
Conseil d'administration spécial

Procès-verbal de la séance n° 480
Tenue à Québec, salle du conseil d'administration
333, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8J6
Le 12 avril 2023, à 13 h 15
Adopté le 15 juin 2023

SONT PRÉSENTS :

M. Konrad Sioui, président du conseil d'administration
M. Éric Ducharme, président-directeur général
M. Michel Bouchard, membre
M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
M^{me} Corinne Charette, membre
M. Christian Cyr, membre
M. Jean-Marie De Koninck, membre
M. Stéphan Deschênes, membre
M^{me} Stéphanie Desforges, membre
M^{me} Claudia Di Iorio, membre
M. Olivier Normandin, membre

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives et secrétaire générale
(ci-après appelée « secrétaire générale »)
M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

SONT PRÉSENTES PAR TEAMS :

M^{me} Sylvie Thivierge, membre
M^{me} Louise Turgeon, membre

SONT ABSENTS :

M. Richard Gagnon, membre
M^{me} Ka Yan Lisa To, membre

SONT INVITÉS :

M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier
M. Dave Leclerc, vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé
M. Karl Malenfant, vice-président à l'expérience numérique

AGENCE-CONSEIL, PAR TEAMS :

M. Jason Patuano, vice-président

1. PRÉSENCES

1.1 Présences, avis de convocation – Quorum

La secrétaire générale constate le quorum pour la tenue de la présente séance du conseil d'administration (CA) spécial. La convocation à cette séance est déposée au procès-verbal, sous la cote A-1 du 23.04.12.

2. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

3. ORDRE DU JOUR

3.1 Ordre du jour : modifications, additions, adoption

Les membres demandent qu'un point soit ajouté à *Autres sujets* de l'ordre du jour, soit les travaux d'aménagement effectués au siège social. Puis, sur proposition formulée, l'ordre du jour de l'actuelle séance est adopté par les membres du CA. Celui-ci est déposé au procès-verbal, sous la cote A-3 du 23.04.12.

3.2 Procédure de délibérations en matière de conflit d'intérêts

Aucun membre ne s'est dit en conflit d'intérêts avec le sujet inscrit à l'ordre du jour de la séance.

4. MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration (PCA) remercie le nouveau président-directeur général (PDG) de rencontrer les membres si rapidement après son entrée en fonction. Puis, il demande qu'un tour de table soit fait afin de permettre à chaque membre de se présenter. Aussi, il est convenu que le Secrétariat général prépare pour la séance de juin 2023 un projet de résolution de remerciements pour le PDG sortant, tel que fait au départ de la présidente et chef et la direction.

5. MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le PDG salue les membres. Il mentionne être conscient du contexte dans lequel s'inscrit le virage numérique de la Société et il dit être content de contribuer, avec les membres, à ce grand changement. Puis, il souligne être économiste de formation, avoir fait une vingtaine d'années au ministère des Finances et avoir été président-directeur général de Revenu Québec au moment où l'organisation faisait un virage orienté vers la clientèle.

En ce qui a trait aux premières étapes de son mandat, il souligne vouloir analyser la situation. Aussi, il informe les membres d'un processus lancé pour que soit réalisé un examen externe sur le déploiement et la stabilisation de la livraison 2 du projet CASA.

Le PCA remercie le PDG et invite les membres à lui poser des questions. Les membres s'exécutent et le PDG répond.

6. SAAQCLIC – ÉTAT DE SITUATION – INFORMATION

Le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé, le vice-président à l'expérience numérique ainsi qu'un vice-président, de l'agence-conseil, se joignent aux membres du conseil.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 du 23.04.12, les documents suivants :

- une note sur les faits saillants du plan de reprise dans les points de service ;
- une note sur les transactions Web 2022-2023 ;
- une stratégie de communication ;
- une note sur les stratégies de transformation numérique et de déploiement.

Avant que débutent les présentations, les membres émettent des commentaires et posent des questions. Notamment, ils échangent sur l'imputabilité des membres du conseil d'administration. Aussi, ils reviennent sur l'adhésion au Service d'authentification gouvernementale (SAG) ainsi que sur l'authentification bancaire.

Puis, le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier prend la parole. Il informe les membres du défi que représente la récupération de l'inventaire cumulé pendant la période de transition. Il ajoute que le nombre de clients servis continue d'augmenter. Aussi, il rappelle que le plan de reprise prévoit l'embauche de 200 employés supplémentaires et souligne que 80 % de cet objectif est atteint. Puis, il brosse le portrait de l'achalandage en centres de service. Il mentionne qu'à l'occasion d'une consultation des clients de trois centres de service, il a été noté que 2/3 des clients n'ayant pas pris de rendez-vous se sont déplacés pour des services disponibles sur le Web et que 70 % de cette clientèle est prête à faire ses transactions en ligne avec l'accompagnement d'un employé. Aussi, il présente un état de situation de la reprise pour les services suivants : le renouvellement de permis avec photo, le déremisage, le transfert de propriété entre particuliers, les services d'immatriculation en lien avec la durée du transit qui est de retour à dix jours et la reconnaissance de l'expérience de conduite des nouveaux résidents.

À la suite de cette présentation, les membres échangent, émettent des commentaires et posent des questions. Ils demandent des précisions sur le nombre de nouveaux employés versus les ressources déployées en renfort. Le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier confirme que le nombre de nouveaux employés visé est de 200. Puis, ils s'enquêtent de la performance des services téléphoniques incluant le temps d'attente moyen, de la mécanique pour informer les clients du coût du renouvellement du permis de conduire, de l'accompagnement offert par les employés de la Société pour l'inscription des clients au SAG, de la demande d'information bancaire nécessaire pour réaliser certaines transactions, de l'état d'esprit des employés, du respect des hypothèses émises au plan de reprise révisé ainsi que des actions à prendre pour que l'image de la Société soit positive.

Ensuite, c'est au vice-président à l'expérience numérique de prendre la parole. Il rappelle que l'hypothèse voulant que les clients ayant utilisé les services numériques en 2022 les utiliseraient également en 2023 ne s'est pas concrétisée. Il souligne que la prestation électronique de services fonctionne bien et qu'elle est stable.

Les membres échangent et posent des questions. Ainsi, ils s'interrogent sur les données bancaires inscrites au dossier des clients. Le vice-président à l'expérience numérique précise qu'il est possible de les modifier, mais pas de les retirer complètement. De plus, ils posent des questions sur les transits, le déremisage ainsi que sur la capacité de répondre à la demande pour ces services. Le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier souligne qu'il y a plus de déremisages effectués à ce jour qu'à pareille date en 2022, et ce, bien que la température soit moins clémente. Il ajoute qu'une attention particulière sera portée aux personnes se présentant en points de service avec un transit venant à échéance.

Pour sa part, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé présente la stratégie de communication. Ainsi, il présente les objectifs de communication ainsi que les grandes phases de la stratégie, soit : le soutien des opérations et la simplification de la vie du client, la promotion de SAAQclic ainsi que la notoriété et la promotion de SAAQclic.

À la suite de cette présentation, les membres émettent des commentaires et posent des questions. Ils demandent notamment quelles sont les actions posées, en matière de promotion, par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique, responsable du SAG. De plus, ils demandent d'entendre la direction sur les risques communicationnels. Ensuite, ils demandent d'entendre le vice-président de l'agence-conseil sur la situation. Celui-ci mentionne que lorsque la situation sera revenue à la normale, il sera plus légitime de faire autre chose et que ce moment pourra être marqué par une sortie publique, par exemple. Aussi, il corrobore la stratégie de la Société voulant véhiculer un message positif au moment opportun. Puis, les membres s'enquière des réflexions entourant le développement d'une mesure incitative. Le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé mentionne que des étapes restent à franchir avant de passer à un mode incitatif. Toutefois, il ajoute que les équipes n'ont pas cessé leurs travaux en la matière.

Ensuite, à la demande des membres, le vice-président à l'expérience numérique revient sur le projet de reconnaissance faciale. Ainsi, il souligne qu'à la Société, l'utilisation de la biométrie était une solution de gestion documentaire de la banque photos de permis de conduire ayant pour objectif d'y faire un ménage afin de délester des documents.

De nouveau, les membres posent des questions. Cette fois, elles ont trait au budget. Le PDG mentionne que des décisions devront être prises et que les membres du CA seront évidemment impliqués.

Le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé, le vice-président à l'expérience numérique ainsi que le représentant de l'agence-conseil quittent la séance.

7. AUTRES SUJETS

Il a été demandé que soit discuté à ce point de l'ordre du jour l'aménagement du siège social de la Société. Le PDG informe les membres que les travaux actuellement effectués constituent une mise à niveau des infrastructures (maintenance).

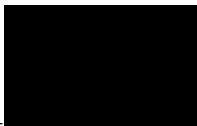
8. HUIS CLOS DES MEMBRES AVEC LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les membres se réunissent à huis clos avec le PDG.

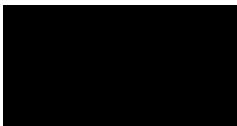
9. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

10. LEVÉE DE LA SÉANCE À 16 H 45



Président



Secrétaire générale