

BILAN ET PERSPECTIVES

Caroline Foldes-Busque

Vice-présidente à l'expérience numérique

Présentation au Comité des technologies de l'information
et de la cybersécurité

13 mars 2025



Sections

- Les défis de la VPEN
- Les priorités 18-24 mois
- Les incidents
- Les projets et améliorations
- La transformation numérique de la VPEN bien entamée
- Le suivi des ressources au 31 décembre 2024
- Les attentes de l'organisation
- La perspective - Les rôles et attentes envers les dirigeants de l'information (CIO)
- Le mandat de la VPEN
- L'ambition
- La posture cible
- Les perspectives 2025

Les défis de la VPEN

Le client au **cœur** de nos actions

Qualité de la solution

Stabilité
Prévisibilité
Conformité

Application de l'agilité à géométrie variable

Gain d'efficacité

Former 1 seule VPEN

Certains ne se retrouvent pas encore

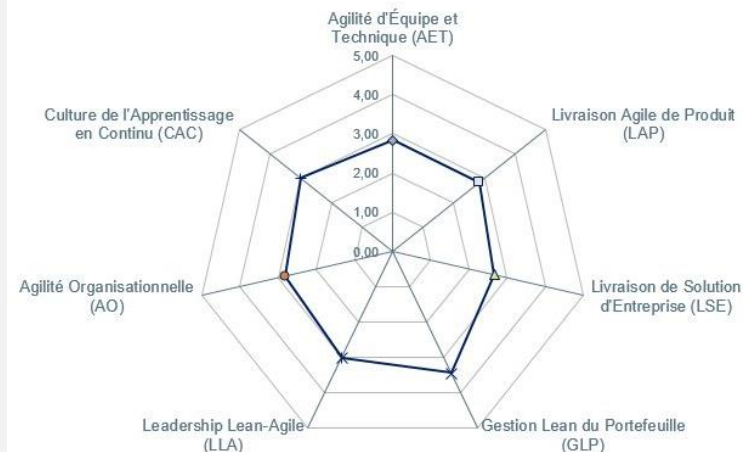
Assurer la montée en compétence et le développement

Une attente de tous

Établir le budget

Base et projet

Évaluation de l'Agilité d'Entreprise VPEN-SAAQ automne 2023



Les priorités 18-24 mois

CONSOLIDATION de :

La solution CASA, dans le reste du paysage technologique

Les relations et interactions avec les autres secteurs de la SAAQ dans le cadre du nouveau modèle et du nouveau RÔLE de la VPEN

La transformation de la VPEN

- ▶ 1 VPEN
- ▶ Des processus efficaces, agiles, stables et capables
- ▶ Une réelle culture numérique

Les incidents majeurs

Diminution notable entre 2023 et 2024

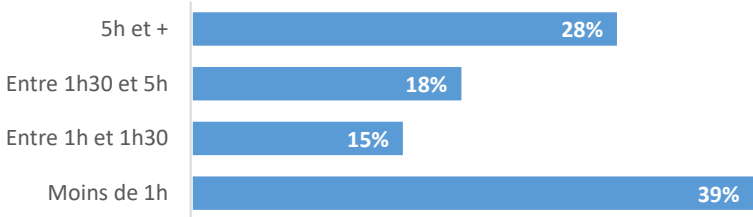
Année	2021	2022	2023	2024	Diminution
Total	161	165	161	102	de 37 %

Les anciens systèmes de mission, bien que matures, génèrent un nombre plus élevé d'incidents majeurs comparativement à la nouvelle solution...

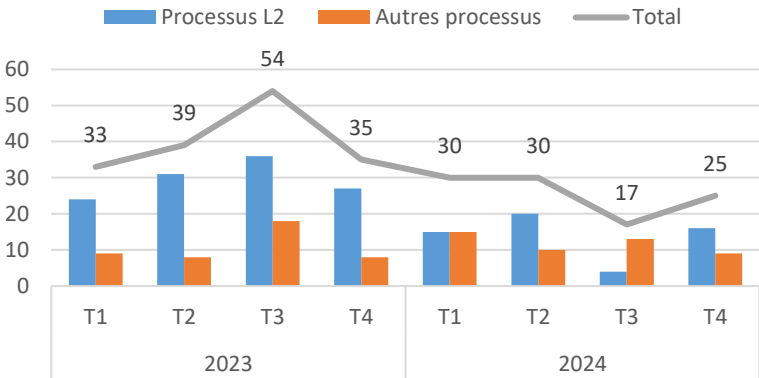
Au 31 décembre 2024

- 102 incidents majeurs en 2024 (161 en 2023)
- Réduction de 53 % des incidents majeurs reliés à L2 (moyenne par trimestre de 30 en 2023 vs 14 en 2024)

Temps de résolution des incidents majeurs



Incidents majeurs par trimestre 2023-2024



Surveillance plus efficace : Potentiel de 5 % d'incidents majeurs évités, qui représente 15 incidents majeurs évités chaque mois

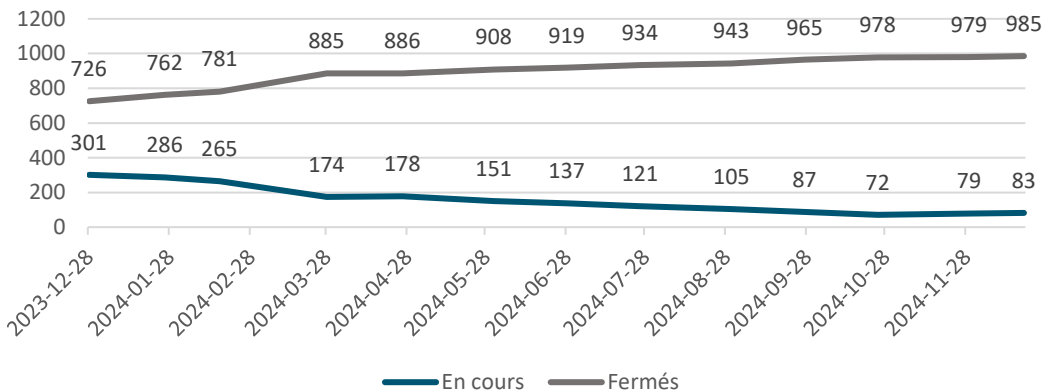
Les incidents et problèmes - solution CASA

La consolidation de la solution se poursuit.

259 problèmes reliés au déploiement ont été résolus en 2024

Les équipes règlent plus d'incidents qu'elles en ouvrent depuis octobre 2023

Suivi des problèmes au 31 décembre 2024



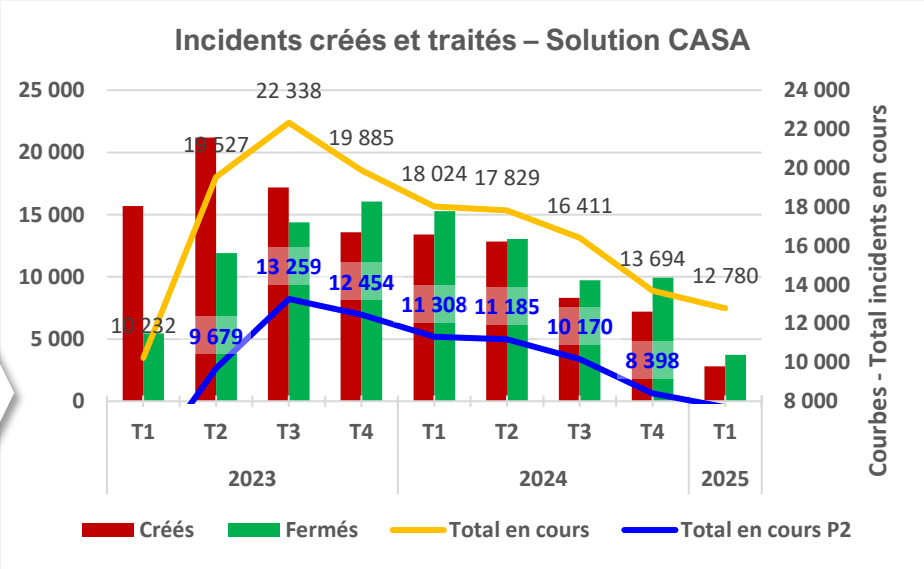
89 % des problèmes 83 restants en cours sont concentrés dans 2 escouades :

- GCC - Gérer les comptes clients (facturation, encaissement) : 67 %
- CSV3 - Immatriculer les véhicules et émettre le privilège de circuler : 22 %

Le plan pour résorber l'inventaire des problèmes restants est prévu d'ici décembre 2025

Les incidents

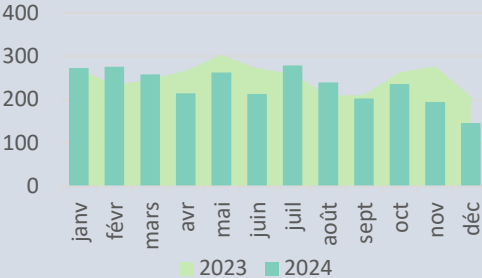
L'inventaire des incidents ouverts décroît de façon constante depuis le début de 2024.
Un ménage fait cet automne a permis de réduire de presque 50 % le volume d'incidents datant de 2023



Diminution de 50 % du nombre d'incidents prioritaires (p2) créés en 2024 (15 231) vs 2023 (30 684)

Incidents Bureau numérique

2 797 incidents BN en 2024 vs 3 021 en 2023



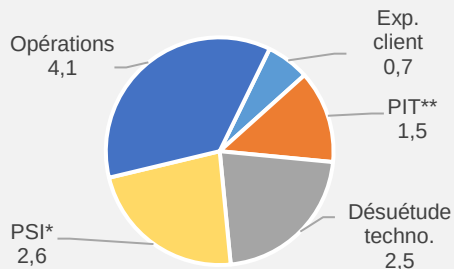
Centre de services aux utilisateurs (CSU)

51 648 appels reçus en 2024

02:16 Temps d'attente moyen
min.: sec.

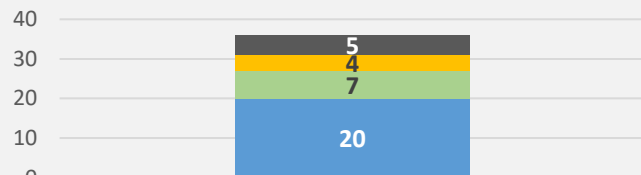
Les projets et améliorations

Répartition des coûts de projets en 2024 par catégories (en M\$)



Statut des projets au 31 décembre 2024

■ En cours ■ Terminés ■ En pause ■ Arrêtés



Un moratoire imposé durant le projet de transformation numérique de la SAAQ a contribué au renouvellement important du portefeuille de projets de 2024

Portrait du portefeuille de projets de 2024: 36 projets

- ▶ Montant de **11,4 M\$** dépensé pour réaliser **33 projets**.
- ▶ **5** projets arrêtés et **7** projets terminés, dont celui portant sur la perception de la taxe sur l'immatriculation des véhicules (TIV) pour la Communauté métropolitaine de Montréal
- ▶ **3** des projets mis en pause n'ont engendré aucune dépense en 2024
- ▶ Environ **64 %** des projets du portefeuille ont été en phase Préparer/Explorer au courant de l'année 2024
- ▶ **3** projets qui devaient se terminer en 2024 ont été repoussés au premier cycle de 2025.

*PSI : Plan de sécurité de l'information

**PIT : Plan des infrastructures technologiques

Page en construction

La transformation numérique de la VPEN bien entamée

En plus de **diriger** la transformation numérique de la SAAQ, la **VPEN** s'est elle-même **transformée** :

- Gestion par processus
- Virage de développement à progiciel
- Intégration des données
- Nouvelle méthodologie

Objectif



1 VPEN

**En mode
agile
À grande
échelle**

Notre modèle chapitres / tribus et le cadre de référence **SAFe**, comme livre de jeu pour l'agilité à grande échelle

Sondage de l'expérience employé de 2024, la VPEN connaît une **hausse de 3,14 %** par rapport à 2023 pour le thème **Agilité organisationnelle** (71,37 % en 2024 vs 68,23 % en 2023 / -1,4 % par rapport au score de la SAAQ : 72,8 %).

De plus, **86 %** des équipiers de la VPEN considèrent que leur supérieur immédiat donne l'**autonomie nécessaire à leurs équipes** (vs 83,8 % à la SAAQ)

Suivi des ressources au 31 décembre 2024

ETC

Planifiés Consommés Autorisés

710 710 735

Taux de roulement

réel cible

9,2 % <13 %

Ratio sur les efforts (ETC) Internes / Externes

réel cible

65 % / 35 % 70 % /30 %

180 ressources internes
embauchées

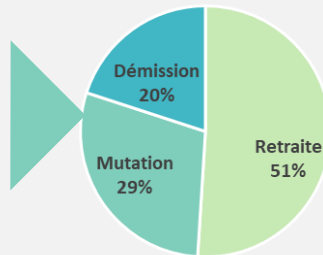
23 % des équipiers VPEN
sont issus de la
diversité

39 ressources internes
ont changé
d'affectation

33 nouveaux
gestionnaires
nommés ou promus
dans les 12 derniers
mois

Parité presque atteinte!

48 % de femmes / femmes
gestionnaires



Indice de mobilisation des équipiers

2023 2024

77,9% 81,3 %

+ 3,4

Absentéisme court terme

réel cible

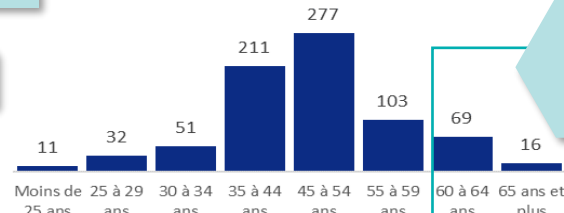
1,4 % < 1,9 %

Absentéisme long terme

réel cible

2,3 % < 4,1 %

Répartition des équipiers internes actifs par tranches d'âges



11 % des
équipiers ont
plus de
60 ans

Ce que l'organisation attend de nous

1

Promouvoir le **virage numérique** en 1^{er}

2

Assurer un rôle d'**intégration** / de **point de convergence** de l'organisation

3

Communications transparentes et dynamiques

4

Agilité et capacité de réagir et de s'adapter au contexte

5

Des **priorités** convenues

Perspective - Rôles et attentes envers les dirigeants de l'information (CIO)

« La technologie n'a jamais été aussi indispensable pour faire avancer les stratégies d'entreprise et la création de valeur. »

[L'avenir de la fonction TI – KPMG Canada | KPMG](#)

« Vous faites partie de l'entreprise, vous n'êtes pas une entité isolée que l'on mobilise seulement après coup pour exécuter les stratégies élaborées par d'autres. Vous devez avoir une place à la table et, par-dessus tout, une voix dans les discussions puisque vous avez une perspective que les autres n'ont pas. »

[What CEOs want in a CIO: A strategic business partner | CIO](#)

Alors que la technologie ne cesse de gagner en importance, la capacité à transformer le rôle de DI, de leader fonctionnel à leader stratégique, est le gage du succès d'une organisation

[The CIO challenge: Modern business needs a new kind of tech leader | McKinsey](#)

Puisque les DI et l'organisation des TI ont la perspective et les responsabilités qui ratissent le plus large par rapport à l'entreprise, aux processus, aux systèmes et aux données, ils sont les mieux placés pour voir le portrait global et apporter leur contribution

The CIO's Role In The Growth Agenda Scale Technology To Enable, Create, And Amplify Growth | Forrester - 8 juin 2023

MISSION

Véritable **partenaire** pour la stratégie d'entreprise

Mandat de la VPEN

Créer une **expérience numérique optimale** en offrant des interactions et services numériques **adaptés** aux **besoins** des **clients**, des **employés** et des **partenaires**

» Une bonne expérience numérique est généralement **intuitive**, **fluide**, centrée sur le client et réduit/élimine le temps d'attente*

[*What Is Digital Experience? | IBM](#)

» L'expérience numérique permet aux organisations d'être **proactive** dans la création de processus efficaces qui créent un **engagement fort** des nouveaux clients, satisfont les clients actuels et améliorent l'expérience employé*

[*What Is a Chief Digital Officer \(CDO\)? | Definition from TechTarget](#)

» Repose sur des **solutions résilientes**

Ambition

Être reconnu comme **partenaire stratégique**, un catalyseur d'innovation et d'amélioration continue, fiable et capable pour assurer une **expérience** numérique **optimale** et **mémorable**

Catalyseur

Élément qui provoque une réaction par sa seule présence ou par son intervention



La posture cible

LEADERSHIP



Dans le numérique et
l'évolution des processus
PAR le numérique

CENTRÉE SUR LE CLIENT



CONFIANCE



AMÉLIORATION CONTINUE



AGILITÉ



COLLABORATION



Synergie totale et fluide

Ancrée dans une culture numérique

Les perspectives 2025

1

Augmenter la résilience opérationnelle

- capacité d'une entreprise à s'**adapter** et de **se remettre d'événements perturbateurs**
- **Incluant cybersécurité**

2

Assurer la conformité et contrôles généraux

- Augmenter la maturité en essais et assurance-qualité
- Augmenter à la maturité relative aux CGI

3

Livrer projet Projets et améliorations majeures

- Livrer valeur tangible
- Augmentation du ratio d'efforts consacré aux projets et évolution vs support en entretien

4

Gérer la désuétude des 2 écosystèmes

- Gérer les risques et rationaliser

5

Saisir les opportunités de l'intelligence artificielle

- Gouvernance
- Expérimentation et sélection judicieuse des initiatives porteuses

Risques émergeants

- ▶ Intégration de l'intelligence artificielle et de l'utilisation de la donnée dans l'organisation
- ▶ Risque financier associé à une éventuelle réciprocité des tarifs envers les firmes américaines