

SAAQ - Topos pour cahier ministre - Étude des crédits

From: "Fournier, Nadia" <nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca>
To: "Généreux, Alain" <alain.genereux@transports.gouv.qc.ca>, "Fillion, Marie-Christine" <marie-christine.fillion@transports.gouv.qc.ca>
Cc: "Moreau, Marie-Pier" <marie-pier.moreau@saaq.gouv.qc.ca>
Date: Wed, 27 Apr 2022 19:06:07 +0000
Attachments: SAAQ - Cahier ministre.zip (1.04 MB)

Avertissement automatisé: Ce courriel provient de l'extérieur de notre organisation. Ne cliquez pas sur les liens et les pièces jointes si vous ne reconnaissez pas l'expéditeur.

Bonjour Marie-Christine et Alain,

Vous trouverez ci-joint les topos en prévision de l'étude des crédits.

Je demeure disponible s'il y a quoi que ce soit.

Salutations,

Nadia Fournier, directrice

Direction des relations gouvernementales et du soutien administratif

Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage, Tour Nord, 6^e étage

Québec (Québec) G1K 8J6

Cellulaire :

nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca

1. ÉLÉMENTS DE RÉPONSE SUGGÉRÉS

- Depuis avril 2017, la Société opère un vaste plan de transformation organisationnelle d'une durée de 5 ans : le projet Carrefour des services d'affaires (CASA).
- Le projet CASA vise à simplifier les façons de faire de la Société, d'optimiser les services qu'elle offre à sa clientèle externe et interne de même que résorber sa dette technologique.
- Afin de l'épauler dans la réalisation de ce projet, la Société a eu recours au marché et a octroyé un contrat regroupant un éditeur de progiciels, un intégrateur et un équipementier formant ainsi une Alliance.
- La stratégie de réalisation s'échelonne sur 3 livraisons. La Livraison 2 sera implantée en décembre 2022.
- La portée et le budget sont fixes.
- À l'heure actuelle, l'enjeu principal se situe au niveau de l'attraction et de la rétention des ressources de la Société. Les risques sont mitigés par la collaboration de l'Alliance qui dispose d'un bassin mondial de ressources.

2. RÉSUMÉ DE L'ENJEU

- Le projet Carrefour des services d'affaires (CASA) est un vaste plan de transformation qui a pour objectif de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société en :
 - répondant aux besoins et aux attentes de sa clientèle par la bonification de leur expérience et le déploiement de nouveaux services en ligne dont l'intérêt s'est accru depuis la pandémie;
 - renforçant l'expérience employé;
 - simplifiant la relation entre la Société et ses partenaires par la transformation de ses façons de faire afin rendre l'organisation encore plus efficiente;
 - adressant la problématique de pérennité de technologie de l'information de près de 40 ans.
- Le projet CASA est aligné avec la *Stratégie numérique du Gouvernement du Québec* en utilisant, comme levier, une solution du marché soit un progiciel de gestion intégré (PGI).
- La Société s'est engagée à réaliser le projet CASA sans augmenter la tarification administrative pour les citoyens.
- Afin de l'épauler dans la réalisation de ce projet, la Société a eu recours au marché et a octroyé un contrat regroupant un éditeur de progiciels, un intégrateur et un équipementier formant ainsi une Alliance.

Gouvernance et gestion des risques

- La Société est maître d'œuvre et maître d'ouvrage du projet CASA et, par conséquent, en assure la gestion.
- Les mécanismes de gouvernance sont en place pour suivre le projet.
- De façon globale, CASA contribue à mitiger les risques organisationnels de la Société.
- Les risques propres au projet CASA, les risques associés au contrat avec l'Alliance et les risques financiers sont gérés par des mécanismes de suivi et de réévaluation réguliers.
- La réalisation du projet CASA s'effectue selon une approche de partage de risques avec l'Alliance.
- La stratégie de paiement est basée sur la qualité des actifs livrés et évaluée à partir de critères d'acceptation et de performance.
- Des plans de vérification et d'assurance qualité sont en place au niveau de la vérification interne de la Société, de la gestion du projet, par la firme indépendante Ernst & Young (EY) et de la Solution construite et exploitée, par l'éditeur.

Suivi de projet

La stratégie de réalisation de la solution s'échelonne sur 3 livraisons principales

- Livraison 0 et Livraison 1 : terminées.
- Livraison 2 : en cours ;
 - La phase de construction se termine en juin 2022;
 - De mai à décembre 2022 :
 - Les travaux préparatoires à la livraison de décembre 2022 ont débuté et avancent comme prévu;
 - Les lignes d'affaires ont débuté leur préparation. Le plan de déploiement est en place et avance comme prévu.
- Livraison 3 :
 - Exercice de positionnement : début janvier 2022;
 - Actualisation du périmètre : début été 2022;
 - Date de livraison : à déterminer.

Mise à jour des indicateurs selon la reddition de comptes effectuée aux comités de gouvernance de décembre 2021.

Livraison	Indicateur								
	Délai	Coûts	Portée	Ressources humaines SAAQ Alliance		Risques	Bloquants stratégiques	Bénéfices	Gestion de l'entente
2 – Permis, Immatriculation et Contrôle routier	●	●	●	□	□	□	Aucun	●	●

CONTRAT PROJET CASA (M \$)	Contrat	Utilisation au 2021-10-30	Solde	<u>Coût du</u>
Services professionnels et formation	326,8	247,1	79,7	
Licences SAP	57,3	0,2	7,1	
Infrastructures	26,3	25,3	1,0	
TOTAL - PROJET CASA	410,4	322,6	87,8	
TOTAL - OPÉRATIONS SUPPORT ET LICENCES	48,0	30,5	17,5	
TOTAL DU CONTRAT	458,4	353,1	105,3	

contrat

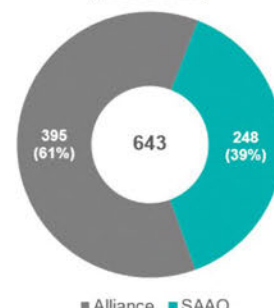
Indicateurs d'affaires

Indicateur	Appréciation	Commentaires
Gestion du contrat	●	Respect du contrat
Rentabilité et tarification administrative aux citoyens	●	Respect de l'engagement, aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens
Remboursement du déficit cumulé	●	Des discussions sont en cours avec le Ministère des Finances concernant l'échéancier de remboursement.

Ressources humaines

Des équipes mixtes, composées de ressources de la Société et de l'Alliance et dont les expertises sont complémentaires, œuvrent sur le projet. Cette stratégie permet aux équipiers de la Société d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires afin d'opérer les services numériques modernes et pérennes à la suite du départ de l'Alliance.

Répartition des équipiers CASA (Oct. 2021)



Plan d'action

À l'heure actuelle, l'enjeu principal se situe au niveau de l'attraction et de la rétention des ressources possédant les expertises critiques, particulièrement au niveau de la Société et induit principalement par la pénurie de ressources. Les risques sont mitigés par la collaboration de l'Alliance qui dispose d'un bassin mondial de ressources.

De plus, les dispositions de la Loi sur la fonction publique permettant de modifier le processus de dotation (PL 60) facilitent et accélèrent la mobilité des ressources, posant ainsi des défis supplémentaires.