

From: "Fournier, Nadia" [REDACTED]
To: "Gravel, Dave" <Dave.Gravel@transports.gouv.qc.ca>, "Roy, Maxime (Cabinet)" <Maxime.Roy2@transports.gouv.qc.ca>
Bcc: "Provencher, Lysanne" <lysanne.provencher@saaq.gouv.qc.ca>
Subject: **APPRO CABINET REQUISE - Documents à transmettre au MCN**
Date: Tue, 21 Mar 2023 18:13:04 -0400
X-Email-Status: read,forwarded
X-Source-Folder: [REDACTED]
X-Email-Hash-MD5: [REDACTED]
Attachments: Coûts - CASA.docx; Rencontre Ministre Caire 31 octobre 2022 v2.pptx

Bonjour vous deux,

Pour faire suite à mon dernier texto, vous trouverez ci-joint les documents demandés par le MCN :

- Présentation faite à Éric Caire cet automne.
- Note au sujet du coût et processus contractuel

J'ai besoin de votre approbation avant de transmettre au secrétariat général du MCN.

Un retour de votre part au plus tard demain matin serait apprécié.

Bonne fin de journée

Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité



Nadia Fournier, directrice
Direction des relations gouvernementales et du soutien administratif
Vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, Tour Nord, 6^e étage
Québec (Québec) G1K 8J6
[REDACTED]
nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca

SMTP Header

From: "Fournier, Nadia" [REDACTED]
To: "Gravel, Dave" <Dave.Gravel@transports.gouv.qc.ca>, "Roy, Maxime (Cabinet)" <Maxime.Roy2@transports.gouv.qc.ca>
Bcc: "Provencher, Lysanne" <lysanne.provencher@saaq.gouv.qc.ca>
Subject: **APPRO CABINET REQUISE - Documents à transmettre au MCN**
Date: Tue, 21 Mar 2023 18:13:04 -0400
MIME-Version: 1.0
Content-Type: [REDACTED]
Content-Language: fr

Importance: Normal

Embedded Attachments

(Double-click paper clip to extract file. Requires Adobe Acrobat Reader)

Coûts - CASA.docx

Rencontre Ministre Caire 31 octobre 2022 v2.pptx

OBJET : Entente contractuelle pour la modernisation des systèmes informatiques de la Société de l'assurance automobile du Québec	OBJECTIF DE LA NOTE : POUR INFORMATION
---	--

RAPPEL DES FAITS

- Depuis avril 2017, la Société de l'assurance automobile du Québec (La Société) opère un vaste plan de transformation organisationnelle, dont la pierre angulaire est le projet Carrefour des services d'affaires (CASA) et qui poursuit les objectifs suivants :
 - adresser la problématique de pérennité de technologie de l'information de près de 40 ans;
 - répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle par la bonification de leur expérience et le déploiement de nouveaux services en ligne, dont l'intérêt s'est accru depuis la pandémie;
 - renforcer l'expérience employé;
 - simplifier la relation entre la Société et ses partenaires par la transformation de ses façons de faire afin de rendre l'organisation encore plus efficiente.
 - 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 intégrée (PGI).
 - Afin de l'épauler dans la réalisation de ce projet, la Société a eu recours au marché et, en vue d'octroyer un contrat regroupant un éditeur de progiciels, un intégrateur et un équipementier formant ainsi une Alliance suivant un appel d'offres.
 - Dans l'objectif d'obtenir une combinaison optimale entre le progiciel choisi, l'expertise professionnelle pour implanter le produit et les équipements nécessaires, en plus d'un meilleur rapport qualité/prix et d'une prise en charge des risques par les soumissionnaires, la Société a ajouté des étapes au processus habituel d'appel d'offres.
 - Le SCT a d'ailleurs autorisé cette façon de faire le 21 avril 2015 qui prévoyait notamment :
 - une préqualification des progiciels de gestion intégrée et des services professionnels basée uniquement sur la qualité;
 - un appel d'offres combiné – PGI + services professionnels + équipements;
 - La sélection des Alliances finalistes était basée sur la qualité seulement et c'est fait à partir d'une série de critères. Les évaluations ont été faites par différents comités d'évaluation selon les domaines d'expertise et en respect des règles et principes des marchés publics.

Au terme de celle-ci, la Société a retenu deux Alliances finalistes, c'est-à-dire les deux soumissions ayant obtenu le plus de points et ayant obtenu la note de passage. Seules ces deux Alliances ont passé à l'étape suivante.

 - Dialogue compétitif et présence d'un vérificateur externe

La Société a procédé à l'évaluation de la stratégie de mise en œuvre et a réalisé des ateliers structurés avec les *Alliances* finalistes tenant compte des composantes de la soumission. Ces ateliers avaient pour but de permettre à la Société d'exposer aux *Alliances* finalistes les faiblesses évaluées dans leur offre et de leur demander des bonifications.

Les ateliers ont porté plus précisément sur la stratégie de déploiement, le calendrier, les efforts, la précision de besoins, les risques, les bénéfices, etc. Il s'agissait de rencontres d'échanges avec chacune des *Alliances* finalistes et en présence d'un vérificateur externe.
 - L'adjudication s'est faite selon le principe qualité/coût total d'acquisition.
- À la demande du Conseil du trésor, un facteur discriminant de qualité a été ajouté. Celui-ci avait pour but de valoriser la qualité à atteindre selon les besoins de la Société et en fonction de critères de performance mesurables et vérifiables.
- Un contrat de 10 ans est donc conclu avec l'Alliance LGS-IBM/SAP au montant de 458M\$.
 - La Société s'est assurée d'un partage des risques du projet. Celui-ci a été divisé en forfaits correspondant à des livrables précis. La Société paie l'*Alliance* à la livraison de chacun des livrables selon le prix convenu, si les critères de performance sont atteints. Si les critères ne sont pas atteints, l'*Alliance* doit corriger la situation à la satisfaction de la Société et des pénalités sont retenues sur le montant versé.

- Les critères de performance sont décrits dans le devis d'appel d'offres. Ils sont mesurables et vérifiables.
- Les efforts des ressources internes seront comptabilisés et pris en considération dans les critères de performance.
- La stratégie de réalisation s'échelonne sur 3 livraisons. La livraison 1 concernait la mise à niveau des ressources financières, matérielles et des ressources humaines.
- La Livraison 2, CASA, a débutée en avril 2017.
- La Société est maître d'œuvre et maître d'ouvrage du projet CASA et, par conséquent, en assure la gestion.
- Des mécanismes de gouvernance sont en place pour suivre le projet.
- 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).

COMMENTAIRES

La livraison 2 en bref :

- Le déploiement de 5 portails Web accessibles par le nouveau Service d'authentification gouvernemental (SAG) pour lequel la SAAQ est le premier utilisateur d'envergure.
- Une solution qui dessert près de :
 - 9 millions de clients et d'entreprises;
 - près de 2 400 employés;
 - plus de 500 mandataires en permis et immatriculation;
 - plus de 5 000 partenaires externes avec qui la Société échange de l'information de façon multi mode;
 - près de 550 processus d'affaires.

Rencontre ministre Caire MCN

Mise à niveau CASA

31 octobre 2022

Notre transformation numérique : Rappel du contexte

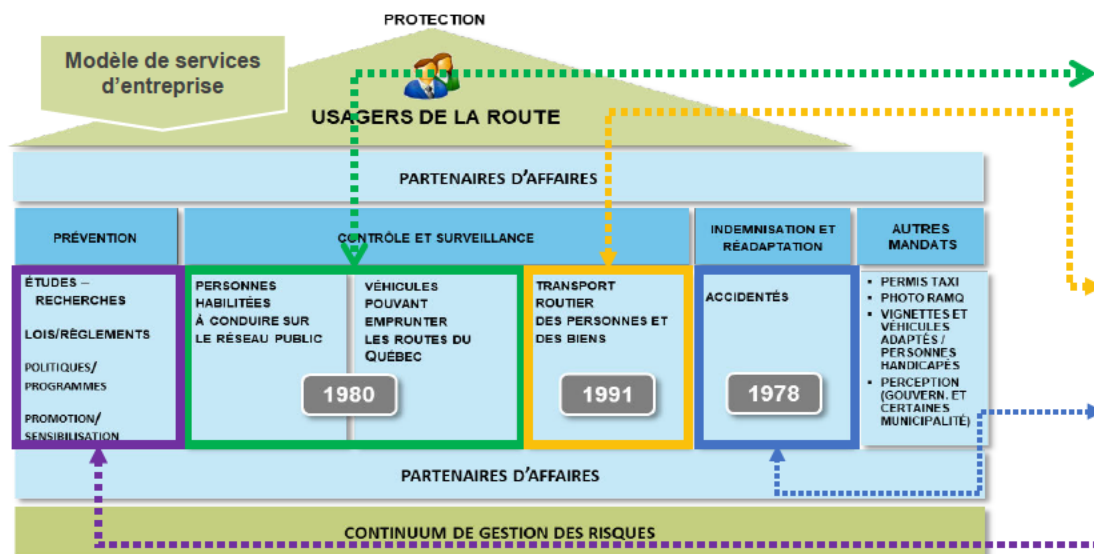
- 1
- Une société d'État construite en trois temps
 - Où chaque « filiale » dispose
 - De ses processus et règles d'affaires
 - De ses systèmes et de ses données

2

- Avec un volume d'affaires élevé
 - En croissance de 1,5 % à 2,0 % par année **
 - Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et d'un haut roulement de personnel (situation difficile)

80%

des Québécois et Québécoises considèrent que la Société inspire confiance*



	2021	2020	...	2017
L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER				
Nombre de titulaires de permis de conduire	5 655 647	5 546 433		5 414 479
Nombre de véhicules en circulation	6 995 085	6 834 681		6 552 488
Nombre de transactions	24 894 115	22 974 495		23 657 176
Nombre d'appels répondus	1 510 098	1 526 752		1 784 478
LE CONTRÔLE ROUTIER ET LA SÉCURITÉ DES VÉHICULES				
Nombre de constats d'infraction touchant les éléments ayant le plus d'incidences sur la sécurité routière	13 127	10 388		12 412
LE RÉGIME D'ASSURANCE				
Nombre de réclamations traitées	85 868	88 644		91 376
Indemnités versées	1 066 M\$	1 056 M\$		1 006 M\$
LE BILAN ROUTIER				
Décès	347	340		359
Personnes blessées gravement	1 227	1 165		1 501
Personnes blessées légèrement	26 314	22 966		35 330
NOMBRE D'EMPLOYÉS	3 956	3 861		3 383

- Équipe projet CASA
- Effectifs déploiement
- Croissance organique

** Présent dans trois discours sur le budget depuis 2014

CASA

Nos défis

Constats

Actifs technologiques

- ❖ Fonds d'assurance
- ❖ Accès sécurisé au réseau routier
- ❖ Contrôle routier
- ❖ RH/RM/Finance

1

Désuétude technologique

- ❖ Technologies des années 80 cloisonnées à la fin de leur vie utile (40 ans)
- ❖ Problématiques de disponibilité de l'expertise (tant interne qu'externe)
- ❖ Augmentation des pannes
- ❖ Centres d'appels « isolés » avec technologies vieilles de 20 ans

2

Désuétude fonctionnelle

- ❖ Détérioration graduelle des solutions occasionnée par des décennies de modifications en réponse aux mesures légales et réglementaires et à l'amélioration du service à la clientèle
- ❖ Perte très importante et chronique de l'agilité organisationnelle
 - ❖ + 200 systèmes [REDACTED]
- ❖ Prise en compte de plus en plus difficile des changements
- ❖ Multiples : Dossiers clients (+ 17), Dossiers véhicules,
- ❖ Limite importante de numérisation des services

3

Duplication importante des données

- ❖ 10 milliards d'enregistrements dupliqués entre les systèmes et les [REDACTED]
 - ❖ Multiples dossiers clients, véhicules, médicaux,
- ❖ Difficulté accrue en termes de sécurité de l'information



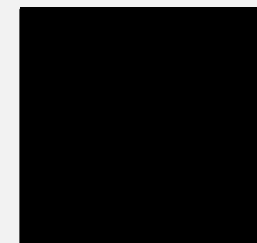
Création d'un centre de contact (réalisé avec succès)

- ❖ Modernisation de l'ensemble des 6 centres d'appels désuets vers 1 centre de contact virtuel et intégré (Novembre 2021 - Octobre 2022)

- ❖ Gestion dynamique des appels (fonction de rappel, sondage à chaud, etc.)
- ❖ Stratégie de découplage des services
 - ❖ Utilisation des employés en centre de services pour équilibrer les charges
- ❖ Pour les 9 premiers mois de l'année...
 - ❖ Près de six millions d'appels à tonalité occupée éliminés
 - ❖ 4,4 millions d'appels acceptés (1,8 millions de plus que l'an dernier)



Produit reconnu
Solution intégrée
Solution infonuagique
Exploitation impartie
9 ans
Accès à de l'expertise de pointe
Nouveaux services d'affaires



- ❖ Rappel : CASA Livraison 1 déployée avec succès (Janvier 2019)

- ❖ Gestion des ressources financières
- ❖ Gestion des ressources contractuelles
- ❖ Gestion des ressources humaines

- ❖ Mise en place des infrastructures technologiques
- ❖ Mise en place des solutions applicatives

CASA - Livraison 2 (L2)

1 Du point de vue « Clients, Affaires et Performance »

Révision et intégration complète de nos processus d'affaires

- ❖ 1 Client / 1 Véhicule / 1 SAAQ (Annexe 1)
- ❖ Révisions législatives et réglementaires pour permettre l'intégration de l'information et la dématérialisation des processus

Moderniser l'accès clients

- ❖ Libres-services (WEB / Tablette / Cellulaire)
- ❖ Services 24/7

Moderniser nos liens avec nos partenaires

- ❖ 140 types de partenaires externes (Annexe 2)

Nettoyage et intégration complète des données

- ❖ Élimination des [REDACTED]
- ❖ Calendrier de conservation des données arrimé avec la PRP

Défis communs : SAAQ - MCN - SERVICES QUÉBEC

- ❖ La SAAQ : Premier utilisateur plein volume du SAG
- ❖ Barrière à l'entrée : Première authentification client
 - ❖ Avis de cotisation Revenu Québec
- +
- ❖ No référence du permis de conduire ou de la RAMQ

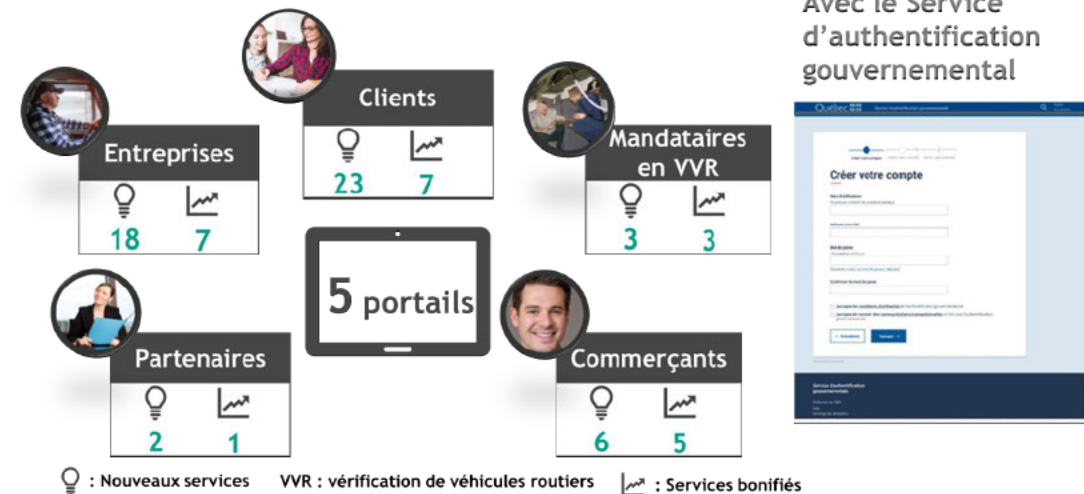
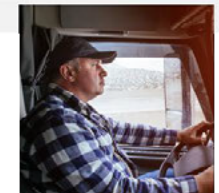
Accès à plus de services en ligne



Réduction du délai de service



Pas de répétition d'information à chaque interaction



CASA - L2

2 Du point de vue « Solutions technologiques »

Construire notre révision d'affaires sur une solution de l'industrie (Base SAP)

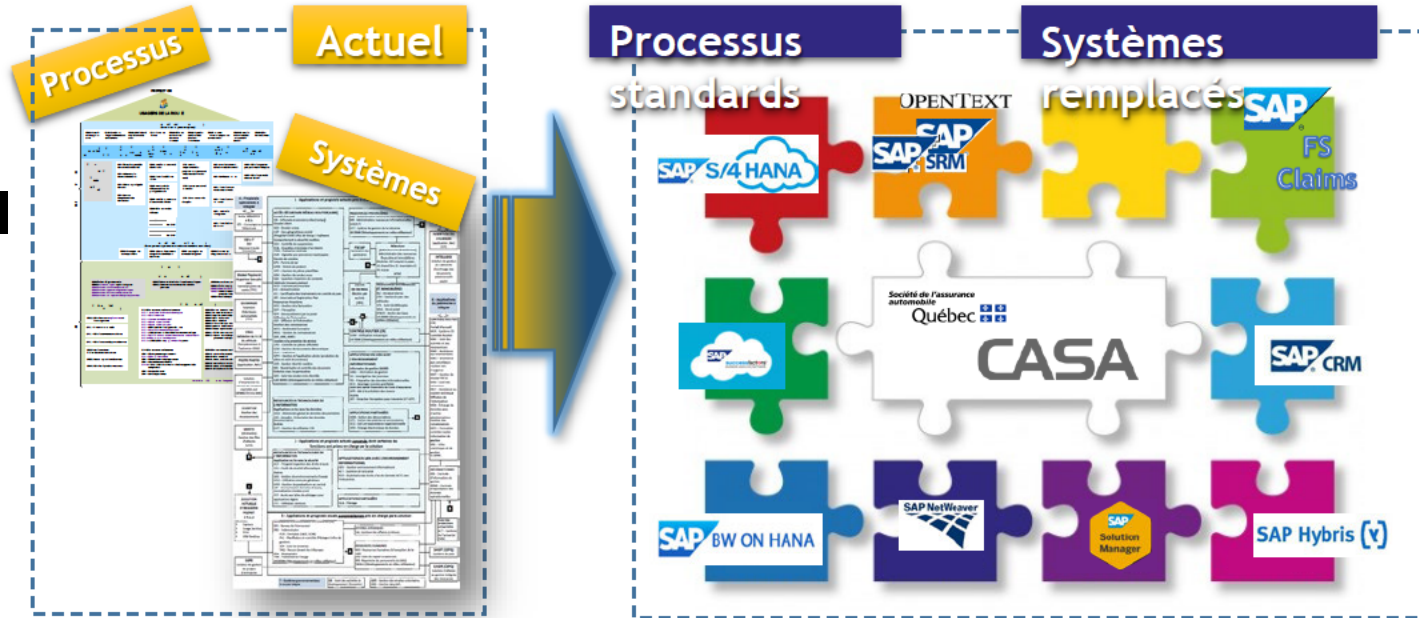
- ❖ Facilite les mises à jour pour assurer la pérennité applicative
- ❖ Modernisation plus rapide et moins risquée
- ❖ Facilite l'arrimage interprogiciels
- ❖ Coûts d'exploitation similaires à ceux de la plateforme centrale

Développement par la firme SAP de modules propres à la SAAQ

- ❖ Maintenu par SAP tout au long de la vie utile de la solution

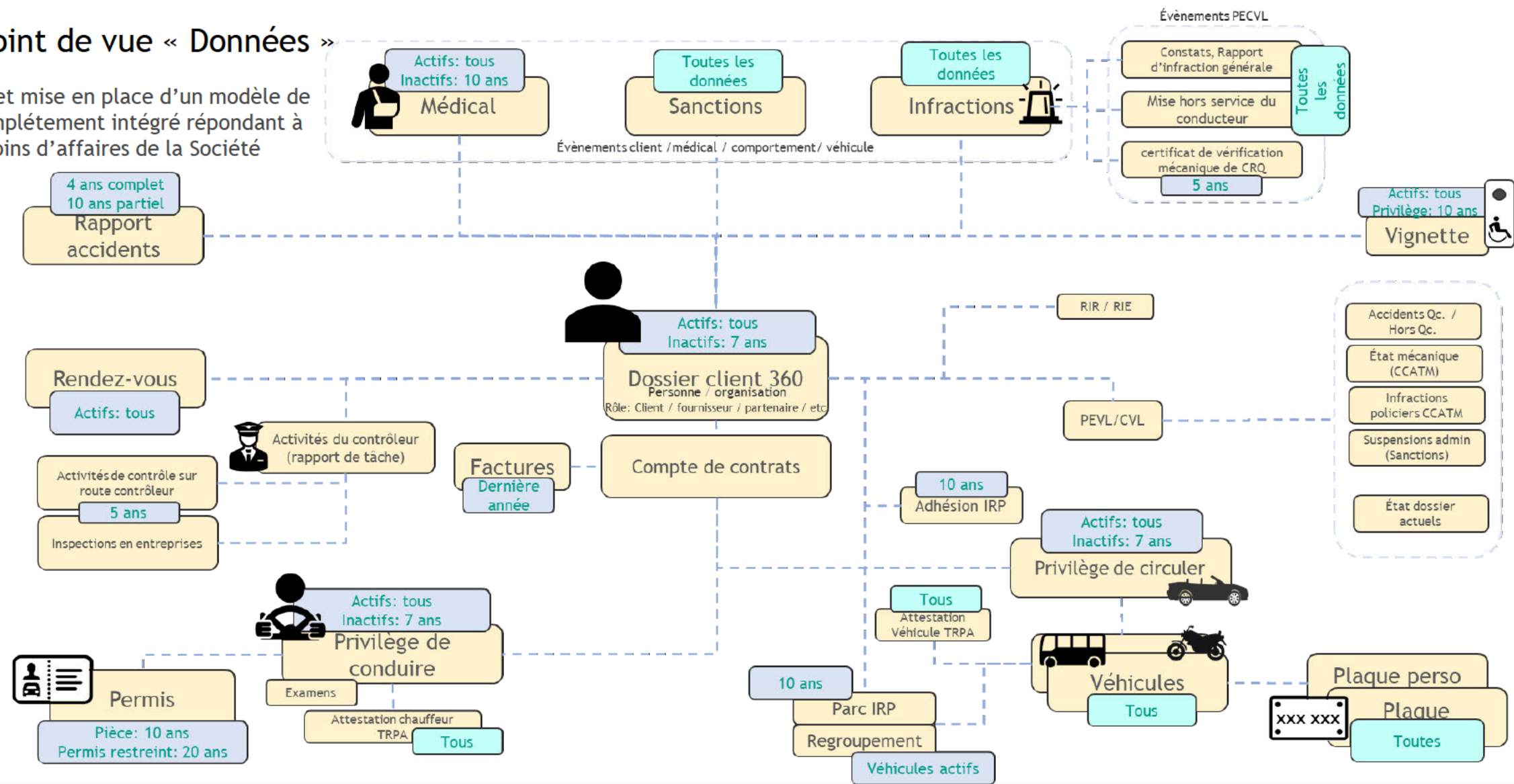
Ajout de valeurs d'affaires propres à la SAAQ

- ❖ Rapports, Interfaces, Besoins d'affaires, Formulaire Workflows (1152 développements)



3 Du point de vue « Données »

❖ Conception et mise en place d'un modèle de données complètement intégré répondant à tous les besoins d'affaires de la Société



CASA - L2

4

Du point de vue « Infrastructures technologiques »

Infrastructure principale sur site (CTI SAAQ)

- ❖ Gérer en partenariat avec LGS/IBM
- ❖ Disponibilité 24/7

Utilisation de solutions [REDACTED]

- ❖ Certains applicatifs SAP

Architecture en mode « [REDACTED] »

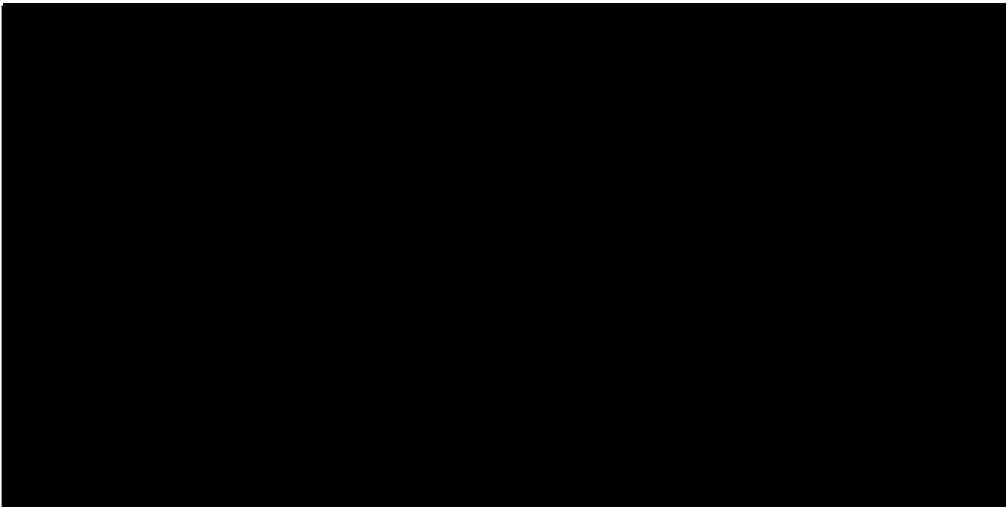
- ❖ Pour faciliter une migration future en [REDACTED]

Redondance en temps réel au site de replis (site MCN Montréal)

- ❖ Permet une relève complète de l'ensemble des services en 90 minutes

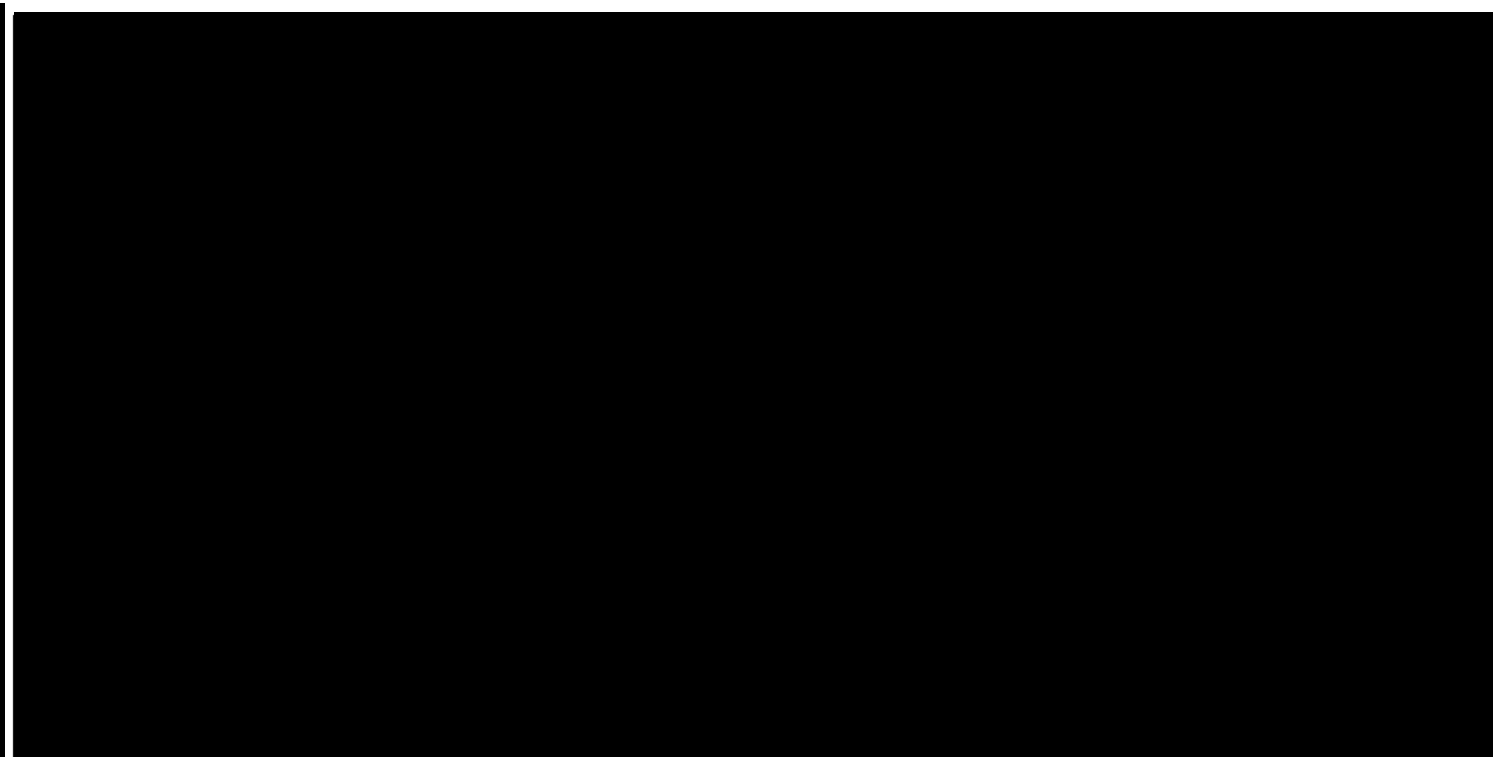
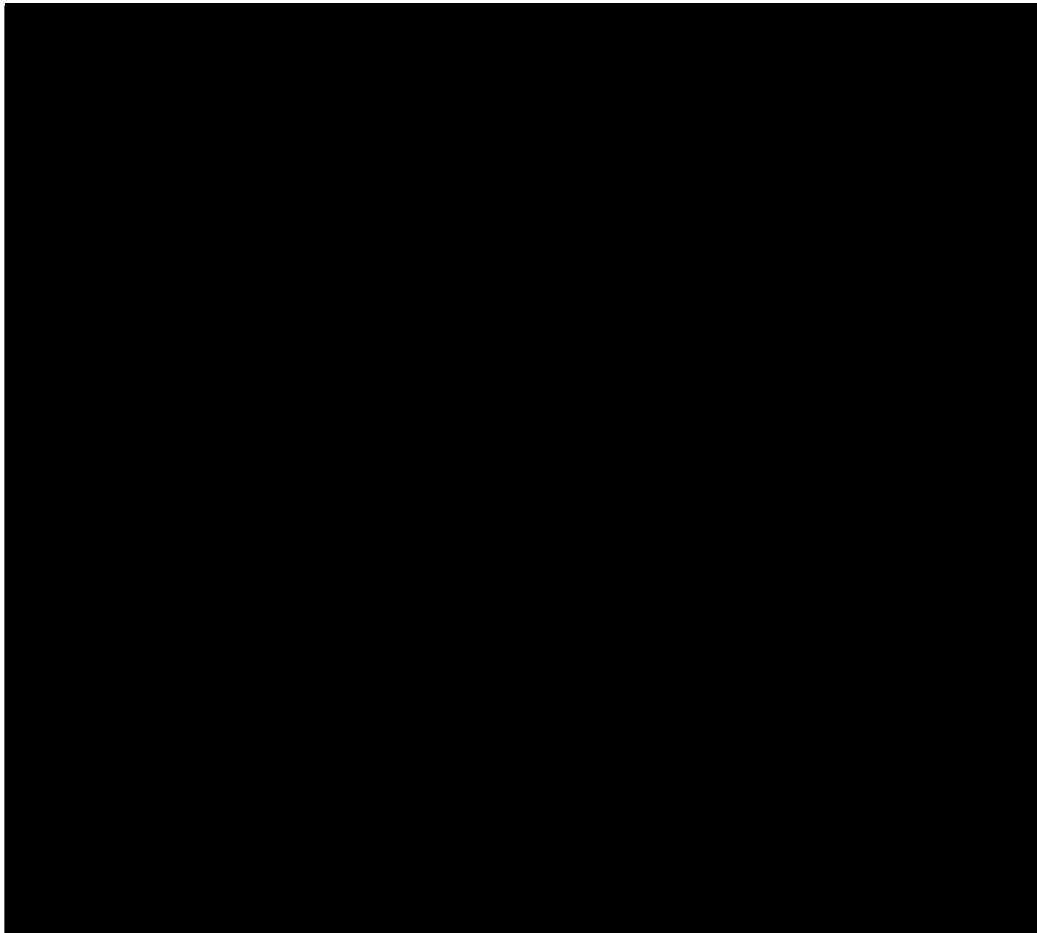
Base de données [REDACTED]

- ❖ Système de gestion de base de données relationnelle en mémoire (colonnes) ultra rapide



	[REDACTED]	[REDACTED]	Total
Nbre serveurs physiques	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Nbre serveurs virtuels	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]





Nos superutilisateurs nous disent ➡



6 Du point de vue « Clients »

Accès à son dossier client

- ❖ Simple, efficace et sécuritaire
- ❖ Disponible 24/7
- ❖ Compte client intégré
- ❖ Autonomie
- ❖ Éviter des déplacements

Nos clients testeurs nous disent



Je sais immédiatement où me diriger si j'ai une action à faire, c'est clair!

Le visuel est très bien!

C'est complet

Facile d'utilisation

Le visuel est plaisant

Une section spéciale pour les points d'inaptitude, c'est important.

Super beau!

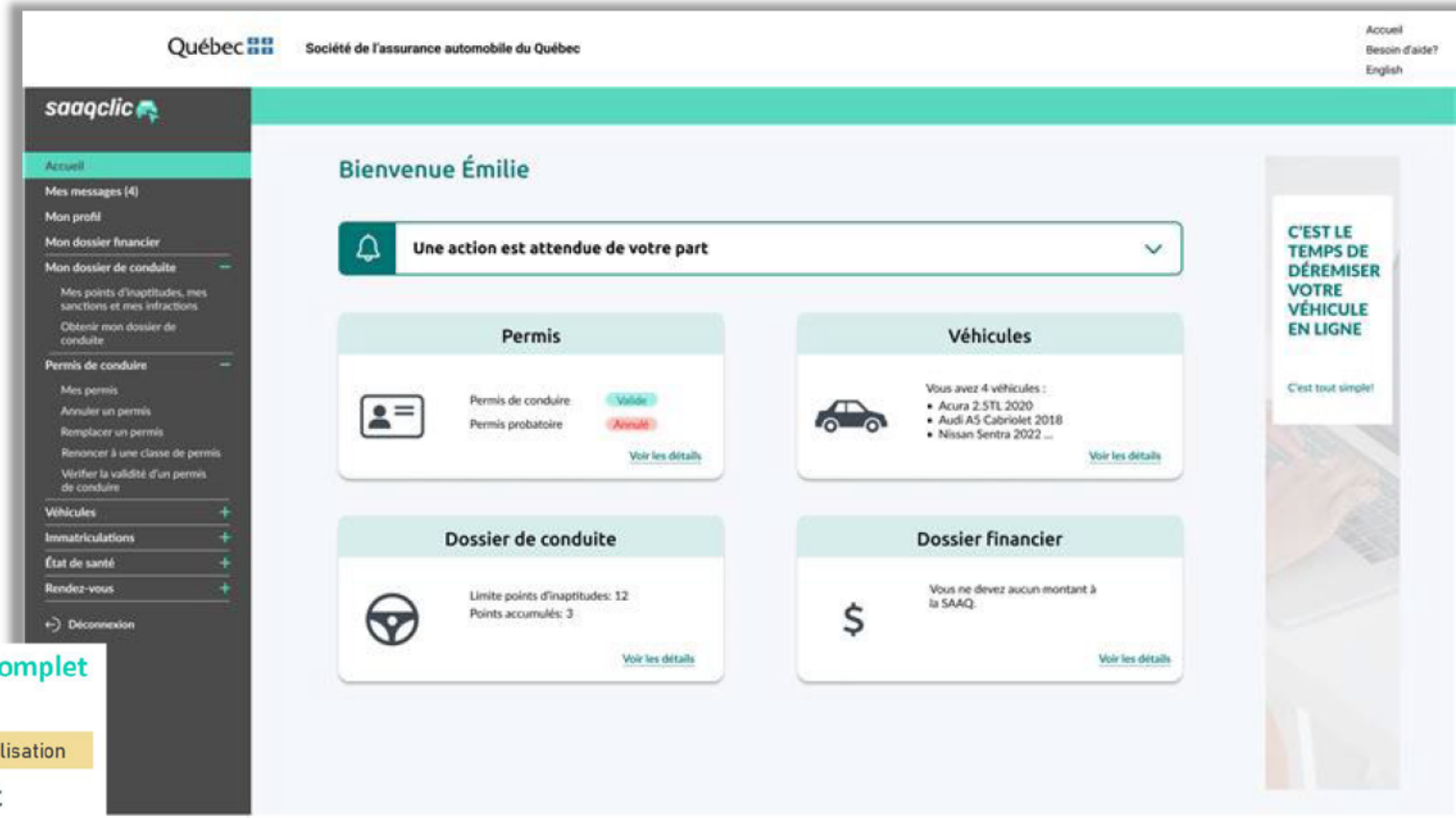
Facile à comprendre

C'est simple!

C'est ce que j'imaginais dans mon idéal

Bien fait

Les procédures sont vraiment bien faites. Un gros BRAVO...c'est un méchant beau boulot!!!!



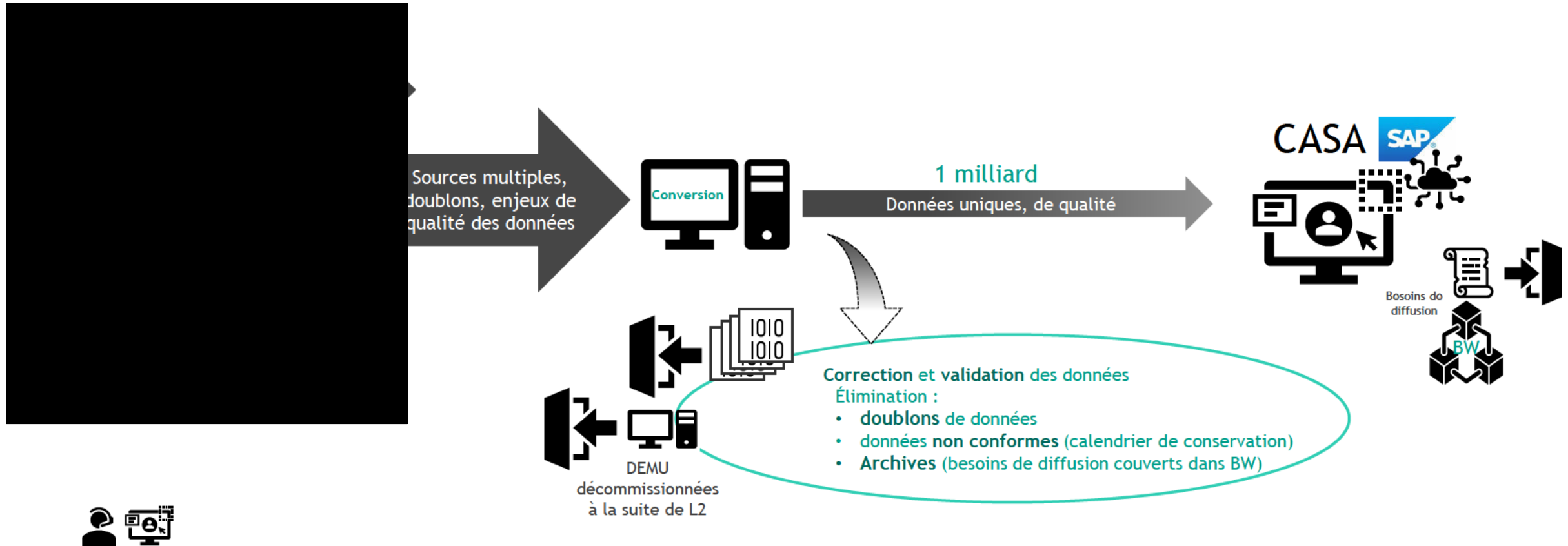
Société
auton

CASA - L2

7a

Du point de vue « Migration des systèmes patrimoniaux vers CASA »

10 milliards de données
140 systèmes patrimoniaux



CASA - L2

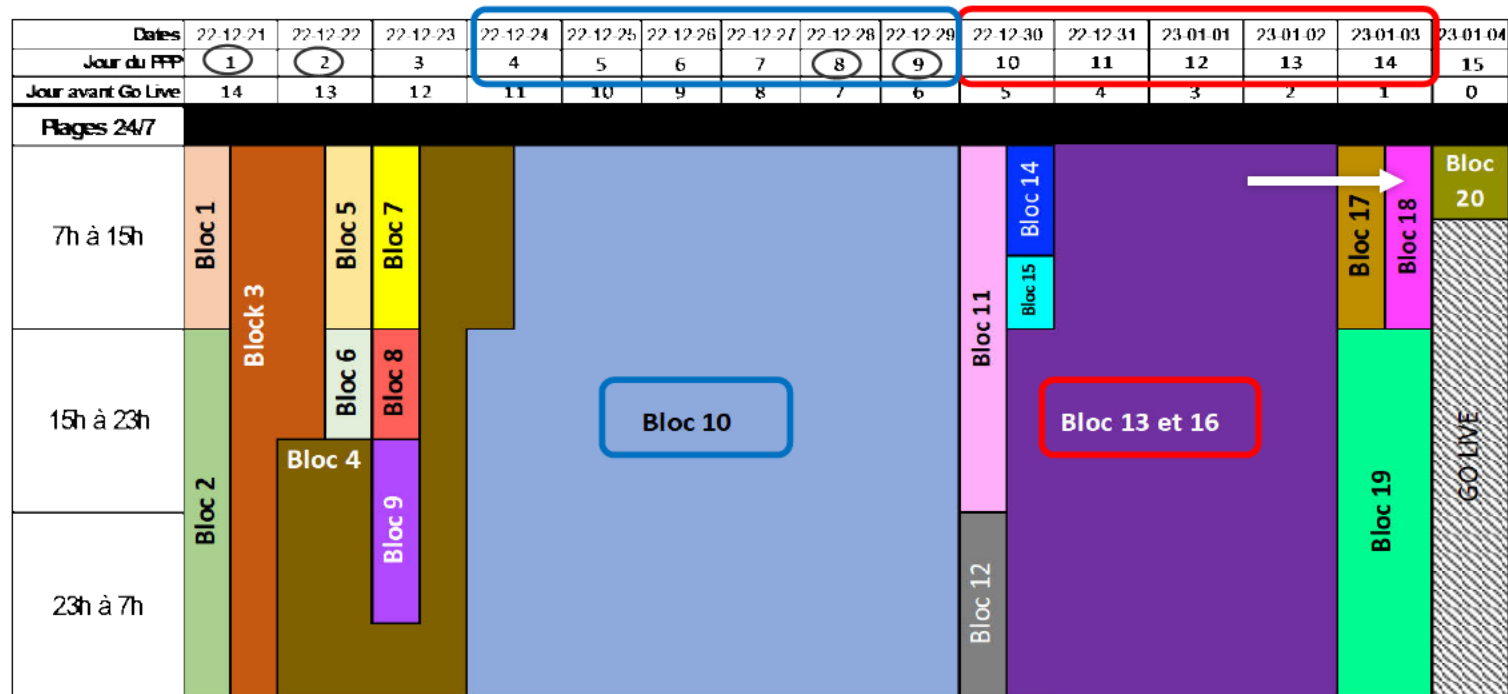
7b Du point de vue « Migration des systèmes patrimoniaux vers CASA »

Un pan de passage en production rigoureux

- ❖ Environ 10 000 étapes documentées et minutées
- ❖ Un plan sur 15 jours consécutifs s'effectuant en mode 24/7 avec 3 quarts de travail
- ❖ Pratiqué à plusieurs reprises
- ❖ Par une équipe d'environ 150 personnes

Transformation et création de l'actif informationnel de la SAAQ

- ❖ Environ 11 jours pour transformer
 - ❖ 10 milliards d'enregistrement de données provenant de plus de 300 systèmes
- Vers
 - ❖ 1 milliard de données nettoyées et intégrées



- Bloc 1 : Préparation des systèmes
- Bloc 2 : Import des transports partie 1
- Bloc 3 : Extraction des données du patrimoine
- Bloc 4 : Préparation des données avant le chargement
- Bloc 5 : Sécurité, Validation après imports et préparation des traitements ALE
- Bloc 6 : Traitement ALE
- Bloc 7 : Configurations manuelles partie 1
- Bloc 8 : Migration Cockpit
- Bloc 9 : Préparation de la conversion
- Bloc 10 : Conversion des données
- Bloc 11 : Validation de la conversion
- Bloc 12 : Import des transports partie 2

- Bloc 13 : Chargement des photos et signatures et correction des rejets de conversion requis avant le Go Live
- Bloc 14 : Configuration manuelle partie 2
- Bloc 15 : Préparation chargement BI
- Bloc 16 : Chargement BI
- Bloc 17 : Réconciliation Photos & Signatures
- Bloc 18 : Saisie manuelle des processus temporaires
- Bloc 19 : Exécution des travaux d'arrière-plan
- Bloc 20 : Tests finaux avant Go Live, Sécurité et activation des interfaces

CASA - L2

8 Du point de vue « Plan de transition - Services Clients »

Arrêt des services transactionnels

- ❖ 18 jours consécutifs
- ❖ Du 16 décembre 2022 - 17 h au 3 janvier 2023
- ❖ 6 jours ouvrables
- ❖ Les services d'indemnisation fonctionnels (CASA L3)

Maintien des services informationnels pendant toute la période

- ❖ Centres d'appels et comptoirs

Maintien de services réduits, par exemple :

- ❖ Examens pratiques
- ❖ Lien CRPQ



Nos systèmes actuels et la nouvelle solution informatique ne peuvent pas cohabiter.

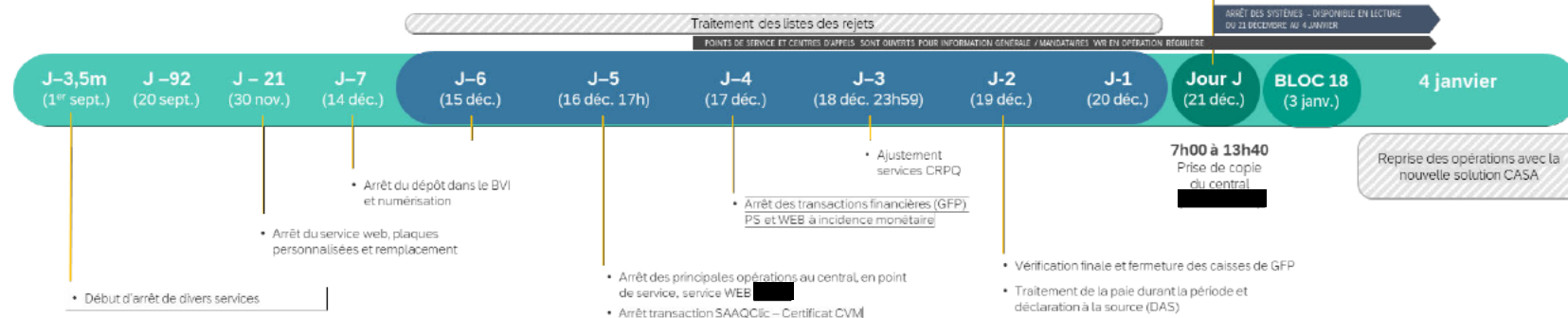
Afin de déployer la livraison 2 de CASA, il fallait planifier la fermeture des systèmes patrimoniaux.

De nombreux ateliers ont été réalisés avec les équipes concernées pour réfléchir aux actions à prendre pour faciliter cette transition.

L'objectif principal : limiter les impacts auprès de nos employés et de nos clients.

Dates clés du plan de transition

Les étapes présentées sont toutes des étapes considérées comme importantes et doivent être entièrement réalisées pour la fermeture des systèmes



CASA - L2

9

Du point de vue « Déploiement organisationnel »

La SAAQ et ses mandataires se préparent au changement depuis 12 mois

Nos indicateurs par populations touchées

- Majorité des employés de la SAAQ
- 98 Mandataires en permis et immatriculation
- 183 Mandataires en vérification mécanique
- Commerçants

Gestion du changement et révision de l'organisation du travail

- Effectué dans toutes les unités en fonction des analyses d'impacts

Arrimages partenaires

- ❖ Les équipes SAAQ sont en arrimage avec les différents partenaires

Formation

- ❖ Formation à partir du Système de Gestion des Apprentissages en ligne (SGA)
- ❖ Plus de 60 000 h de formation planifiées du 7 novembre à la mi-janvier
 - ❖ Jusqu'à 25 % des effectifs en formation en même temps
- ❖ La durée du plus long curriculum est de 33,5 h
- ❖ Les formateurs et les « superutilisateurs formateurs » sont prêts et mobilisés
- ❖ Un ratio de 1 « superutilisateur opération » / 10 employés au niveau des opérations pour les 6 premiers mois
 - ❖ Les « superutilisateurs opérations » sont ceux qui ont effectué les tests intégrés de la solution

Préparation du leadership

- ❖ Résultats de la 2^e mesure du leadership exceptionnel
 - ❖ 82 % des gestionnaires identifiés comme des alliés lors de la 2^e mesure de leadership
 - ❖ EY confirme que ces résultats sont supérieurs aux standards

STRATÉGIE D'ADHÉSION GLOBALE – CLIENTS

PRÉ-LANCEMENT Octobre à décembre

Campagne pré-SAAQclic (6 oct. au 9 déc.)

- Radio
- Bannières Web et médias sociaux
- Affichages en points de service
- Vidéo *teaser* SAAQclic et page promotionnelle

Transition

- Briefing technique; conférence de presse, communiqué de presse (fin novembre)
- Relations de presse proactives
- Bandeaux Web (page accueil et pages spécifiques)
- FAQ sur le site Web

Migration des clients (communications

intégrées parcours client)

- Page Message sur les services en ligne actuels
- Conférence de presse

Changements structurants (décembre)

- Actualité et FAQ sur le site Web
- Médias sociaux
- Relations de presse
- Messages RVI

Livraison de
CASA L2



LANCEMENT Janvier à juillet 2023

Campagne SAAQclic

- Séquence de mise en marché : promotion en fonction de la saisonnalité des services et de la volumétrie
- Adaptation en fonction de l'adhésion
- Accompagnement du client

Migration des clients (communications intégrées au parcours client)

- Envois postaux ciblés et massifs
- Messages Web évolutifs

RENFORCEMENT À partir d'août 2023

Adaptation proactive et agile en fonction de l'adhésion

Oct

Nov

Déc

Jan

Fév

Mars

Avril

Mai

Juin

Juil

Août

Sept

Oct

Nov

Déc

2022

2023

CASA - L2 Statut d'avancement (28 octobre 2022)

SUIVI DES PORTES CASA Livraison 2		
DOMAINE	PORTE 4 - CRITÈRES SPÉCIFIQUES (28 novembre)	INDICATEUR GLOBAL
Solution	RIEFW terminés : 100 % (inclus la correction des anomalies essais unitaires et fonctionnels) Processus (N3) construits : 100 %	Terminé
Échanges partenaires	Perspective pour le déploiement	Terminé
Conversion	Perspective pour le déploiement	Terminé
"Dry Run" (DR)	Perspective pour le déploiement Exemples résultats DR1 - Annexe 5 DR2 en cours	
Plan de transition	Perspective pour le déploiement	
Infrastructure	Perspective pour le déploiement	
Tests intégrés finaux (TIF)	Perspective pour le déploiement	
Essais de Performance	Perspective pour le déploiement	

SUIVI DES PORTES CASA Livraison 2		
DOMAINE	PORTE 4 - CRITÈRES SPÉCIFIQUES (28 novembre)	INDICATEUR GLOBAL
Sécurité	Perspective pour le déploiement	
Formation	Perspective pour le déploiement	
Gestion du changement	Perspective pour le déploiement	
Travaux d'arrière-plan	Perspective pour le déploiement	
Déploiement ("Go Live")	Perspective pour le déploiement	
Stabilisation	Perspective pour le déploiement	
Réalisation des activités préparatoires	Perspective pour le déploiement	

Tel que planifié
 Au plan sans marge de manœuvre
 En retard avec plan d'action

DOMAINE	PORTE 4 - CRITÈRES SPÉCIFIQUES (28 novembre)	INDICATEUR GLOBAL
Formation	Perspective pour le déploiement	
	SGA - Formations Service clientèle (SC / "Front Office") publiées : 39/39	
	SGA - Formations / "Coaching" Arrière guichet (AG) publiées : 36/48	
	Programmes de formation et modes de diffusion Arrière guichet (AG) définis : 46/46	
	Diffusion de la formation SC = Début le 7 nov.	

CASA - L2 Tests Intégrés Finaux (27 octobre 2022)

Les TIFs sont sur le chemin critique pour le déclenchement du Go Live

Statuts TIF 1

- ❖ Le premier mois de tests ne s'est pas effectué en fonction du plan
 - ❖ Défis d'intégration technologique
- ❖ Le niveau d'anomalies est similaire à celui estimé
- ❖ Depuis 2 semaines, le nombre d'anomalies trouvées est inférieur au nombre d'anomalies fermées et la cadence est supérieure au plan

Statuts TIF 2

- ❖ Les scénarios ne sont pas débutés (stratégie de mitigation en élaboration)
- ❖ La planification des scénarios est conçue en fonction du poids des processus et du volume d'affaires de ces derniers

TIF1 : 565 scénarios (1^{er} août - 30 nov. 2022)

Complété à succès

*204 scénarios
36 %*

En cours

*260 scénarios
46 %*

à débiter

*101 scénarios
18 %*

3869 étapes

*Complété à succès
2323 étapes
61 %*

*En cours
239 étapes
6 %*

*À débiter
1257 étapes
33 %*

TIF2 : 292 scénarios (24 octobre - 30 nov. 2022)

196 scénarios non-régression

96 nouveaux scénarios

Perspective EY

Revue Porte 3

EY a été mandaté pour fournir une perspective externe au comité de direction et au conseil d'administration de la SAAQ sur les résultats de la Porte 3 déposée par l'équipe CASA en date du 25 octobre 2022. Nos points de discussions sont basés sur la structure des portes Solution et Affaires.

Domaines	Principales observations	Recommandations
Test intégrés finaux (TIF)	- L'exécution des TIFs représente le chemin critique au déploiement de la solution - La visibilité sur les processus N3 nécessaire au Jour 1 est maintenant établie - Les Super Utilisateurs (SU) sont engagés dans l'exécution des TIFs. Ceci affecte la disponibilité des SU à supporter la formation - Le nombre d'anomalies et la vélocité de résolution augmentent le risque de briser des fonctionnalités déjà testées	- Tester les fonctionnalités « Jour 1 » en priorité afin d'alléger le chemin critique - Libérer les SU lorsque les tests seront complétés afin de focaliser sur la formation. Ceci est rendu critique car le mode de formation de proximité est privilégié - Prévoir un volume élevé d'anomalie à résoudre post déploiement. La capacité de l'équipe de stabilisation doit être importante afin de limiter les bris de service et améliorer l'expérience utilisateur
Transformation affaires	- Les éléments les plus critiques demeurent: - la finalisation des procédures, - la définition de la stratégie de formation et sa livraison pour les fonctions de back office, - les impacts de l'arrivée de la solution en terme d'organisation du travail. - L'analyse réalisée dans les dernières semaines des populations /groupes d'utilisateurs les plus à risque, et impactés par les retards ci-dessus, devrait permettre la mise en place d'actions de mitigation appropriées pour accompagner le changement - Cette analyse combinée au support de proximité des SU et des gestionnaires contribueront à sécuriser les premières semaines du démarrage.	- Pilotage serré des populations à risque jusqu'au démarrage et post déploiement - Évaluation la possibilité d'aller chercher un soutien additionnel et l'habilitation de SU additionnel
Déploiement et stabilisation	- Les activités sont présentement centrées sur le projet; l'arrimage commence avec les opérations SAAQ (i.e. cellule de crise) - Certaines activités s'alignent avec Dry Run 2 (DR2) afin de mettre à l'essai les processus, remontés, reddition de compte post déploiement	- Bien communiquer les modes de fonctionnement des dispositifs de soutien aux SU et employés - Exécuter une répétition générale de la War Room et de la cellule de crise du déploiement et de la stabilisation simultanément au DR2.

Décision à prendre le 30 novembre 2022

En fonction des résultats des Tests Intégrés Finaux et du résultat de l'analyse des risques opérationnels et réputationnels, donner le GO pour le plan actuel ou pour un plan de replis.

Rappels :

- 1) La date de mise en service CASA annoncée aux clients est : « Dès Janvier 2023 »
- 2) Décembre et janvier sont les périodes de plus faible achalandage clientèle
- 3) La réserve financière pour imprévus du projet peut couvrir les coûts associés à un plan B pour une ouverture en janvier ou février

Plan actuel : Services réduits pour 6 jours ouvrables

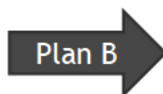
Plan B envisagé : Services réduits pour 10 jours ouvrables

2022
Décembre

18 jours ouvrables						
DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
(1)				PAIE 1	2	3
(2)	339	340	341	342	343	344
4	5	6	7	8	9	10
(3)	346	347	348	PAIE 15	350	351
11	12	13	14	15	16	17
(4)	353	354	355	356	357	358
18	19	20	21	22	23	24
(5)	360	361	362	PAIE	364	365
25	26	27	28	29	30	31

2023
Janvier

20 jours ouvrables						
DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
	1	2	3	4	5	6
	8	9	10	11	12	13
	15	16	17	18	19	20
	22	23	24	25	26	27
	29	30	31			



2022
Décembre

18 jours ouvrables						
DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
(1)				PAIE 1	2	3
(2)	339	340	341	342	343	344
4	5	6	7	8	9	10
(3)	346	347	348	PAIE 15	350	351
11	12	13	14	15	16	17
(4)	353	354	355	356	357	358
18	19	20	21	22	23	24
(5)	360	361	362	PAIE	364	365
25	26	27	28	29	30	31

2023
Janvier

20 jours ouvrables						
DIM	LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM
	1	2	3	4	5	6
	8	9	10	11	12	13
	15	16	17	18	19	20
	22	23	24	25	26	27
	29	30	31			

CASA L2 - Conclusion

La transformation numérique liée à CASA - L2 est au rendez-vous

- ❖ Transformation des processus d'affaires
- ❖ Transformation des données
- ❖ Transformation des technologies
- ❖ Transformation culturelle (Agilité à grande échelle et découplage des fonctions)

Les clients et les employés apprécient la nouvelle solution et ont hâte à son arrivée (Dès 2023)

L'organisation est prête au changement

Les plans de communications sont élaborés

Les mesures de mitigation « services clients » sont en place pour la période de transition

Les budgets confirmés en septembre 2020 sont respectés

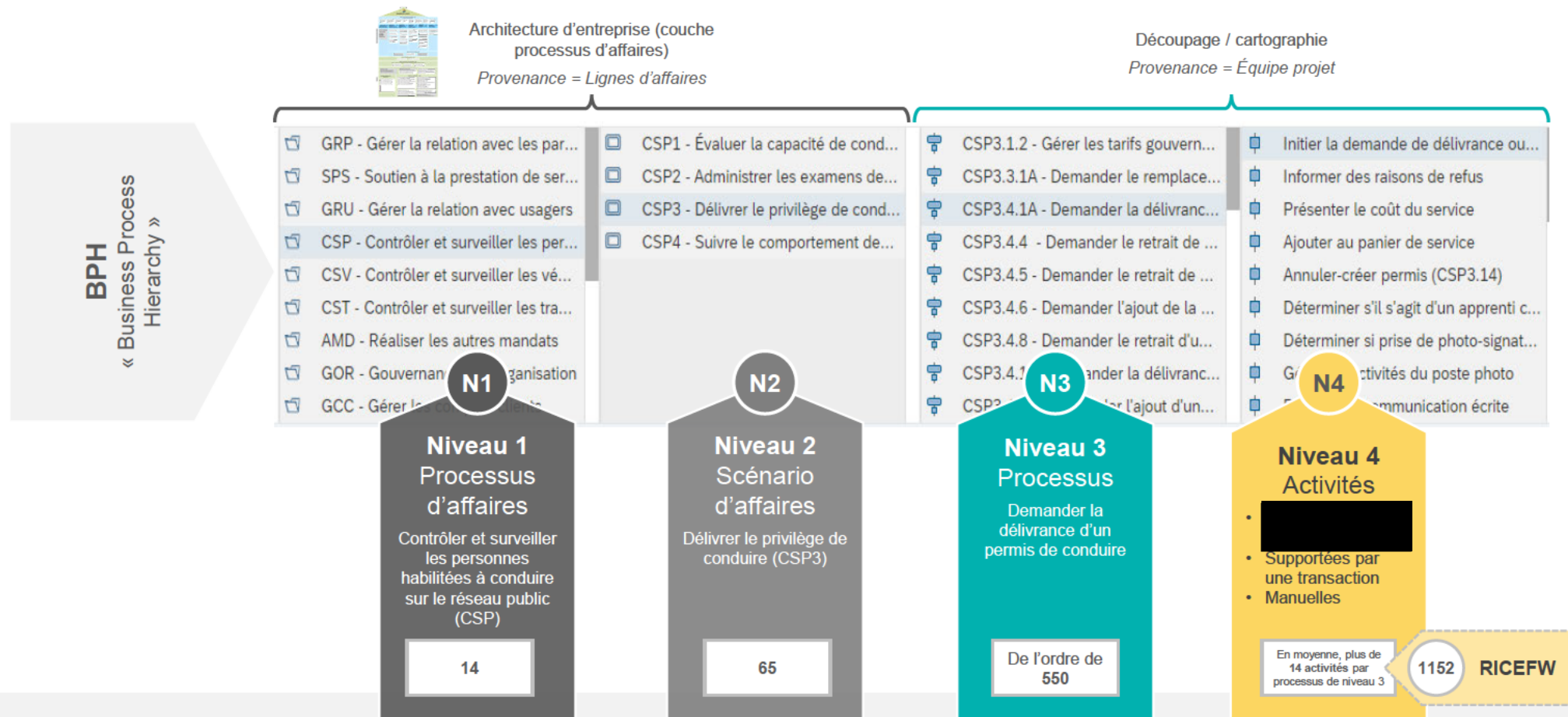
La date de déploiement reste à confirmer (vers le 30 novembre 2022)

- ❖ En fonction de la date de fin des tests intégrés finaux

Annexe 1 : Virage gestion par processus d'affaires

Des processus

- Découpés en niveaux / **hiérarchie** (BPH)
- Arrimés sur l'**architecture** d'entreprise (couche processus d'affaires)
- Documentés dans l'outil SAP [REDACTED] = source unique



Annexe 2 : Portrait de nos partenaires

Volumétrie

140 types de partenaires externes



**Conseil
canadien des
administrateurs
en transports
motorisé**



Corps policiers
(dont le Centre de
renseignements
policiers du Québec
(CRPQ))



**Ministères et
organismes** (dont
la Commission des
transports du Québec
(CTQ))



**Entreprises
privées**
(dont les institutions
financières)



**Commerçants
de véhicules**



Villes



**Mandataires en
vérification de
véhicules
routiers**



**Organismes
judiciaires**



**Centre de
Formation au
Transport**



**Autres
partenaires**

68
Échanges par interfaces

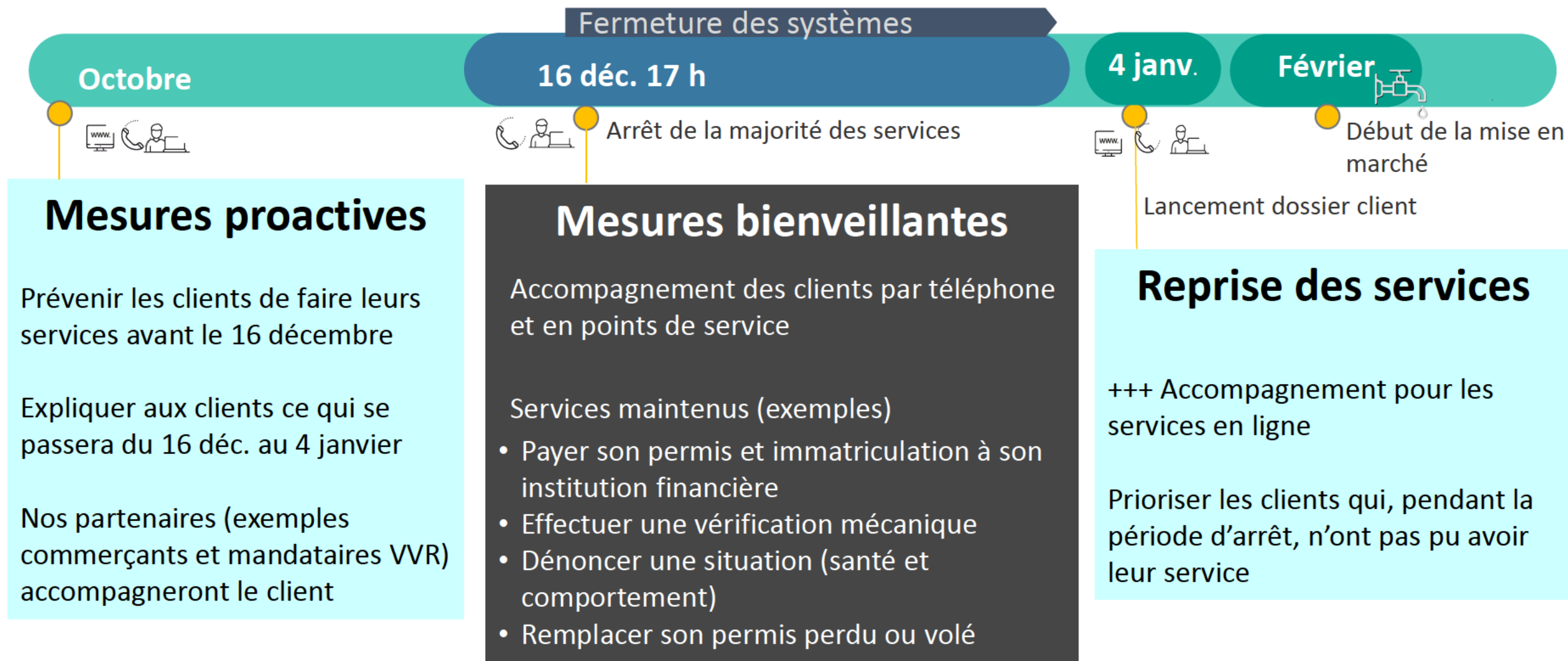
72
Autres modes d'échange
(Services WEB, fichiers, portail, manuels)

Plus de 5000
partenaires utilisateurs
distincts



Annexe 3 : Plan de transition - Vue client

Dates clés



Annexe 4 : Dry Run 1 (DR1) Exemples des résultats obtenus (139 objets de données)

La qualité des données est au rendez-vous dès le DR1

Une amélioration supplémentaire est déjà mesurée au DR2

#	Objet	Seuil de rejet	Volume total traité	Nombre de rejets suite à DR1	Pourcentage de rejet
1	GRU-C-100 Partenaire-Clients-Citoyen	-	7 509 154	80	0,001%
2	GRU-C-101 Partenaire-Clients-Entreprise	-	654 284	26	0,004%
3	GRU-C-102A BP Fournisseur	-	6 577	-	0,000%
4	CSP-C-122 Permis de conduire - Équip. - Citoyen	10	19 043 256	78	0,000%
5	CSP-C-123 Privilège de conduire - Citoyen	100	17 451 085	121	0,001%
6	CSV-C-135 Fiche véhicule	-	14 034 127	589	0,004%
7	CSV-C-136 Privilège de circuler - Immatriculation	-	13 919 414	589	0,004%
8	CSV-C-142 Fiche plaque(matricule)	-	19 182 267	38	0,000%
9	GRU-C-214 Compte de contrat - Entreprise	-	8 178 839	149	0,002%
10	CSV-C-217 Privilège de circuler - Plaques personnalisées	-	59 645	20	0,034%