

Titre du mandat : Examen externe – Projet CASA L2

Type d'intervention

Mandat d'examen
Déploiement et stabilisation
Projet CASA Livraison 2

Description sommaire du mandat

Contexte

Le 20 février 2023, la SAAQ a déployé la livraison 2 de son projet de transformation numérique CASA/SAAQclic. Cette livraison vise la transformation numérique des activités de mission « Permis de conduire et Immatriculation de véhicules ainsi que celles de Contrôle routier Québec ». Suivant un processus d'appel d'offres, un contrat a été conclu avec l'Alliance « LGS-IBM/SAP ».

L'utilisation du concept de « portes » a été utilisé pour suivre l'avancement des travaux et décider du déclenchement du plan de transition de la livraison 2. Les familles de critères ci-dessous ont été utilisées pour mesurer le niveau de préparation des différentes fonctions de l'organisation.

Familles de critères utilisées

1. Construction de la solution et de son actif (VPEN)
2. Aspects d'assurance qualité de la solution (VPEN)
3. Activités préparatoires au déploiement – volet technique (VPEN)
4. Activités d'arrimage avec le système de Service d'authentification gouvernementale (SAG) du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) et niveau de préparation de ce dernier
5. Activités préparatoires au déploiement – volet Affaires
 - a. Activités ligne rouge et ligne verte (VPASRR)
 - b. Plan de reprise des activités de l'ASRR (VPASRR)
 - c. Activités du centre de contact (VPSA)
 - d. Activités de la VPCAFCO
 - e. Activités de la VPSMSREE
6. Stratégies de communications internes et externes (VPSMSREE)

C'est à la porte 4 qu'il avait été convenu de confirmer la mise en service de CASA/SAAQclic le 4 janvier en fonction des seuils attendus à ce moment. Ainsi, le 30 novembre 2022 (porte 4), certaines activités des familles 2 et 4 n'ont pas rencontré les seuils attendus. La direction a donc recommandé au conseil d'administration de fixer au 15 février 2023 la date de la mise en service de CASA/SAAQclic. Le 20 janvier 2023 (porte 5), l'ensemble des critères des 6 familles ont atteint les niveaux prédéterminés permettant la mise en service. Le 23 janvier 2023, le comité de direction a confirmé au conseil d'administration la date du 16 février 2023 pour l'ouverture progressive de CASA/SAAQclic et l'ouverture officielle aux clients le 20 février 2023.

Le 20 février 2023, les équipes de la SAAQ ainsi que celle de l'Alliance ont débuté la phase de « stabilisation » et de « redémarrage des activités opérationnelles ». Le 12 mai 2023 est la date visée de confirmation de l'atteinte des résultats de la phase de stabilisation.

Portée et objectifs du mandat

La Société souhaite avoir un avis externe, sous forme d'examen, des éléments ci-dessous.

1. Dans un objectif d'amélioration continue et de leçons apprises, identifier, à partir des critères des 6 familles de la porte 5, ou de d'autres critères :
 - a. les éléments qui ont fonctionné comme planifiés;
 - b. les éléments qui ont créé des difficultés et les pistes d'amélioration qui auraient pu atténuer ces difficultés;
 - c. les impacts sur les capacités organisationnelles en terme de services à la clientèle en comparaison à l'année 2022;
 - d. les éléments qui pourraient être qualifiés de « cygne noir - black swan » et donc qui n'auraient pu être prévus.
2. Afin d'officialiser l'atteinte des objectifs attendus de la livraison 2 ainsi que ceux de la phase de stabilisation, examiner si la SAAQ est prête pour le début de l'exploitation « normal » de la solution CASA/SAAQclic, incluant la performance des activités opérationnelles de la Société.

Livrables

- 31 mai 2023 : Examen préliminaire de l'item 1
- 12 mai 2023 : Examen préliminaire de l'item 2
- 13 juin 2023 : Rapport final

Réalisation du mandat

Début des travaux : 24 avril 2023

Fin des travaux : 22 juin 2023

Unités administratives concernées :

L'ensemble des vice-présidences

La collaboration sera assurée par le bureau du PDG

Responsable du mandat : Eric Ducharme

Approbation du mandat

Date : _____

Eric Ducharme
Président-directeur général