

Examen externe - Projet CASA L2 - Commentaires MCN

From: "Gravel, Dave" <dave.gravel@transports.gouv.qc.ca>
To: "Cantin, Geneviève" <genevieve.cantin@transports.gouv.qc.ca>
Cc: "Roy, Maxime (Cabinet)" <maxime.roy2@transports.gouv.qc.ca>
Date: Thu, 24 Aug 2023 02:37:45 +0000

Scandalisant de savoir que le MCN était au courant que des dizaine de milliers de citoyens n'allaient pas être en mesure de se connecter au SAG et profiter des services en lignes qui nous aura coûté une fortune, et qu'après 6 mois, le MCN se pogne littéralement le cul à trouver des solutions.

Tout ça sans qu'on le sache ni du MCN, ni de la SAAQ.

Belle brochettes de champions.

Dave Gravel
 Conseiller politique
 Cabinet de la vice-première ministre et
 ministre des Transports et de la Mobilité durable

700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
 Québec (Québec) G1R 5H1

dave.gravel@transports.gouv.qc.ca

RAPPEL CONCERNANT LES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE

Assurez-vous d'être conforme à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme en déclarant vos activités de lobbyisme à Carrefour Lobby Québec, la plateforme de divulgation et de consultation des activités de lobbyisme.

Pour en savoir davantage sur la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme : 1-866-281-4615 ou

lobbyisme.quebec

De : Massé, Éric <Eric.Masse@mcn.gouv.qc.ca>
Envoyé : 8 août 2023 10:00
À : Gravel, Dave <Dave.Gravel@transports.gouv.qc.ca>
Objet : TR: Examen externe - Projet CASA L2
Importance : Haute

***** AGISSEZ AVEC PRUDENCE - COURRIEL EXTERNE *****

Ce courriel contient un lien ou une pièce jointe qui requiert une attention particulière de votre part. Validez l'adresse courriel de l'expéditeur avant de prendre action.

Cybersécurité
 et Numérique

Québec 

Salut Dave,

Juste pour que tu sois au courant que notre SM a soumis des commentaires à PwC concernant le rapport d'audit CASA. Peux-tu transmettre l'information à Geneviève Cantin également?

Aussi, je t'ai envoyé un courriel le 27 juillet. Peux-tu me confirmer l'info?

Merci,



Eric Massé
Conseiller spécial
Infrastructures numériques et opérations TI
gouvernementales

Cabinet du ministre de la Cybersécurité et du Numérique
Leader parlementaire adjoint du gouvernement

900, place D'Youville, 9^e étage
Québec (Québec) G1R 3P7
425, boulevard De Maisonneuve Ouest Bureau 602
Montréal (Québec) H3A 3G5

Eric.Masse@mcn.gouv.qc.ca

De : Gamache, Roch (Cabinet) <Roch.Gamache@mcn.gouv.qc.ca>
Envoyé : 4 août 2023 10:01
À : Massé, Éric <Eric.Masse@mcn.gouv.qc.ca>; St-Pierre, Nathalie <Nathalie.St-Pierre@mcn.gouv.qc.ca>
Objet : TR: Examen externe - Projet CASA L2
Importance : Haute



Commentaires de votre côté?

De : Rodrigue, Pierre <Pierre.Rodrigue@mcn.gouv.qc.ca>
Envoyé : 4 août 2023 09:59
À : Michel Léveillé <[REDACTED]>; Gamache, Roch (Cabinet) <Roch.Gamache@mcn.gouv.qc.ca>; Morency, Patrick <Patrick.Morency@mcn.gouv.qc.ca>
Cc : Collin, François <Francois.Collin@mcn.gouv.qc.ca>; Kelly, Jonathan <Jonathan.Kelly@mcn.gouv.qc.ca>
Objet : Examen externe - Projet CASA L2
Importance : Haute



Bonjour,

Voici les commentaires que je vais transmettre à PwC d'ici midi.

Êtes-vous à l'aise ?

Bonjour monsieur Ouellet,

En vue d'une éventuelle publication du rapport préparé par votre firme, nous aurions quelques commentaires sur des libellés que l'on retrouve dans celui-ci.

À la page 8 du document, on peut lire ceci :

« Le niveau d'adhésion des services en ligne souhaité a été en dessous du niveau historique initialement prévu en raison de :

1. La sous-estimation de l'impact et du besoin en gestion du changement lié à l'utilisation d'un mécanisme d'authentification sécurisé;
2. L'impact des cas d'exception de clients ne pouvant s'identifier qui n'étaient pas complètement connus;
3. Un manque de gestion proactive d'enjeux d'authentification connus par la SAAQ et le MCN en juin 2022;
4. Un alignement tardif entre le MCN et la SAAQ au niveau de la communication externe;
5. Enjeux de disponibilité du SAG lors des deux premiers jours de démarrage. »

Bien que nous soyons sur le fond d'accord avec les constats, et pour les raisons exprimées ci-après, nous proposons de préciser certains libellés afin qu'ils reflètent davantage la réalité de ce qui s'est passé :

« Le niveau d'adhésion souhaité aux services en ligne a été en dessous de la volumétrie qui avait été évaluée, laquelle était basée les données de l'utilisation des services en ligne existants, en raison notamment (il faut ajouter « notamment » car il est possible que d'autres facteurs soient en cause, dont le fait que le paiement par cartes de crédit ne soit plus accepté par la SAAQ) de :

1. L'utilisation d'un mécanisme d'authentification comportant un niveau de sécurité rehaussé, dont l'impact sur l'adhésion de la clientèle a été sous-estimé; (il faudrait associer le concept de « gestion du changement » avec l'item concernant les communications)
2. Les cas d'exception de clients ne pouvant s'inscrire au Service d'authentification gouvernementale; (à ma connaissance, nous connaissions les cas et savions qu'ils ne pouvaient pas être pris en charge pour le moment. Ceci dit, c'est un facteur de non-adhésion aux services en ligne)
3. Une gestion incomplète de tous les enjeux d'authentification connus par la SAAQ et le MCN en juin 2022; (il est faux de prétendre qu'il y a eu un manque de gestion proactive de ces enjeux, mais je suis d'accord pour dire que cette gestion a été incomplète)
4. La gestion du changement auprès de la population, pour laquelle les stratégies de communication auraient pu permettre de mieux informer certaines clientèles ; (les discussions sur les stratégies de communication entre le MCN/MCE et la SAAQ ont débuté en juin 2022, donc bien avant la mise en ligne des services. Les stratégies étaient connues et discutées. Ce que l'on peut toutefois constater, c'est que ces stratégies, qui visaient à soutenir la gestion du changement auprès de la clientèle, se sont avérées insuffisantes pour bien informer certaines clientèles).

5. L'indisponibilité des systèmes à certains moments au cours des premiers jours de mise en service. » (le SAG a été indisponible que très peu de temps pendant les deux premiers jours. Toutefois, on peut dire qu'effectivement certaines personnes ont pu tenter d'accéder aux systèmes lors de certaines périodes d'interruption (SAG ou SAAQclac) au cours des premiers jours. Je ne crois pas que le temps des pannes aient été suffisamment significatif pour justifier l'adhésion aux services en ligne plus faible que prévu, mais c'est un facteur que l'on peut quand même considérer).

Compte tenu du fait que la Stratégie de communication MCN/MCE a été discutée avec la SAAQ dès le mois de juin 2022, le texte de la deuxième puce de la page 27 devrait être reformulé.

Je vous remercie de prendre ces commentaires en considération.

Bonne journée !

Pierre E. Rodrigue

Sous-ministre et dirigeant principal de l'information

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

900, Place D'Youville, Suite 3.10

Québec (Québec) G1R 3P7

[Redacted]

Quebec.ca/gouv/ministere/cybersecurite-numerique