

Topo - CASA et Accès UniQc

From: "Malenfant, Karl" <karl.malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
To: pierre.rodrigue@mtess.gouv.qc.ca, patrice.alain@revenuquebec.ca, gael.segal@ramq.gouv.qc.ca, Benoît Boivin <benoit.boivin@sct.gouv.qc.ca>
Cc: "Malenfant, Karl" <karl.malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
Date: Mon, 10 Sep 2018 14:33:23 +0000
Attachments: Topo - CASA et Accès UniQc v2.docx (37.98 kB); One pager clicSÉCUR-Accès UniQ-SAAQ.pptx (1.25 MB)

Bonjour messieurs,

À la demande de Karl, veuillez trouver ci-joints deux documents en prévision de votre discussion de demain matin.

En vous souhaitant un excellent début de semaine.
Cordialement,

Maude Daoust | Adjointe exécutive
Vice-présidence aux technologies de l'information
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11
Québec (Québec) G1K 8J6 | [REDACTED]



TOPO

Accès UniQc et CASA

CONTEXTE

La Société de l'assurance automobile a commencé la réalisation du plus grand chantier de transformation organisationnelle de son histoire en 2017. Ce chantier, appelé CASA, comprends l'acquisition d'une suite de progiciels de gestion intégrés et l'incorporation de l'ensemble des processus d'affaires de la Société dans la nouvelle solution.

À ce titre, la digitalisation de nombreux services de la Société constitue un levier d'innovation central ainsi qu'un vecteur de bénéfices clé pour CASA (21%).

CASA EN CHIFFRES

Chantier

321 équipiers
376 M\$ en investissements
240 000 j/p
702 M\$ en bénéfices

Prestation électronique de services (PES)

48 nouveaux services
15 services améliorés
5 clientèles cibles
100 M\$ en bénéfices (sur 702 M\$)

ENJEUX DE SOLUTIONS D'AUTHENTIFICATION

L'objectif principal de la nouvelle prestation électronique de services (PES) est de générer une expérience sur le WEB le plus tôt possible dans le parcours de vie de la clientèle afin d'augmenter l'adhésion à l'ensemble des services offerts.

Toutefois, une partie importante de la clientèle, souvent mineure, pourrait ne pas pouvoir utiliser les services WEB authentifiés avec la solution clicSÉCUR Citoyen puisqu'elle n'a pas encore rempli de déclaration de revenu. Le service de prise de rendez-vous pour les examens de conduite, notamment, ne serait pas accessible dans le portail et priverait à la fois cette clientèle d'une expérience WEB bonifiée et la Société d'un moment privilégié pour favoriser l'adoption de sa PES chez les jeunes.

Pour cette raison, la Société a débuté des discussions d'arrimage avec les équipes de projet responsables de Accès UniQc et de clicSÉCUR RAMQ afin de trouver une alternative.

ARRIMAGE À ACCÈS UNIQC ET RAMQ

Historique des discussions de la Société avec ses partenaires

Quand	Avec qui	Objectif
2016-2017	RAMQ, MTESS, RQ, et autres	Rédiger le dossier d'affaires SQIA pour répondre aux besoins d'affaires de l'ensemble des MO et de la SAAQ
20 février	Équipe projet RAMQ	Explorer la possibilité d'utiliser la solution clicSÉCUR RAMQ

6 avril	Équipe projet Accès UniQc	Explorer la possibilité d'utiliser la solution d'Accès UniQc
22 mai	Équipe projet Accès UniQc	Étudier la faisabilité logistique de l'arrimage avec Accès UniQc pour 2020
21 juin	Comité directeur Accès UniQc	Explorer les alternatives à clicSÉQUR RAMQ et à Accès UniQc pour 2020

État de situation

- La solution d'authentification choisie doit pouvoir servir la clientèle élargie de la Société. Par conséquent, une alternative à clicSÉQUR citoyen doit être trouvée.
- Il ne sera pas possible d'effectuer l'arrimage avec la solution d'Accès UniQc à temps pour le déploiement de la PES de la Société en 2020 parce que le choix de la solution technologique pour Accès UniQc ne sera effectué qu'à l'automne 2019, soit plusieurs mois après le début de la phase de réalisation de la livraison 2 de CASA.
- L'utilisation de la solution clicSÉQUR RAMQ est incertaine en raison de contraintes légales.

SCÉNARIOS PROPOSÉS

Scénario 1 (privilégié)

S'assurer de pouvoir utiliser la solution clicSÉQUR RAMQ en effectuant les ajustements légaux nécessaires.

Avantages	Inconvénients
• Clientèle de la SAAQ couverte à 100% • Coûts de développement réduits par l'utilisation d'une solution existante	• Solution légale à déterminer • Délai d'attente pour la réception postale du code d'identification par la clientèle

Scénario 2 (envisageable)

Habiller la Société à agir comme mandataire de confiance de clicSÉQUR Citoyen.
Autoriser la vérification d'identité *au comptoir*

Avantages	Inconvénients
• Clientèle de la SAAQ couverte à 100% • Rapidité du processus de vérification d'identité au comptoir pour la clientèle • Processus d'affaires réutilisable pour Accès UniQc	• Défis et coûts de développement plus importants (Processus comptoir) • Désagrément du déplacement au comptoir pour une partie de la clientèle

Scénario 3 (envisageable)

Habiller la Société à agir comme mandataire de confiance de clicSÉQUR Citoyen.
Autoriser la vérification d'identité *au comptoir et par corroboration postale*

Avantages	Inconvénients
-----------	---------------

Société de l'assurance automobile du Québec Date : 6 février 2017	Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
--	---

- Clientèle de la SAAQ couverte à 100%
- Défis et coûts de développement plus importants (Processus comptoir + postal)
- Rapidité du processus de vérification d'identité pour la clientèle au comptoir
- Processus d'affaires réutilisable pour Accès UniQc

Scénario 4 (non-privilegié)

Utiliser clicSÉCUR Citoyen dans sa forme actuelle et attendre le déploiement d'Accès UniQc

Avantages	Inconvénients
• Coûts de développement minimums	• Clientèle partiellement couverte • Perte des bénéfices liés à l'adoption rapide de la PES • Coûts de développement dédoublés pour les services WEB fournis à la fois en mode authentifié et en mode non-authentifié • Expérience client diminuée

Arrimage avec Accès UniQc

Compte tenu de la nécessité d'assurer la stabilité de la solution CASA après sa livraison, il est proposé d'arrimer la Société à SQIA, SAG ainsi qu'à Accès UniQc à la fin 2023.

Les 4 vérifications d'identité (VI): Schéma global

