

Le président et chef de la direction

PAR COURRIEL

Québec, le 7 avril 2022

Monsieur Sylvain Simard
Président de la Commission de l'administration publique
Assemblée Nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires, 3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

**OBJET : Suivi – Examen du Rapport annuel de gestion 2017
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)**

Monsieur le Président,

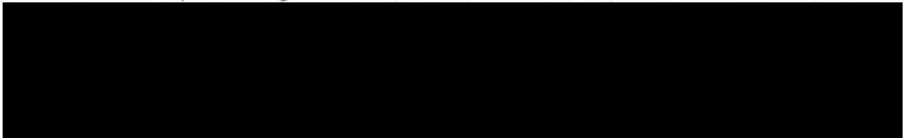
La présente fait suite à l'examen du Rapport annuel de gestion 2017 de la Société de l'assurance automobile du Québec effectué par la Commission de l'administration publique en 2019.

Les membres de la commission avaient alors demandé à recevoir annuellement un état d'avancement détaillé des travaux de notre projet Carrefour des services d'affaires (CASA). Vous trouverez ci-joint les informations relatives à ce projet incluant les mesures de surveillance et de contrôle mises en place en date du 31 décembre 2021.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toutes informations additionnelles.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, mes salutations cordiales.


Denis Marsolais, *Nol. E.*
Président et chef de la direction

Pièces jointes : Document 1 : Chantier carrefour des services d'affaires (CASA)
Document 2 : État d'avancement

ÉTAT D'AVANCEMENT – DÉCEMBRE 2021

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en œuvre		
1. Fonctionnalités supportant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Décembre 2018	1 ^{re} livraison de la solution.
				Septembre 2019	Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5) complété.
2. Fonctionnalités supportant les processus d'affaires liés à l'accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) et au contrôle routier sur route et en entreprise (CRQ) – dossier conducteur et dossier véhicule				31 décembre 2022	- Conception terminée; - Réalisation en cours; - Analyse de la portée en vue d'un déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 2.5) en cours
3. Fonctionnalités supportant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Exercice de positionnement : début janvier 2022 - Actualisation du périmètre : début été 2022.

Le Projet CASA est divisé en 3 livraisons principales. L'enveloppe budgétaire de CASA a été autorisée par le conseil d'administration avant l'entrée en vigueur de la loi 135. Par conséquent, le projet ne prévoit pas d'autorisation additionnelle de la part du Conseil du trésor.

¹ Les phases sont : Diagnostic (documentation des déficits de rendement d'un programme), Planification de la mise en œuvre (réalisation d'une étude de faisabilité de la ou des solutions proposées), Mise en œuvre (production, par le MO concerné, d'un cadre de gestion et de suivi du dossier).

SUIVI DES INDICATEURS D'AFFAIRES

Indicateur	Appréciation	Commentaires		
Gestion du contrat		Respect du contrat		
		Total	Utilisé	Solde
		458 408,8 \$	353 143,5 \$	105 265,3 \$
		(en milliers de \$)		
Rentabilité et tarification administrative aux citoyens		Respect de l'engagement, aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens		

Suffisant pour compléter la

L2

Remboursement du déficit cumulé



Retour à l'équilibre budgétaire : discussions en cours avec le ministère des Finances du Québec concernant l'échéancier de remboursement.

CHANTIER CARREFOUR DES SERVICES D’AFFAIRES (CASA)

RAPPEL DU CHANTIER

Pour répondre aux besoins et attentes de sa clientèle et adresser la problématique de pérennité de technologie de l’information de près de 40 ans, la Société a amorcé la réalisation du chantier CASA qui est un chantier de transformation visant l’amélioration des services à la clientèle, en s’appuyant sur un progiciel de gestion intégré.

Elle s’est engagée à réaliser ce chantier sans augmenter la tarification administrative pour les citoyens.

GRANDS JALONS À CE JOUR

- 2009 - 2011 : Diagnostic;
- 2012 - 2013 : Élaboration des besoins d’affaires et des besoins technologiques;
- 2014 : Choix de la solution : progiciel de gestion intégré (PGI) plutôt qu’un développement maison;
- 2015- 2017 : Processus d’appels d’offres et sélection du partenaire;
- Mars 2017 : Conclusion du contrat avec le partenaire;
 - Durée de 10 ans;
 - Couvre les phases de développement et de récurrence;
 - En partage de risques (pour la phase de développement).
- Avril 2017 : Démarrage de CASA;
- Décembre 2018 : Déploiement la 1^{re} livraison;
- Septembre 2019 : Déploiement des fonctionnalités complémentaires (livraison 1.5);
- Septembre 2019 : Confirmation de la date de déploiement de la livraison 2;
- Octobre 2020 : Replanification de la livraison 2 : Nouvelle date de déploiement afin de mitiger les risques de projet induits par la pandémie et par la disponibilité des ressources humaines.

MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE

Mécanismes internes

Nom	Fréquence	Méthodologie et outils
Conseil d’administration	23 suivis depuis mai 2017	Rapport de reddition de comptes permettant l’approbation et le suivi du chantier CASA
- Comité des technologies de l’information	6 suivis depuis octobre	Présentation d’une reddition de comptes en fonction de chacun des rôles des comités afin de suivre les indicateurs du chantier, soit les délais, les

Nom	Fréquence	Méthodologie et outils
	2017 ¹	bénéfices et les coûts, la portée, les risques, les bloquants et la gestion du contrat, le suivi de l'assurance qualité ainsi que tout autre indicateur pertinent en fonction de l'avancement ou des enjeux.
- Comité conjoint des technologies de l'information, actif-passif et vérification	26 suivis depuis mars 2017	Le comité de direction assume le rôle traditionnel de comité directeur de projet.
- Comité des clientèles et des ressources humaines	8 suivis depuis 2018	
Comité de direction	34 suivis depuis juillet 2017	
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	En continu depuis avril 2013	Audit des redditions de comptes et fait rapport aux séances des comités de gouvernance incluant la tenue de huis clos.
Ernst & Young (EY)	5 rapports sur 7 depuis avril 2017 Prochaines revues (départs des rapports) : - Revue 6 : 7 juin 2022 - Revue 7 : 4 octobre 2022	Les recommandations sont formulées et font l'objet d'un plan d'action. Revue 1 : axée sur organisation du chantier et les risques liés aux choix des solutions; Revue 2 : axée sur les essais, la gestion du changement, la présentation de la mise en production de la livraison 1 et l'avancement de la livraison 2. Suivi des recommandations du rapport précédent; Revue 3 : axée sur la capacité, la disponibilité et les compétences des ressources. Suivi des recommandations du rapport précédent. Revue 4 : axée sur l'appréciation des travaux de replanification de la livraison 2. Suivi des recommandations du rapport précédent. Revue 5 : axée sur : - L'appréciation des cycles de réalisation depuis la replanification de travaux en lien avec le respect de la portée, de l'échéancier et de la faisabilité de la solution en respect des besoins de la Société et appréciation du niveau de risque par rapport à la dernière revue, ainsi que nos différentes marges de manœuvre - Identification des facteurs clés qui ont contribué à la progression de la vélocité à ce jour, leur évaluation et la perspective de nouveaux éléments (ressources/expertise, organisation du travail, méthodologie, etc.) - Appréciation de la préparation et l'avancement

¹ Depuis 2019, les séances du comité des technologies de l'information sont tenues conjointement avec celles du comité actif-passif et vérification.

Nom	Fréquence	Méthodologie et outils
		de la réalisation pour le troisième cycle de tests intégrés (TI3) - Suivi des recommandations du rapport précédent
Éditeur SAP	Depuis septembre 2017 : • 57 revues	• Revues de faisabilité technique ; • Différentes revues fonctionnelles : conversion, sécurité, etc.

Surveillance externe

Nom	Fréquence	Méthodologie et outils
Ministère des transports	Mensuelle	État d'avancement détaillé des travaux
Conseil du trésor	Annuelle	C.T. de reddition de comptes sur l'avancement du projet
Secrétariat du Conseil du trésor :	Sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information.	2 fois par année
	Sous-secrétariat à la performance et à l'application de la Loi sur l'administration publique	4 fois par année
	Sous-secrétariat aux marchés publics	Annuelle
	Sous-secrétariat aux politiques budgétaires et aux programmes	Annuelle
Ministère des Finances du Québec	Annuelle	État d'avancement détaillé des travaux
Vérificateur général du Québec et BDO Canada - covérificateur. <i>PricewaterhouseCoopers (PwC) - covérificateur pour Les exercices financiers se terminant le 31 décembre 2019 et précédents.</i>	Annuelle	Audit des états financiers
Commission de l'administration publique	Annuelle	État d'avancement détaillé des travaux