

Scrum stratégique SQIN1

MCN-SAAQ-MESS-MFA

2023-01-06

Bloqué	À risque (Plan d'action)	À Risque	En contrôle		Responsable
Gouvernance - Approbation CAI règles gouvernance	En cours	À confirmer	2022-11-23: Les RG sont transmises à la resp. du cadre normatif pour identification des documents à transmettre à la CAI		Julie Bélanger
Services à la clientèle - Solution dans les points de service	En cours		2022-11-23: Dans le cadre du plan d'affaires, l'équipe évalue la possibilité d'inclure la solution à l'été 2023. 2023-01-05 : atelier tenu interne MCN, rencontre a prévoir avec les équipes de la SAAQ afin de permettre une implantation graduelle.		Julie Bélanger / Caroline Foldes-Busque
Services à la clientèle - Dotation des effectifs (Nov)	En cours	La date pour le conseil: 13 décembre 2022	2021-12-05: Question du SCT sur les économies récurrentes en effectifs après la période de transition 2022-12-14: En attente de la décision		M Rodrigue Julie Bélanger
Vérification d'identité téléphonique (centralisée) - cas nécessitant une action du pilotage MCN (Signalement d'une fraude/désactivation d'un compte, réactivation d'un compte, annulation d'un compte)	En cours		2022-12-14: En attente de l'analyse de risques de la sécurité - (date de réception à confirmer)		Julie Bélanger
Indicateurs de suivi SAG / MESS	En cours	16 déc. 2022	2022-12-08: Rencontre avec le MESS: analyser les demandes d'ajouts d'indicateurs de SAC 2022-12-02: Commentaires sur les indicateurs potentiels reçus de MES, RAMQ et RQ. 2022-12-15: Le 16 déc., date prévue pour la transmission des premières statistiques aux membres du comité stratégique et du comité partenaires (via un canal Teams)		Julie Bélanger

Bloqué ★

À risque ★
(Plan d'action)

À Risque ★

En contrôle ★

Suivi des livraisons SAG

Livraisons	SAG – Gel de fonctionnalités et infrastructure	Essais	Formation	À suivre	SàC MESS	SàC RAMQ	SàC SAAQ	SàC RQ
Livraison SAAQ 21 nov. revue globale de toutes les fonctionnalités 1 février - fermeture opération SAAQ 15 février - ouverture CASA - 5 portails	☒ Envoi du courriel: 2022-12-02 ☒ Infrastructure de production supportant la SAAQ 2022-12-02 ☒ Version mobile: 2022-12-21 ☐ Secret d'identification par la poste RQ : 2023-01-15 ☐ Secret CASA: 2023-01-10 ☐ Gestion de compte (Reporté avril 2023)	☐ mi-janvier – Conclusion des essais SAAQ ☐ Essais d'intrusion SAAQ (débutés) ☒ Essais de charge MCN ☐ Essais de charge SAAQ ☒ Essais de connectivité dans l'env. ZA- acc. SAG/SAAQ ☐ Prime aux bogues – (SAAQ/SAG à planifier)	☒ 18 nov./ dépôt du matériel de formation et de la FAQ ☐ 11 janvier, dépôt de l'env. de formation ☐ 16 janvier: début des autoformations des préposés Estimation d'un bassin de 50 préposés à former d'ici le 31 janv. 2023 (incluant personnel pour le soutien téléphonique)	☐ Transmettre la stratégie de déploiement: - Citoyens (N2) - Entreprises (N1) ☐ Signature du formulaire d'adhésion au SAG Gestion des incidents ☒ Arrimer avec le MESS ☐ Arrimer avec le SAAQ ☐ Arrimer avec les partenaires	☐ Embauche des effectifs: affichage et entrevues en cours sans le CT	☐ Embauche des effectifs		☐ Embauche des effectifs - Pression sur le SAC de RQ pour l'émission des avis de cotisation

Suivi des essais (2022-12-15)

Type d'anomalie	N. d'anomalie	Détails/commentaires	Responsable
Anomalie bloquante	0		Julie Bélanger
Anomalie en analyse et correction	1	Problème OTP occasionnel, le SAG supporte les essais au besoin. 2023-01-05 : Anomalie avec une info-bulle en version mobile (en cours de correction)	
Anomalie réglée	6	En production, vérification d'identité - Secret RAMQ: Correction d'un élément de sécurité dans leur base de données - Secret SAAQ: problème avec la lecture du poivre dans le fichier transmis par la SAAQ - Secret RQ: temps réponse supérieur à 30 secondes En acceptation: - Connection de la SAAQ à la Zone d'accueil - Résolution de l'anomalie RQ pour la transmission du secret - Corrections apportées dans le fichier transmis par la SAAQ	Julie Bélanger
Demande de support pour les essais		2022-09-29: Création de cas d'essais pour la SAAQ (Terminé) prévoir un utilitaire pour faciliter la création des cas. Identifier les besoins SAAQ pour le support aux essais par le MCN. 2022-09-15 : aucune demande en cours 2022-09-08: SAG analyse la demande pour la création de nouveaux env. d'essais – la demande sera incluse dans le carnet de commande et elle sera priorisée par les équipes	

Bloqué

À risque
(Plan d'action)

À Risque

En contrôle

SAAQ consommateur Service d'authentification

SUJETS	État	Jalon / date	Détails/commentaires	Responsable
Gouvernance - Offre de service/niveaux de service	En cours	Livraison SAAQ	- MCN propose un formulaire d'adhésion en remplacement de l'entente - Signature du formulaire par la MFA - Fait - Signature du formulaire par la SAAQ - à planifier	Julie Bélanger
- Essai performance / VTO	En cours	13 décembre	2022-10-27 : Le besoin est transmis et nous sommes en attente du fournisseur 2022-11-03 : En attente du fournisseur 2022-11-09: Une proposition a été reçue cette semaine et nous sommes en discussion pour les modalités contractuelles à mettre en place 2022-11-16 Suite aux discussions nous sommes en attente du fournisseur concernant les coûts pour aller de l'avant. 2022-11-23: Les essais de charge sont prévus le 13 décembre. 2022-12-15 : Analyse de la réutilisation des tests de charge de la SAAQ pour tester le SAG	Julie / Caroline
- Transmission adresse de courriel	Complété	Livraison SAAQ	- Architecture en cours 2022-11-10 : Discussion en cours avec la DAJ et la PRP pour la communication de l'adresse courriel 2022-11-17: Analyse de risque en cours, proposition de modification des textes dans l'application pour informer l'utilisateur et atténuer le risque. 2022-11-24: L'adresse courriel sera communiquée à la SAAQ pour les PES de niveau 1.	Julie Bélanger

Bloqué

À risque
(Plan d'action)

À Risque

En contrôle

SAAQ consommateur

Service d'authentification

SUJETS	État	Jalon / date	Détails/commentaires	Responsable
Efforts/décalage de la livraison	S/O	S/O	- Précisions sur les coûts suppl. SAAQ	Caroline Foldes-Busque
Plan de passage en production (MEP)	En cours		2022-12-15 : Le document déposé en annexe - Une version révisée sera transmise à la SAAQ - Travaux d’arrimage avec les partenaires à venir	Julie Bélanger / Caroline Foldes-Busque
Infrastructure - Transfert vers la zone d'accueil	Terminé	5 décembre	- Intégration MFA à la ZA - Intégration SAAQ à la ZA - Transfère de l'environnement éphémère à la Zone d'accueil	Julie Bélanger
- Analyse d'impact Keycloak 20	À planifier	Post-MEP SAAQ	Aucun impact anticipé pour les partenaires, migration du SAG à la version Keycloak 20. Une documentation technique, en collaboration avec les partenaires, est en cour de rédaction pour confirmer cette hypothèse. - Les OP seront parties prenantes de l'analyse	Julie Bélanger
Plan de communication	En cours		- Rencontre DCOM-MCE-SAAQ prévue le 8 septembre - Validation et approbation des communications, en cours au MCN	Julie Bélanger
Processus d'exploitation	En cours	À définir	- Arrivée d'une nouvelle ressource responsable de ce processus - Développement d'une application de pilotage - Travaux d'arrimage à réaliser avec les partenaires	Julie Bélanger
Services à la clientèle - Mise en place du SAC	En cours	Livraison SAAQ	2022-10-13 : Dépendance avec le CT effectif 2022-11-03: Date cible du début SAC est le 4 janvier 2023 2022-11-09: atelier de travail MCN-MESS au sujet des comités SAC à mettre en place 2022-11-30: Transmission d’une liste d’indicateurs de suivi du SAG potentiels aux membres du comité directeur des partenaires pour validation 2022-12-13: Rencontre avec la SAAQ pour échanger sur ses clientèles utilisatrices	Julie / Daniel

SAAQ contributeur projet

SUJETS	État	Jalon / date	Détails/commentaires	Responsable
Gouvernance - Entente solution transitoire bulle techno	Terminé	Livraison MFA octobre	- L'utilisation de la bulle techno se poursuit jusqu'au délestage des systèmes patrimoniaux de la SAAQ - Rédaction finale à la SAAQ pour validation officielle - Signature SAAQ, Terminé - Signature MCN, Terminé	Caroline Foldes-Busque
Développement et essais - Solution transitoire bulle techno	Terminé	Livraison MFA octobre	- En production, chargement du fichier en cours (36 heures/sem.)	Julie Bélanger
Développement et essais - Solution secret CASA	En cours	- Livraison SAAQ	- À venir : - Travaux développement SAAQ - complétés - Arrimage technique et test SAAQ et SAG - Rencontre d’architecture hebdomadaire - Discussion des contrats de services en cours – 23 novembre - Réception de la version préliminaire du contrat de services, analyse de sécurité en cours.	Caroline Foldes-Busque

Annexe



Questions particulières – 16 décembre 2022

- Utilisation du SAG avant le 15 février 2023
- Production d'un napperon sur les clientèles du SAG
- Évaluation en cours
- Préparation en cours avec la collaboration de la DCOM

Alimentation du NAS au FIPA et au RAIG



10

Sur l'ensemble des dossiers au FIPA, 92 % ont le NAS présent.

Le NAS est facultatif pour l'inscription au FIPA. Cependant, en vertu d'une entente conclue en 1970 entre le ministre de la Santé du Canada et le président de la RAMQ, un échange informatique mensuel avec la DRHC (Direction des ressources humaines Canada) inscrit et met à jour les NAS à la RAMQ.

Les nouveaux NAS sont donc inscrits mensuellement.

Pour l'ajout ou la MAJ du NAS au FIPA, l'utilisateur doit téléphoner au SAC de la RAMQ. Aucune preuve n'est exigée.

Peut-on indiquer aux utilisateurs que le NAS est absent du RAIG ?

Dans les interfaces de saisie, les conseillers en sécurité de l'information ne recommandent pas d'indiquer le renseignement saisi en erreur afin de ne pas confirmer la validité des autres renseignements fournis.

Message d'erreur lorsque le NAS est absent du RAIG:

Cette page contient une ou plusieurs erreurs: une ou plusieurs erreurs ont été détectées. Vérifiez toutes les informations saisies et essayez de nouveau.

Travaux SAG pour atténuer les impacts au SAC

11

Démarrage de la réalisation des travaux pour l'outil diagnostic du SAC.

Exploration en cours:

Mesures d'assouplissement pour les utilisateurs qui n'ont pas de NAS au RAIG:

- Permettre la recherche de l'utilisateur au RAIG sans les NAS;
- Utilisation du NAS autodéclaré pour l'obtention du secret RQ.

Début 2023, démarrage des travaux pour l'ajout de la **source de confiance de RQ**.

Peut-on permettre, à Services QC, d'avoir accès au RAIG et lui permettre de communiquer le NAS à l'utilisateur afin de compléter la recherche de l'utilisateur au RAIG ?

En attente de l'avis de sécurité.

La question a été transmise à l'équipe de la Protection des renseignements personnels du MCN pour obtenir un positionnement officiel : Réponse – pas recommandé (voir note)

Accompagnement SAG:

Le matériel de formation et les outils pour le SAC prévoient des réponses pour les utilisateurs qui n'ont pas de NAS dans le RAIG. Un arrimage est prévu avec l'équipe de la SAAQ en janvier 2023.

Plan de mise en production

12

4 Mise en production SAAQ Scénario selon info au 2022-12-01	0%	0 jour	22 jours?	Lun 22-12-12	Mer 23-01-25
MEP MFA	100%	0 jour	0 jour	Mer 22-12-14	Mer 22-12-14
Livraison des fonctionnalités requise pour la SAAQ SAUF CASA	100%	0 jour	0 jour	Lun 22-12-12	Lun 22-12-12
Gel de fonctionnalité pour la SAAQ SAUF CASA	100%	0 jour	0 jour	Lun 22-12-12	Lun 22-12-12
Migration du code en Environnement Intégré et essais par les DEV	100%	0 jour	3 jours	Lun 22-12-12	Mer 22-12-14
Migration du code en environnement QA et test	20%	0 jour	6 jours	Jeu 22-12-15	Jeu 22-12-22
Migration du code en environnement d'acceptation et essais bout en bout	0%	0 jour	2 jours	Lun 23-01-09	Mar 23-01-10
Fin de la programmation de CASA + transfert du PDF vers RQ par Axway	0%	0 jour	0 jour	Mar 22-12-20	Mar 22-12-20
Graduation de CASA en intégré + transfert du PDF vers RQ par Axway	0%	0 jour	1 jour	Mar 22-12-20	Mar 22-12-20
Graduation de CASA en QA + transfert du PDF vers RQ par Axway	0%	0 jour	2 jours	Mer 22-12-21	Jeu 22-12-22
Graduation de CASA en Acceptation (démocké pour test d'accept) + transfert du PDF vers RQ par Axway	0%	0 jour	1 jour	Lun 23-01-09	Lun 23-01-09
Mise a jour de l'environnement de formation	0%	0 jour	5 jours	Mer 23-01-11	Mar 23-01-17
Audit de code	0%	0 jour	3 jours	Mer 23-01-11	Ven 23-01-13
Test de Sécurité COCD	0%	0 jour	3 jours	Mer 23-01-11	Ven 23-01-13
Test de Sécurité CGCD	0%	0 jour	3 jours	Mer 23-01-11	Ven 23-01-13
Essais de charge	0%	0 jour	5 jours	Mer 23-01-11	Mar 23-01-17
MAJ environnement BB	0%	0 jour	1 jour	Mer 23-01-11	Mer 23-01-11
Bug Bounty	0%	0 jour	5 jours	Lun 23-01-16	Ven 23-01-20
MEP ready SAAQ	0%	0 jour	0 jour	Lun 23-01-16	Lun 23-01-16
Livraison des outils de pilotage	0%	0 jour	1 jour?	Mer 23-01-25	Mer 23-01-25

Portée SAAQ

Dans la portée  Hors portée  À discuter 

Fonctionnalités	Portée	Commentaires
Création du compte (inscription)		Livraison avec le MFA
Connexion (déjà inscrit)		Livraison avec le MFA
Vérification d'identité niveau 2		
Saisie des attributs d'identité		Livraison avec le MFA
Acceptation des conditions d'utilisation		Livraison avec le MFA
Consentements		Livraison avec le MFA
Secrets RAMQ et RQ		Livraison avec le MFA
Secret SAAQ		
Bulle technologique		Livraison avec le MFA
Solution via CASA		Remplacement de la bulle technologique (24 janvier 2023)
Secret à usage unique par la poste		Terminé à 80% / Dépendance avec Revenu Québec pour l'envoi par la poste – En développement / À surveiller (développement en cours et arrimage avec RQ)
Registre d'attributs d'identité		Livraison avec le MFA

Portée SAAQ

Dans la portée  Hors portée  À discuter 

Fonctionnalités	Portée	Commentaires
Gestion de compte		
Modification du mot de passe		Livraison avec le MFA
Suppression d'un compte, modification du courriel et consultation de l'historique d'activité par le citoyen		Livraison Mars – Avril 2023 (En attente d'une procédure du MCN pour soutenir le SAC lors de l'arrimage de la SAAQ)
Service à la clientèle		
Processus, procédures, matériel de formation, outil d'aide à la navigation		Livraison avec le MFA et SAAQ
Envoi de l'adresse courriel à la SAAQ		Validation juridique, en cours
Journalisation (événements citoyen et pilotage)		Livraison avec le MFA et SAAQ
Détection des menaces		Livraison avec le MFA
Version mobile		Site web accessible sur un appareil mobile – Expérience WEB dégradée sur appareil mobile Ajouté à la portée
Traduction en anglais		Nouvelle Loi applicable à partir de juin 2023 / Analyse d'impact à faire Les consentements seront traduits pour la livraison SAAQ Planifier la traduction en anglais de la solution et prévoir les réponses aux médias

Portée SAAQ

Dans la portée 

Hors portée 

À discuter 

Fonctionnalités	Portée	Commentaires
Infrastructure		
Environnements de production haute disponibilité		Livraison avec le MFA / Incluant la mise à l'échelle automatique en fonction de la charge
Environnements de développement (pipeline)		Livraison avec le MFA / Copie de sécurité selon les exigences de reprises après sinistre
Reprise en cas de sinistre (fondation)		Délai de reprise de 2 semaines à un mois dépendamment de quand arrive le sinistre relativement aux travaux d'automatisation réalisé.
Reprise en cas de sinistre (optimale)		Délai jusqu'à 1 semaine / Mars 2023 / T4 2023 en 24h
Copies de sécurités (Code, données, config. etc.)		Livraison avec le MFA / Copie de sécurité chaque 8h
Processus d'exploitation		
Gestion des incidents		Livraison avec le MFA / 8h à 18h pour le MFA, 24/7 pour la SAAQ.
Processus manuels (ex: alerte, surveillance)		Livraison avec le MFA / Surveillance 24/7 (MFA et SAAQ)
Automatisation des environnements de développement et de production partenaires		Livraison avec le MFA
Automatisation des processus (ex: alerte, surveillance)		Ex: Guide d'exploitation complet et recettes / T1 2023
Automatisation du déploiement des infrastructures		T1 2023
Essais de charge		Surveillance manuelle 24/7 / Impartition envisagée / Réalisation en début de l'année 2023



Scrum stratégique SQIN1

MCN-SAAQ-MESS-MFA

2023-02-10

Indicateurs prioritaires

SUJETS	État	Jalon / date	Détails/commentaires	Responsable
Services à la clientèle - Dotation des effectifs (Nov)	En cours	La date pour le conseil: 13 décembre 2022	2021-12-05: Question du SCT sur les économies récurrentes en effectifs après la période de transition 2022-12-14: En attente de la décision 2023-02-10 : ajustement à faire au CT effectif et inclure le financement des heures étendues	Julie Bélanger
Indicateurs de suivi SAG / MESS	En cours	16 déc. 2022	2023-01-12: Travaux en cours pour peaufiner les stats du SAG – chiffres en date du 21 décembre en préparation 2023-01-19: Terminé depuis la dernière rencontre: la validation des indicateurs SAG proposés ainsi que de leurs définitions d'affaires. Travaux en cours: mise en place du partage des métriques SAG via un SharePoint. La date cible est la mi-février. 2023-01-25 : Heures de diffusion des données SAG-SAC (MESS-MCN) à arrimer – en cours 2023-02-02: Possibilité d'accès aux données du MESS par le MCN pour assurer un arrimage de l'heure de diffusion, en analyse 2023-02-09: Production d'un PMV pour les indicateurs dont la maquette a été transmise à la SAAQ. Présentation des résultats au comité directeur des partenaires le 9 fév.	Julie Bélanger
Services à la clientèle - Mise en place du SAC	En cours	Livraison SAAQ	2022-01-19 : Rencontre avec l'équipe de la gestion des plaintes du MESS le 13 janvier pour échanger sur les types de plaintes potentielles concernant le SAG 2022-01-10 : Rencontre avec la SAAQ – état de situation pour les services à la clientèle 2023-01-26: Rencontre avec le service des plaintes du MCN pour assurer un arrimage 2023-01-26: Organisation du service à la clientèle FDS du 17 au 19 fév. 2023 (SAAQ) – en cours. 2023-02-02: Demande de précisions à la SAAQ concernant les besoins de soutien requis par les partenaires entre le 17 et le 19 fév. 2023 (courriel de Julie B. du 1 ^{er} fév) 2023-02-08: Pour les heures étendues, RAMQ et RQ ne sont pas requis. À évaluer en fonction de l'évolution de la solution et des besoins. (voir diapo suivante)	Julie / Daniel
Confirmation de la disponibilité des partenaires (sources de secrets) pour la mise en ligne de CASA	En cours		2023-02-09: Vérifier auprès de RQ que les mises à jour de leurs systèmes, prévues le 20 février, n'entraînent pas une rupture de service - confirmé	

Heures d'ouverture prolongées du SAC

Pour la période du 17 février au 17 mars 2023 *

3

	MESS	RAMQ	RQ	SAAQ Centre d'appels	MCN
Semaine	8 h à 20 h	8 h 30 à 16 h 30 Mercredi 10 h à 16 h 30	8 h 30 à 16 h 30	8 h 30 à 20 h	8 h à 16 h30
Services offerts	- Renseignements généraux - Aide à la navigation (premier niveau et spécialisé) - Acheminement des problèmes des utilisateurs au MCN (entre 8h et 16h30) - Acheminement des demandes vers les partenaires si requis pour secrets ou autres (selon leurs heures d'ouverture)	- Soutien pour l'absence au RAIG ou pour corrections dans l'identité	- Soutien pour le secret avis de cotisation	- Soutien pour les services CASA	- Problèmes des utilisateurs par le Pilotage SQIN (réactivation/désactivation /annulation de compte, problèmes techniques...) - - VOIR à allonger
Fin de semaine	8 h à 16 h	S/O	S/O	8 h à 16 h	S/O
Services offerts	- Renseignements généraux - Aide à la navigation (premier niveau et spécialisé)			- Soutien pour les services CASA	
En tout temps	• Acheminement des problèmes de nature technologiques au MCN (entre 8h et 16h30)				- MCN (problèmes infrastructures 24/7)

Initiatives en cours pour améliorer l'efficacité du soutien au SAG

Initiatives	État	Date d'implantation	Détails/commentaires
VI en points de services Cas d'utilisation: - Les citoyens qui ont ou ont déjà eu une carte d'assurance maladie - Les citoyens qui ne se souviennent pas du NAS - Les citoyens qui ne peuvent fournir les 2 secrets - Les citoyens qui ne peuvent attendre le secret postal	En cours	13 mars 2023	2023-02-09: Des essais de connectivité seront réalisés et la liste des agents MCN sera communiquée le 13 fév. 2023-02-03: Arrimage en cours entre les processus de la SAAQ et du MCN. Arrimage fait avec M. Guenard SAAQ/Julie Le Vallée Laflamme MCN pour définir la collaboration pour la rédaction des ententes.
Identification du citoyen par téléphone Cas d'utilisation: Les cas nécessitant une action du pilotage MCN (Signalement d’une fraude/désactivation d’un compte , réactivation d’un compte, annulation d’un compte	En cours	15 février 2023	2023-02-09: Suite à l'avis de sécurité , l'équipe SAG analyse la réalisation des recommandations de l'avis. En attente de l'analyse de risque avant de diffuser la procédure de travail aux agents du MESS. 2023-02-02: Processus détaillé en analyse avec la sécurité. 2023-01-26: L’analyse de l’avis de sécurité est en cours. Des demandes de précisions concernant certaines situations ont été faites à l’équipe de sécurité.
Outil diagnostic Tel que prévu au Kaizen, les agents MESS auront accès à des informations plus précises permettant d'aiguiller plus rapidement vers le bon partenaire pour supporter les citoyens appelant au SAC.	En cours	À déterminer Report de 4 semaines estimé suite à la VIPS.	2023-02-02: Analyse dans les équipes de développement. 2023-01-26: Des Questions de diagnostic sont disponibles aux agents du MESS. Préoccupation MESS, pour la qualité de service à la clientèle au niveau du temps d'attente et du temps réponse. Évaluer l'impact d'intégrer de nouvelles PES sans l'outil diagnostic. Risque: Mauvaise analyse du préposé
Communication du no d'avis de cotisation par téléphone aux citoyens par les agents de RQ	En analyse par RQ	À déterminer	2023-02-09: Une analyse de risque MCN sur les règles encadrant l'identité numérique est en cours. RQ – confirme livraison semaine du 27 février. 2023-02-02 : Réception de l'avis de sécurité: recommandation d'aller de l'avant. 2023-01-26 Une analyse de risques est en rédaction à RQ.
Communication du NAS par téléphone aux citoyens par les agents du MESS	À risque (Plan d'action)	Définir la prochaine action; le MESS analysera cette opportunité	2023-02-08 : Les conseillères PRP du MESS et du MCN sont en relation. 2023-02-02 : La conseillère PRP du MESS a été saisie de la demande. 2023-01-06: Avis défavorable de la conseillère PRP MCN pour la communication du NAS au RAIG.

Bloqué ★

À risque ★
(Plan d'action)

À Risque ★

En contrôle ★

Suivi des livraisons SAG

Livraisons	SAG – Gel de fonctionnalités et infrastructure	Essais	Formation	À suivre	SàC MESS	SàC RAMQ	SàC SAAQ	SàC RQ
Livraison SAAQ 21 nov. revue globale de toutes les fonctionnalités 1 février - fermeture opération SAAQ 15 février - ouverture CASA 5 portails 20 février - lancement clientèle	☒ Envoi du courriel: 2022-12-02 ☒ Infrastructure de production supportant la SAAQ 2022-12-02 ☒ Version mobile: 2022-12-21 ☒ Secret d'identification par la poste RQ : 2023-01-15 ☒ Secret CASA: 2023-01-10 ☐ Gestion de compte (Reporté avril 2023)	☒ mi-janvier – Conclusion des essais SAAQ - Anomalie Secret Casa résolu - essai en cours ☒ Essais d'intrusion SAAQ ☒ Essais de charge MCN ☒ Essais de charge SAAQ Il n'y aura pas de test de charge conjoint SAAQ/MCN ☒ Essais de connectivité dans l'env. ZA- acc. SAG/SAAQ ☒ Prime aux bogues – SAG lancement 27 janvier ☐ Prime aux bogues SAAQ/SAG reporté	Des rencontres de suivis ont lieux 2 fois par jour entre MESS et MCN ☒ 18 nov./ dépôt du matériel de formation et de la FAQ ☒ 18 janvier, dépôt de l'env. de formation ☒ 16 janvier: début des autoformations des Préposés ☒ 19 janvier: début des formations en salle Estimation d'un bassin de 50 préposés à former d'ici le 31 janv. 2023 (incluant personnel pour le soutien téléphonique)	☒ Transmettre la stratégie de déploiement: - Citoyens (N2) - Entreprises (N1) ☐ Signature du formulaire d'adhésion au SAG (transmis) Gestion des incidents ☒ Arrimer avec le MESS ☐ Arrimer avec la SAAQ, RQ et RAMQ en finalisation (cible le 10 février) ☒ Arrimer avec les partenaires	☐ Embauche des effectifs: affichage et entrevues en cours sans le CT	☐ Embauche des effectifs		☐ Embauche des effectifs - Pression sur le SAC de RQ pour l'émission des avis de cotisation

Suivi des essais (2023-02-10)

Type d'anomalie	N. d'anomalie	Détails/commentaires	Responsable
Anomalie bloquante	0		Julie Bélanger
Anomalie en analyse et correction	1	Environnement de formation , pour les essais de bout en bout pour la transmission du secret postal, le SAG cherche un artifice pour simuler l'envoi de la lettre à RQ.	
Anomalie réglée	6	En production, vérification d'identité • Secret RAMQ: Correction d'un élément de sécurité dans leur base de données • Secret SAAQ: problème avec la lecture du poivre dans le fichier transmis par la SAAQ • Secret RQ: temps réponse supérieur à 30 secondes En acceptation: • Anomalie du 5 janvier avec une info-bulle en version mobile • Connection de la SAAQ à la Zone d'accueil • Résolution de l'anomalie RQ pour la transmission du secret • Corrections apportées dans le fichier transmis par la SAAQ	Julie Bélanger
Demande de support pour les essais		2022-09-29: Création de cas d'essais pour la SAAQ (Terminé) prévoir un utilitaire pour faciliter la création des cas. Identifier les besoins SAAQ pour le support aux essais par le MCN. 2022-09-15 : aucune demande en cours 2022-09-08: SAG analyse la demande pour la création de nouveaux env. d'essais – la demande sera incluse dans le carnet de commande et elle sera priorisée par les équipes	

Bloqué

À risque
(Plan d'action)

À Risque

En contrôle

SAAQ consommateur Service d'authentification

SUJETS	État	Jalon / date	Détails/commentaires	Responsable
Plan de passage en production (MEP)	En cours	10-11 février	2023-02-09: Plan d'implantation SAG terminé, à repartager avec la SAAQ Plan d'implantation SAAQ à recevoir du côté MCN 2023-01-19: 1ère Version SAG partagée avec la SAAQ. 1ère version SAAQ partagé avec le SAG 2022-12-15 : Le document déposé en annexe - Une version révisée sera transmise à la SAAQ - Travaux d'arrimage avec les partenaires à venir	Julie Bélanger / Caroline Foldes-Busque
- Analyse d'impact Keycloak 20	Terminé	Post-MEP SAAQ	Aucun impact anticipé pour les partenaires, migration du SAG à la version Keycloak 20. Une documentation technique, en collaboration avec les partenaires, est en cour de rédaction pour confirmer cette hypothèse. - Les OP seront parties prenantes de l'analyse	Julie Bélanger
Plan de communication	En cours		2023-02-09: La SAAQ demande une plus grande participation dans la stratégie de communication.	Julie Bélanger
Processus d'exploitation	En cours	À définir	2023-02-09: Les arrimages sont presque complétés. Les processus d'escalades et de communication sont en cours de validation. Les délais de prise en charge et de remise en service également 2023-01-26: Derniers arrimages en cours entre la SAAQ et le MCN. (Numéro de téléphone, format, ...) 2023-01-19: Les processus vont être intégré aux processus existants (ServiceNow). Ils vont être présentés aux équipes concernés et formation va être fait fin janvier/début février. Les points de contacts officiels seront communiqués le 30 janvier. 2023-01-12 : Arrimage en cours avec la SAAQ, RQ et la RAMQ. Les processus de gestion des incidents sont partagés entre les organisations. Il reste à s'assurer de la cohérence globale et des processus d'escalade.	

SAAQ consommateur Service d'authentification



SUJETS	État	Jalon / date	Détails/commentaires	Responsable
Gouvernance - Offre de service/niveaux de service	En cours	Livraison SAAQ	- MCN propose un formulaire d'adhésion en remplacement de l'entente - Signature du formulaire par la MFA – Fait par le dirigeant de l'information (DG) - Signature du formulaire par la SAAQ – transmis (niveau DG secteur affaires)	Julie Bélanger

Vi en point de service

SUJETS	État	Jalon / date	Détails/commentaires
Infrastructure	En contrôle	- 2 février	2023-02-09: Des essais de connectivité seront réalisés le 13 fév. 2023-02-02: Identification du scénario pour la connexion de la SAAQ à l'environnement MCN. 2023-01-26: Intervenants technos à identifier du côté de la SAAQ. En attente de réponses à plusieurs questions.
Développement	En contrôle	- 7 février	2023-02-09: En assurance qualité. 2023-02-02: Développement complété, révision du code et tests en cours. 2023-01-26 Développement presque complété
PRP et Juridique	À risque	- 14 février	2023-02-09: Rédaction de la première ébauche de l'entente disponible le 10 février. 2023-02-02: Le MCN souhaite s'inspirer des ententes de la SAAQ avec ses mandataires. La collaboration est à définir. 2023-01-26:Entente avec la SAAQ (Validation PRP en cours au MCN) Formulaire d'accréditation des agents est déjà existant Intervenants à identifier du côté de la SAAQ pour élaboration de l'entente.
Sécurité, essais et implantation	En contrôle	- 2 mars	2023-02-09: La liste des agents MCN sera communiquée le 13 fév. 2023-02-02: En attente de la liste des agents pour la création d'accès. 2023-01-26: L'implantation est dépendante de la réponse aux questions d'infrastructure, de formation et de service à la clientèle
Formation et Service à la Clientèle	À risque (plan d'action)	- 9 mars	2023-02-09: Atelier de travail pour le partage d'information et ajout de la gestion des plaintes. 2023-02-02: Ateliers de travail entre MCN et SAAQ pour assurer la compréhension commune du processus. 44 points de service SAAQ vont offrir la VI ainsi que 10 mandataires. 2023-01-26: Intervenants à identifier du côté de la SAAQ. En attente de réponses à plusieurs questions.
Mise en production		- 13 mars	2023-02-09: Les échéanciers du plan d'implantation sont respectés.

Annexe

Séquence de déploiement SAG pour la SAAQ

Étapes	Période		Description
	Début	Fin	
1	2023-02-10	2023-02-13	Mise en production de la version SAAQ du SAG incluant : • Les fonctionnalités de secret par la poste • La validation de secret SAAQ sur la solution CASA (retrait de la bulle technologique SAAQ) Ces fonctionnalités seront cependant désactivées jusqu'à l'ouverture de SAAQCLIC aux citoyens.
2	2023-02-13	2023-02-13	Mise en production de CASA à la SAAQ
3	2023-02-14	2023-02-16	Rodage de CASA en production. • Inscription de certains employés de la SAAQ qui sont déjà impliqué dans le projet afin de valider les communications entre les PES de la SAAQ et du SAG • Accompagnement de l'inscription de gestionnaires de la SAAQ qui sont déjà impliqué dans le projet
4	2023-02-15	2023-02-19	<u>Au moment opportun</u> , activation des fonctionnalités : • Les fonctionnalités de secret par la poste • La validation de secret SAAQ sur la solution CASA (retrait de la bulle technologique SAAQ)
5	2023-02-17	2023-02-19	Rodage des PES SAAQCLIC avec une clientèle ciblé : • Accompagnement personnalisé de compagnie de commerçant agréementé pour leur inscription aux PES SAAQCLIC (entité qui avait déjà accès aux PES de la SAAQ) – 300 par jours
6	2023-02-17	2023-02-19	Rodage des PES SAAQCLIC avec les employés de la SAAQ
7	2023-02-20	2023-02-20	8h -> Lancement officiel de SAAQCLIC aux citoyens du Québec

Impacts VI en point de service sur la planification SAG

- Report des éléments suivants :
 - Outil de diagnostic pour le Services à la clientèle (SAC) - min 4 semaines
 - Travaux de relève en Irlande- min 8 semaines
 - Envoi du code de sécurité (2FA) par téléphone/SMS - min 5 semaines
 - Fonctionnalités de gestion du compte - min 3 semaines
 - Gestion des audits sur les pilotes et alerte sur les actions des pilotes - min 5 semaines
 - Outil pour les tests et débogage: Simulateur Quarkus- min 3 semaines
- Risque:
 - Diminution de l'accompagnement de l'équipe système pour l'ensemble des équipes de développement dédiées à la VI en point de services.
 - Étant donné l'exploitation de la solution à partir du 30 janvier.

Essais de charge

- Dans le cadre de la collaboration avec notre partenaire de la SAAQ, pour le SAG, nous avons étudié la possibilité de¹³ procéder à des essais de charge bout en bout avec la SAAQ.
- Considérant que la SAAQ a déjà la documentation, l'expérience et les jeux d'essais pour ce faire, nous avons contacté ce partenaire afin d'organiser ces travaux en collaboration et la possibilité de réutiliser leurs essais.
- Cependant, suite à une rencontre d'arrimage entre organisations qui a eu lieu le 13 janvier, nous avons conclu qu'il serait difficile et onéreux de faire de tels essais de bout en bout considérant les travaux préparatoires à réaliser; entres autres débrancher le Authentification Multifacteur pour que ces essais soient réalisables.
- Contrairement aux environnements de type « on premise » les environnements et la capacité de l'infrastructure infonuagique est mise à l'échelle (scalable) donc ajustable automatiquement;
- Considérant aussi la réalisation d'un essai de charge interne au MCN lors d'une démonstration à l'ensemble du programme SQIN;
- Et finalement considérant la prime aux bogues qui a eu lieu et qui a permis d'évaluer la charge potentielle via des requêtes des hackers participants à l'exercice. Ces environnements de primes aux bogues ont été en mesure de soutenir aisément des charges de 140 000 appels à l'heure.
- Nous concluons qu'il n'est pas opportun de poursuivre la réalisation de tels essais et les travaux n'en valent pas la peine.



Questions particulières – 16 décembre 2022

- Utilisation du SAG avant le 15 février 2023 : Évaluation en cours
- Production d'un napperon sur les clientèles du SAG: Préparation en cours avec la collaboration de la DCOM

Alimentation du NAS au FIPA et au RAIG

15

Sur l'ensemble des dossiers au FIPA, 92 % ont le NAS présent.

Le NAS est facultatif pour l'inscription au FIPA. Cependant, en vertu d'une entente conclue en 1970 entre le ministre de la Santé du Canada et le président de la RAMQ, un échange informatique mensuel avec la DRHC (Direction des ressources humaines Canada) inscrit et met à jour les NAS à la RAMQ.

Les nouveaux NAS sont donc inscrits mensuellement.

Pour l'ajout ou la MAJ du NAS au FIPA, l'utilisateur doit téléphoner au SAC de la RAMQ. Aucune preuve n'est exigée.

Peut-on indiquer aux utilisateurs que le NAS est absent du RAIG ?

Dans les interfaces de saisie, les conseillers en sécurité de l'information ne recommandent pas d'indiquer le renseignement saisi en erreur afin de ne pas confirmer la validité des autres renseignements fournis.

Message d'erreur lorsque le NAS est absent du RAIG:

Cette page contient une ou plusieurs erreurs: une ou plusieurs erreurs ont été détectées. Vérifiez toutes les informations saisies et essayez de nouveau.

Travaux SAG pour atténuer les impacts au SAC

16

Démarrage de la réalisation des travaux pour l'outil diagnostic du SAC.

Exploration en cours:

Mesures d'assouplissement pour les utilisateurs qui n'ont pas de NAS au RAIG:

- Permettre la recherche de l'utilisateur au RAIG sans les NAS;
- Utilisation du NAS autodéclaré pour l'obtention du secret RQ.

Début 2023, démarrage des travaux pour l'ajout de la **source de confiance de RQ**.

Peut-on permettre, à Services QC, d'avoir accès au RAIG et lui permettre de communiquer le NAS à l'utilisateur afin de compléter la recherche de l'utilisateur au RAIG ?

En attente de l'avis de sécurité.

La question a été transmise à l'équipe de la Protection des renseignements personnels du MCN pour obtenir un positionnement officiel : Réponse – pas recommandé (voir note)

Accompagnement SAG:

Le matériel de formation et les outils pour le SAC prévoient des réponses pour les utilisateurs qui n'ont pas de NAS dans le RAIG. Un arrimage est prévu avec l'équipe de la SAAQ en janvier 2023.

Portée SAAQ

Dans la portée  Hors portée  À discuter 

Fonctionnalités	Portée	Commentaires
Création du compte (inscription)		Livraison avec le MFA
Connexion (déjà inscrit)		Livraison avec le MFA
Vérification d'identité niveau 2		
Saisie des attributs d'identité		Livraison avec le MFA
Acceptation des conditions d'utilisation		Livraison avec le MFA
Consentements		Livraison avec le MFA
Secrets RAMQ et RQ		Livraison avec le MFA
Secret SAAQ		
Bulle technologique		Livraison avec le MFA
Solution via CASA		Remplacement de la bulle technologique (24 janvier 2023)
Secret à usage unique par la poste		Terminé à 80% / Dépendance avec Revenu Québec pour l'envoi par la poste – En développement / À surveiller (développement en cours et arrimage avec RQ)
Registre d'attributs d'identité		Livraison avec le MFA

Portée SAAQ

Dans la portée  Hors portée  À discuter 

Fonctionnalités	Portée	Commentaires
Gestion de compte		
Modification du mot de passe		Livraison avec le MFA
Suppression d'un compte, modification du courriel et consultation de l'historique d'activité par le citoyen		Livraison Mars – Avril 2023 (En attente d'une procédure du MCN pour soutenir le SAC lors de l'arrimage de la SAAQ)
Service à la clientèle		
Processus, procédures, matériel de formation, outil d'aide à la navigation		Livraison avec le MFA et SAAQ
Envoi de l'adresse courriel à la SAAQ		Validation juridique, en cours
Journalisation (événements citoyen et pilotage)		Livraison avec le MFA et SAAQ
Détection des menaces		Livraison avec le MFA
Version mobile		Site web accessible sur un appareil mobile – Expérience WEB dégradée sur appareil mobile Ajouté à la portée
Traduction en anglais		Nouvelle Loi applicable à partir de juin 2023 / Analyse d'impact à faire Les consentements seront traduits pour la livraison SAAQ Planifier la traduction en anglais de la solution et prévoir les réponses aux médias

Portée SAAQ

Dans la portée



Hors portée



À discuter



Fonctionnalités	Portée	Commentaires
Infrastructure		
Environnements de production haute disponibilité	✓	Livraison avec le MFA / Incluant la mise à l'échelle automatique en fonction de la charge
Environnements de développement (pipeline)	✓	Livraison avec le MFA / Copie de sécurité selon les exigences de reprises après sinistre
Reprise en cas de sinistre (fondation)	✓	Délai de reprise de 2 semaines à un mois dépendamment de quand arrive le sinistre relativement aux travaux d'automatisation réalisé.
Reprise en cas de sinistre (optimale)	🕒	Délai jusqu'à 1 semaine / Mars 2023 / T4 2023 en 24h
Copies de sécurités (Code, données, config. etc.)	✓	Livraison avec le MFA / Copie de sécurité chaque 8h
Processus d'exploitation		
Gestion des incidents	✓	Livraison avec le MFA / 8h à 18h pour le MFA, 24/7 pour la SAAQ.
Processus manuels (ex: alerte, surveillance)	✓	Livraison avec le MFA / Surveillance 24/7 (MFA et SAAQ)
Automatisation des environnements de développement et de production partenaires	✓	Livraison avec le MFA
Automatisation des processus (ex: alerte, surveillance)	🕒	Ex: Guide d'exploitation complet et recettes / T1 2023
Automatisation du déploiement des infrastructures	🕒	T1 2023
Essais de charge	✓	Surveillance manuelle 24/7 / Impartition envisagée / Réalisation en début de l'année 2023