

RE: SUIVI : Le rapport de PWC sur la SAAQ

From: Laurence Belcourt-Lamarche [REDACTED]
To: Mathieu Toussaint-Lévesque [REDACTED] Martin Koskinen [REDACTED]
 [REDACTED] Martin Plante [REDACTED]
Cc: Claude Laflamme [REDACTED], Sébastien Lauzon [REDACTED]
Date: Mon, 11 Sep 2023 12:59:27 +0000

Salut Martin,

D'accord avec Mathieu. L'élément qui peut nous mettre sur la défensive, c'est ce qui vise le MCN. Particulièrement le passage qui dit que le MCN était au courant des problèmes d'authentification en juin 2022. Si j'étais l'opposition, je viserais Éric Caire là-dessus et sur les suites du déploiement du SAG.

La ministre Guilbault pourrait être questionnée, mais dans la mesure où elle a changé de PDG, je n'anticipe pas de grandes difficultés ; elle pourra dire qu'elle sait que SAAQ clic a fait l'objet de ratés inacceptables et qu'elle a agi pour redresser la barre. Le rapport dit, en somme, que la SAAQ était mal préparée...mais ça, tout le monde l'a déjà compris.

Côté transport, il pourrait y avoir des risques devant nous. Le rapport indique qu'au mois de mai, 3 mois après la mise en service du système, la SAAQ n'était pas prête à revenir à un mode d'exploitation normal.

Les données reçues par la SAAQ dans les dernières semaines confirment la situation : ils peinent à revenir à leur capacité de traitement normal et la prise de rendez-vous pour plusieurs service est difficile dans la région de Montréal. Les temps d'attente en succursale sont à peu près normaux...mais c'est aussi parce que les arrêtés ministériels limitent le volume de transaction à effectuer. Nous entrons dans la période de remisage des véhicules, ce qui entraînera un volume important de transaction ; il pourrait donc y avoir des problèmes en succursale.

Autre élément pour le politique, le rapport dit qu'il faut « sécuriser le budget nécessaire pour soutenir l'organisation du soutien pour les prochaines années ». Ça veut dire des coûts supplémentaires et un projet qui se poursuivra encore. Le contrat avec les fournisseurs a été prolongé par la SAAQ pour garder les équipes mobilisées ; ça pourrait soulever les questions sur la gestion des projets informatiques.

A+



Laurence Belcourt-Lamarche

Conseiller politique

Cabinet du premier ministre

835, boulevard René-Lévesque Est
 Québec (Québec) G1A 1B4

Bureau de Québec : [REDACTED]

Bureau de Montréal : [REDACTED]

MISE EN GARDE CONCERNANT LES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE – En conformité à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, nous vous demandons, si cela n'est pas déjà fait et que vous êtes visé au sens de cette loi, de vous inscrire rapidement au registre des lobbyistes. Pour plus d'information sur la Loi : 1-866-281-4615 ou commissairelobby.qc.ca.

Ce courriel est à usage restreint. S'il ne vous est pas destiné, veuillez svp le détruire et en informer l'expéditeur.

De : Mathieu Toussaint-Lévesque [REDACTED]
Envoyé : 11 septembre 2023 08:52
À : Martin Koskinen <[REDACTED]>; Martin Plante
<[REDACTED]>; Laurence Belcourt-Lamarche <[REDACTED]>
<[REDACTED]>
Cc : Claude Laflamme <[REDACTED]>; Sébastien Lauzon
<[REDACTED]>
Objet : Re: SUIVI : Le rapport de PWC sur la SAAQ



Bonjour Martin,

Le rapport remet sérieusement en question la prétention du ministre à l'effet que le volet SAG a été une relative réussite. Notamment, en identifiant le faible niveau d'adhésion comme une problématique évitable.

Des défaillances sont soulignées autant à l'égard de la réaction aux enjeux connus que des communications gouvernementales. Voir en particulier les points (3) et (4), ci-bas.

Je reprends les éléments du sommaire des observations qui pourraient être opposés au ministre Caire:

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;
2. Les cas d'exception de clients ne pouvant s'inscrire au Service d'authentification gouvernementale et leurs impacts;
3. Une gestion incomplète et réactive des enjeux d'authentification qui étaient connus par la SAAQ et le MCN en juin 2022;
4. La gestion du changement auprès de la population, pour laquelle les stratégies de communication auraient pu permettre de mieux informer certaines clientèles plus ciblées.

[...]

Le rapport critique également la gestion du côté de la SAAQ. On est vraiment face à un constat de défaillances autant au MCN qu'à la SAAQ, mais l'élément de nouvelle fera davantage mal à M. Caire, vu ses interventions publiques.

MTL

De : Martin Koskinen <[REDACTED]>
Envoyé : lundi, septembre 11, 2023 7:39:29 a.m.
À : Martin Plante <[REDACTED]>; Mathieu Toussaint-Lévesque
<[REDACTED]>; Laurence Belcourt-Lamarche <[REDACTED]>
[REDACTED]
Cc : Claude Laflamme <[REDACTED]>; Sébastien Lauzon
[REDACTED]
Objet : SUIVI : Le rapport de PWC sur la SAAQ

Québec 

Camarades,

Est-ce qu'il y a des éléments du rapport qui vont nous (ex. Éric Caire) sur la défensive cette semaine à l'Assnat ?

Martin Koskinen

Ce courriel est à usage restreint. S'il ne vous est pas destiné, veuillez svp le détruire et en informer l'expéditeur.