

TR : Avancement des travaux du projet CASA de la SAAQ

From: Carole Blouin <carole.blouin@sct.gouv.qc.ca>
To: Steeve Audet <steeve.audet@sct.gouv.qc.ca>
Cc: Reno Bernier <reno.bernier@sct.gouv.qc.ca>
Date: Wed, 22 Jul 2020 19:11:11 +0000
Attachments: État d'avancement (2020-07-16) SCT.pdf (402.77 kB); Lignes de presses CASA - Été 2020 - V - 13 juillet 2020 -SCT.pdf (104.57 kB); Napperon CASA _Juillet_2020_pour SCT.pdf (173.82 kB)



Allô Steeve, pour ton info et suivi le cas échéant.

Salutations,

Carole

De : Lépinay, Francine <Francine.Lepinay@saaq.gouv.qc.ca>
Envoyé : 22 juillet 2020 11:59
À : Reno Bernier <reno.bernier@sct.gouv.qc.ca>
Objet : Avancement des travaux du projet CASA de la SAAQ

Bonjour M. Bernier

Le conseil d'administration de la SAAQ a adopté une résolution la semaine dernière pour modifier l'échéancier de la livraison 2 du projet Carrefour des services d'affaires (CASA) de la SAAQ. Ainsi, la livraison 2 est maintenant prévue en 2022 au lieu de 2021.

Vous trouverez ci-joint, à titre d'information, certains documents vous donnant plus de détails à ce sujet. De plus, des lignes de presse ont été produites, celles-ci pourraient notamment servir lors de l'Étude des crédits en août prochain si des questions venaient sur le projet de la SAAQ.

Je demeure disponible pour toute information complémentaire.

Au plaisir,

Francine Lépinay CPA, CA

Vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel, par intérim

Société de l'assurance automobile du Québec | ☎ 333, boul. Jean-Lesage, E-5-36 | Québec (Québec) G1K 8J6


 francine.lepinay@saaq.gouv.qc.ca

De : Reno Bernier <reno.bernier@sct.gouv.qc.ca>

Envoyé : 1 juin 2020 13:57

À : Lépinay, Francine <Francine.Lepinay@saaq.gouv.qc.ca>

Cc : Tremblay, Nathalie (Présidente) <Nathalie.Tremblay@saaq.gouv.qc.ca>; Steeve Audet <steeve.audet@sct.gouv.qc.ca>; Chantal Dallaire <chantal.dallaire@sct.gouv.qc.ca>

Objet : TR: Avancement des travaux du projet CASA de la SAAQ

Bonjour Francine,

C'est très apprécié un gros merci et félicitations pour ta nomination.

Cordialement,

Reno Bernier, LL.M, MBA

Secrétaire associé du Conseil du trésor

Sous-secrétariat à la performance et à l'application de la Loi sur l'administration publique

Secrétariat du Conseil du trésor

875 Grande-Allée Est, 4e étage, secteur 500

Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-0875, Poste 5300

reno.bernier@sct.gouv.qc.ca

Devez-vous
vraiment imprimer ce courriel?



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

De : Lépinay, Francine [mailto:Francine.Lepinay@saaq.gouv.qc.ca]

Envoyé : 1 juin 2020 10:57

À : Reno Bernier <reno.bernier@sct.gouv.qc.ca>

Cc : Tremblay, Nathalie (Présidente) <Nathalie.Tremblay@saaq.gouv.qc.ca>

Objet : Avancement des travaux du projet CASA de la SAAQ

Bonjour M. Bernier,

Francine Lépinay CPA, CA 

Vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel par intérim

Société de l'assurance automobile du Québec | 333, boul. Jean-Lesage, E-5-36 | Québec (Québec) G1K 8J6

|

 francine.lepinay@saaq.gouv.qc.ca

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Ce message peut contenir des renseignements confidentiels. Il est à l'usage exclusif de son destinataire. Toute copie ou divulgation de son contenu est interdite. S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser aussitôt. Merci

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Devez-vous
vraiment imprimer ce courriel? 

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

ÉTAT D'AVANCEMENT – JUILLET 2020

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		
1. Modules concernant 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).
2. Modules concernant 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				2022	- Conception terminée; - Réalisation en cours et échéancier confirmé.
3. Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires complété; - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.

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
Rentabilité et tarification administrative aux citoyens		Respect de l'engagement aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens
Remboursement du déficit cumulé		Discussion sur l'échéancier à venir avec le ministère des Finances du Québec.

Lignes de presse – version du 13 juillet – Projet CASA

- La Société rappelle que ce projet apportera des améliorations notables pour ses clients principalement grâce aux déploiements de nouveaux services en ligne, dont l'intérêt s'est accru depuis le début de la pandémie. De plus, la modernisation de nos actifs technologiques nous permettra une plus grande agilité dans le développement de nouveaux services tout en étant plus robustes pour assurer la confidentialité des données personnelles de nos clients.
- Une 1^{re} étape de ce projet a été réalisée avec succès avec l'implantation des services de soutien à l'organisation (ressources humaines, matérielles et financières).
- Nous avons débuté notre 2^e étape visant nos clients en permis de conduire, immatriculations et en contrôle routier et avons rencontré deux difficultés importantes soit : la rareté de main-d'œuvre et la pandémie mondiale qui nous a amenés à mettre à jour nos risques du projet et conclure qu'il devenait incontournable de replanifier nos travaux pour en assurer la réussite. À titre d'exemple, l'ensemble des contributeurs au projet, dont nos partenaires, sont également occupés à gérer cette pandémie (corps policiers, réseaux de la santé, etc.).
- Question de rester réaliste, il devenait important de se donner un nouvel échéancier qui tient compte de ces nouvelles réalités pour se redonner des marges manœuvres.
- De plus, cette replanification de l'échéancier devait prendre en compte la priorité qu'on devait accorder à la reprise des services clients qui ont été arrêtés pendant plusieurs semaines et qui ont nécessité, et nécessite toujours, l'effort de plusieurs ressources principalement dans nos services en permis de conduire et immatriculation.
- La Société a convenu avec son partenaire IBM de replanifier le déploiement des services relatifs au permis de conduire, à l'immatriculation et au contrôle routier, lequel était prévu pour janvier 2022. Ce déploiement est dorénavant prévu pour janvier 2023, et ce, pour diminuer les risques et assurer la réussite du projet tout en respectant l'entente contractuelle.
- La firme EY, qui effectue l'assurance qualité externe et indépendante, confirme que la replanification a été effectuée de façon rigoureuse et assure une diminution du risque par rapport à la planification initiale.
- Malgré l'année supplémentaire, la Société respectera son engagement de livrer le projet sans impacts sur la facture des clients.

Enjeux liés à la COVID-19

Augmente les risques et élimine la marge de manœuvre prévue au projet

1. **Disponibilité des ressources internes**
Les enjeux liés à l'appropriation du télétravail sont maintenant sous contrôle (organisation du travail et productivité).
2. **Disponibilité des superutilisateurs (SU)**
La prolongation de l'échéancier laisse un délai suffisant pour identifier et intégrer les SU des différentes vice-présidences de même qu'établir la stratégie de recrutement.
Levée du moratoire sur l'embauche.
3. **Disponibilité des partenaires d'affaires**
Communications auprès des principaux partenaires (27/60). Accueil favorable du Centre de renseignements des corps policiers du Québec (CRPQ) et du Conseil canadien des administrateurs en transports motorisés CCATM (les 2 principaux).
Marge de manœuvre additionnelle découlant de la prolongation de la livraison pour arrimer les différentes initiatives et les plans des partenaires.
4. **Disponibilité des ressources de l'Alliance**
Facilité accrue de recrutement (ressources rendues disponibles) à la suite de la suspension ou de l'arrêt de projet en raison de la COVID-19.
Suivi serré des équipes de développement satellites (Inde, Maroc, Vietnam).
5. **Capacité de développement autre**
Suivi serré des nouvelles initiatives et synchronisation avec le plan CASA.
Intégration de tous les projets connus à ce jour dans le plan révisé.

Positionnement stratégique

L'adoption plus rapide des citoyens aux services numériques confirme les orientations du projet :

- Plus de 50 nouveaux services en ligne déployés à compter de janvier 2023
- Dossier complet, unique et accessible (1 client - 1 SAAQ)
- Disponibilité des services étendue 24/7
- Simplification des façons de faire
- Nouvelles modalités de paiement et de facturation
- En plus d'assurer leurs pérennité, la modernisation de nos actifs technologiques nous permettra une plus grande agilité dans le développement de nouveaux services tout en étant plus robustes pour assurer la confidentialité des données personnelles de nos clients

Implantation des services
Permis, Immatriculation et
Contrôle routier
Révision de l'échéancier
de janvier 2022 à
janvier 2023

Alignement gouvernemental

- Toujours aligné avec la transformation numérique gouvernementale
- Contributeur au projet SQJN (Service québécois Identité numérique)

EY - Auditeur indépendant

EY confirme que la replanification a été effectuée de façon rigoureuse et assure une diminution du risque par rapport à la planification initiale.

Partenariat et finances

- Projet demeure financièrement rentable
 - Sans frais administratifs additionnels pour le client
 - Date de fin du remboursement du déficit cumulé de l'accès sécuritaire au réseau routier en révision et discussion à venir avec les finances
- Contrat avec IBM en partage de risques
 - Discussions en cours pour les incidences financières de la dernière planification
 - Contrat ferme de 458 M\$ (se terminera plus tôt que prévu, mais suffisant pour compléter la livraison)