

COMMENTAIRES

ARTICLE JOURNAL DE QUÉBEC DU 9 AVRIL 2018

PROJET INFORMATIQUE DE LA SAAQ

- Le projet de la SAAQ est actuellement le seul projet majeur en cours de réalisation supportant la stratégie numérique du gouvernement annoncée au Discours sur le budget 2018-2019.
- Le projet appelé « Carrefour des services d'affaires » (CASA) est un projet d'affaires pour améliorer et transformer les services à la clientèle. Trois principales raisons :
 - Simplifier la vie des clients par l'ajout de services Web mobiles. À terme, plus de 50 nouveaux services. À titre d'exemple :
 - Renouvellement automatique du permis de conduire et des certificats d'immatriculation
 - Communications électroniques et certificat d'immatriculation permanent.
 - Prestation électronique des services
 - Obligation d'adresser la désuétude des systèmes informatiques
 - La technologie date de plus de 30 ans - Risque de pérennité
 - La SAAQ n'est plus en mesure de répondre aux attentes des clients
 - Simplifier la vie des employés qui offrent les services
- La SAAQ a mise en place des mécanismes de suivi, basés sur les meilleures pratiques, afin de s'assurer de la réussite du projet
- Cet investissement se fait sans coût additionnel pour le client.
- Le projet, qui est dans sa phase de réalisation, respecte toujours les coûts, les échéanciers et sa portée.

ARTICLE DE JOURNAL

- *Budget de 458 M\$ et doit coûter 85\$ par titulaire de permis de conduire.*
- *Échec passé du grand patron informatique de la SAAQ (VPTI) dans un projet semblable chez Hydro Québec*
- *Recours massif aux consultants externes*
- *Sous-traitance d'une partie du projet en Inde*
- *Pas de garantie de succès : historique de difficulté d'implantation de ce type de logiciels dans des entreprises*

23 avril 2018

COMMENTAIRES DE LA SAAQ

Bénéfice financier

- Aucun coût additionnel pour le client
- Une analyse de rentabilité sérieuse et documentée identifie des bénéfices entre 600 et 650 M\$ > 458 M\$.

Le VPTI

- Gestionnaire d'expérience en TI avec une très bonne feuille de route : engagé par la SAAQ en 2013 suite à un processus de sélection rigoureux accompagné par une firme externe.
 - Au cours des cinq dernières années avec la SAAQ, il a mené à terme à l'intérieur des budgets 125 projets totalisant 260 M\$.
 - Maintien d'un taux de mobilisation des équipes de la VPTI entre 83% et 85% > que les meilleurs employeurs.

Consultants et sous-traitance

- Ce n'est pas un projet de consultants, la SAAQ aux commandes du projet pour l'ensemble des éléments de gestion.
 - 100% des décisions sont prises par le comité de direction et les gestionnaires de la SAAQ.
 - Nombre de ressources affectées au projet : 346
 - 54% de l'Alliance
 - 46% SAAQ (62% lignes d'affaires, 38% TI)
 - Transfert d'expertise assuré.
 - Les équipiers de la SAAQ sont jumelés avec les consultants.
 - Une formation est effectuée ressource par ressource.
- Aucune sous-traitance SAAQ n'est effectuée en Inde, une vingtaine d'employés de LGS/IBM installés en Inde.
 - Il s'agit d'une capacité additionnelle : 100% de l'expertise est présente dans le projet à Québec.
 - Peu importe le lieu du travail, un suivi rigoureux est effectué.

Gouvernance du projet

- Le projet est suivi par :
 - le conseil d'administration de la SAAQ
 - le DPI du gouvernement
 - le MFQ et le SCT
- La SAAQ a identifié tous les risques liés au projet et tous les mécanismes pour les gérer via une revue des grands projets, soit ceux qui ont réussi et

ceux qui ont connu des difficultés ou des échecs. Entre autres, la SAAQ s'est inspirée des rapports du Vérificateur général du Québec.

- La décision d'investir a été prise avec rigueur, sans précipitation.
 - Analyse rigoureuse et transparente des solutions du marché qui nous ont confirmé que les solutions du marché répondaient aux besoins d'affaires de la SAAQ et réduisaient les risques technologiques, les coûts, l'échéancier de 8 ans et augmentaient les bénéfices.
 - 86% des entreprises possédant un PGI se disent satisfaites.
- Gouvernance et transparence
 - Le projet est audité en continu par une firme indépendante : Ernst and Young
- Plan détaillé
 - Le projet est découpé en 49 étapes de 4 semaines chacune.
 - Échéancier : premiers services livrés aux clients en 2020.
 - Contingence prévue au projet de 8% des coûts.

Après 11 étapes sur 49 ⇒ la SAAQ respecte les coûts et les échéances.
