

Normandeau: 15h46 minutes la SAAQ est sur le grill depuis la diffusion hier d'un article de Pierre Paul Biron dans le Journal de Québec sur les risques de dérapage autour d'un méga projet informatique de 493M\$. Pour jaser de ce grand projet qui fait couler beaucoup d'encre on discute avec NT qui est PDG de la SAAQ. Bonjour à vous Mme Tremblay.

NT: Bonjour Mme Normandeau

Normandeau: Merci d'avoir accepté notre invitation

NT: Merci surtout de m'avoir invitée

Normandeau: bon, alors, hier vous avez senti le besoin après la diffusion de cet article d'envoyer une lettre, une note interne à tous vos employés pour les rassurer sur le fait qu'il n'y aura pas de risque de dérapage, on a confiance à M. Malenfant qui pilote le projet, qui est un ancien d'HQ et qui en a arraché quand il était chez HQ avec un projet de ce type. Pourquoi vous êtes si certaine qu'il n'y aura pas de dérapage sur un projet d'envergure?

NT: Alors Mme Normandeau, vous savez, ça fait 8 ans que j'ai le privilège d'être à la tête de la SAAQ et le projet CASA dont on a fait mention publiquement hier, c'est un projet dès mon début de mandat il y a 8 ans était dans la tête de mes priorités alors c'est un projet que je connais très bien, c'est un projet que j'ai suivi étapes par étapes et je me suis assuré personnellement et ce bien avant l'arrivée de KM comprenons-nous, je me suis assurée personnellement que chacune des étapes du projet étaient solides avant d'autoriser le passage à l'étape suivante. Ceci étant dit, juste un mot sur monsieur Malenfant si vous me permettez parce que l'essentiel je pense est vraiment sur le projet. M. Malenfant, c'est moi-même qui ait choisi M. Malenfant.

Normandeau: KM, c'est ça?

NT: Oui, tout à fait. Alors KM s'est joint à l'équipe en 2013, ça fait maintenant près de 5 ans qu'il fait partie de l'équipe et je peux vous assurer, les gens qui me connaissent bien pourront vous dire que je suis extrêmement rigoureuse et exigeante dans le choix

des joueurs de mon équipe alors M. Malenfant je l'ai choisi suite à un processus qui était rigoureux par lequel je me suis fait même accompagner par une firme externe et je peux vous garantir que j'étais convaincue que je faisais le bon choix. Aujourd'hui, M. Malenfant, à même la performance et les résultats qu'il a livré ici en 5 ans ici avec nous m'a confirmé année après année que j'avais fait le bon choix. Alors sur M. Malenfant, j'ai toute sa confiance et je suis vraiment solide sur M. Malenfant. Maintenant sur le projet.

Normandeau: Parce ce que ce que vous proposez en fait c'est une refonte complète de l'informatique dans votre organisation. Est-ce que vous avez obtenu l'autorisation du Conseil du trésor pour mener à bien une autorisation pour celle-là?

NT: Bien sûr. Comme je vous mentionne, chaque étape du projet a été faite avec beaucoup de doigté, beaucoup de rigueur, a été suivie par le Conseil du trésor, par le Ministère des finances, parce qu'inévitablement, derrière ce projet-là, il y avait aussi de éléments de financement, donc Finances, Trésor et si je joins à ça l'ensemble de mon conseil d'administration, l'ensemble de l'équipe de direction alors c'est un projet qui a obtenu toutes les autorisations requises et je vous juste, permettez-moi un point, quand vous me demandez pourquoi je suis si convaincue de mon projet

Normandeau: En fait, pourquoi êtes-vous convaincue qu'il n'y aura pas de dérapages?

NT: Ouais ah oui tout à fait, d'abord et avant tout c'est qu'il n'y en a pas de dérapages actuellement dans le projet

Normandeau: Ça ne veut pas dire qu'il n'y en aura pas dans le futur

NT: Ça veut pas dire qu'il n'y a pas de risque je suis d'accord avec vous jamais je peux dire que je suis à risque zéro comme d'avoir un accident sur la route. Mais pourquoi je suis certaine de vous dire je gère tous les risques pour m'assurer qu'il n'y aura pas de dérapage, c'est qu'on a vraiment mis en place toutes les ingrédients, toutes les mesures nécessaires pour en faire un succès. Et pourquoi je suis capable de vous dire ça avec autant de conviction, c'est parce que nous autre aussi on les a entendu les projets qui ont pas bien marchés.

Normandeau: Ben oui

NT: Ben oui, on le sait qu'il y a des projets qui vont pas bien. On le sait aussi qu'il y a des projets qui vont bien. Ceux-là par exemple on en entend rarement parler, mais ils existent

Normandeau: mais ils ont pas tous l'envergure de votre projet ceux qui vont bien on s'entend, c'est 494M\$ c'est le projet le plus important de votre organisation

NT: Je suis d'accord avec vous, c'est un projet d'envergure. Toutefois, on est allés faire la revue de plusieurs projets dont des projets d'envergure. C'est vrai qu'à Québec il n'en a pas tant que ça des projets d'envergure, mais il en existe d'autres projets d'envergure à la grandeur de la planète donc on a fait la revue de la littérature, on a fait la revue des projets qui ont bien marché, on a fait la revue des projets qui n'ont pas bien marché et j'ai dit à mes équipes avant de donner le go sur le démarrage, vous allez me garantir 2 choses: la première: le projet va se réaliser sans aucun impact financier pour nos clients. Donc aucune augmentation de tarifs pour nos clients.

Normandeau: Parfait, ça c'est important

Nt: C'est majeur pour nos clients au Québec-là. Je peux pas m'aventurer dans un projet comme ça sans garantir en toute mon âme et conscience, en regardant mes clients droit dans les yeux, de leur dire que c'est sans impact financier pour eux. Et ça aujourd'hui je peux vous le garantir. La deuxième chose que je me suis assurée, c'est qu'on allait mettre en place tous les ingrédients pour réussir le projet, basé sur les projets qui ont bien été, basé sur les projets qui n'ont pas bien été. Et je leur ai demandé de me démontrer ça par A+B, que l'ensemble des ingrédients étaient présents et qu'une fois que j'aurais cette assurance-là, ce serait un go.

Normandeau: Ce genre de projet on sait quand ça commence mais on sait jamais quand ça fini. Est-ce que vous avez un échéancier sur la fin de votre projet?

NT: tout à fait. On a un échéancier clair, on a même une planification extrêmement détaillée et permettez-moi un point sur

Normandeau: Il va se livrer quand votre projet Mme Tremblay?

NT: Pardon?

Normandeau: Il va être livré quand le projet?

NT: Alors, le projet est un projet de 5 ans. Les premières livraisons vont être visibles pour nos clients à compter de 2020. Les clients pourront voir concrètement de nouveaux services à la clientèle offerts en mode web pour leur faciliter la vie à compter de 2020.

Normandeau: En fait vous le faites surtout pour ça, pour améliorer votre relation avec les clients de la SAAQ?

NT: Ce n'est que pour ça que nous faisons le projet et regardez ça fait quoi on se retrouve. Aujourd'hui je vous donne un exemple concret pour que vos auditeurs saisissent bien pourquoi on a besoin de faire ce projet-là et d'investir dans ce projet-là aujourd'hui. On est en 2018 aujourd'hui. Il se fait au Québec par année, je donne juste un exemple là. Il se fait au Québec par année 1 million de transactions de vente de véhicule entre particuliers. Ça fait en sorte que ça implique 2 millions de personnes. Une qui achète et l'autre qui vend. Ben nos clients aujourd'hui-là, pour effectuer leurs transactions, on sait que nos gens sont très occupés là, ben ils sont tous obligés de prendre congé pis de se déplacer dans un centre de service pour aller faire la transaction.

Normandeau: c'est vrai

NT: Impossible de faire cette transaction-là par le Web. Ça a pas de bon sens en 2018. Alors moi je me retourne de bord et je demande à mes équipes comment je règle ce problème-là. Et là le problème à lequel on fait face, c'est que la SAAQ existe bon an, mal an, depuis 40 ans donc nos technologies, comme beaucoup d'entreprises aujourd'hui qui font face au virage numérique et à l'avancée des technologies, on est face à des technologies qui datent d'un peu plus de 30-35 ans.

Normandeau: Ce que vous êtes en train de dire, c'est qu'il faut se mettre au gout du jour et que les transactions pour lesquels on doit obligatoirement se déplacer dans les succursales de la SAAQ, on va pouvoir les faire par Internet, c'est ça?

NT: Tout à fait, incluant les téléphones intelligent, les tablettes, ce que nos clients sont pas capables de faire aujourd'hui. Tout à fait.

Normandeau: Là le PQ a demandé, le Parti Québécois a demandé de vous entendre en commission parlementaire. La CAQ a ajouté sa voix au Parti Québécois. Est-ce que vous avez l'intention de répondre à l'appel de ces deux formations politiques et d'aller vous expliquer en commission parlementaire?

NT: Tout à fait. Ça va me faire grand plaisir si les parlementaires jugent à propos de m'entendre ça va me faire un grand plaisir d'aller parler de sous tous les couverts aller expliquer l'ensemble et l'importance de ce projet-là et aussi démontrer aux parlementaires la rigueur de gestion qu'on a mis en place qui fait qu'aujourd'hui, ça fait 8 ans que je le dis et je le dis à l'ensemble de mes équipes, qu'on est tellement confiants de faire un succès de ce projet-là.

Normandeau: Si, Mme Tremblay, il y a un dérapage de ce projet, si le projet n'est pas livré à temps, s'il y a un dépassement de coût, est-ce que vous êtes prêtes aujourd'hui, à prendre l'engagement de quitter votre poste comme PDG, de PDG de la SAAQ si le projet ne répond pas à l'engagement que vous prenez aujourd'hui c'est-à-dire de livrer en temps pis de livrer dans les coûts prévus.

NT: Madame Normandeau, ce projet-là comme je vous dis pour moi est un projet prioritaire. Il est clair que pour moi, tous les facteurs clefs de succès sont là. Pour moi, pour le conseil d'administration, pour l'ensemble de l'équipe pour faire un succès de ce projet-là. Alors ça va me faire un grand plaisir de livrer avec succès un projet qui fonctionne pour les québécois.

Normandeau: Si ça ne fonctionne pas, êtes-vous prêtes comme gestionnaire imputable des données des contribuables de laisser votre place à quelqu'un d'autre?

NT: On en est pas là Mme. Normandeau, vous allez comprendre que c'est un projet de 5 ans. La beauté de l'affaire par exemple c'est que je serai là toute la durée du projet parce que mon mandat a été renouvelé jusqu'en 2022 et je vous disais que les premières livraisons pour nos clients seraient là à compter de 2020. Donc je vais être en poste, je laisserai pas ce dossier-là à personne d'autre. Je veux avoir le plaisir, le bonheur, avec mes équipes, un équipe qui est gagnante, de livrer ce projet-là pour tout le monde. Il est clair que je suis imputable du projet. Il est clair que je suis imputable de l'ensemble de la gestion de mon organisation depuis 8 ans et c'est fort des résultats de la performance de la SAAQ des 8 dernières années que je peux dire que en 2020, je vais être très heureuse et je suis très confiante de livrer ce projet-là avec succès. Et mon mandat termine en 2022.

Normandeau: Mme Tremblay, merci de votre temps pour cette émission

NT: ça m'a fait plaisir Mme Normandeau