

From: "Chaput, Audrey" <Audrey.Chaput@saaq.gouv.qc.ca>
 To: "Fournier, Nadia" <nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca>
 Subject: TR: Documents pour rencontre ministre/SAAQ
 Date: Sun, 2 Mar 2025 13:05:53 +0000
 Message-ID: <YQBPR0101MB97891070CB217B400F62E68DE6CE2@YQBPR0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 X-Email-Status: read,notify
 X-Source-Folder: Reddition de compte cabinet
 X-Email-Hash-MD5: 03eb67476c5ab93b7be2759d281c063f
 Attachments: Synthèse CASA L2_EY_sept 2021_(B).pdf

Tu avais transmis la version finale jointe

De : Leclerc, Dave <Dave.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca>
 Envoyé : 23 septembre 2021 12:20
 À : Chaput, Audrey <Audrey.Chaput@saaq.gouv.qc.ca>
 Objet : TR : Documents pour rencontre ministre/SAAQ

De : Fournier, Nadia <nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca>
 Envoyé : 23 septembre 2021 12:19:56 (UTC-05:00) Eastern Time (US & Canada)
 À : Rajotte, Martine <Martine.Rajotte@transports.gouv.qc.ca>
 Cc : Généreux, Alain <alain.generoux@transports.gouv.qc.ca>; Leclerc, Dave <Dave.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca>
 Sujet : Documents pour rencontre ministre/SAAQ

Bonjour Martine,

Voici les documents en prévision de la rencontre du 28 septembre entre le ministre et les gens de la SAAQ.

Salutations,

Nadia Fournier, directrice
 Direction des relations gouvernementales et du soutien administratif
 Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière
 Société de l'assurance automobile du Québec
 333, boulevard Jean-Lesage, Tour Nord, 6^e étage
 Québec (Québec) G1K 8L6
 Cellulaire [REDACTED]
 nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca

SMTP Header

Received: from QB1PPF03BE7CB6F.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM (2603:10b6:c08::208) by
 YQBPR0101MB4634.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM with HTTPS: Sun, 2 Mar 2025 13:05:57 +0000
 Authentication-Results: dkim=none (message not signed) header.d=none;dmARC=none action=none header.from=saaq.gouv.qc.ca;
 Received: from YQBPR0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM (2603:10b6:c01:81::10) by
 QB1PPF03BE7CB6F.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM (2603:10b6:c08::208) with Microsoft SMTP Server
 (version=TLS1_2, cipher=TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384) id 15.20.8489.26; Sun, 2 Mar 2025
 13:05:53 +0000
 Received: from YQBPR0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM ([fe80::5b5f:8d9a:7a18:b6db]) by
 YQBPR0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM ([fe80::5b5f:8d9a:7a18:b6db%3]) with mapi id
 15.20.8489.025; Sun, 2 Mar 2025 13:05:53 +0000
 Content-Type: multipart/mixed; boundary="-----_NextPart_000_0036_3D424580_0C8DD6E2"
 From: "Chaput, Audrey" <Audrey.Chaput@saaq.gouv.qc.ca>
 To: "Fournier, Nadia" <nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca>
 Subject: TR: Documents pour rencontre ministre/SAAQ
 Thread-Topic: Documents pour rencontre ministre/SAAQ
 Thread-Index: AdewiILL2WGPls2Q5CpY3R67kE0JwAAAF2Oh7W52iA=
 Disposition-Notification-To: "Chaput, Audrey" <Audrey.Chaput@saaq.gouv.qc.ca>
 Date: Sun, 2 Mar 2025 13:05:53 +0000
 Message-ID: <YQBPR0101MB97891070CB217B400F62E68DE6CE2@YQBPR0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 References: <YQBPR0101MB463498793955946BDAEAE3E9EA39@YQBPR0101MB4634.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 <d94bcce9c84342aca500a2f1d2004cde@QB1PR01MB2707.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 In-Reply-To: <d94bcce9c84342aca500a2f1d2004cde@QB1PR01MB2707.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 Accept-Language: fr-CA, en-US
 Content-Language: fr-FR
 X-MS-Has-Attach: yes
 X-MS-Exchange-Organization-SCL: 1
 X-MS-TNEF-Correlation: <YQBPR0101MB97891070CB217B400F62E68DE6CE2@YQBPR0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 MIME-Version: 1.0
 X-MS-Exchange-Organization-MessageDirectionality: Originating
 X-MS-Exchange-Organization-AuthSource: YQBPR0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM

X-MS-Exchange-Organization-AuthAs: Internal
X-MS-Exchange-Organization-AuthMechanism: 04
X-MS-Exchange-Organization-AuthSource: 91c8a45e-a35a-41bc-16bd-08dd598af69b
X-MS-PublicTrafficType: Email
X-MS-TrafficTypeDiagnostic: YQBP0101MB9789:EE JOB1PPF03BE7CB6F:EE_YQBP0101MB4634:EE_
Return-Path: Audley.Chapuis@saag.govv.qc.ca
X-MS-Exchange-Organization-ExpirationStartTime: 02 Mar 2025 13:05:53.6837 (UTC)
X-MS-Exchange-Organization-ExpirationStartTimeReason: OriginalSubmit
X-MS-Exchange-Organization-ExpirationInterval: 1:00:00:00.0000000
X-MS-Exchange-Organization-ExpirationIntervalReason: OriginalSubmit
X-MS-Office365-Footering-CorrelationId: 91c8a45e-a35a-41bc-16bd-08dd598af69b
X-MS-Exchange-AuthMessageProperties: SAJSL
X-Microsoft-Antispam: BCL:0;ARA:13230040(366016)(7053199007)(4013099003)(8096899003)(41050700001);
X-Forefront-Antispam-Report: CIP:255.255.255.255;CTRY:fr;SCL:1;SRV:;IPV:NLI;SFV:NSPM;H:YQBP0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM;PTR:;CAT:NONE;SFS:(13230040)(366016)(7053199007)(4013099003)(8096899003)(41050700001);DIR:INT;
X-MS-Exchange-CrossTenant-OriginalArrivalTime: 02 Mar 2025 13:05:53.4036 (UTC)
X-MS-Exchange-CrossTenant-FromEntityHeader: Hosted
X-MS-Exchange-CrossTenant-Id: 4df32e45-efd8-40c1-93ea-d0041b95d83b
X-MS-Exchange-CrossTenant-AuthSource: YQBP0101MB9789.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM
X-MS-Exchange-CrossTenant-AuthAs: Internal
X-MS-Exchange-CrossTenant-NetworkMessageId: 91c8a45e-a35a-41bc-16bd-08dd598af69b
X-MS-Exchange-CrossTenant-MailboxType: HOSTED
X-MS-Exchange-CrossTenant-UserPrincipalName: /1PLZr2KVY4BpVlqcr88NDZupivhyPqDvi+BaRUvAAwnjoiQgSq+0SExPgHFG3TrH6gvWdx33v2l8acx1HvAsYSnYLy2ZBPhq8GY5WCME=
X-MS-Exchange-Transport-CrossTenantHeaderStamped: QB1PPF03BE7CB6F
X-MS-Exchange-Transport-EndToEndLatency: 00:00:04.0655419
X-MS-Exchange-Processed-By-BccFoldering: 15.20.8489.024
X-Microsoft-Antispam-Mailbox-Delivery: ucf:0;jmr:0;auth:0;dest:ENG(910001)(944506478)(944626604)(920097)(425001)(930097)(140003)(1420198);
X-Microsoft-Antispam-Message-Info: 9VRk4boqu+BRwgxIPTmIt55Hd7wvRuTiOi9VzDQq...

Linked Attachments

(Click link to open file. Requires Adobe Acrobat Reader)

Attachment\Synthèse CASA L2_EY_sept 2021_(B).pdf

Coût du contrat

CONTRAT PROJET CASA (M \$)	Contrat	Utilisation au 2021-05-15	Solde
Services professionnels et formation	311,9	216,2	95,7
Licences SAP	56,8	47,5	9,3
Infrastructures	26,3	25,3	1,0
TOTAL - PROJET CASA	395,0	289,0	106,0
TOTAL - OPÉRATIONS SUPPORT ET LICENCES	63,4	29,0	34,4
TOTAL DU CONTRAT	458,4	318,0	140,4

Sont suffisant pour terminer la Livraison 2

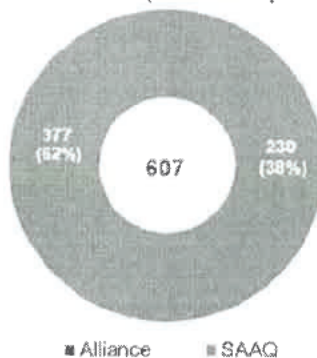
Indicateurs d'affaires

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	●	Respect de l'échéancier convenu avec le ministère des Finances du Québec

Ressources humaines

Des équipes mixtes, composées de ressources de la SAAQ et de l'Alliance et dont les expertises sont complémentaires, œuvrent sur le projet. Cette stratégie a permis aux équipiers de la SAAQ d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires afin d'opérer les services numériques modernes et pérennes à la suite départ de l'Alliance.

**Répartition des équipiers
CASA (mai 2021)**



CASA – Un levier au Plan de transformation de la Société

ÉTAT DE LA SITUATION

- CASA est un vaste Plan de transformation qui a pour objectif de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société de l'assurance automobile du Québec. En effet, CASA permet :
 - De répondre aux besoins et aux attentes de sa clientèle en bonifiant leur expérience par le déploiement de nouveaux services en ligne dont l'intérêt s'est accru depuis le début de la pandémie ;
 - De renforcer l'expérience employés ;
 - De simplifier la relation de la Société avec ses partenaires, par la transformation de ses façons de faire afin rendre l'organisation encore plus efficiente ;
 - D'adresser la problématique de pérennité de technologie de l'information de près de 40 ans.
- CASA est aligné avec la *Stratégie numérique du Gouvernement du Québec* en utilisant, comme levier, une solution du marché soit un progiciel de gestion intégré (PGI).
- La Société s'est engagée à réaliser CASA sans augmenter la tarification administrative pour les citoyens et en remboursant le déficit cumulé à même les bénéfices générés par ce dernier.
- La 5e revue EY est en cours et le rapport doit être déposé à la séance du conseil d'administration du 15 septembre prochain. À l'instar des 4 revues précédentes, le plan d'action qui en découle sera élaboré subséquemment.

Gouvernance et gestion des risques

- La Société est maître d'ouvrage et maître d'œuvre de CASA et, par conséquent, en assure la gestion.
- Les mécanismes de gouvernance sont en place pour suivre le projet.
- De façon globale, CASA contribue à mitiger les risques organisationnels de la Société.
- Les risques propres au projet CASA, les risques associés au contrat avec l'Alliance et les risques financiers sont gérés par des mécanismes de suivi et de réévaluation réguliers.
- La réalisation de CASA s'effectue selon une approche de partage de risques avec l'Alliance.
- La stratégie de paiements est basée sur la qualité des actifs livrés, évaluée à partir de critères d'acceptation et de performance.
- Des plans de vérification et d'assurance qualité sont prévus au niveau de la vérification interne de la Société, au niveau de la gestion du programme, par la firme indépendante Ernst & Young (EY) et au niveau de la Solution construite et exploitée, par l'éditeur SAP.

Suivi de projet

La stratégie de réalisation de la solution s'échelonne sur plusieurs livraisons :

- Livraison 0 et Livraison 1 : terminées.
- Livraison 2 :
 - La phase de construction se termine en avril 2022, tel que planifié ;
 - De mai à décembre 2022 : les travaux préparatoires aux déploiement prévus pour janvier 2023, tel que planifié.

Mise à jour selon la reddition de comptes effectuée aux comités de gouvernance de juin 2021.

Livraison	Indicateur							
	Délai	Coûts	Portée	Ressources humaines SAAQ Alliance	Risques	Bloquants stratégiques	Bénéfices	Gestion de l'entente
2 – Permis, Immatriculation et Contrôle routier						Aucun		

 Des  Sans tenir compte  Résultat projeté tel que prévu  Résultat des rendements – Peu de marge de manœuvre  Résultat incertain qui prévaut  Avec plan d'action  Résultat incertain qui prévaut  Sans plan d'action

Plan d'action

Les principaux risques se situent au niveau des ressources humaines et plus particulièrement en lien avec les projets concurrents : l'évolution des besoins d'affaires exerce une pression sur la capacité des ressources alors que les travaux de construction de la Livraison 2 amorcent leur dernier droit. Malgré cette pression l'équipe de projet arrive à livrer les résultats.

Sommaire des améliorations apportées

Clients
Authentification avec les Services québécois d'identité numérique
23
Services

Particuliers
Authentification avec un système maison
2
échange de données
Services

Entreprises
Authentification avec le Service québécois et identité numérique
13
Services

Services
Authentification avec un système maison
6
Services

Services
Authentification avec un système maison
3
Services

Services
Authentification avec un système maison
3
Services

Timeline:

- 2017**
Fédération des services numériques
pour améliorer l'expérience client
- 2018**
Intégration des Services numériques des comités de gestion pour maximiser l'efficacité des services
- 2019**
Adoption des Services numériques des comités de gestion pour maximiser l'efficacité des services
- 2020**
Adoption des Services numériques des comités de gestion pour maximiser l'efficacité des services
- 2021**
Adoption des Services numériques des comités de gestion pour maximiser l'efficacité des services

The diagram illustrates the 5 portals of the digital ecosystem. A central tablet displays "5 portails". Surrounding it are five circular icons representing different portals:

- 1. Authentification avec un système existant** (Authentication with an existing system): 2.3
- 2. Authentification avec un système existant et services supplémentaires** (Authentication with an existing system and additional services): 2.3
- 3. Authentification avec un système existant et services supplémentaires** (Authentication with an existing system and additional services): 2.3
- 4. Authentification avec un système existant et services supplémentaires** (Authentication with an existing system and additional services): 2.3
- 5. Authentification avec un système existant et services supplémentaires** (Authentication with an existing system and additional services): 2.3



117

Sommaire des améliorations apportées

- 
 D'inspiration client
 et de
 processus
 de
 services
7. Gestion de
 services en ligne
 et de la
 expérience client
6. Traitements
 des documents
 et de
 la
 donnée
5. Des réponses
 et des
 documents
 pour
 répondre
4. Achèvement des
 documents
 et de la
 donnée
 en
 temps réel par
 des
 services à valeur ajoutée
3. Automatisation de
 la
 donnée
 et de la
 donnée
 et de la
 donnée
2. Base de
 données
 et de la
 donnée
1. Réponse de
 clients
 et de la
 donnée
0. Réponse de
 clients
 et de la
 donnée

Sommaire de la 5^e revue du projet CASA

EY a été mandatée pour effectuer sept revues indépendantes du projet CASA de la SAAQ (la « Société ») s'échelonnant de novembre 2017 à décembre 2022. Les travaux de la **cinquième** revue ont eu lieu entre la fin avril 2021 et le début août 2021.



Appréciation du niveau de risque par rapport à la dernière revue, ainsi que nos différentes marges de manœuvre

L'équipe de direction du projet CASA continue de bien gérer dans l'ensemble le processus de gestion des risques.

Dans l'ensemble et sur la base des éléments connus à ce jour et des efforts continus pour gérer la portée et les développements, nous sommes d'avis que le programme est présentement en contrôle des travaux de développement à compléter et que la planification prévoit une marge de manœuvre adéquate sur le plan des cycles 16 et 17 pour absorber certains impondérables anticipés de livraison. Cependant, cette marge de manœuvre disponible ne doit pas servir à prévoir des éléments inconnus à ce jour, incluant des travaux majeurs pour prendre en considération de nouvelles réglementations éventuelles.

Dans ce contexte, il est primordial de réduire au strict minimum l'ajout de nouvelles fonctionnalités à la portée du projet, de continuer à envisager la réduction du nombre d'objets RICEFW et, si nécessaire, de considérer le report de quelques mois (Livraison 2.5) de la mise en production de certaines fonctionnalités non critiques, peu utilisées ou facilement soutenues par une application déjà existante ou même un processus manuel (si besoin très sporadique il y a).

Plan d'action à la suite de la revue précédente

Selon nos discussions avec les leaders de CASA ainsi que la révision du Plan d'action (version du 22 avril 2021), la grande majorité des recommandations que nous avons formulées dans le cadre de nos revues précédentes ont été mises en place.

CASA - État d'avancement du projet - Septembre 2021

CASA - Coûts du projet (en millions de \$)	Dates d'implantations	Budget	Coûts réels au 2021-09-03
Conception globale	31 décembre 2017 / Terminée	55,3	Coût final 55,3
L1 - Ressources financières, matérielles et RH	31 décembre 2018 / Terminée	116,6	Coût final 116,6
L2 - Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) et Contrôle routier	31 décembre 2022 / En cours	416,0	277,6
L3 - Indemnisation	Autorisation du conseil d'administration à venir	64,8	*
Contingence	S O	29,3	7,8
TOTAL		682,0	457,3

Bénéfices : 692 M\$. Aucun impact sur le coût aux citoyens.

Un projet rentable

- ▶ Par l'optimisation des processus et des façons de faire
- ▶ Par la diminution des coûts d'exploitation
- ▶ Par la diminution du nombre de visites en centres de services
- ▶ Par la virtualisation des activités et la diminution de l'utilisation du papier

Répartition des équipiers CASA (sept. 2021)



CASA ■ Alliance ■ SAAQ

L2 progresse comme prévu

- Coûts internes SAAQ : 162 M\$
- Coûts Alliance : 254 M\$

Le tout financé à même les budgets de la SAAQ

Final - Aucun ajout ne sera autorisé

CONTRAT PROJET CASA (M\$)	Contrat	Utilisation au 2021-09-03	Solde
Services professionnels et formation	322,3	234,8	87,5
Licences SAP	57,7	48,7	9,0
Infrastructures	26,3	25,3	1,0
TOTAL - PROJET CASA	406,3	308,8	97,5
TOTAL - OPÉRATIONS SUPPORT ET LICENCES	52,1	29,4	22,7
TOTAL DU CONTRAT	458,4	338,2	120,2

Sera suffisant pour terminer L2

Indicateurs d'affaires

Appréciation

Commentaires

- Gestion du contrat
- Rentabilité et tarification administrative aux citoyens
- Remboursement du déficit cumulé

Respect du contrat

Respect de l'engagement. Aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens

Respect de l'échéancier convenu avec le ministère des Finances du Québec