

**NOTE AU COMITÉ ACTIF-PASSIF ET VÉRIFICATION ET
AU COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

DE : Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes

DATE : Le 3 décembre 2019

OBJET : État de situation de la DVIEP au 29 novembre 2019 Audit et surveillance du projet CASA	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour information
---	--

CONTEXTE

L'état de situation de la DVIEP, concernant la surveillance et l'audit du projet Carrefour des services d'affaires (CASA), est présenté aux membres du comité actif-passif et vérification (CAPV) ainsi qu'aux membres du comité des technologies de l'information (CTI) afin de rendre compte des résultats des travaux d'audit et de surveillance réalisés pour la période du 13 septembre au 29 novembre 2019; le dernier état de situation ayant été présenté au CTI-CAPV le 17 septembre 2019.

ÉTAT DE SITUATION

1. La DVIEP a assisté aux comités de direction de la SAAQ et nous avons pu constater les échanges tenus à propos du projet CASA, ainsi que les analyses de risques qui y sont déposées. Nous avons également assisté à d'autres rencontres avec la présidente et chef de la direction, les vice-présidents, la directrice générale des affaires juridiques ainsi que plusieurs autres intervenants (SAAQ et Alliance) au dossier afin d'obtenir les informations pertinentes pour étayer nos constats. Les observations qui suivent ont été produites et documentées sur la base des informations demandées et obtenues par les auditeurs de la DVIEP.
2. Le déploiement de la livraison 1 progressive se poursuit. En date du présent rapport, les auditeurs observent que certains éléments de la portée contractuelle n'ont toujours pas été implantés et que certaines mesures compensatoires mises en place lors de la livraison 1 sont toujours présentes. La VPRHFP travaille avec la gestion du projet afin de documenter les écarts entre la portée de la livraison 1 prévue au contrat et celle effectivement livrée. Les auditeurs poursuivront leurs analyses une fois cette documentation terminée tout en portant une attention particulière à l'imputation des coûts reliés à la réalisation complète de la livraison 1.
3. Selon le bureau de projet, la réalisation du plan d'action suite aux recommandations d'EY suit son cours et devrait être terminée à la fin de décembre 2019. La prochaine intervention d'EY devrait avoir lieu au printemps 2020.

4. Tel que mentionné depuis juin dernier, certaines mesures compensatoires, déjà prévues par la VPRHFP en cas de sinistre, permettraient de supporter des processus essentiels, notamment l'émission manuelle de chèques. Cependant, le plan de contingence n'a pu être testé entièrement dans l'éventualité qu'une reprise informatique de CASA soit nécessaire à la suite d'un sinistre. Ce risque a été pris en charge et des mesures compensatoires devraient permettre de maintenir le risque à un niveau acceptable. Les auditeurs surveilleront l'efficacité de la solution de reprise lors des essais.
5. Tel qu'indiqué dans la note du 17 septembre dernier; bien que des mécanismes de protection des renseignements personnels soient prévus dans le projet, les informations obtenues nous indiquent que la Solution livrée ne journalise pas l'accès aux données personnelles consultées par les utilisateurs. La SAAQ ne détient pas les habilitations de sécurité pour certaines ressources externes qui possèdent des droits d'accès à des données confidentielles. Ces demandes sont en cours et des analyses quant à la qualité des documents sont aussi effectuées. De plus, certaines ressources de l'Alliance travaillant à l'extérieur du pays, notamment en Inde, ont accès à des données personnelles détenues par la Société. La Direction est au fait de la situation et des mesures compensatoires sont prévues afin de réduire les risques. La DVIEP assurera un suivi à ce sujet.
6. Les auditeurs poursuivent les travaux relatifs aux contrôles liés à la sécurité de l'information, à la protection des renseignements personnels ainsi qu'aux contrôles financiers de la livraison 1. En ce qui a trait à la sécurité de l'information, les auditeurs tiennent à porter à l'attention des membres du présent comité un incident survenu peu après l'implantation de la livraison 1. En effet, des données personnelles concernant les employés de la Société ont été copiées dans un environnement de développement de CASA qui ne possède ni contrôle d'accès, ni journalisation adéquate pour ce type d'information, et ce, pour une période de près d'un mois. Suite à la découverte de cet événement, le processus de gestion des incidents a été initié et l'accès à ces données a été immédiatement bloqué. Une analyse d'impacts est en cours afin d'en déterminer le risque résiduel.
7. Lors de leurs travaux, les auditeurs ont aussi constaté l'existence de problèmes de performance dans la Solution livrée lors de l'exécution de certaines transactions. Des mesures compensatoires reposant sur l'organisation du travail de certains secteurs ont été mises en place en attendant la résolution de ce problème. Ce problème a été pris en charge afin d'en identifier la cause et des pistes de solution.
8. La DVIEP a aussi effectué un suivi quant aux autorisations de contracter émises par l'Autorité des marchés publics et en date de la présente note, tous les sous-contractants de l'Alliance avaient obtenu leurs autorisations. Les auditeurs effectuent un suivi régulier sur ce point afin de s'assurer que l'Alliance possède toutes les autorisations requises de ses sous-contractants.
9. En décembre 2018, les auditeurs avaient communiqué au présent comité leur préoccupation quant aux taux horaires utilisés par l'Alliance dans sa facturation. Suite aux informations obtenues des différents intervenants au projet, la DVIEP a effectué des analyses qui ont permis de constater la surutilisation du profil « Expertise de pointe » par rapport à la soumission. En effet, pour les 5 premières années du contrat, la soumission de l'Alliance prévoyait l'utilisation de 10 790 heures pour ce profil au taux horaire de 350\$. En date du 25 octobre 2019, soit environ 2 ans et demi après le début du contrat, le projet avait consommé plus de 31 000 heures pour ce profil. Les auditeurs observent également la sous-utilisation des taux les plus bas prévus à la soumission ce qui contribue à hausser le taux horaire

moyen facturé. Ce fait a été porté à l'attention de la Direction et un suivi sera effectué par la DVIEP.

10. Le plan de qualité du programme (PQP), prévu au contrat avec l'Alliance, n'a toujours pas été entériné par les parties. Le PQP détaille notamment les éléments relatifs à l'organisation, aux modalités et aux mécanismes de gestion du projet.
11. En date du présent rapport, des discussions ont toujours lieu entre la Société et l'Alliance concernant les impacts reliés à la planification détaillée de la livraison 2 qui a été présentée au CTI/CAPV du 17 septembre 2019, ainsi que l'application de certaines modalités du contrat, notamment le partage de risque. Le résultat de ces discussions pourrait affecter les coûts, et la rentabilité du projet.

RISQUES ASSOCIÉS AU DOSSIER

- Risques technologiques
- Risques opérationnels et de partenariats
- Risques stratégiques
- Risques de conformité

CONCLUSION

La DVIEP considère toujours que les hypothèses supportant les coûts, les bénéfices et l'échéancier pour la mise en œuvre de la Solution représentent des cibles ambitieuses.

La DVIEP poursuit ses travaux de surveillance et d'audit tout en portant une attention particulière aux points mentionnés ci-haut, à la faisabilité de la Solution ainsi qu'à l'efficacité des mesures de contrôles misent place dans CASA.