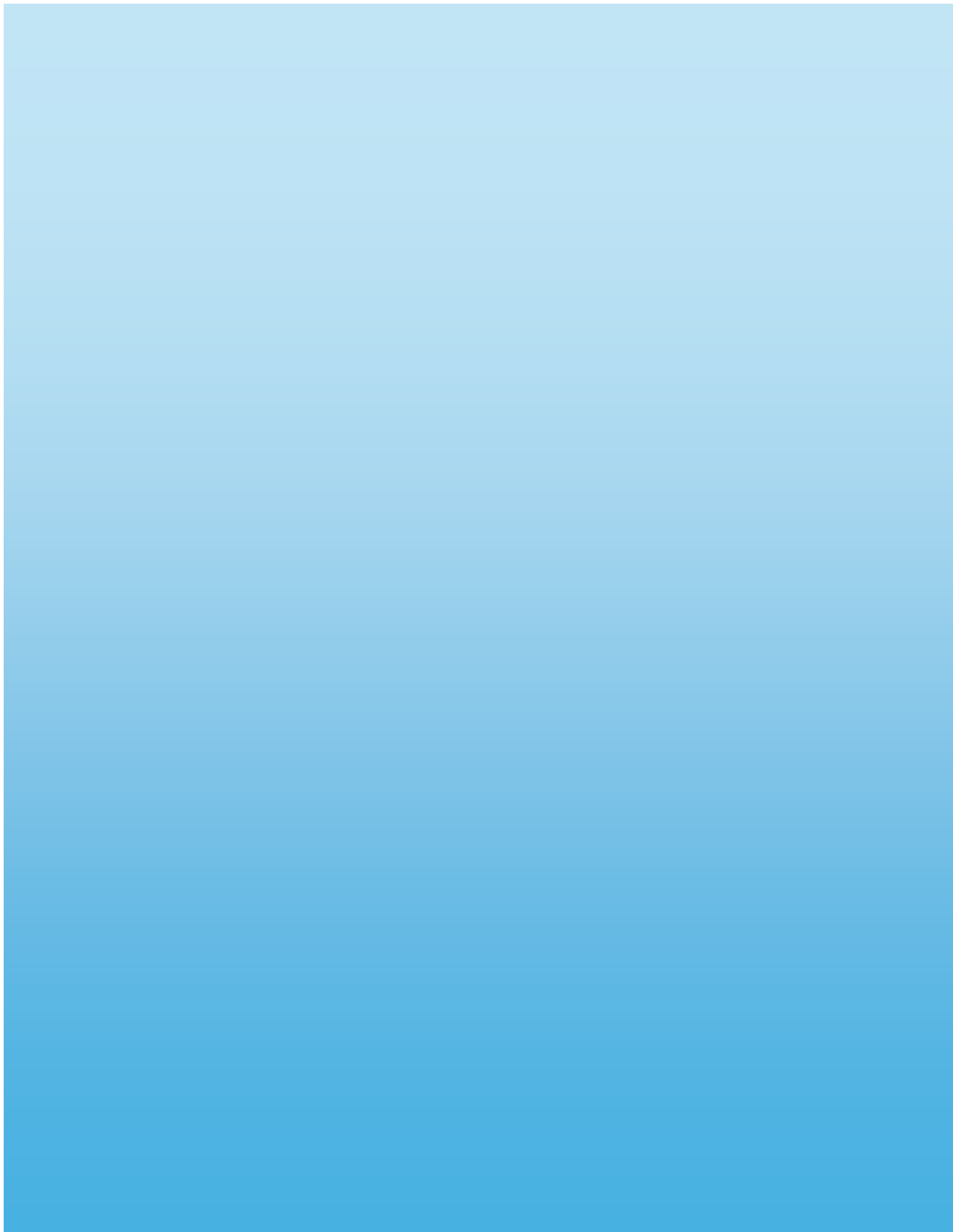


| PIÈCES                                                                                                                                                                                                                                                                       | ONGLET   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Courriel de la CAP à Mme Nathalie Tremblay en date du 16 mai 2019 et examen du RAG 2017 joint – Objet : Examen du rapport annuel de gestion 2017                                                                                                                             | ONGLET 1 |
| Courriel de Mme Martine Tanguay à la CAP en date du 17 mai 2019 – Objet : Examen du rapport annuel de gestion 2017                                                                                                                                                           | ONGLET 2 |
| Courriel de la CAP à Mme Nathalie Tremblay en date du 13 juin 2019 et l'extrait du rapport joint – Objet : Dépôt du 39e rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics                                                                 | ONGLET 3 |
| Courriel de Mme Lyne Simard à M. Yve Frenette, M. Karl Malenfant, M. Martin Simard, M. Guillaume Morand, Mme Audrey Chaput et Mme Martine Tanguay en date du 4 juillet 2019 – Objet : Réponse à la CAP                                                                       | ONGLET 4 |
| En liasse, échange de courriels entre Mme Sarah Parisé, Mme Marjolaine Proulx et M. Guillaume Morand entre le 10 juillet et 23 juillet 2019 et 2 documents CASA joints – Objet : en attente SCT - TR: Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ | ONGLET 5 |
| Courriel 1 de 3 de Mme Martine Tanguay à la CAP en date du 31 juillet 2019 et lettre à M. Leitaio, la table des matières avec 2 documents joints sur CASA – Objet : Réponse - Examen du RAG 2017 de la SAAQ (envoi 1 de 3)                                                   | ONGLET 6 |
| Courriel 2 de 3 de Mme Martine Tanguay à la CAP en date du 31 juillet 2019 et contrat de licence et droits d'utilisation de progiciels (non joint) – Objet : Réponse - Examen du RAG 2017 de la SAAQ (envoi 2 de 3)                                                          | ONGLET 7 |
| Courriel 3 de 3 de Mme Martine Tanguay à la CAP en date du 31 juillet 2019 et contrat cadre avec le contrat de services professionnels et vente d'équipement (non joints) – Objet : Réponse - Examen du RAG 2017 de la SAAQ (envoi 3 de 3)                                   | ONGLET 8 |



**De :** [Tremblay, Nathalie \(Présidente\)](#)  
**À :** [Tanguay, Martine](#)  
**Objet :** Fwd: Examen du rapport annuel de gestion 2017 - SAAQ  
**Date :** 16 mai 2019 17:29:12  
**Pièces jointes :** [image001.jpg](#)  
[image002.jpg](#)  
[Examen RAG - SAAQ.pdf](#)

---

Bonjour Martine,

Voici la réponse de la CAP suite à l'analyse du RAG 2017.

Je ne suis pas convoqué mais nous avons à leur transmettre documents et réponses à certaines questions.

Prendre connaissance svp et on discutera des suites à donner.

Merci !

Nathalie Tremblay, FCPA, FCA  
Présidente et chef de la direction  
Société de l'assurance automobile du Québec  
Avec vous,  
au cœur de votre sécurité.

---

**De :** Commission de l'administration publique - Commissions [REDACTED] >  
**Envoyé :** jeudi, mai 16, 2019 4:56 p.m.  
**À :** Tremblay, Nathalie (Présidente)  
**Objet :** Examen du rapport annuel de gestion 2017 - SAAQ

Bonjour,

Vous trouverez ci-joint une correspondance du président de la Commission de l'administration publique en lien avec l'examen du rapport annuel de gestion 2017 de ministères et d'organismes publics assujettis au chapitre II de la Loi sur l'administration publique.

Meilleures salutations,

Marc-Olivier Bédard | Secrétaire de la Commission de l'administration publique



Direction générale des affaires parlementaires  
1035, rue des Parlementaires | 3<sup>e</sup> étage, bureau 3.22  
Québec (Québec) G1A 1A3  
Tél. : [REDACTED] [REDACTED]



Ce message est confidentiel et ne s'adresse qu'au destinataire.

S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser.



Commission de l'administration publique

PAR COURRIEL

Québec, le 16 mai 2019

Madame Nathalie Tremblay  
Présidente et chef de la direction  
Société de l'assurance automobile du Québec

**Objet : Examen du Rapport annuel de gestion 2017**

Madame la Présidente,

Le 28 mars 2019, la Commission de l'administration publique s'est réunie en séance de travail afin d'examiner les rapports annuels de gestion de ministères et d'organismes publics assujettis au chapitre II de la *Loi sur l'administration publique*. Parmi ceux-ci figurait le rapport annuel de gestion 2017 de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Je vous transmets ici les observations faites par les membres de la Commission lors de cet examen.

Le plan stratégique 2016-2020 de la Société de l'assurance automobile du Québec présente plusieurs traits exemplaires. Articulé autour d'indicateurs de résultat mesurables et pertinents, il tient compte à la fois de la mission de la société d'État et du contexte dans lequel elle évolue. En l'absence de cibles intermédiaires ou annuelles, les membres de la Commission se réjouissent que la plupart des indicateurs soient mesurés annuellement et affichent une progression satisfaisante vers la cible. Ils remarquent en outre que la SAAQ a enchâssé ses résultats eu égard aux objectifs de développement durable et à sa déclaration de services aux citoyens dans la présentation de ses résultats stratégiques. Si cette présentation peut rendre plus ardue la seule consultation des résultats stratégiques, elle forme néanmoins un ensemble plus cohérent qui témoigne de l'importance que la SAAQ accorde au développement durable et à la qualité de ses services.

Avec un taux de satisfaction globale de 86 %, la SAAQ offre des services de qualité à la population. À l'appui de ce constat, les membres de la Commission notent que 13 des 19 engagements de la déclaration de services aux citoyens sont remplis plus de 9 fois sur 10 et 17, plus de 8 fois sur 10. En revanche, les membres s'interrogent sur la hausse du nombre de plaintes fondées déposées au Protecteur du citoyen à propos de la Société de l'assurance automobile depuis 2015-2016, considérant que le nombre de plaintes fondées reçues par la Société elle-même est en baisse depuis 2015.

Sur le plan des ressources, la SAAQ affiche des résultats intéressants. Aux yeux des membres, les taux de fidélisation et de mobilisation de son personnel apparaissent particulièrement enviables dans le contexte actuel. Le taux de capitalisation du Fonds d'assurance automobile lui semble tout aussi confortable. La SAAQ peut se féliciter de maintenir des frais d'administration plus bas que la moyenne gouvernementale. En ce qui concerne les ressources informationnelles, toutefois, les membres sont préoccupés par le contrat visant à mettre sur pied le Carrefour des services d'affaires (CASA). Ils demandent à recevoir annuellement un état d'avancement détaillé de ces travaux. De plus, ils aimeraient obtenir des précisions sur les mécanismes de surveillance et de contrôle de ce chantier. Enfin, la Commission vous saurait gré de bien vouloir lui transmettre une copie du contrat conclu avec le groupe LGS/SAP (SEAO n° 928582)

Par ailleurs, la Commission souhaite obtenir réponse aux questions suivantes:

- Quels sont les délais entre la réception d'une demande d'indemnisation et l'établissement de l'admissibilité à une indemnité de remplacement de revenu?
- Quels sont les délais pour déterminer si les blessures subies lors d'un accident de la route laisseront des séquelles?

Enfin, je vous informe que les principaux constats de la Commission seront publiés dans un chapitre de son 39<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics. La version électronique du rapport vous sera transmise dans les jours suivant son dépôt à l'Assemblée nationale, en juin 2019.

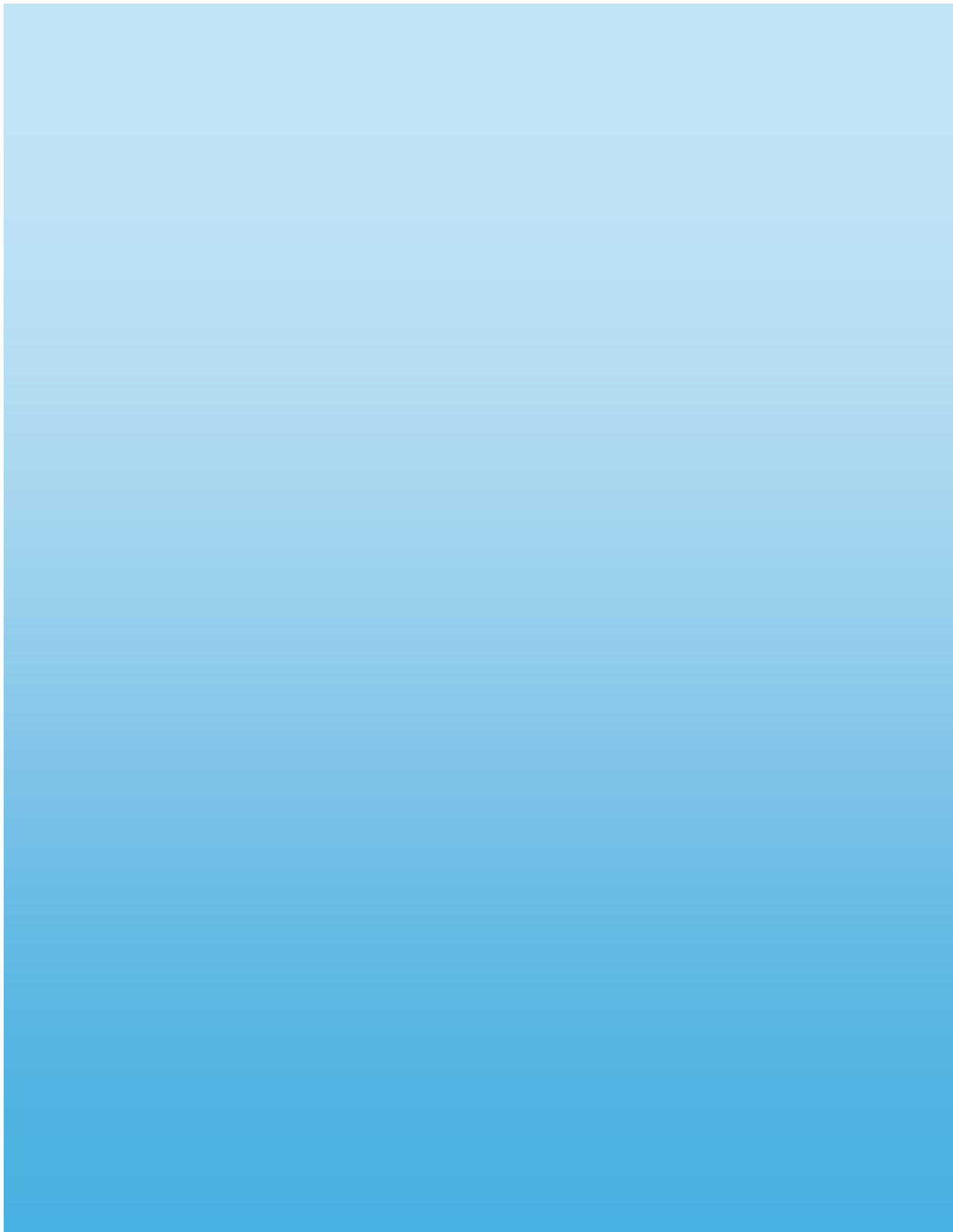
Je vous invite à transmettre vos commentaires sur ces observations au secrétaire de la Commission, M. Marc-Olivier Bédard, à l'adresse [REDACTED]

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à mes sentiments les meilleurs.

Le président de la Commission,

[REDACTED]  
Carlos J. Leitão

Député de Robert-Baldwin



**De :** [Tanguay, Martine](#)  
**À :** [cap@assnat.qc.ca](mailto:cap@assnat.qc.ca)  
**Objet :** RE: Examen du rapport annuel de gestion 2017 - SAAQ  
**Date :** 17 mai 2019 08:24:00  
**Pièces jointes :** [image005.jpg](#)  
[image006.jpg](#)  
[image002.png](#)

---

Bonjour.

Au nom de la présidente et chef de la direction de la SAAQ, je vous confirme la réception de votre lettre portant sur l'examen du Rapport annuel de gestion 2017. Soyez assuré que nous donnerons suite aux éléments mentionnés dans la lettre dans les plus brefs délais.

Cordialement,

**Martine Tanguay** | Adjointe exécutive  
Bureau de la présidente et chef de la direction

**Société de l'assurance automobile du Québec**

333, boulevard Jean-Lesage, N-6-2  
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone: [REDACTED]  
Télécopieur: 418 644-0339  
[REDACTED]



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

**De :** Commission de l'administration publique - Commissions [REDACTED] >  
**Envoyé :** jeudi, mai 16, 2019 4:56 p.m.  
**À :** Tremblay, Nathalie (Présidente)  
**Objet :** Examen du rapport annuel de gestion 2017 - SAAQ

Bonjour,

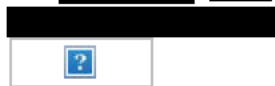
Vous trouverez ci-joint une correspondance du président de la Commission de l'administration publique en lien avec l'examen du rapport annuel de gestion 2017 de ministères et d'organismes publics assujettis au chapitre II de la Loi sur l'administration publique.

Meilleures salutations,

Marc-Olivier Bédard | **Secrétaire de la Commission de l'administration publique**



Direction générale des  
affaires parlementaires  
1035, rue des  
Parlementaires | 3<sup>e</sup> étage,  
bureau 3.22  
Québec (Québec) G1A 1A3  
Tél. : [REDACTED]



---

Ce message est confidentiel et ne s'adresse qu'au destinataire.  
S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser.



**De :** [Tanguay, Martine](#)  
**À :** [Chaput, Audrey](#)  
**Cc :** [BSC](#)  
**Objet :** TR: CAP - Dépôt du 39e rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics - SAAQ  
**Date :** 13 juin 2019 10:48:00  
**Pièces jointes :** [image001.jpg](#)  
[image002.jpg](#)  
[image003.jpg](#)  
[CAP - 39e rapport.pdf](#)  
[image006.png](#)

---

PVI. Mettre avec le BSC svp.

Merci.

**Martine Tanguay** | Adjointe exécutive  
Bureau de la présidente et chef de la direction

**Société de l'assurance automobile du Québec**  
333, boulevard Jean-Lesage, N-6-2  
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone: [REDACTED]  
Télécopieur: 418 644-0339  
[REDACTED]



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

---

**De :** Commission de l'administration publique - Commissions [REDACTED] >  
**Envoyé :** 13 juin 2019 09:35  
**À :** Tremblay, Nathalie (Présidente) [REDACTED] >  
**Objet :** CAP - Dépôt du 39e rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics - SAAQ

cid:image002.jpg@01D4BD41.19C5E2F0

Madame Nathalie Tremblay  
Présidente-directrice générale  
Société de l'assurance automobile du Québec

Madame la Présidente-directrice générale,

La Commission de l'administration publique a déposé à l'Assemblée le 11 juin 2019 son 39<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics. Vous trouverez ci-joint une version électronique de ce rapport.

Le quatrième chapitre porte sur l'examen des rapports annuels de gestion des ministères et des organismes publics soumis à certaines dispositions de la Loi sur l'administration publique réalisé par la Commission. Lors de la séance du 28 mars 2019, les membres de la Commission de l'administration publique ont passé en revue votre rapport annuel de gestion 2017, leurs observations sont incluses dans ce chapitre.

Si vous désirez obtenir une copie papier du rapport, vous pouvez transmettre une demande à l'adresse courriel [REDACTED].

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente-directrice générale, l'expression de mes salutations distinguées.

**Stéphanie Pinault-Reid** | **Secrétaire par intérim de la Commission de l'administration publique**



Direction générale des affaires parlementaires  
1035, rue des Parlementaires | 3<sup>e</sup> étage, bureau 3.14  
Québec (Québec) G1A 1A3  
Tél. [REDACTED] [REDACTED]



---

Ce message est confidentiel et ne s'adresse qu'au destinataire.  
S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser.



**ASSEMBLÉE NATIONALE  
DU QUÉBEC**

COMMISSION DE  
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

**AUDITIONS DES SOUS-MINISTRES  
ET DES DIRIGEANTS D'ORGANISMES PUBLICS  
SUR LEUR GESTION ADMINISTRATIVE**

OBSERVATIONS, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

**39<sup>E</sup> RAPPORT SUR L'IMPUTABILITÉ  
JUIN 2019**



COMMISSION DE  
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

AUDITIONS DES SOUS-MINISTRES  
ET DES DIRIGEANTS D'ORGANISMES PUBLICS  
SUR LEUR GESTION ADMINISTRATIVE

OBSERVATIONS, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS





## LES COLLABORATEURS DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

---

### SECRÉTARIAT DE LA COMMISSION

Marc-Olivier Bédard  
Vicky Boucher  
Stéphanie Pinault-Reid  
Maxime Perreault

### RECHERCHE

Hélène Bergeron  
Geneviève Court  
Julie Paradis  
Jules Racine-St-Jacques  
Christine Samson  
Danielle Simard

Pour tout renseignement complémentaire sur les travaux de la Commission de l'administration publique, nous vous prions de communiquer avec le secrétaire de la Commission, M. Marc-Olivier Bédard.

Édifice Pamphile-Le May  
1035, rue des Parlementaires, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1A 1A3

Téléphone : 418 643-2722  
Sans frais : 1 866 337-8837

Courrier électronique : 

Ce document est mis en ligne dans la section « Travaux parlementaires » du site Internet de l'Assemblée nationale : [assnat.qc.ca](http://assnat.qc.ca).

Dépôt légal – juin 2019  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : Imprimé : 978-2-550-84311-5  
PDF : 978-2-550-84312-2



# TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>MOT DU COMITÉ DIRECTEUR .....</b>                                                                                                                | <b>1</b>  |
| <b>CHAPITRE 1 .....</b>                                                                                                                             | <b>3</b>  |
| AUDITION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL SUR SA GESTION ADMINISTRATIVE ET SES ENGAGEMENTS FINANCIERS .....                                                  | 3         |
| Gestion administrative et engagements financiers : faits saillants .....                                                                            | 4         |
| Exposé de la vérificatrice générale .....                                                                                                           | 4         |
| Échanges entre la Commission et la vérificatrice générale .....                                                                                     | 6         |
| Conclusions et recommandations .....                                                                                                                | 7         |
| <b>CHAPITRE 2 .....</b>                                                                                                                             | <b>9</b>  |
| AUDITION SUR LES TERRAINS CONTAMINÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'ÉTAT .....                                                                         | 9         |
| Rapport du Vérificateur général du Québec : faits saillants .....                                                                                   | 10        |
| Exposé de la sous-ministre de l'Énergie et des Ressources naturelles .....                                                                          | 12        |
| Exposé du sous-ministre de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques .....                                                  | 13        |
| Échanges entre la Commission et les sous-ministres .....                                                                                            | 14        |
| Conclusions et recommandations .....                                                                                                                | 17        |
| <b>CHAPITRE 3 .....</b>                                                                                                                             | <b>18</b> |
| AUDITION SUR LA GESTION DES PNEUS HORS D'USAGE .....                                                                                                | 18        |
| Rapport du Vérificateur général du Québec : faits saillants .....                                                                                   | 19        |
| Exposé de la présidente-directrice générale .....                                                                                                   | 20        |
| Échanges entre la Commission et la présidente-directrice générale .....                                                                             | 21        |
| Conclusions et recommandations .....                                                                                                                | 24        |
| <b>CHAPITRE 4 .....</b>                                                                                                                             | <b>25</b> |
| EXAMEN DE RAPPORTS ANNUELS DE GESTION DE MINISTÈRES ET D'ORGANISMES PUBLICS EN VERTU DES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE ..... | 25        |
| Examen de neuf rapports annuels de gestion .....                                                                                                    | 26        |
| Bilan du troisième cycle d'examen .....                                                                                                             | 30        |



|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| ANNEXE I : LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION..... | 33 |
|------------------------------------------------------|----|

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| ANNEXE II : CRITÈRES D'APPRÉCIATION DE LA PERFORMANCE ..... | 35 |
|-------------------------------------------------------------|----|



## CHAPITRE 4

### EXAMEN DE RAPPORTS ANNUELS DE GESTION DE MINISTÈRES ET D'ORGANISMES PUBLICS EN VERTU DES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Depuis 2005, la Commission de l'administration publique examine les rapports annuels de gestion des ministères et des organismes publics soumis à certaines dispositions de la Loi sur l'administration publique. En juin 2008<sup>9</sup>, la Commission insiste sur la nécessité de produire une information complète et rigoureuse sur les différentes facettes de la performance de l'organisation dans le rapport annuel. De plus, la Commission revoit la méthode d'analyse utilisée. Elle ajoute l'appréciation de la performance à celle de la qualité de l'information présentée dans les rapports annuels de gestion et concentre dès lors son attention sur cette dimension. S'inspirant de la définition retenue par le Secrétariat du Conseil du trésor, la Commission estime que, pour être jugée performante, une organisation doit :

- réaliser des activités qui couvrent l'ensemble de sa mission;
- atteindre ses objectifs stratégiques;
- produire des services de qualité aux citoyens;
- utiliser ses ressources de façon optimale<sup>10</sup>.

Les membres de la Commission veillent à l'application des principes de transparence et d'imputabilité au sein de l'administration publique ainsi qu'à une meilleure intégration des principes de gestion axée sur les résultats. À cette fin, ils suivent de près les progrès liés au processus de reddition de comptes des ministères et des organismes. Parfois, il arrive que les parlementaires formulent des recommandations sur des ajouts ou des précisions à cet égard. Ainsi, en juin 2012<sup>11</sup>, la Commission recommande au Secrétariat du Conseil du trésor d'inciter les ministères et les organismes à publier des données plus complètes sur les ressources

---

<sup>9</sup> Commission de l'administration publique, [Vingtème rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics](#), juin 2008, 53 p.

<sup>10</sup> Secrétariat du Conseil du trésor, [Glossaire des termes usuels en mesure de performance et en évaluation](#), 2013, p. 15.

<sup>11</sup> Commission de l'administration publique, [Vingt-huitième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics](#), juin 2012, 86 p.



informationnelles. En juin 2015<sup>12</sup>, les membres de la Commission l'invitent à intensifier ses efforts afin que les plans stratégiques des ministères et des organismes contiennent des indicateurs et des cibles chiffrés propres à mesurer les retombées de leurs activités. Ils soulèvent également l'importance de repenser la reddition de comptes afin qu'elle soit adaptable et allégée.

Le premier cycle d'examen des rapports annuels des ministères et des organismes assujettis aux dispositions du chapitre II de la Loi sur l'administration publique a été réalisé de juin 2005 à mai 2010. La Commission a entamé le deuxième cycle d'examen à l'automne 2010, et le troisième cycle en septembre 2015. Précisons qu'il s'étend sur une période de quatre années et non plus de cinq. Les rapports annuels examinés au cours de la période de travaux de l'hiver 2019 sont les derniers du troisième cycle.

## EXAMEN DE NEUF RAPPORTS ANNUELS DE GESTION

Au cours de la séance de travail du 28 mars 2019, les membres de la Commission de l'administration publique ont passé en revue les rapports annuels de gestion 2017 et 2017-2018 des quatre ministères et organismes suivants :

- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur;
- Régie du logement;
- Retraite Québec;
- Société de l'assurance automobile du Québec.

La séance de travail du 15 mai a porté, pour sa part, sur l'étude des rapports annuels de gestion 2017-2018 de ces cinq organisations :

- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
- Directeur général des élections et Commission de la représentation électorale;
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Ministère du Conseil exécutif.

Pour chaque ministère et organisme, la Commission a formulé des commentaires.

---

<sup>12</sup> Commission de l'administration publique, [Trente-deuxième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics](#), juin 2015, 68 p.



annuel. Ils constatent l'excellente performance de l'organisme, malgré le fait que la plupart des cibles du plan stratégique 2017-2019 soient fixées à une date ultérieure. En effet, comme 18 objectifs annuels sur un total de 19 sont atteints, il est permis de croire que la planification pluriannuelle de Retraite Québec progresse bien. De plus, le taux de satisfaction globale de sa clientèle de 90 % et le respect de ses engagements liés aux délais de réponse dans une proportion de 94 % et plus montrent bien que Retraite Québec assure des services de qualité à la population. Les membres de la Commission reconnaissent là les effets d'un usage judicieux des outils de gestion. La Commission note que le rapport annuel de Retraite Québec répond à la plupart des instructions du Secrétariat du Conseil du trésor. Elle estimerait toutefois pertinent d'indiquer le taux de départ volontaire et le nombre de jours de formation par catégorie d'emploi.

### **Société de l'assurance automobile du Québec**

Le plan stratégique 2016-2020 de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) présente plusieurs traits exemplaires. En l'absence de cibles intermédiaires ou annuelles, les membres de la Commission notent avec intérêt que la plupart des indicateurs sont mesurés annuellement et affichent une progression satisfaisante vers la cible. Le taux de satisfaction globale de la clientèle (86 %) et les résultats de la SAAQ eu égard à sa déclaration de services aux citoyens témoignent de la qualité des services offerts à la population. En revanche, les membres s'interrogent sur la hausse du nombre de plaintes fondées déposées au Protecteur du citoyen à propos de la Société de l'assurance automobile depuis 2015-2016. Sur le plan des ressources, les taux de fidélisation et de mobilisation du personnel de la SAAQ apparaissent particulièrement enviables, tout comme le taux de capitalisation du Fonds d'assurance. Enfin, les parlementaires prennent acte que la majorité des ressources informationnelles est engagée dans la mise en œuvre du Carrefour des services d'affaires. Ils demeureront vigilants quant au déroulement de ce projet.

## **BILAN DU TROISIÈME CYCLE D'EXAMEN**

Le troisième cycle d'examen des rapports annuels de gestion se termine avec les neuf analyses réalisées au cours de l'hiver 2019. Les quatre dernières années auront permis aux différents membres de la Commission de l'administration publique :

- de tenir dix séances de travail sur l'analyse de rapports annuels de gestion;
- d'examiner plus de 60 rapports annuels de gestion;
- de réaliser 21 mandats de gestion administrative;
- de formuler de nombreux commentaires sur la gestion axée sur les résultats;



---

**De:** Simard, Lyne de la part de Tremblay, Nathalie (Présidente)  
**Envoyé:** 4 juillet 2019 15:04  
**À:** Frenette, Yves; Malenfant, Karl; Leclerc, Dave; Simard, Martin; Morand, Guillaume  
**Cc:** Chaput, Audrey; Tanguay, Martine  
**Objet:** Réponse à la CAP - 1  
**Pièces jointes:** Doc 2.3.1\_Contrat de licence et droits d'utilisation de progiciels signé (1 de 2).pdf; Doc 2.3.2\_Contrat de licence et droits d'utilisation de progiciels signé (2 de 2).pdf

Bonjour à tous,

D'abord, merci à tous ceux et celles qui ont collaboré à préparer les documents pour donner suite à la demande de la CAP.

Voici donc le résultat pour dernière validation (à l'exception du contrat CASA).

*Bien vouloir faire suivre vos commentaires à Martine (elle revient lundi !) d'ici vendredi prochain 12 juillet.*

Je comprends que Karl aura validé le tout avec Benoit Boivin (SCT-DPI) et Yves avec Reno Bernier (SCT-Suivi projets). Compte tenu des vacances – retour d'eux max 24 juillet.

Je vise envoyer réponse à la CAP au plus tard le 26 juillet.

Merci encore et bonne fin de journée,

P.S. : comme il y a plusieurs fichiers, vous recevrez les documents en plusieurs courriels.

*Lyne Simard* 

Adjointe administrative

*Pour Nathalie Tremblay, Présidente et chef de la direction*

Bureau de la présidente et chef de la direction | Secteur N6-2  
SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC



**Société de l'assurance  
automobile**

**Québec** 

Avec vous,  
au cœur de votre sécurité

---

**AVIS DE CONFIDENTIALITÉ**

Ce courriel peut contenir des informations confidentielles qui ne vous sont pas destinées. Si ce message vous a été adressé par erreur, veuillez le détruire et en informer l'expéditeur immédiatement.



**De :** [Proulx, Marjolaine](#)  
**À :** [Tremblay, Nathalie \(Présidente\)](#)  
**Cc :** [Simard, Lyne](#); [Tanguay, Martine](#)  
**Objet :** Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ  
**Date :** 24 juillet 2019 13:03:25  
**Pièces jointes :** [Examen RAG - SAAQ.pdf](#)  
[Doc 1 Plaintes.docx](#)  
[Doc 2.1 Chantier carrefour des services d'affaires \(CASA\).docx](#)  
[Doc 2.2 État d'avancement v1.docx](#)  
[Doc 3 Indemnisation.docx](#)  
[image002.png](#)

---

Bonjour,

Je vous transmets ce courriel à la demande de Yves. Il désire vous parler si possible 10 minutes en début d'après-midi. Je vérifie avec Lyne la possibilité vers 13 h 45.

Bonne journée

*Marjolaine Proulx*

*Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance | N-5-2 | Tél. [REDACTED]*

[REDACTED]

---

**De :** Parisé, Sarah

**Envoyé :** 23 juillet 2019 15:21

**À :** Proulx, Marjolaine [REDACTED]

**Cc :** Parent, Dany [REDACTED] >; Côté, Rodrigue

[REDACTED] >; Morand, Guillaume [REDACTED] >

**Objet :** TR: en attente SCT - TR: Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ

Bonjour Marjolaine,

À la demande de M. Frenette, nous avons transmis au SCT, le 9 juillet dernier, les documents visant à répondre aux demandes de précisions adressées à la SAAQ par la CAP afin d'obtenir leurs commentaires.

Voici le retour du SCT : À l'égard des **documents 1 et 3**, aucun commentaire. **Les commentaires suivants ont été formulés pour les documents 2.1 et 2.2 :**

1. Document 2.1 – Chantier CASA :

- a. Le document sur les mécanismes de surveillance et de contrôle ne présente que les acteurs impliqués. Il ne présente pas la méthodologie ainsi que les outils de surveillance et de contrôle utilisés par la SAAQ pour s'assurer de l'atteinte des objectifs des projets. Par exemple, le suivi de la performance du projet par rapport au Plan du projet, le contrôle des risques, etc.

2. Document 2.2 – État d'avancement :

- a. Le document est cohérent avec la dernière mise à jour du Tableau de suivi pour le Comité des hauts dirigeants (livrables, échéanciers).
- b. Cependant, l'état d'avancement du CASA ne fait pas état de certaines informations :
  - i. Pour les projets en ressources informationnelles, des sommes déjà dépensées dans le cadre du CASA ainsi que les montants estimés pour l'ensemble des travaux à venir.
  - ii. Du nombre de projets en RI déjà livrés, en cours et à venir. Le Tableau de bord en RI fait état des projets en phase d'exécution. Il ne fait donc pas état des projets terminés ou en planification.
  - iii. Parmi les projets en RI à venir, il serait intéressant d'identifier ceux qui nécessiteront une autorisation par le Conseil du trésor (projets de plus de 10 M\$).

3. Comme la copie du contrat avec le groupe LGS n'était pas dans l'envoi, le SCT rappelle que celui-ci est demandé par la CAP.

Je suis disponible, au besoin.

Bonne journée,

**Sarah Parisé**

Conseillère en performance | Direction des risques organisationnels et de la performance  
Société de l'assurance automobile du Québec | Téléphone: 418-528-3699 | N-5-20

---

**De :** Proulx, Marjolaine

**Envoyé :** 22 juillet 2019 16:15

**À :** Parisé, Sarah [REDACTED] >

**Objet :** TR: en attente SCT - TR: Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ

Bonjour Sarah,

M. Frenette désire savoir si vous avez reçu les informations demandées au SCT.  
Car il doit informer la présidente d'ici le 24 juillet au plus tard.

Merci de nous informer

*Marjolaine Proulx*

*Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance | N-5-2 | Tél.: [REDACTED] |*

---

**De :** Morand, Guillaume

**Envoyé :** 10 juillet 2019 15:42

**À :** Proulx, Marjolaine [REDACTED] >

**Cc :** Parisé, Sarah [REDACTED] >

**Objet :** en attente SCT - TR: Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ

Bonjour Marjolaine,

Voici la demande tel que discuté. Le SCT devrait nous revenir avant la fin de la semaine prochaine.

Guillaume Morand

---

**De :** Morand, Guillaume

**Envoyé :** 10 juillet 2019 09:30

**À :** Carole Blouin <[REDACTED]>

**Cc :** Côté, Rodrigue <[REDACTED]>; Parisé, Sarah

[REDACTED]; Parent, Dany [REDACTED]

[REDACTED].couillard [REDACTED]

**Objet :** Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ

Bonjour Carole,

Notre organisation se prépare à répondre à certaines questions reçues de la part de la CAP (voir document PDF ci-joint) notamment en lien avec la gestion de certaines plaintes, l'avancement et le suivi de notre transformation ainsi que sur certains délais de services en matière d'indemnisation des personnes accidentées de la route.

Le bureau de la présidence tenait à consulter votre sous-secrétariat en amont dans votre rôle d'expert stratégique en matière d'évaluation et de performance afin d'obtenir vos commentaires, s'il y a lieu sur les documents de réponses ci-joints. Nous souhaitons ainsi nous assurer que votre secteur est à l'aise avec les contenus présentés pour l'ensemble des documents et confirmer que les informations présentées au document 2.2 sont bel et bien en cohérence avec les informations que vous détenez (tableau de bord des ressources informationnelles).

Si vous jugez pertinent que nous consultations également un autre sous-secrétariat pour certains points, n'hésitez pas à nous en faire part. Nous assurerons le suivi auprès de celui-ci.

Nous apprécierions obtenir, s'il y a lieu, vos commentaires, avis ou suggestions d'ici le 19 juillet.

N'hésitez pas à me contacter pour tout question. Prenez note que je serai absent le 11 et 12 juillet, le cas échéant svp contacter [REDACTED] au [REDACTED]

Merci de votre collaboration,

**Guillaume Morand**

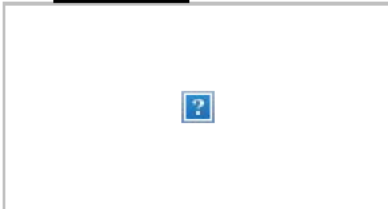
Directeur des risques organisationnels et de la performance

Vice-présence aux ressources humaines, aux finances et à la performance

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Tel: [REDACTED]

Cell : [REDACTED]



## CHANTIER CARREFOUR DES SERVICES D’AFFAIRES (CASA)

### RAPPEL DU CHANTIER

Pour répondre aux besoins et attentes de sa clientèle et adresser la problématique de pérennité de technologie de l’information de près de 40 ans, la Société a amorcé la réalisation du chantier CASA qui est un chantier de transformation visant l’amélioration des services à la clientèle, en s’appuyant sur un progiciel de gestion intégré.

Elle s’est engagée à réaliser ce chantier sans augmenter la tarification administrative pour les citoyens et en remboursant le déficit cumulé à même les bénéfices générés par ce dernier.

### GRANDS JALONS À CE JOUR

- 2009 - 2011 : Diagnostic;
- 2012 – 2013 : Élaboration des besoins d’affaires et des besoins technologiques;
- 2014 : Choix de la solution : progiciel de gestion intégré (PGI) plutôt qu’un développement maison;
- 2015- 2017 : Processus d’appels d’offres et sélection du partenaire;
- Mars 2017 : Conclusion du contrat avec le partenaire;
  - Durée de 10 ans;
  - Couvre les phases de développement et de récurrence;
  - En partage de risques (pour la phase de développement).
- Avril 2017 : Démarrage de CASA.

### MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE

#### Mécanismes internes

| Nom                                                                               | Fréquence                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Conseil d'administration                                                          | 9 suivis en 2018                |
| - Comité des technologies de l'information                                        | 5 suivis en 2018                |
| - Comité conjoint des technologies de l'information, actif-passif et vérification | 3 suivis en 2018                |
| - Comité des clientèles et des ressources humaines                                | 4 suivis en 2018                |
| Comité de direction (comité directeur du projet)                                  | 6 suivis en 2018                |
| Ernst & Young (EY) (revues indépendantes)                                         | 3 rapports depuis avril 2017    |
| Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes            | En continu depuis avril 2013    |
| Éditeur SAP (assurance qualité de la solution)                                    | 17 revues depuis septembre 2017 |

#### Surveillance externe

| Nom                                                                              |                                                                                              | Fréquence        |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Conseil du trésor                                                                |                                                                                              | Annuelle         |
| Secrétariat du Conseil du trésor :                                               | Sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information.                                    | 2 fois par année |
|                                                                                  | Sous-secrétariat à la performance et à l'application de la Loi sur l'administration publique | 4 fois par année |
|                                                                                  | Sous-secrétariat aux marchés publics                                                         | Annuelle         |
|                                                                                  | Sous-secrétariat aux politiques budgétaires et aux programmes                                | Annuelle         |
| Ministère des Finances du Québec                                                 |                                                                                              | Annuelle         |
| Vérificateur général du Québec et Pricewaterhouse Coopers (PwC - covérificateur) |                                                                                              | Annuelle         |
| Commission de l'administration publique                                          |                                                                                              | Annuelle         |

| Livraison                                                                                                                                                                                           | Phase <sup>1</sup> 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 <sup>re</sup> 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 |                             |                 |                | 2020*          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception terminée;</li> <li>- Réalisation en cours.</li> </ul> <p>*Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI. (sans impact sur rentabilité et contrat)</p> |
| 3. Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées                                                                                                                       |                             |                 |                | À déterminer   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier d'affaires complété;</li> <li>- Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.</li> </ul>                                                                                                                                                      |

Pour un meilleur suivi, les 3 livraisons sont subdivisées en 49 projets ou lots de travail. Ce sont ces projets qui font l'objet d'une reddition de comptes sur le [Tableau de bord en ressources informationnelles](#)

<sup>1</sup> 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 | Commentaire                                                                                   |
|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestion du contrat                       |              | Respect du contrat.                                                                           |
| Rentabilité                              |              |                                                                                               |
| Remboursement du déficit cumulé          |              | Respect de l'échéancier convenu avec le ministère des Finances du Québec.                     |
| Tarification administrative aux citoyens |              | Respect de l'engagement : aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens. |



**De :** [Tanguay, Martine](#)  
**À :** [cap@assnat.qc.ca](mailto:cap@assnat.qc.ca)  
**Objet :** Réponse - Examen du RAG 2017 de la SAAQ (envoi 1 de 3)  
**Date :** 31 juillet 2019 13:38:00  
**Pièces jointes :** [Lettre à M. Carlos J. Leitao.pdf](#)  
[Table des matières.pdf](#)  
[Doc 1 Plaintes.pdf](#)  
[Doc 2.1 Chantier carrefour des services d'affaires \(CASA\).pdf](#)  
[Doc 2.2 État d'avancement.pdf](#)  
[image003.png](#)

---

Bonjour.

Au nom de la présidente et chef de la direction de la SAAQ, vous trouverez ci-joints les documents en lien avec la lettre du président de la Commission qui nous a été transmise le 16 mai dernier suite à l'examen de notre rapport annuel de gestion 2017.

Comme les documents sont volumineux, nous devons procéder à plusieurs envois. Dans ce contexte, je vous invite à me confirmer que vous avez bien reçu chacun des envois.

Ce premier envoi contient :

- Lettre de réponse à M. Leitao
- Table des matières
- Document 1 sur les plaintes
- Document 2.1 sur le Chantier carrefour des services d'affaires (CASA) – précisions sur les mécanismes de surveillance et contrôle
- Document 2.2 sur l'état d'avancement de CASA

N'hésitez pas à communiquer avec moi au besoin.

Au plaisir,

**Martine Tanguay** | Adjointe exécutive  
Bureau de la présidente et chef de la direction

**Société de l'assurance automobile du Québec**

333, boulevard Jean-Lesage, N-6-2  
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone: [REDACTED]  
Télécopieur: 418 644-0339  
[REDACTED]



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

La présidente et chef de la direction

Québec, le 31 juillet 2019

Par courriel

Monsieur Carlos J. Leitaó  
Assemblée Nationale du Québec  
Édifice Pamphile-Le May  
1035, rue des Parlementaires 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1A 1A3

**OBJET : Examen du Rapport annuel de gestion 2017 – Société de l'assurance  
automobile du Québec (SAAQ)**

Monsieur le Président,

Vous trouverez ci-joint les informations demandées dans votre lettre du 16 mai dernier, suite à l'examen pour la Commission, du rapport annuel de gestion en 2017 de la SAAQ.

De plus, nous avons pris connaissance des observations de la Commission publiées en juin dernier dans son 39<sup>e</sup> rapport. Nous tenons à la remercier d'avoir, par ces constats, reconnu les résultats positifs qu'a connus la SAAQ en 2017, fruit de l'engagement de chacun des membres de l'équipe à offrir des services de qualité à tous nos clients.

En ce qui concerne plus spécifiquement le chantier Carrefour des services d'affaires (CASA), bien que le RAG étudié était celui de 2017, nous avons cru bon de vous dresser un état d'avancement plus récent, soit en date de juin 2019.

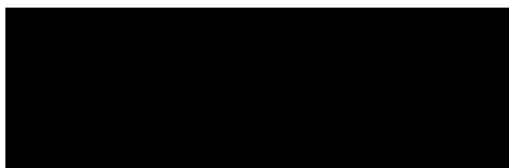
Nous vous proposons de vous transmettre le prochain au premier trimestre de 2020 sur la base de l'avancement au 31 décembre 2019 et par la suite au 31 décembre des années suivantes, question de s'arrimer avec la fin d'année de la SAAQ.

Par ailleurs, étant donné que les documents relatifs au contrat LGS/SAP contiennent des renseignements dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité de procédés de sécurité propres à la Société, de même que des renseignements de nature confidentielle fournis par des tiers, nous vous saurions gré d'en limiter la diffusion.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toutes informations additionnelles.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

p.j. : Table des matières

Document 1 : Plaintes

Document 2.1 : Chantier carrefour des services d'affaires (CASA)

Document 2.2 : État d'avancement

Document 2.3.1 : Contrat de licence et droits d'utilisation de progiciels signé

Document 2.3.2 : Contrat cadre signé

Document 2.3.3 : Contrat de services prof. et de ventes d'équipements signé

Document 3 : Indemnisation

## TABLE DES MATIÈRES

### DEMANDES

### RÉFÉRENCE

---

#### 1. PLAINTES

- Explication sur la hausse du nombre de plaintes fondées déposées au Protecteur du citoyen depuis 2015-2016 alors que celles reçues à la SAAQ diminuent

Document 1

#### 2. CASA :

- Précisions sur les mécanismes de surveillance et de contrôle du chantier
- État d'avancement détaillé des travaux – Juin 2019
- Copie du contrat (LGS/SAP (SEAO no 928582)

Document 2.1  
Chantier carrefour des services d'affaires (CASA)

Document 2.2  
État d'avancement

Documents 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3  
Contrats

#### 3. INDEMNISATION :

- Quels sont les délais entre la réception d'une demande d'indemnisation et l'établissement de l'admissibilité à une indemnité de remplacement de revenu ?
- Quels sont les délais pour déterminer si les blessures subies lors d'un accident laisseront des séquelles

Document 3

## CHANTIER CARREFOUR DES SERVICES D’AFFAIRES (CASA)

### RAPPEL DU CHANTIER

Pour répondre aux besoins et attentes de sa clientèle et adresser la problématique de pérennité de technologie de l'information de près de 40 ans, la Société a amorcé la réalisation du chantier CASA qui est un chantier de transformation visant l'amélioration des services à la clientèle, en s'appuyant sur un progiciel de gestion intégré.

Elle s'est engagée à réaliser ce chantier sans augmenter la tarification administrative pour les citoyens et en remboursant le déficit cumulé à même les bénéfices générés par ce dernier.

### GRANDS JALONS À CE JOUR

- 2009 - 2011 : Diagnostic;
- 2012 – 2013 : Élaboration des besoins d'affaires et des besoins technologiques;
- 2014 : Choix de la solution : progiciel de gestion intégré (PGI) plutôt qu'un développement maison;
- 2015- 2017 : Processus d'appels d'offres et sélection du partenaire;
- Mars 2017 : Conclusion du contrat avec le partenaire;
  - Durée de 10 ans;
  - Couvre les phases de développement et de récurrence;
  - En partage de risques (pour la phase de développement).
- Avril 2017 : Démarrage de CASA.

### MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE

#### Mécanismes internes

| Nom                                                                               | Fréquence                       | Méthodologie et outils                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conseil d'administration                                                          | 9 suivis en 2018                | Rapport de reddition de comptes permettant l'approbation et le suivi du chantier CASA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| - Comité des technologies de l'information                                        | 5 suivis en 2018                | Présentation d'une reddition de comptes en fonction de chacun des rôles des comités afin de suivre les indicateurs du chantier, soit les délais, les bénéfices et les coûts, la portée, les risques, les bloquants et la gestion du contrat, le suivi de l'assurance qualité ainsi que tout autre indicateur pertinent en fonction de l'avancement ou des enjeux.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| - Comité conjoint des technologies de l'information, actif-passif et vérification | 3 suivis en 2018                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| - Comité des clientèles et des ressources humaines                                | 4 suivis en 2018                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Comité de direction                                                               | 6 suivis en 2018                | Le comité de direction assume le rôle traditionnel de comité directeur de projet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes            | En continu depuis avril 2013    | Audit des redditions de comptes et fait rapport aux séances des comités de gouvernance incluant la tenue de huis-clos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ernst & Young (EY)                                                                | 3 rapports depuis avril 2017    | Les recommandations sont formulées et font l'objet d'un plan d'action. <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Revue 1</b> : axée sur organisation du chantier et les risques reliés aux choix des solutions;</li><li>• <b>Revue 2</b> : axée sur les essais, la gestion du changement, la présentation de la mise en production de la livraison 1 et l'avancement de la livraison 2. Suivi des recommandations du rapport précédent;</li><li>• <b>Revue 3</b> : axée sur la capacité, la disponibilité et les compétences des ressources. Suivi des recommandations du rapport précédent.</li><li>• Chaque présentation de rapport est suivi d'un huis-clos.</li></ul> |
| Éditeur SAP                                                                       | 17 revues depuis septembre 2017 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Revues de faisabilité technique (TFC) ;</li><li>• Revues de contrôle de l'innovation (ICC),</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Nom | Fréquence | Méthodologie et outils                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |           | <p>dans le but de limiter les écarts fonctionnels par rapport à la solution standard (« vanille »);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Différentes revues fonctionnelles : conversion, sécurité, etc.</li> </ul> |

Surveillance externe

| Nom                                                                              |                                                                                              | Fréquence        | Méthodologie et outils                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------|
| Conseil du trésor                                                                |                                                                                              | Annuelle         | C.T. de reddition de comptes sur l'avancement du projet |
| Secrétariat du Conseil du trésor :                                               | Sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information.                                    | 2 fois par année | État d'avancement détaillé des travaux                  |
|                                                                                  | Sous-secrétariat à la performance et à l'application de la Loi sur l'administration publique | 4 fois par année |                                                         |
|                                                                                  | Sous-secrétariat aux marchés publics                                                         | Annuelle         |                                                         |
|                                                                                  | Sous-secrétariat aux politiques budgétaires et aux programmes                                | Annuelle         |                                                         |
| Ministère des Finances du Québec                                                 |                                                                                              | Annuelle         | État d'avancement détaillé des travaux                  |
| Vérificateur général du Québec et Pricewaterhouse Coopers (PwC - covérificateur) |                                                                                              | Annuelle         | Audit des états financiers                              |
| Commission de l'administration publique                                          |                                                                                              | Annuelle         | État d'avancement détaillé des travaux                  |

| Livraison                                                                                                                                                                                           | Phase <sup>1</sup> 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 <sup>re</sup> 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 |  |                 |                | 2020*          | - Conception terminée;<br>- Réalisation en cours.<br><br>*Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI. (sans impact sur rentabilité et contrat) |
| 3. Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées                                                                                                                       |  |                 |                | À déterminer   | - Dossier d'affaires complété;<br>- Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.                                                                                                                                                      |

Le Projet CASA est divisé en 3 livraisons. Le projet fait l'objet d'une reddition de comptes sur le Tableau de bord en ressources informationnelles. L'enveloppe budgétaire de CASA a été autorisée par le conseil d'administration et inscrite par le gouvernement au Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles (PQI) avant l'entrée en vigueur de la loi 135. Par conséquent, le projet ne prévoit pas d'autorisation additionnelle de la part du Conseil du trésor. Toutefois, la Société rend compte annuellement au Conseil du trésor par C.T. de l'état d'avancement du dossier.

<sup>1</sup> 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                         |  | Respect de l'échéancier convenu avec le ministère des Finances du Québec                   |

| Item                                 | CASA                                     |                     |                     |
|--------------------------------------|------------------------------------------|---------------------|---------------------|
|                                      | Contrat de l'Alliance (LGS – IBM – SAP)* |                     |                     |
|                                      | Total                                    | Coûts réels         | Solde               |
| Solution PGI (logiciels et licences) | 97 994,2 \$                              | 31 746,2 \$         | 66 248,0 \$         |
| Infrastructures                      | 48 192,0 \$                              | 23 396,5 \$         | 24 795,5 \$         |
| Services professionnels              | 285 875,3 \$                             | 103 998,5 \$        | 181 876,8 \$        |
| Réserves                             | 26 347,2 \$                              | 544,0 \$            | 25 803,2 \$         |
| <b>Total</b>                         | <b>458 408,7 \$</b>                      | <b>159 685,2 \$</b> | <b>298 723,5 \$</b> |

\*Données en date du 18 mai 2019.



---

**De:** Tanguay, Martine  
**Envoyé:** 31 juillet 2019 14:27  
**À:** cap@assnat.qc.ca  
**Objet:** Réponse - Examen du RAG 2017 de la SAAQ (envoi 2 de 3)  
**Pièces jointes:** Doc 2.3.1 Contrat de licence et droits d'utilisation de progiciels signé.pdf

Bonjour.

Tel que mentionné dans mon 1<sup>er</sup> courriel, voici le 2<sup>e</sup> courriel en lien avec la lettre du président de la Commission qui nous a été transmise le 16 mai dernier suite à l'examen de notre rapport annuel de gestion 2017.

Ce 2<sup>e</sup> envoi contient uniquement le contrat de licence et droits d'utilisation de progiciel. C'est l'envoi le plus volumineux.

Par ailleurs, et comme il était indiqué dans la lettre de Mme Tremblay, étant donné que les documents relatifs au contrat contiennent des renseignements dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité de procédés de sécurité propres à la Société, de même que des renseignements de nature confidentielle fournis par des tiers, nous vous saurions gré d'en limiter la diffusion.

Je vous remercie de bien vouloir me confirmer la réception de ce 2<sup>e</sup> envoi.

Au plaisir,

**Martine Tanguay** | Adjointe exécutive  
Bureau de la présidente et chef de la direction

**Société de l'assurance automobile du Québec**  
333, boulevard Jean-Lesage, N-6-2  
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone: [REDACTED]  
Télécopieur: 418 644-0339  
[REDACTED]

**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



---

**De:** Tanguay, Martine  
**Envoyé:** 31 juillet 2019 14:32  
**À:** cap@assnat.qc.ca  
**Objet:** Réponse - Examen du RAG 2017 de la SAAQ (envoi 3 de 3)  
**Pièces jointes:** Doc 2.3.2\_Contrat cadre signé.pdf; Doc 2.3.3\_Contrat de services professionnels et de ventes d'équipements signé.pdf; Doc 3\_Indemnisation.pdf

Bonjour.

Voici mon 3<sup>e</sup> envoi.

Cet envoi comprend :

- Contrat cadre signé
- Contrat de services professionnels et vente d'équipement
- Document sur l'indemnisation

Par ailleurs, et comme il était indiqué dans la lettre de Mme Tremblay, étant donné que les documents relatifs au contrat contiennent des renseignements dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité de procédés de sécurité propres à la Société, de même que des renseignements de nature confidentielle fournis par des tiers, nous vous saurions gré d'en limiter la diffusion.

Je vous remercie de bien vouloir me confirmer la réception de ce 3<sup>e</sup> envoi.

Au plaisir,

**Martine Tanguay** | Adjointe exécutive  
Bureau de la présidente et chef de la direction

**Société de l'assurance automobile du Québec**  
333, boulevard Jean-Lesage, N-6-2  
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone: [REDACTED]  
Télécopieur: 418 644-0339  
[REDACTED]

**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

**Société de l'assurance  
automobile**

**Québec** 

Avec vous,  
au cœur de votre sécurité