

From: "Dussault, Olivier" <Olivier.Dussault@saaq.gouv.qc.ca>
 To: Beaulieu, Marie-Ève <marie-eve.beaulieu3@saaq.gouv.qc.ca>
 Subject: RE: Beaulieu, Marie-Ève a partagé « Mandat d'examen Stabilisation CASA L2 - Avril - juin 2023 » avec vous.
 Date: Mon, 17 Apr 2023 00:06:14 +0000
 Message-ID: [REDACTED]
 X-Email-Status: read,replied,starred
 X-Source-Folder: [REDACTED]
 X-Email-Hash-MD5: [REDACTED]

Bonjour,

Il m'apparaît qu'il y a deux enjeux très différents qui sont abordés dans la note. À mon avis, il devrait être traité de façon distincte. Pour ce qui est du premier, c'est-à-dire la sortie de la phase de stabilisation, c'est à la Société décidé si elle accepte les travaux livrés. Tant que la solution ne permettra pas d'effectuer les opérations pour laquelle elle a été planifiée, et ce en atteignant les critères de performance et de qualité identifiée au contrat. Normalement, la solution informatique devrait atteindre et dépasser les seuils de performance de l'ancien système. Toutefois, il faudra voir ce qui a été discuté dans les ententes de lot et aussi déterminé si la SAAQ a contribué à certaines difficultés.

Ici, l'équipe juridique pourrait aider les TI. Pour le moment, mon équipe n'a aucune idée de la portée des problèmes et nous ne travaillons pas avec les équipes de Karl. Il nous est donc impossible de nous positionner en droit sur les enjeux qui sont vécus. Il faudra vérifier les faits pour ensuite déterminer les obligations. J'ai eu une rencontre avec mon équipe vendredi et c'est le constat qu'ils ont fait, nous ne sommes pas assez au courant pour déterminer comment le contrat pourrait les aider. Tant que Karl ne nous partagera pas d'information et qu'il ne nous inclut pas, nous ne pouvons pas aider.

Pour le deuxième enjeu, qui porte plus sur la gestion du projet et les leçons qui peuvent en être tirées, je crois en effet qu'un vérificateur externe pourrait nous aider. Toutefois, en limitant le mandat aux éléments prédéterminer (6 critères), ils semblent que la Société se priverait d'information. Par exemple, plusieurs problématiques qui sont vécues en ce moment semblent être liées à la conception de la solution. À aucun moment, il n'y a eu de vérification quant à l'adéquation de la solution et du cadre juridique (processus de sanctions et partenaires juridiques) ou des obligations que nous avons avec les partenaires (mandataires, CRPO, CCATM).

Pour la seconde partie, est-ce qu'il y a un enjeu de temps, pcq il me semble tôt pour faire les leçon apprises.

Je suis encore en train de travailler, tu peux me contacter si tu le désires.

Olivier

De : Beaulieu, Marie-Ève <marie-eve.beaulieu3@saaq.gouv.qc.ca>
Envoyé : 16 avril 2023 14:46
À : Dussault, Olivier <Olivier.Dussault@saaq.gouv.qc.ca>
Objet : RE: Beaulieu, Marie-Ève a partagé « Mandat d'examen Stabilisation CASA L2 - Avril - juin 2023 » avec vous.

Allo, après réflexion, je ne pense pas que l'on devrait demander à une tierce partie d'évaluer si on est en période de stabilisation. C'est à nous de l'interpréter. Je trouve que l'on vient jouer dans le contrat. On s'en parle demain.

Marie-Eve

De : Beaulieu, Marie-Ève
Envoyé : 16 avril 2023 14:33
À : Dussault, Olivier <Olivier.Dussault@saaq.gouv.qc.ca>
Objet : Beaulieu, Marie-Ève a partagé « Mandat d'examen Stabilisation CASA L2 - Avril - juin 2023 » avec vous.



Beaulieu, Marie-Ève a partagé un fichier avec vous

Bonjour Olivier. En jaune tu trouveras mes commentaires. L'idée est d'une part de voir quand nous pourrions déterminer que la phase de stabilisation est atteinte et d'autre part, voir ce qui aurait pu être fait autrement. À mon avis, il aurait fallu qu'en aucun cas le déploiement puisse être déplacé...

SVP me revenir demain en AM.

Merci!



Mandat d'examen Stabilisation CASA L2 - Avril - juin 2023



Ce lien ne fonctionne que pour les destinataires directs de ce message.

Ouvrir



[Déclaration de confidentialité](#)



SMTP Header

X-MS-Ex

X-MS-Exchange-Organizat

X-MS-Exchange

X-MS-Exch

X-MS-Exchange-Org

X-MS-Exchange-Organiz

X

X-MS-Exchange-Organ

X-MS-Exchange-Organization-E

X-MS-Exchange-Org

X-MS-Exchange-Organizatio

X-MS-Office

X-MS-Exchan

X-

X-MS-Exchange-Cross

X-MS-Exchange-Cross

X-MS

X-MS-Exchange

X-MS-Exch

X-MS-Exchange-CrossT

X-MS-Exchange-

X-MS-Exchange-Cross

X-MS-Exchange-Transport-Cro

X-MS-Exchange-Tr



Titre du mandat :		Examen externe – Projet CASA L2
Type d'intervention		
Mandat d'examen Déploiement et stabilisation Projet CASA Livraison 2		
Description sommaire du mandat		
Contexte Le 20 février 2023, la SAAQ a déployé la livraison 2 de son projet de transformation numérique CASA/SAAQclic. Cette livraison vise la transformation numérique des activités de mission « Permis de conduire et Immatriculation de véhicules ainsi que celles de Contrôle routier Québec ». Suivant un processus d'appel d'offres, un contrat a été conclu avec l'Alliance « LGS-IBM/SAP ». L'utilisation du concept de « portes » a été utilisé pour suivre l'avancement des travaux et décider du déclenchement du plan de transition de la livraison 2. Les familles de critères ci-dessous ont été utilisées pour mesurer le niveau de préparation des différentes fonctions de l'organisation. Familles de critères utilisées 1. Construction de la solution et de son actif (VPEN) 2. Aspects d'assurance qualité de la solution (VPEN) 3. Activités préparatoires au déploiement – volet technique (VPEN) 4. Activités d'arrimage avec le système de Service d'authentification gouvernementale (SAG) du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) et niveau de préparation de ce dernier 5. Activités préparatoires au déploiement – volet Affaires a. Activités ligne rouge et ligne verte (VPASRR) b. Plan de reprise des activités de l'ASRR (VPASRR) c. Activités du centre de contact (VPSA) d. Activités de la VPCAFCO e. Activités de la VPSMSREE 6. Stratégies de communications internes et externes (VPSMSREE) C'est à la porte 4 qu'il avait été convenu de confirmer la mise en service de CASA/SAAQclic le 4 janvier en fonction des seuils attendus à ce moment. Ainsi, le 30 novembre 2022 (porte 4), certaines activités des familles 2 et 4 n'ont pas rencontré les seuils attendus. La direction a donc recommandé au conseil d'administration de fixer au 15 février 2023 la date de la mise en service de CASA/SAAQclic. Le 20 janvier 2023 (porte 5), l'ensemble des critères des 6 familles ont atteint les niveaux prédéterminés permettant la mise en service. Le 23 janvier		

2023, le comité de direction a confirmé au conseil d'administration la date du 16 février 2023 pour l'ouverture progressive de CASA/SAAQclic et l'ouverture officielle aux clients le 20 février 2023.

Le 20 février 2023, les équipes de la SAAQ ainsi que celle de l'Alliance ont débuté la phase de « stabilisation » et de « redémarrage des activités opérationnelles ». Le 12 mai 2023 est la date visée de confirmation de l'atteinte des résultats de la phase de stabilisation.

Portée et objectifs du mandat

La Société souhaite avoir un avis externe, sous forme d'examen, des éléments ci-dessous.

1. Dans un objectif d'amélioration continue et de leçons apprises, identifier, à partir des critères des 6 familles de la porte 5, ou de d'autres critères :
 - a. les éléments qui ont fonctionné comme planifiés;
 - b. les éléments qui ont créé des difficultés et les pistes d'amélioration qui auraient pu atténuer ces difficultés;
 - c. les impacts sur les capacités organisationnelles en terme de services à la clientèle en comparaison à l'année 2022;
 - d. les éléments qui pourraient être qualifiés de « cygne noir - black swan » et donc qui n'auraient pu être prévus.
2. Afin d'officialiser l'atteinte des objectifs attendus de la livraison 2 ainsi que ceux de la phase de stabilisation, examiner si la SAAQ est prête pour le début de l'exploitation « normal » de la solution CASA/SAAQclic, incluant la performance des activités opérationnelles de la Société.
3. Examiner la stratégie associée au plan de passage en production et au plan de transition (services réduits de 14 jours) et confirmer que les analyses face à la stratégie ont été appropriées.

Livrables

- 31 mai 2023 : Examen préliminaire de l'item 1 et 3
- 19 mai 2023 : Examen préliminaire de l'item 2
- 13 juin 2023 : Rapport final

Réalisation du mandat

Début des travaux : 24 avril 2023

Fin des travaux : 22 juin 2023

Unités administratives concernées :

L'ensemble des vice-présidences

La collaboration sera assurée par le bureau du PDG

Responsable du mandat : Eric Ducharme

Approbation du mandat

Date : _____

Eric Ducharme
Président-directeur général

PROJET