
Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité

Procès-verbal de la séance n° 116

Par Teams

Le 31 mai 2023, à 8 h

Adopté le 4 octobre 2023

SONT PRÉSENTS :

- M^{me} Corinne Charette, présidente du comité
- M. Konrad Sioui, président du conseil d'administration
- M. Éric Ducharme, président-directeur général
- M. Jean-Marie De Koninck, membre
- M. Stéphan Deschênes, membre
- M^{me} Claudia Di Iorio, membre
- M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives et secrétaire générale
(ci-après appelée « secrétaire générale »)
- M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

SONT INVITÉS :

- M. Karl Malenfant, vice-président à l'expérience numérique
- M^{me} Élodie Hudon-Chabot, leader du groupe de chapitre Planification, suivi financier et soutien aux projets
– VPEN et responsable du Bureau de programme CASA
- M^{me} Caroline Foldes-Busque, directrice générale principale CASA
- M. Steve Bolduc, directeur général de la sécurité de l'information

PRICEWATERHOUSECOOPERS :

- M. David Trudel, associé
- M. Denis Ouellet, directeur général
- M. David Nitoumbi, directeur
- M. Vincent Nicolet Grégoire, premier directeur
- M. Frédéric Lavoie, associé

1. PRÉSENCES ET ORDRE DU JOUR

1.1 Présences, avis de convocation – Quorum

La secrétaire générale constate le quorum pour la tenue de la présente séance. La convocation à cette séance est déposée au procès-verbal, sous la cote CTIC-1 a) du 23.05.31.

1.2 Ordre du jour : modifications, additions, adoption

Sur proposition formulée, l'ordre du jour est adopté par les membres sans modification. L'ordre du jour de la séance est déposé au procès-verbal, sous la cote CTIC-1 b) du 23.05.31.

1.3 Procédure de délibérations en matière de conflit d'intérêts

Aucun membre ne s'est dit en conflit d'intérêts avec l'un des sujets inscrits à l'ordre du jour de la présente séance

2. PLAN DE TRAVAIL

2.1 Suivi du plan de travail

Les membres font l'étude du plan de travail. La secrétaire générale rappelle l'annulation de la séance de mars 2023. Elle souligne que les sujets prévus à cette dernière seront tous couverts en cours d'année. Elle informe les membres du report d'un sujet de la présente séance à celle d'octobre et nomme deux sujets *ad hoc* ajoutés à l'actuelle séance. Les membres se disent en accord avec la planification.

3. DÉPÔT D'UN DOCUMENT

3.1 Procès-verbal de la séance tenue le 30 novembre 2022 et adopté par courriel le 28 avril 2023

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote CTIC-3 du 23.05.31, le document suivant :

- Le procès-verbal de la séance tenue le 30 novembre 2022 et adopté par courriel le 28 avril 2023.

4. PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION – INFORMATION

Le vice-président à l'expérience numérique, la leader du groupe de chapitre Planification, suivi financier et soutien aux projets – VPEN et responsable du Bureau de programme CASA, ainsi que la directrice générale principale CASA se joignent aux membres du comité.

Le vice-président à l'expérience numérique dépose au procès-verbal, sous la cote CTIC-4 du 23.05.31, les documents suivants :

- Une présentation sur l'analyse de la performance du portefeuille des projets en services numériques ;
- Un tableau de bord des projets en services numériques au 1^{er} avril 2023 et un document avec la description de ceux-ci ;
- Deux tableaux sur le suivi des autorisations pour les projets en services numériques, l'un pour 2022, l'autre pour 2023.

4.1 Analyse du portefeuille

Les invités présentent les résultats de l'année 2022 pour les projets en services numériques. Ils soulignent que la Société a réussi à remplir entièrement ses obligations en ce qui a trait à la réalisation des projets d'investissement tout en réalisant le dernier droit des travaux de réalisation de la L2 de CASA. Ils présentent les points forts et les coûts réels toujours pour 2022. Ensuite, ils présentent les résultats selon une vision pluriannuelle et mentionnent que l'autorisation budgétaire pour le budget directeur 2023 est respectée et que la planification actuelle laisse de l'espace pour de nouveaux besoins en cours d'année. Ils rappellent toutefois que la capacité à réaliser des projets est tributaire de la main-d'œuvre.

4.2 Napperon – Tableau de bord

Les membres ayant pris connaissance du tableau de bord des projets en services numériques, ils sont invités à poser leurs questions sur l'information présentée.

4.3 Suivi des autorisations

Les membres disent avoir pris connaissance du tableau de suivi des autorisations et ne pas avoir de question à formuler.

Les invités soulignent que les processus de gouvernance sont respectés et qu'il n'y a pas d'enjeu en la matière.

La leader du groupe de chapitre Planification, suivi financier et soutien aux projets – VPEN et responsable du Bureau de programme CASA quitte la séance.

5. ORGANISATION CIBLE – SERVICES NUMÉRIQUES – INFORMATION

Le vice-président à l'expérience numérique dépose au procès-verbal, sous la cote CTIC-5 du 23.05.31, le document suivant :

- Une présentation sur l'organisation cible de la Vice-présidence à l'expérience numérique (VPEN).

Les invités soulignent que l'actuelle présentation donne une suite à une question posée par les membres précédemment. Aussi, ils rappellent que les travaux de transformation numérique se sont amorcés en 2013, qu'un exercice de type *proforma* a été réalisé en 2021-2022 et que la VPEN a été

créée en 2022. Par la suite, ils présentent l'évolution qu'a connue la vice-présidence entre 2013 et 2023 ; c'est-à-dire qu'elle est passée d'un fournisseur de services visant à optimiser des technologies de l'information (TI) à un responsable de l'expérience vécue par les clients lorsqu'ils consomment un service de la Société, ou interagissent avec elle, par des canaux numériques. De plus, ils présentent comment la VPEN soutient l'organisation dans la réalisation de sa mission et contribue à son nouveau modèle de prestation de services basé sur la gestion des risques.

Les membres posent des questions, notamment sur les sujets suivants : les orientations pour les nouveaux projets applicatifs ainsi que les modifications qui seraient apportées si l'exercice était à refaire.

Par ailleurs, les invités mentionnent qu'en respect de l'organisation du travail, la VPEN rapatrie certaines responsabilités, présentes dans d'autres secteurs de la Société. Ils ajoutent s'être adjoints de firmes externes pour réaliser des balisages : un premier balisage pour obtenir le portrait des effectifs d'une organisation attribués aux fonctions en matière de TI ; puis, un second balisage pour comparer les fonctions en matière de TI à celles ayant trait à l'expérience numérique. Par la suite, ils présentent l'évolution des grandes fonctions de la VPEN ainsi que le modèle organisationnel de la vice-présidence en 2023.

Tout au long de la deuxième partie de la présentation, les membres émettent des commentaires et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- L'assurance de répondre à des besoins particuliers ;
- L'intégration de nouvelles ressources et la répartition de celles qui sont actuellement à la Société ;
- Les coûts relatifs au besoin de main-d'œuvre présenté ainsi que la gestion des risques ;
- La gestion du changement ;
- Le soutien à la clientèle.

La présidente du comité remercie les invités pour la présentation et les félicite pour le travail effectué.

6. CASA L2 : PRÉPARATION À L'EXPLOITATION – INFORMATION

6.1 Rapport préliminaire 1 (PwC) – ébauche pour revue

Les cinq représentants du cabinet PricewaterhouseCoopers (PwC) se joignent aux membres du comité.

Pour introduire leur présentation, les invités du cabinet PwC rappellent que le chantier entrepris à la Société est d'une taille et d'une complexité sans précédent. Puis, ils mentionnent que l'exercice réalisé visait, entre autres choses, à établir la capacité de la Société à reprendre l'exploitation normale de la solution CASA/SAAQclic. Les invités expliquent que pour ce faire, ils ont analysé l'ensemble des critères de sortie qu'ils jugent à propos de considérer. Puis, ils présentent et commentent ceux-ci selon quatre domaines, soit : les processus et la gouvernance, les ressources, la technologie ainsi que la performance. En terminant, les invités nomment des activités ayant une incidence sur la durée de la période de stabilisation et sur la préparation à l'exploitation normale de la solution.

Tout au long de la présentation, les membres posent des questions, notamment sur les sujets suivants : la lecture des invités de la situation actuelle et de celle à venir ainsi que la méthodologie utilisée pour récolter l'information nécessaire à la production de l'actuelle présentation.

Les représentants du cabinet PwC quittent la séance.

Le vice-président informe les membres des plus récents échanges avec le fournisseur de services au projet CASA.

6.2 Suivi des incidents

Le vice-président à l'expérience numérique dépose au procès-verbal, sous la cote CTIC-6 du 23.05.31, le document suivant :

- Une note sur le suivi des incidents et des problèmes CASA au 25 mai 2023.

Le vice-président brosse le portrait des incidents de priorité 1 de CASA. Il souligne la baisse du nombre d'incidents et précise la durée moyenne de résolution pour ceux-ci. Puis, il présente notamment un graphique indiquant le suivi des problèmes en cours et celui des problèmes fermés ainsi qu'un tableau sur la répartition des problèmes par processus. Aussi, il nomme des actions réalisées par ses équipes autres que la résolution de problèmes, dont la tenue de réunions avec les superutilisateurs et le transfert d'expertise aux secteurs d'affaires.

Tout au long de la présentation, les membres posent des questions en ce qui a trait, notamment :

- À la distinction entre un incident de priorité 1 et un incident de priorité 2 ;
- Aux moyens d'identification des enjeux ;
- Aux enjeux ayant une incidence sur l'entièreté de la clientèle ;
- À l'enjeu de la perception de taxes pour le ministère des Finances ;
- À la faisabilité d'intégrer le service d'authentification bancaire à la solution SAAQclic.

7. SERVICE QUÉBÉCOIS D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE (SQIN/SAG) – INFORMATION

Le vice-président à l'expérience numérique dépose au procès-verbal, sous la cote CTIC-7 du 23.05.31, le document suivant :

- Une présentation sur le Service québécois d'identité numérique (SQIN/SAG).

Le vice-président présente les grands jalons du SQIN selon une ligne du temps ainsi que la feuille de route du service d'authentification gouvernementale (SAG) pour les citoyens, la solution transitoire pour l'enjeu relatif aux noms et prénoms, un scénario d'intégration du SAG à d'autres ministères et organismes ainsi que la feuille de route du programme SQIN.

Tout au long de la présentation, les membres émettent des commentaires tels que la nécessité d'offrir un choix aux clients. Ils posent également des questions notamment sur les sujets suivants : la communication et les étapes requises pour l'inscription au SAG ainsi que la résolution de l'enjeu relatif aux noms et prénoms.

La directrice générale principale CASA quitte la séance.

8. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION – HUIS CLOS – INFORMATION

Le directeur général de la sécurité de l'information se joint aux membres du comité.

Les points suivants sont discutés à huis clos.

8.1 Tableau de bord

8.2 Plan de sécurité de l'information

Le directeur général de la sécurité de l'information quitte la séance.

9. REVUE ANNUELLE DE LA STRATÉGIE D'ACQUISITION EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION – INFORMATION

La leader du groupe de chapitre Planification, suivi financier et soutien aux projets – VPEN et responsable du Bureau de programme CASA se joint aux membres du comité.

Le vice-président à l'expérience numérique dépose au procès-verbal, sous la cote CTIC-9 du 23.05.31, les documents suivants :

- Un tableau synoptique et ses annexes sur la stratégie d'acquisition en services numériques.

Les invités parcourent le tableau sur la stratégie d'acquisition en services numériques et soulignent la disponibilité du détail des contrats en annexe. En ce qui a trait au matériel, aux logiciels et aux services techniques, d'une part, et aux services professionnels, d'autre part, ils présentent le portrait global au 31 décembre 2022, le mode de sollicitation des contrats débutés en 2022 ainsi que le nombre de contrats actifs au 1^{er} janvier 2023. En terminant, ils brossent le portrait des contrats majeurs en services professionnels octroyés pour le projet CASA et pour le Centre de relation avec la clientèle.

Les membres soulignent leur appréciation des annexes produites et invitent la direction à poursuivre le développement du service de réponse vocale interactive.

La leader du groupe de chapitre Planification, suivi financier et soutien aux projets – VPEN et responsable du Bureau de programme CASA quitte la séance.

10. ACCÈS AUX SERVICES POUR LES PERSONNES AVEC UNE PLUS FAIBLE LITTÉRATIE NUMÉRIQUE – INFORMATION

Le vice-président à l'expérience numérique dépose au procès-verbal, sous la cote CTIC-10 du 23.05.31, le document suivant :

- Une note concernant l'accès aux services pour les personnes avec une plus faible littératie numérique.

Le vice-président mentionne que l'actuelle présentation est faite en réponse à une demande formulée par les membres. D'emblée, il souligne qu'une attention particulière est portée à la clientèle ayant une faible littératie numérique. Aussi, il rappelle que la clientèle de la « ligne verte » est invitée à privilégier les services en ligne ne nécessitant pas de déplacement en points de service et que cette approche vise notamment à libérer plus de temps pour la clientèle ayant des besoins spécifiques ou la clientèle de la « ligne rouge » représentant davantage de risques pour la sécurité routière.

Les membres échangent et posent des questions, notamment sur l'accès aux services pour la clientèle ne pouvant pas utiliser le Web.

11. AUTRES SUJETS

Aucun sujet n'a été inscrit à ce point de l'ordre du jour.

12. PROCHAINE SÉANCE

La date de la prochaine séance du comité est le 4 octobre 2023 à 8 h.

13. HUIS CLOS DES MEMBRES AVEC LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les membres se réunissent à huis clos avec le président-directeur général.

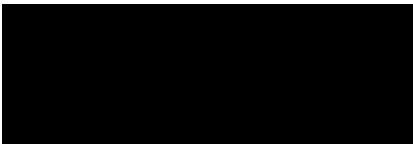
14. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

15. LA SÉANCE EST LEVÉE À 12 H 15



Présidente



Secrétaire générale