

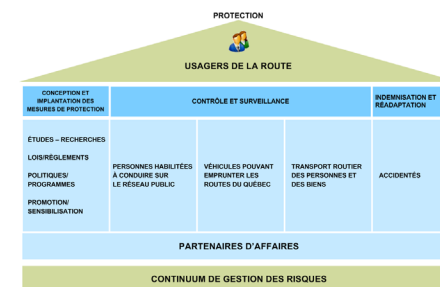
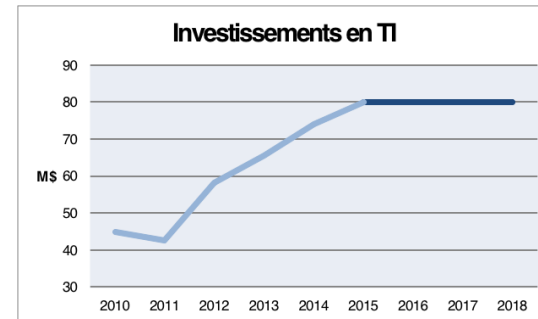
Bilan de santé de la fonction TI & plan d'action 2014

Rencontre des gestionnaires de la VPTI

18 mars 2014

Contexte

- La SAAQ augmente de façon importante ses investissements TI pour moderniser les services aux clients, optimiser les processus d'affaires et rendre les ressources informationnelles pérennes.
- Le modèle d'affaires intégré de la SAAQ est un levier stratégique important pour l'atteinte de la vision de la société.
- En septembre 2013, lors de l'arrivée en poste du nouveau vice-président aux technologies de l'information, un plan d'intégration d'une durée de quatre mois fut partagé avec la présidente et chef de la direction de la SAAQ et les membres du CTI.
- Une des facettes du plan visait à :
 - faire un diagnostic de la fonction TI;
 - identifier les dossiers porteurs à réaliser pour assurer un alignement stratégique des TI et en assurer un levier de développement pour la SAAQ.



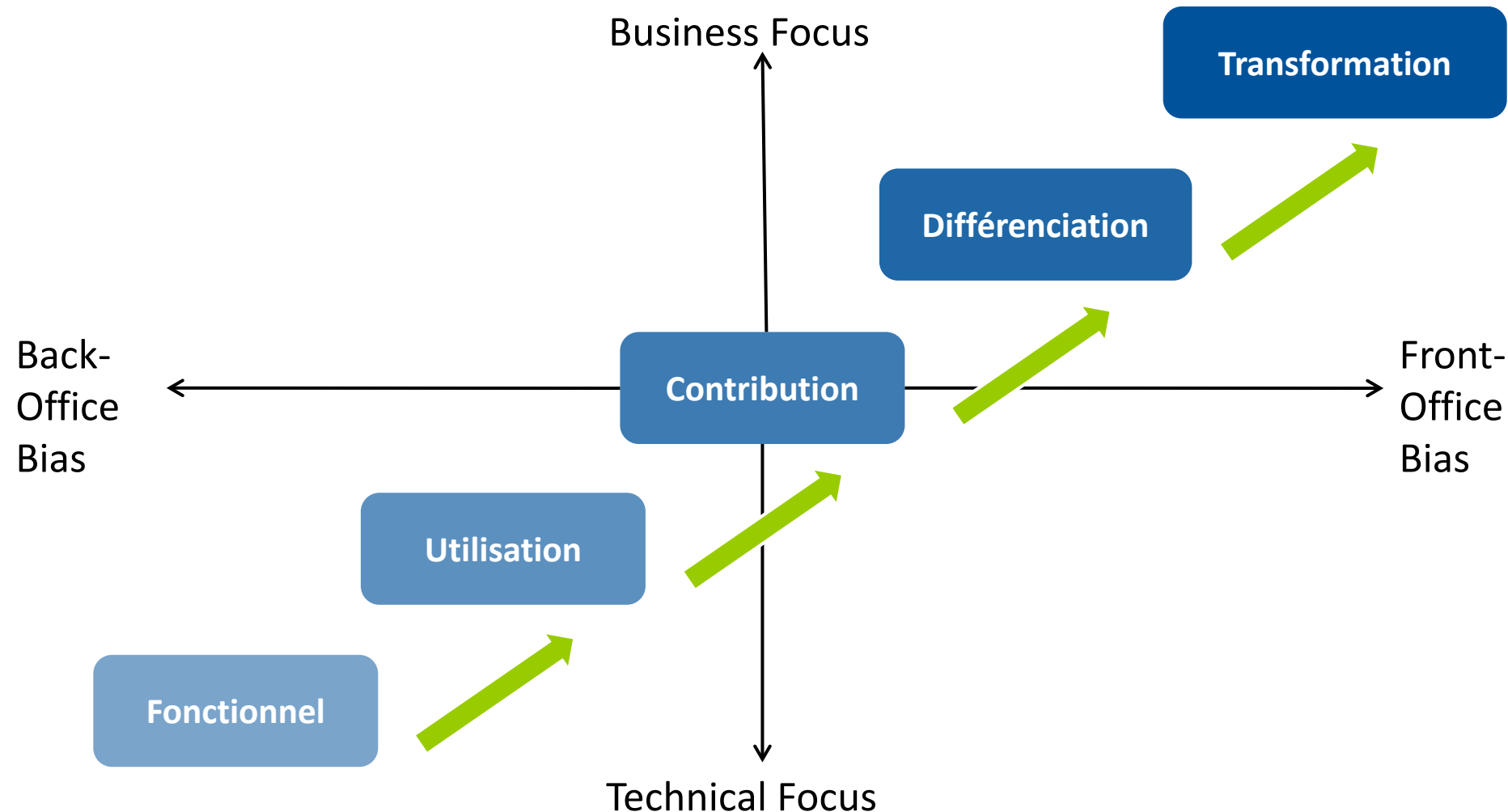
Analyse des dimensions de la fonction TI

- Démarche : Outils d'analyse « IT Score » de la firme Gartner (utilisée dans plus de 1000 entreprises)
- Dimensions analysées
 - Gestion de portefeuille et de projets (PPM)
 - Gestion des infrastructures et des opérations (I-O)
 - Gestion du développement des applications (Apps)
 - Gestion de la sécurité, des identités, de la conformité et de la Protection des renseignements personnels
 - Gestion des fournisseurs (Sourcing)
 - Architecture d'entreprise (EA)
 - Gestion des processus d'affaires (BPM)
 - Gestion de l'informatique décisionnelle (BI)
 - CIO Perspective (Vision globale des capacités TI)
 - Vision Entreprise (Besoins de l'organisation face à la fonction TI)
- Mode de réalisation
 - Questionnaires complétés en ateliers par 29 personnes de la SAAQ et animés par 2 professionnels externes
 - Résultats compilés et analysés par les analystes de Gartner
- Consensus de l'équipe de gestion de la VPTI sur l'ensemble des résultats
- Résultats partagés et entérinés par le comité de direction en janvier 2014

L'informatique contribue directement aux objectifs d'affaires – voyez où VOUS devez être

Fonctionnel	Utilisation	Contribution	Différenciation	Transformationnel
Ce que le président dit ...				
Nous devons garder notre entreprise opérationnelle et efficiente	Les gestionnaires du volet affaires ont la liberté d'utiliser ou d'investir dans les technologies afin d'atteindre leurs objectifs	Les gestionnaires des volets affaires et informatique sont imputables afin d' améliorer les opérations et augmenter la performance de l'entreprise	Nous dépendons des données et de la technologie afin de développer et soutenir les fondations de nos avantages compétitifs	En utilisant la fine pointe de la technologie et des données, nous avons changé le marché et les règles de la compétition
Avec cet objectif, le vice-président aux technologies focalisera sur ...				
La performance de l'informatique et des actifs	Soutien aux affaires	La performance des affaires	Économie d'échelle et temps de mise en marché	Utilisation ingénieuse des données et de la technologie
Et les ressources de la VPTI regarderont ça de cette façon ...				
• TI = un service • Mesure = disponibilité • Emphase = budget, etc. • Accent = coût et efficacité	• TI = répondant • Mesure = temps réponse • Emphase = exécution du portefeuille d'applications • Accent = rencontrer les attentes	• TI = résolution des problèmes • Mesure = la performance d'affaires • Emphase = exécution et croissance du portefeuille d'applications • Accent = résultats d'affaires	• TI = différenciateur • Mesure = nouveaux produits et services • Emphase = croissance et transformation • Accent = les marchés	• TI = change le marché • Mesure = nouveau marché, les revenus, les compétiteurs • Emphase = transformation • Accent = briser les règles

Maturité TI des entreprises — Cinq niveaux



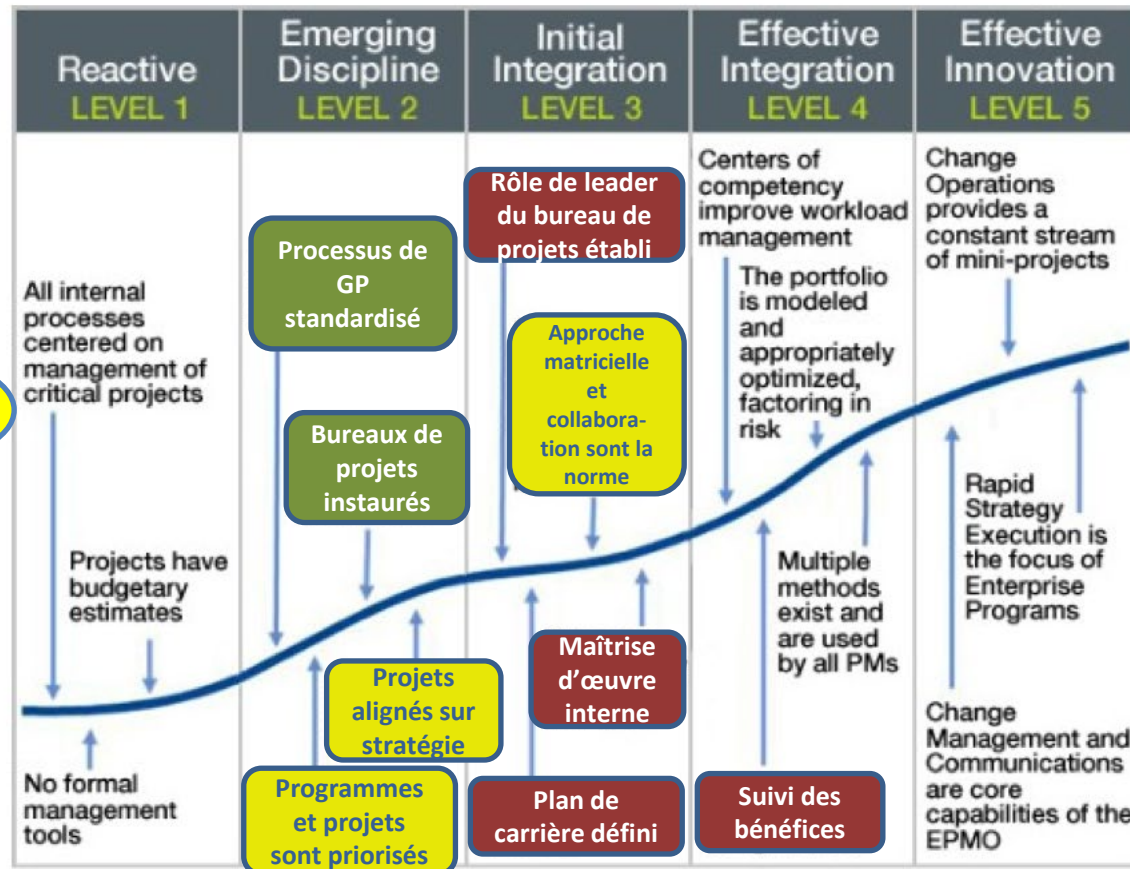
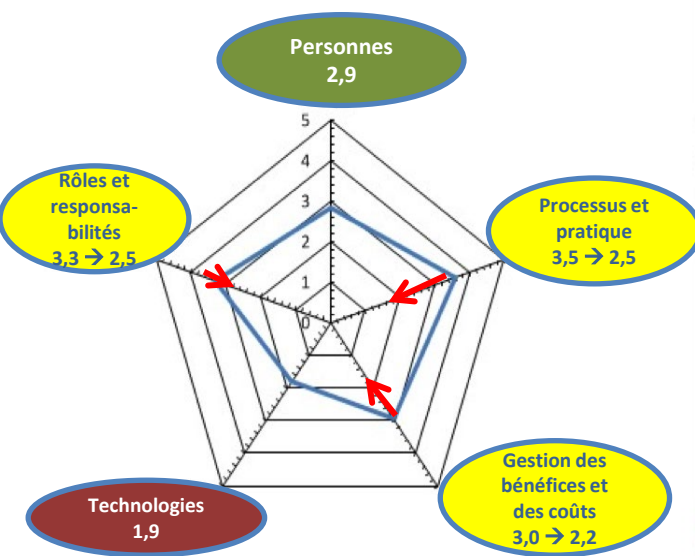
Adapter les activités des TI afin de contribuer, avec agilité et efficience, à la prestation et à l'évolution des services à la clientèle

Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)					
Infrastructure et opérations (I&O)					
Applications (Apps)					
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)					
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))					
Architecture d'entreprise (EA)					
Gestion des processus d'affaires (BPM)					
Intelligence d'affaires (BI)					

Résultats ITScore : Gestion de programmes et portefeuille de projets

Your role score is ~~2,9~~ and your role maturity is Level 2: Emerging Discipline
2,5



Résultats ITScore : Gestion de programmes et portefeuille de projets

Table 1. Gartner PPM Maturity Model at a Glance

	Level 1: Reactive	Level 2: Emerging Discipline	Level 3: Initial Integration	Level 4: Effective Integration	Level 5: Effective Innovation
People	Priority projects get appropriate staffing — everything else is "first available." Nascent PPM leader role is primarily still an individual manager focus. A few people begin to work toward stopping the pain and getting organized.	- Plan de capacité abordé au niveau de projet - Rôle du PPM : leader de la méthode et standards	The concept of disciplined teams working on projects is developed. Specialized PPM leader roles are formalized. Career paths are defined.	A network of PPM leaders is emerging. Companywide centers of excellence improve workload management. Project assignments are made based on the specific skills and capabilities of the individual.	PPM leaders exist in all areas of the company. Accepted specialization (program, portfolio and strategy) supports maximum performance.
PPM Practices and Processes	All internal processes are centered on the management of critical projects. The approach to process is centered on necessity and observation of processes brought in by outside vendors working on large projects and programs.	- Rôle de chef de projet en place - Gestion des risques de projet - Début d'approche de priorisation en place	Programs increasingly are managed in-house. Projects are approved on a portfolio basis. Multiple processes are in place for projects and programs.	Related projects are managed as programs. The portfolio is actively maintained. Multiple methods exist and are used by all project managers (PMs).	Portfolios exist for all project work throughout the enterprise. The enterprise PMO (EPMO) oversees strategy execution. Other PMOs exist as necessary.
Technology	Project scheduling tools and milestone reporting are adopted on a project-by-project basis. There are no formal management tools.	- Outils collaboratifs parfois utilisés (MS-Project) - Tableau de bord essentiellement un regroupement de données	A portfolio tool is in place. Reporting dashboards that focus on providing actionable information are available.	UN outil gestion de programmes et portefeuille pour tous les projets de l'organisation	Technology supports a robust knowledge management system, and resource management is enabled for all project resources.
Value and Financial Management	Projects have budgetary estimates. Actual costs can be estimated. There are some benefit statements.	- Efforts et coûts du projet sont saisis - Estimé des bénéfices pour chaque projet	- Valeur acquise en place - Saisi du fait et à faire - Stratégie de récupération des bénéfices	The portfolio is modeled and appropriately optimized, factoring in risk. Project and program outcomes are tracked against anticipated value.	Full life cycle costs and benefits are tracked, with feedback to improve financial management and value. Portfolio resources are consciously allocated toward innovation.
Relationships	Previous informal relationships begin to break down, and it becomes necessary to formalize roles, including that of a "stakeholder."	Relationships become difficult, with organizations focused on optimizing their processes and their needs. A focus on the project starts as the operating entity begins to emerge. Cross-functional governance committees are formed.	- Équipe multidisciplinaire - L'équipe de projet se rapporte au projet en premier, leur unité administrative après	The organization has adopted a project-centered view that supports enterprise-wide teams. No more "us versus them."	Social responsibility aspects are considered, as well as the impact on the supply chain. Dynamic tension of explore/exploit is accepted.

Résultats ITScore : Gestion de programmes et portefeuille de projets

- Quelques recommandations de Gartner :
 - Permettre les ajustements au processus (développement et gestion de projet)
 - Gérer la capacité afin de :
 - Sélectionner/prioriser les projets
 - Faire une stratégie de recours à l'externe (« sourcing »)
 - Montrer le vrai état de situation des projets (« ce qui fait mal »)
 - Penser « programme » et « portefeuille » de projet
- Chantiers en cours (*Révision du processus de développement*) :
 - Livraison 1 :
 - Adaptation systématique de la démarche de développement
 - Livraison 3 :
 - Vision rapide et fréquente de la performance des projets (valeur acquise)
 - Proactivité et synergie dans la livraison des projets
 - Vision intégrée des projets/plans/opérations
 - Production d'un plan de capacité
 - Processus et outils intégrés de gestion de projet
 - Simplification de la reddition de comptes

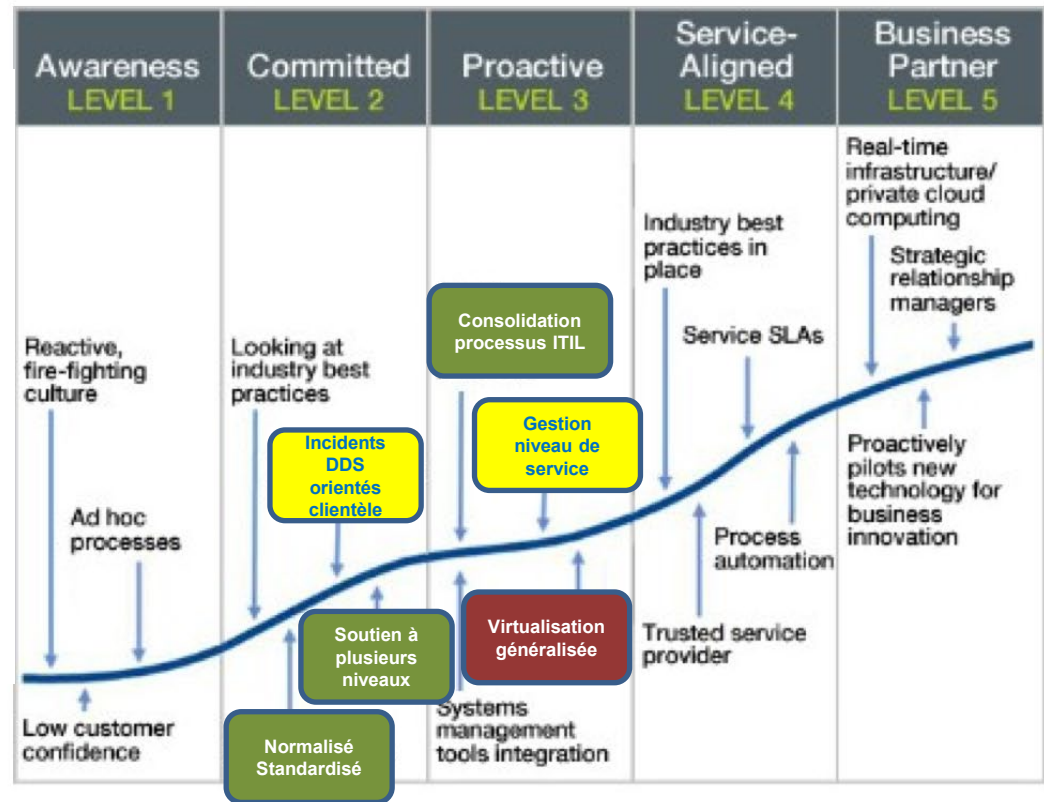
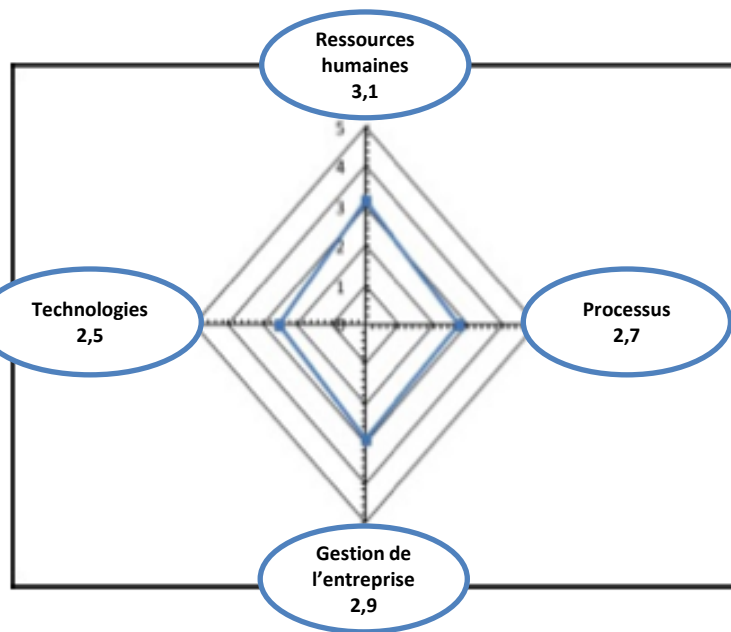
- Risques et enjeux :
 - Changement de culture important :
 - Feuille de temps à la semaine et reste à faire
 - Suivi, reddition de comptes et diffusion « verticale » aux 2 semaines
 - Production valeur acquise et plan de capacité : synergie et rigueur
 - Nouveaux processus et outils intégrés, mais complexes
 - Échéancier court et beaucoup de parties prenantes
- Stratégie de mise en œuvre :
 - Choisir un progiciel éprouvé
 - Approche progiciel avec itération de la solution
 - Vagues de déploiement
 - Engagement de la haute direction
 - Gestion du changement basée sur un accompagnement rehaussé

Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5			
Infrastructure et opérations (I&O)		▲ 2,8			
Applications (Apps)					
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)					
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))					
Architecture d'entreprise (EA)					
Gestion des processus d'affaires (BPM)					
Intelligence d'affaires (BI)					

Résultats ITScore : Infrastructure et exploitation

Your role score is 2.8 and your role maturity is Level 2: Committed



Résultats ITScore : Infrastructure et exploitation

Recommandation de Gartner			
People	Discipline	Attributes	Score
		Organization	2.5
		Roles	5.0
		Culture	3.3
Process	Discipline	Compétences Formation	1.7
			1.1
		Metrics	2.5
		Overall People Management	3.1
Business Management	Discipline	Focus & implementation	2.9
		Standards	2.7
		Integration	2.7
		Process Metrics	2.7
Technology Management	Discipline	Overall Process Management	2.7
		Planning	3.4
		Financials	2.4
		Governance	3.8
	Discipline	Sourcing	3.8
		PPM	3.7
		Métriques d'entreprise	1.9
		Overall Business Management	2.9
	Discipline	Standards & Architecture	3.2
		Efficiency	2.6
		Quality of Service	2.4
		Outils	1.9

Infrastructure et exploitation

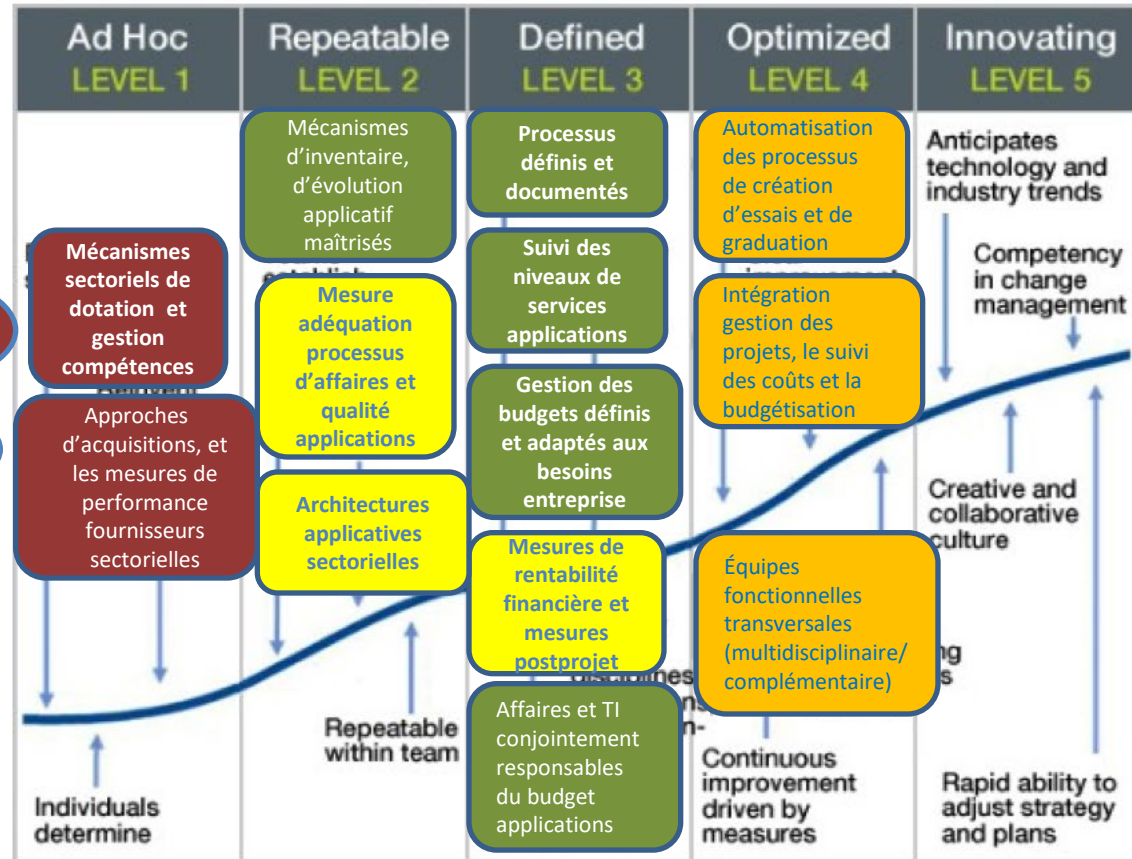
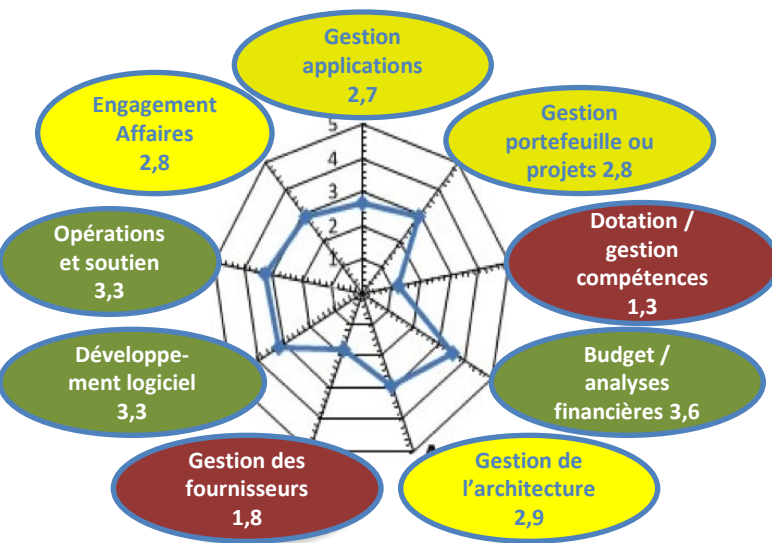
- La cote de **2,8** est assez appréciable quand on tient compte que la cote moyenne des entreprises est de **2,3**
- Zone à progrès pour améliorer la maturité :
 - Ressources humaines
 - Avoir un programme de formation plus formel touchant les 2 aspects : Processus et outils
 - Technologies
 - Plan de virtualisation (Processus et outils)
 - Renouvellement des processus et outils de gestion de l'exploitation
 - Gestion des incidents ✓
 - Gestion des demandes de services ✓
 - Gestion des problèmes (en cours)
 - Gestion des changements (en cours)
 - Bloc BIT
 - Processus et outils en fonction de la conversion et de la rénovation

Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5			
Infrastructure et opérations (I&O)		▲ 2,8			
Applications (Apps)		▲ 2,7			
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)					
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))					
Architecture d'entreprise (EA)					
Gestion des processus d'affaires (BPM)					
Intelligence d'affaires (BI)					

Résultats ITScore : Applications Organization

Your role score is 2.7 and your role maturity is Level 2: Repeatable



Gestion des applications

Faits Saillants :

- ✓ Cote globale : 2,7
- ✓ Selon Gartner, cote moyenne des entreprises : autour de 2,1 - 2,2 (10 % des entreprises > 3)

Zone à progrès pour améliorer la maturité :

- Gestion des applications : Mesurer l'adéquation entre les processus d'affaires et la qualité des applications
- Gestion de portefeuille ou projets : Suivi des ressources, redéfinir les priorités et réaffectation des ressources
- Dotation /gestion des compétences : Uniformiser les mécanismes de dotation, d'affectation, de développement des compétences
- Budgets et analyses financières : Intégrer la gestion des projets, le suivi des coûts et la budgétisation
- Gestion de l'architecture : Se doter d'un référentiel pour gérer et partager l'architecture d'application
- Gestion des fournisseurs : Créer une banque centrale de fournisseurs; Évaluer le rendement produit/service (avoir des indicateurs de performance); Surveiller les stratégies des fournisseurs
- Développement logiciel : Développer des équipes fonctionnelles transversales (multidisciplinaire ou complémentaire)
- Opération et soutien : Automatiser les processus manuels de création d'essais et de graduation
- Engagement affaires : Définir les mesures et les métriques de rentabilité financières et de processus et exiger des mesures postprojet

Chantiers en cours :

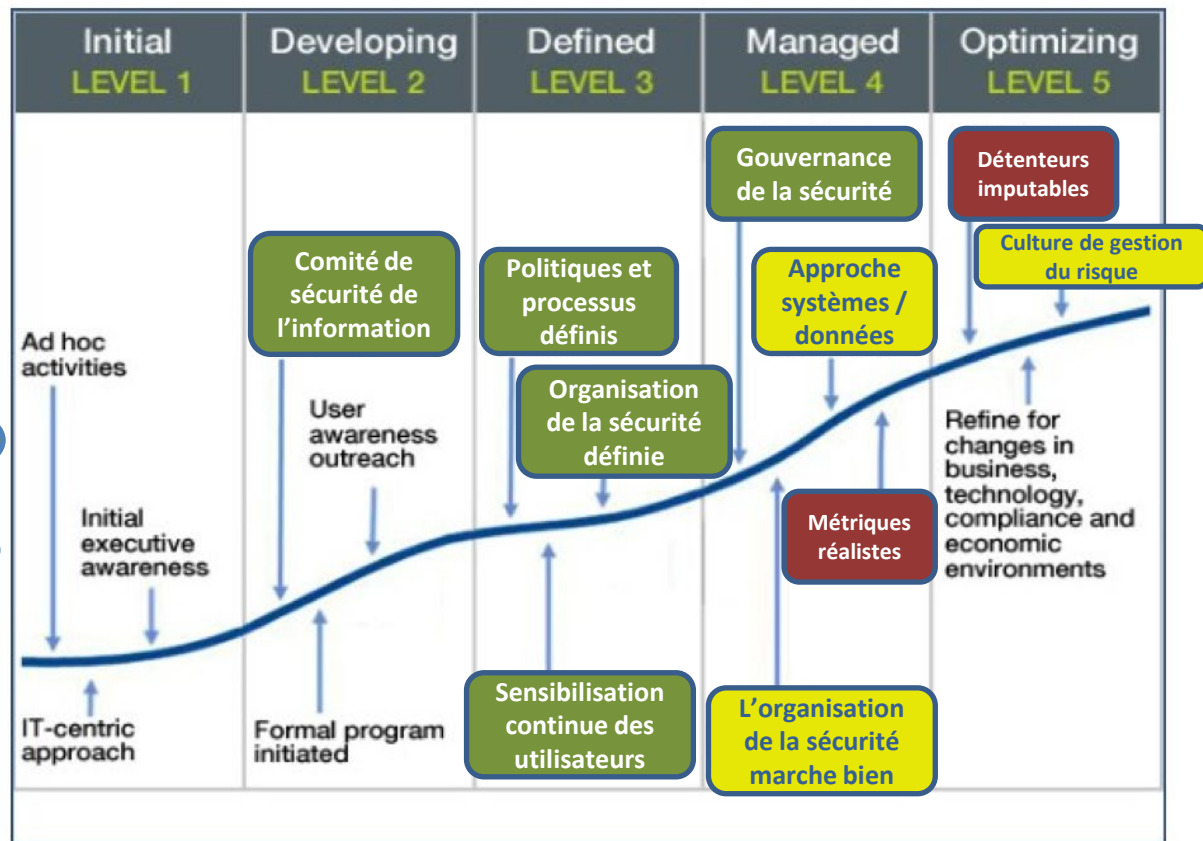
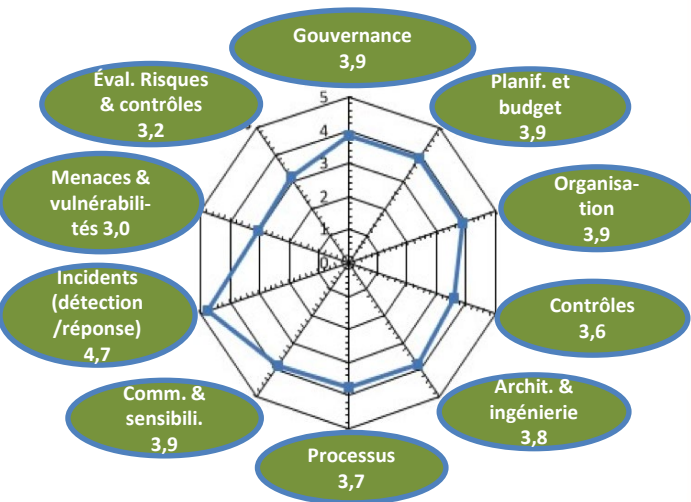
- ✓ Mise en place d'outils intégrés dans le cadre du projet de révision du processus de livraison
- ✓ Bloc Conversion ARR : Mécanismes réutilisables d'automatisation et de conservation des essais

Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5			
Infrastructure et opérations (I&O)		▲ 2,8			
Applications (Apps)		▲ 2,7			
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)			▲ 3,5		
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))					
Architecture d'entreprise (EA)					
Gestion des processus d'affaires (BPM)					
Intelligence d'affaires (BI)					

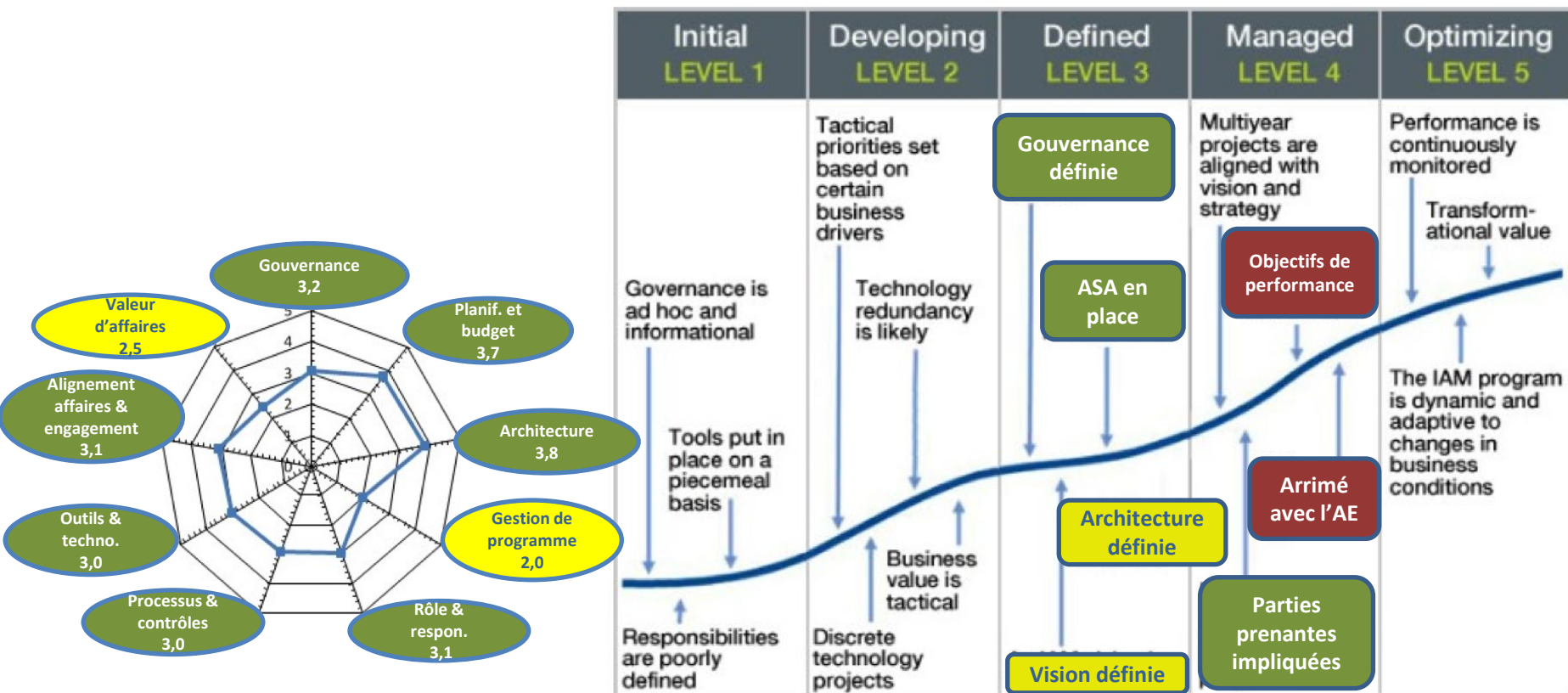
Résultats ITScore : sécurité de l'information

Your role score is 3.6 and your role maturity is Level 3: Defined



Résultats ITScore : Gestion des identités et accès

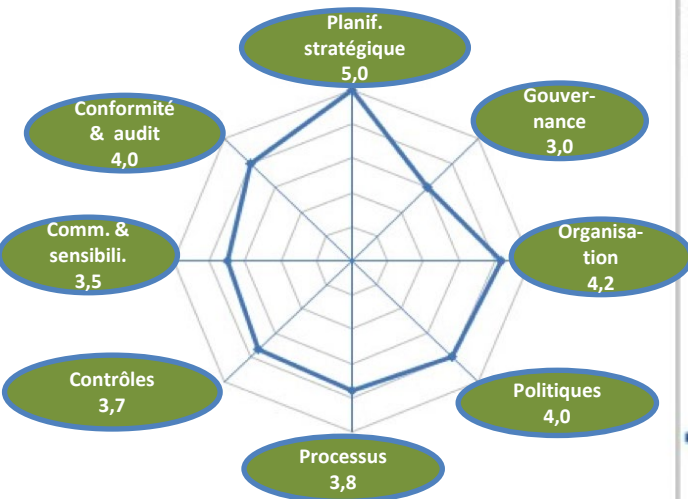
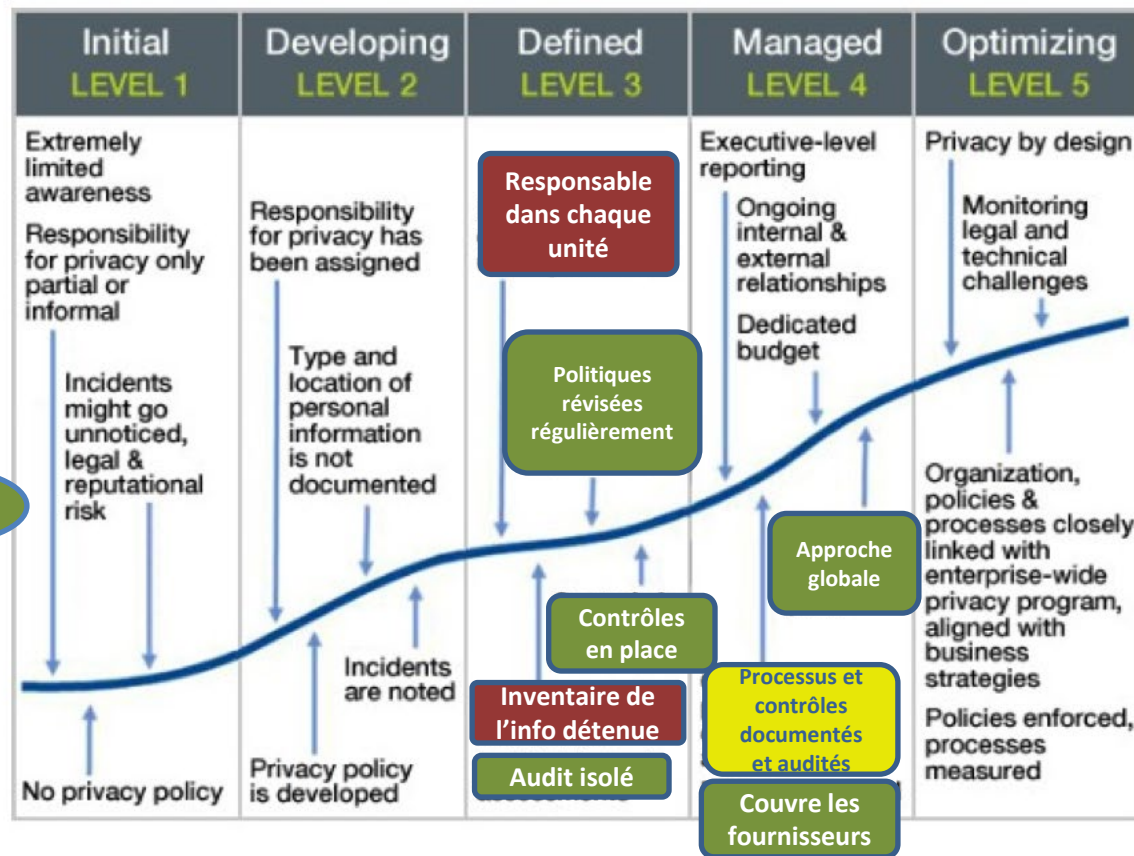
Your role score is 3 and your role maturity is Level 3: Defined



Résultats ITScore : Confidentialité

Résultat DGSROMP : 4,2

Your role score is 3.8 and your role maturity is Level 3: Defined



Résultats ITScore : Sécurité / Identité / Confidentialité

- Quelques recommandations de Gartner :
 - Compléter le catalogue de services (Registre d'autorité) – prévu dans le PSIN 2014
 - Identifier les zones d'amélioration – prévu dans le prochain PSI
 - Identifier des métriques réalistes et mesurables - prévu dans le prochain PSI
- Chantiers en cours :
 - Plan de la sécurité de l'information 2014-2016 – en cours
 - Plan de la sécurité de l'information numérique (2014) – en démarrage
 - Adaptation de l'organisation du travail pour livrer les grands chantiers (ex. : Plan de virtualisation) – en cours
 - Amélioration de la gestion des identités et des accès (GIA) pour le Plan de pérennité et « extensible » aux autres lignes d'affaires – en cours
 - Augmenter la fréquence de déploiement des correctifs de sécurité – en cours

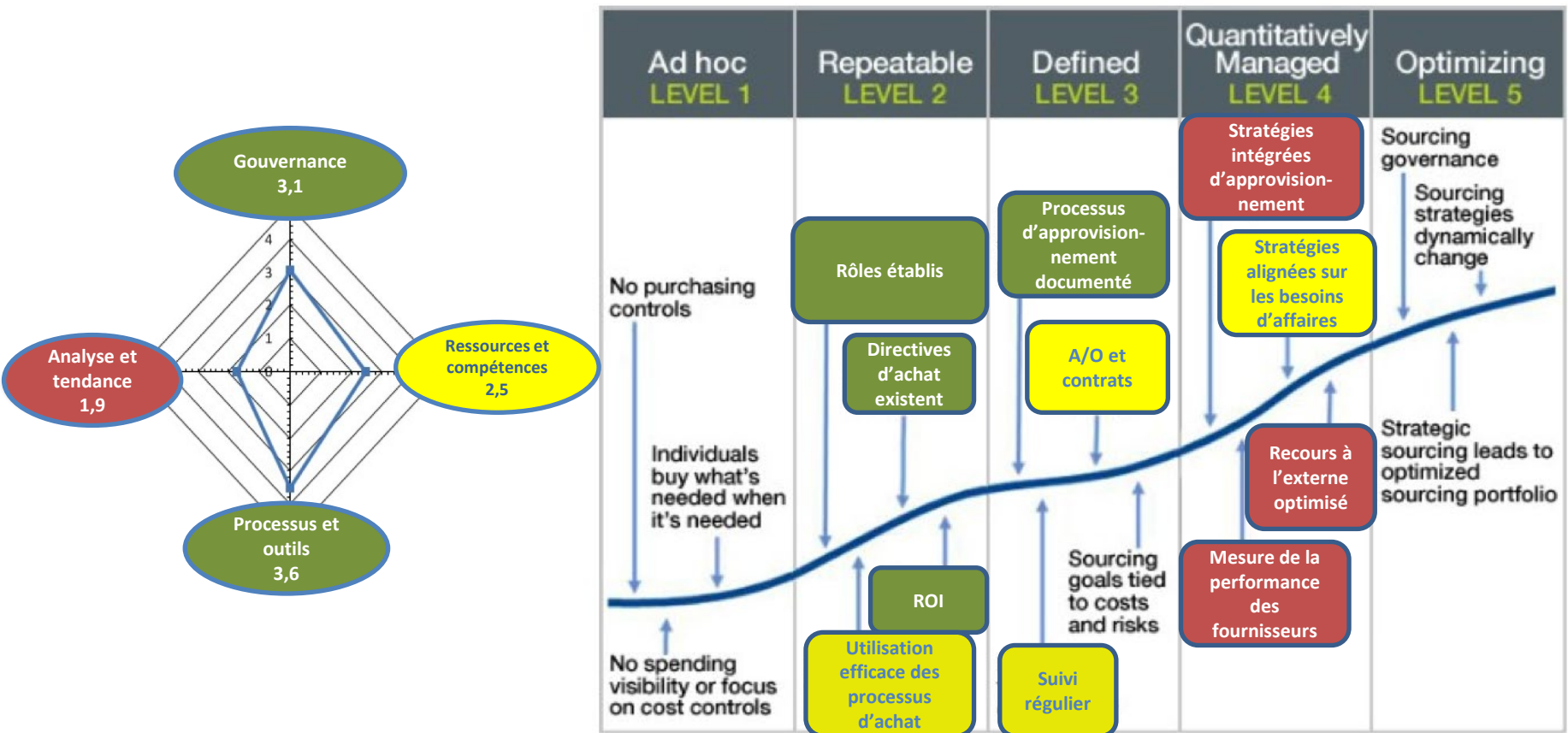
- Défis et enjeux :
 - Maintenir le niveau 3,5 dans un contexte de transformation/évolution
 - Adapter nos approches pour contribuer à l'amélioration de la performance en TI :
 - ✓ Pour le volet mise en place :
 - Organisation du travail adaptée pour livrer les grands chantiers
 - Suivis de gestion réguliers avec les porteurs de chantiers
 - ✓ Pour le volet conseil :
 - Le SGSI donne un avis (risques vs mesures) sur les enjeux de sécurité. C'est au détenteur de l'actif (information, système ou autre) à prendre la décision

Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5			
Infrastructure et opérations (I&O)		▲ 2,8			
Applications (Apps)		▲ 2,7			
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)			▲ 3,5		
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))		▲ 2,5			
Architecture d'entreprise (EA)					
Gestion des processus d'affaires (BPM)					
Intelligence d'affaires (BI)					

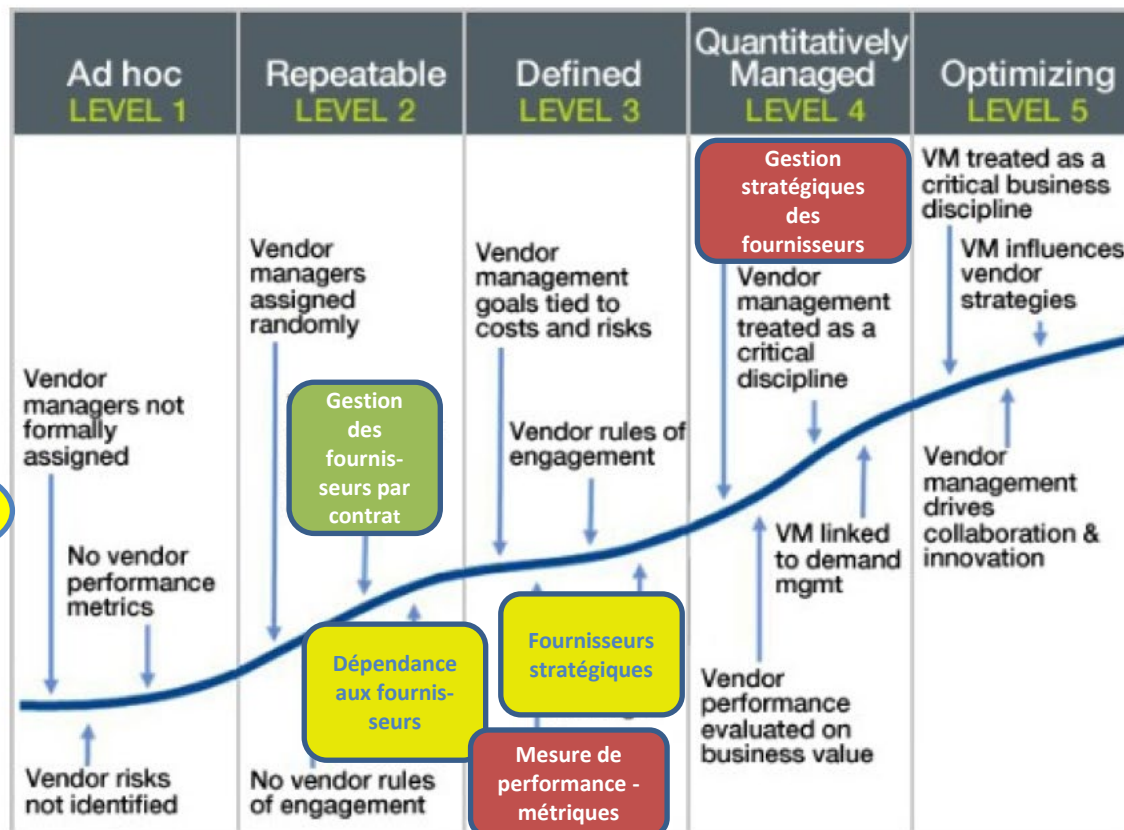
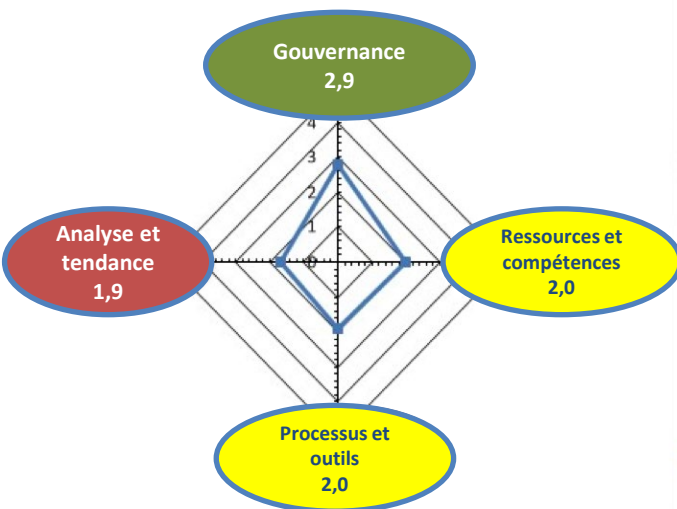
Résultats ITScore : Approvisionnement

Your role score is 2.9 and your role maturity is Level 2: Repeatable



Résultats ITScore : Gestion des fournisseurs

Your role score is 2.2 and your role maturity is Level 2: Repeatable



Approvisionnement et gestion des fournisseurs

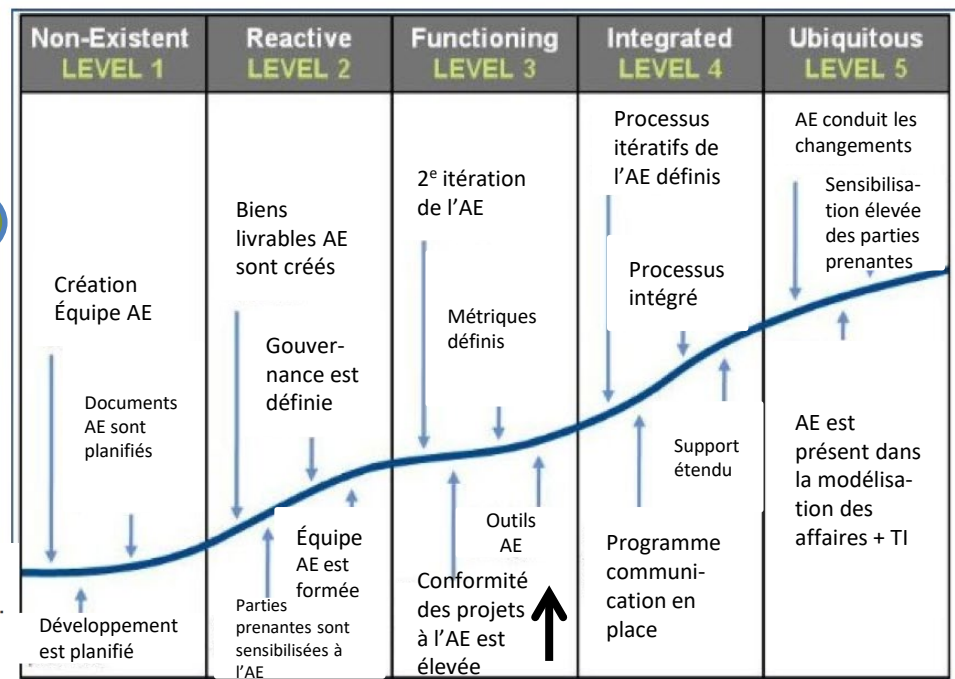
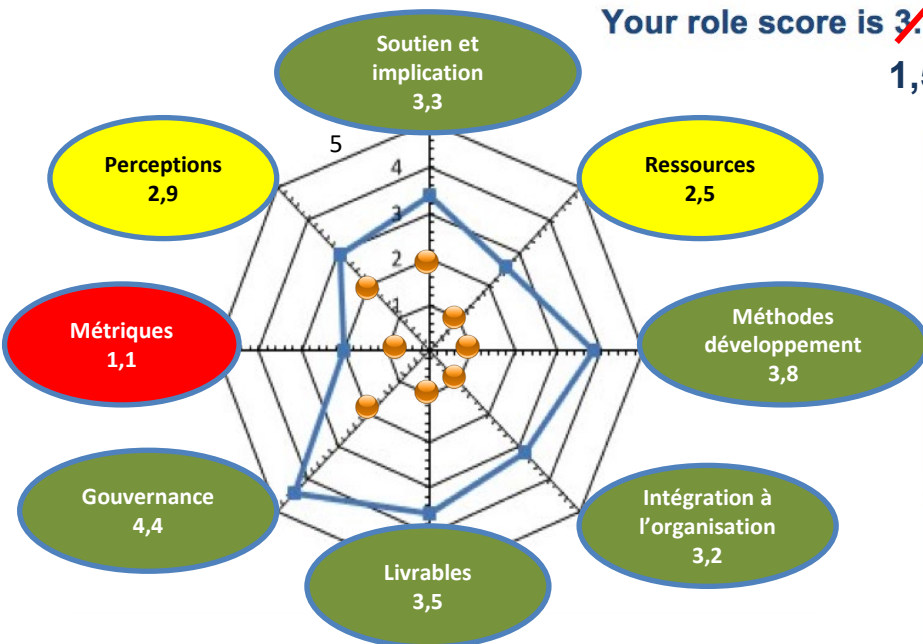
- Pour l'approvisionnement, la cote de **2,9** est appréciable quand on tient compte que la cote moyenne des entreprises est de **2,8**
- Pour la gestion des fournisseurs, la cote de **2,2** est similaire à la moyenne des entreprises qui est aussi de **2,2**
- Zone à progrès pour améliorer la maturité :
 - Obtenir une vue d'ensemble de nos besoins en matière de recours à l'externe;
 - Favoriser les échanges entre les services / directions de la VPTI;
 - Améliorer et optimiser les stratégies de recours à l'externe (biens et services);
 - Améliorer les compétences en rédaction de devis d'appel d'offres;
 - Se doter d'un outil de gestion des fournisseurs et des contrats :
 - Classification des fournisseurs (identification des fournisseurs stratégiques)
 - Tableau de bord de la performance, rendement, coûts
 - Favoriser les relations d'affaires (relationship) et leur faire connaître nos besoins – court et moyen terme

Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5			
Infrastructure et opérations (I&O)		▲ 2,8			
Applications (Apps)		▲ 2,7			
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)			▲ 3,5		
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))		▲ 2,5			
Architecture d'entreprise (EA)	▲ 1,5				
Gestion des processus d'affaires (BPM)					
Intelligence d'affaires (BI)					

Résultats ITScore : Architecture d'entreprise

Your role score is ~~3,1~~ 1,5 and your role maturity is Level 3: Functioning : Portée ARR is Level 1: Non-existent : Portée entreprise



Note : Lors de la complétion du questionnaire, seule la perspective du Plan de pérennité a été prise en considération.

Overview of Maturity Levels or Phases

This research outlines five levels of an EA program's maturity with respect to business engagement. The five levels in this EA maturity model are:

- Level 1: Nonexistent** — No formal EA program is in place, or an EA program is just getting started. At this level of maturity, business buy-in and the ability to balance competing interests in the enterprise are, at best, rudimentary. Architecture work is usually confined to addressing IT technical issues.
- Level 2: Reactive** — For enterprises at this level, the EA program is struggling to become successful and is inhibited by a lack of maturity in multiple key aspects of the program. An EA program is in place, but is ineffective due to weaknesses in several dimensions of maturity. Architectural work is predominantly reactive to address pain points in the organization, rather than a proactive approach to the architectural direction.
- Level 3: Functioning** — An EA program is in place and delivering value to the business. Organizations at this level have many of the basics right. However, they have not put repeatable and managed processes in place to ensure long-term success and to balance competing interests.

Résultats ITScore : Architecture d'entreprise

Zone à progrès pour améliorer la maturité :

- Soutien et implication : Poursuivre l'arrimage avec les différents partenaires (TI et Affaires) afin d'éviter le syndrome de la tour d'ivoire
- Ressources : Développer les compétences de l'équipe via des formations (plusieurs existent sur le marché); Mise en place d'outils (mais les outils ne doivent pas devenir une fin en soi)
- Méthode développement : Stabiliser l'existant et mise en place de l'itération; Le choix de TOGAF est pertinent - toutefois, il faut l'adapter à notre culture, car à la base, il est compliqué
- Intégration à l'organisation : Renforcer l'arrimage avec le Plan d'investissement (être présent en amont du processus) et certifier les biens livrables des projets qui ont un lien avec le Plan de pérennité; Élargir la portée de l'AE aux autres lignes d'affaires
- Livrables : AE bien positionnée dans le contexte d'un chantier majeur (le Plan de pérennité)
- Gouvernance : À titre informatif, la majorité des équipes AE sont dans le secteur des TI
- Métriques : Se doter de métriques, par ex. : certification (% de conformité) , % de projets initiés par AE - % de projets non initiés par AE et non consultés - % projets non initiés, mais qui ont consulté AE, atteinte de nos cibles de livraison sur nos propres livrables (sur nos outputs);
- Perception : Augmenter la participation et l'arrimage avec les parties prenantes afin de mieux s'adapter aux attentes des parties prenantes

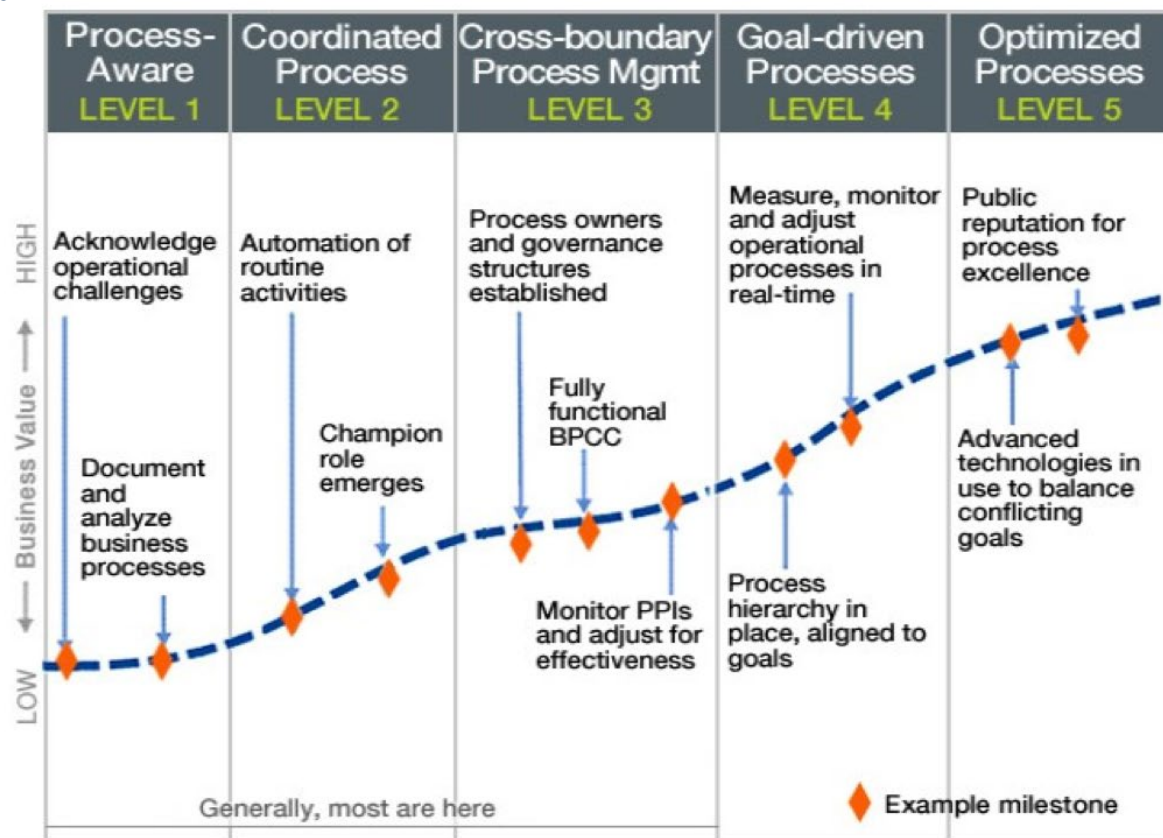
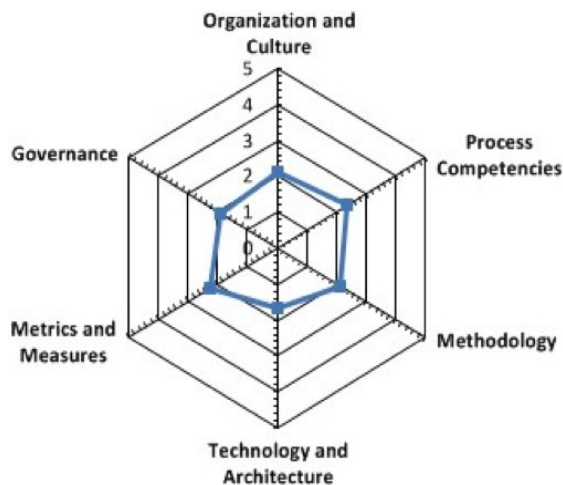
Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5			
Infrastructure et opérations (I&O)		▲ 2,8			
Applications (Apps)		▲ 2,7			
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)			▲ 3,5		
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))		▲ 2,5			
Architecture d'entreprise (EA)	▲ 1,5				
Gestion des processus d'affaires (BPM)	▲ 1,0				
Intelligence d'affaires (BI)					

Résultats ITScore : Business process management

Your role score is ~~2.2~~ and your role maturity is Level 2: Coordinated Process

1,0



Note 1 Il n'y a pas de compréhension commune de ce qu'est la gestion des processus d'affaires, ce qui a influencé les réponses fournies.

Résultats ITScore : Business process management

Table 1. Business Dimensions by BPM Maturity Model Level: At a Glance

	Level 1: Process-Aware	Level 2: Coordinated Processes	Level 3: Cross-Boundary Process Management	Level 4: Goal-Driven Processes	Level 5: Optimized Processes
Organization and Culture	Functional hierarchy	Isolated champions; Business process competency center (BPCC) soft launch	BPCC fully functional; process ownership is working	Matrix management, strategic alignment of processes to goals; culture of collaboration	Process excellence reputation
Process Competencies	Isolated at best	Skill awareness	Tiered model for skilling up	Process skills reflected in job profiles	Required of all employees and managers
Methodologies	Nonexistent	Experimentation with a few legacy process methods	A few standardized methods are in use	Organization-specific methodology toolbox in place	Input from the collective incorporated into toolbox
Technology and Architecture	Application silos	Manual, paper-based tools used to maintain process models	Enterprisewide process nomenclature; IT working with the BPCC	Comprehensive business rule management strategy is in place	Simulation, optimization, complex-event processing, dynamic BPM and more are in use
Metrics and Measures	Task-oriented key performance indicators	Process performance data collection starts	Process performance indicators established	Process performance outcomes linked to strategic goals with real-time updates	Scenarios are stored for easy invocation
Governance	Nonexistent	Steering committee funds business application investments by IT	Process owners supported by a clear governance structure, process and policies	Matrix model to balance local and global concerns	Decentralized, tiered model with local empowerment

Source: Gartner (May 2012)

Les fonctions TI et leurs niveaux de maturité

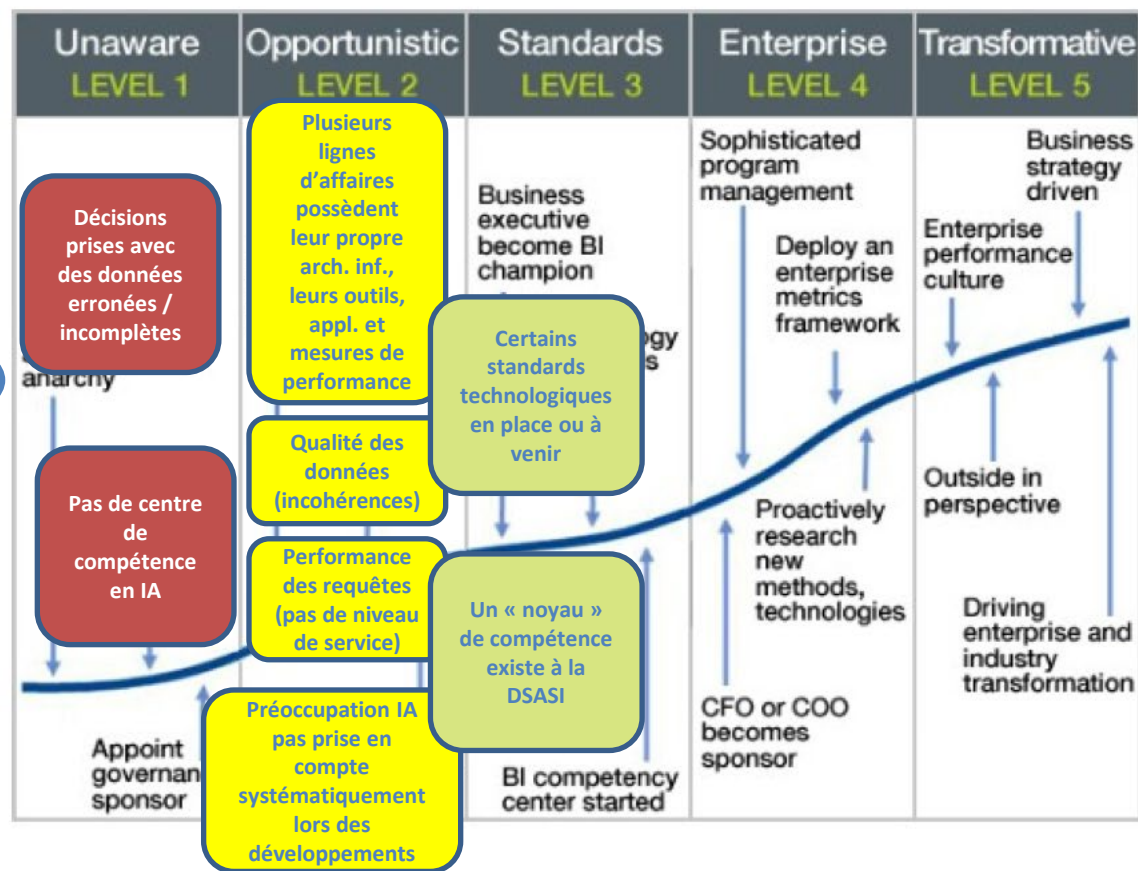
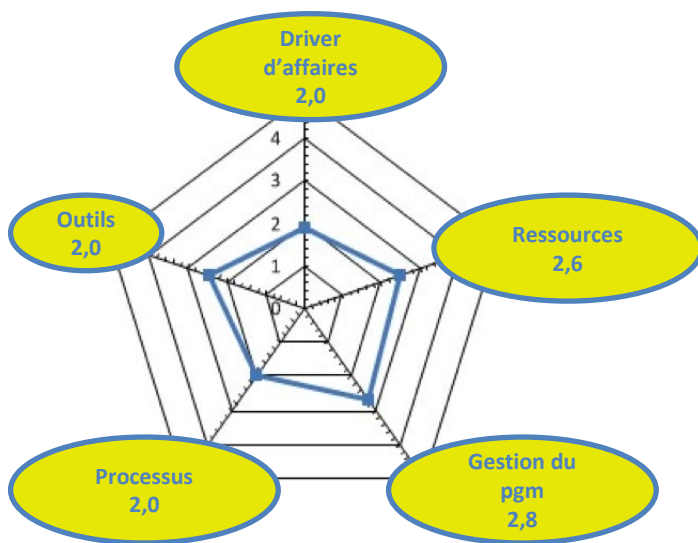
Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5			
Infrastructure et opérations (I&O)		▲ 2,8			
Applications (Apps)		▲ 2,7			
Sécurité / Gestion des identités / Privacy (Security)			▲ 3,5		
Fournisseurs (Sourcing / vendor management))		▲ 2,5			
Architecture d'entreprise (EA)	▲ 1,5				
Gestion des processus d'affaires (BPM)	▲ 1,0				
Intelligence d'affaires (BI)		▲ 2,0			

Résultats ITScore : Intelligence d'affaires

Your role score is ~~2,3~~ and your role maturity is Level 2: Opportunistic
2,0

Note 1 : Dans l'industrie de l'Assurance, la moyenne est de 3,5.

Note 2 : Il n'y a pas de compréhension commune de ce qu'est l'intelligence d'affaires (vs capacité d'exploiter des banques de données et de générer des requêtes).



Constat :

1. La note obtenue est représentative du niveau de maturité de l'IA à la Société en général (variable selon les secteurs)
2. Peu d'investissements ont été réalisés au cours des années dans ce domaine (outils, ressources, processus, gouvernance)
3. Des pistes d'évolution ont été identifiées dans le Plan de pérennité :
 - acquisition d'outils (ETL) et rapport d'affaires pour l'outil d'interrogation
 - encadrement (centre de compétence en IA, gouvernance, cadre normatif)
 - révision du contexte opérationnel (niveau de service)
4. Déploiement de la solution SharePoint BI pour les tableaux de bord en 2014 avec l'introduction de nouveaux concepts
 - formation sur la visualisation des données
 - recette pour définir les indicateurs de gestion

Impacts organisationnels

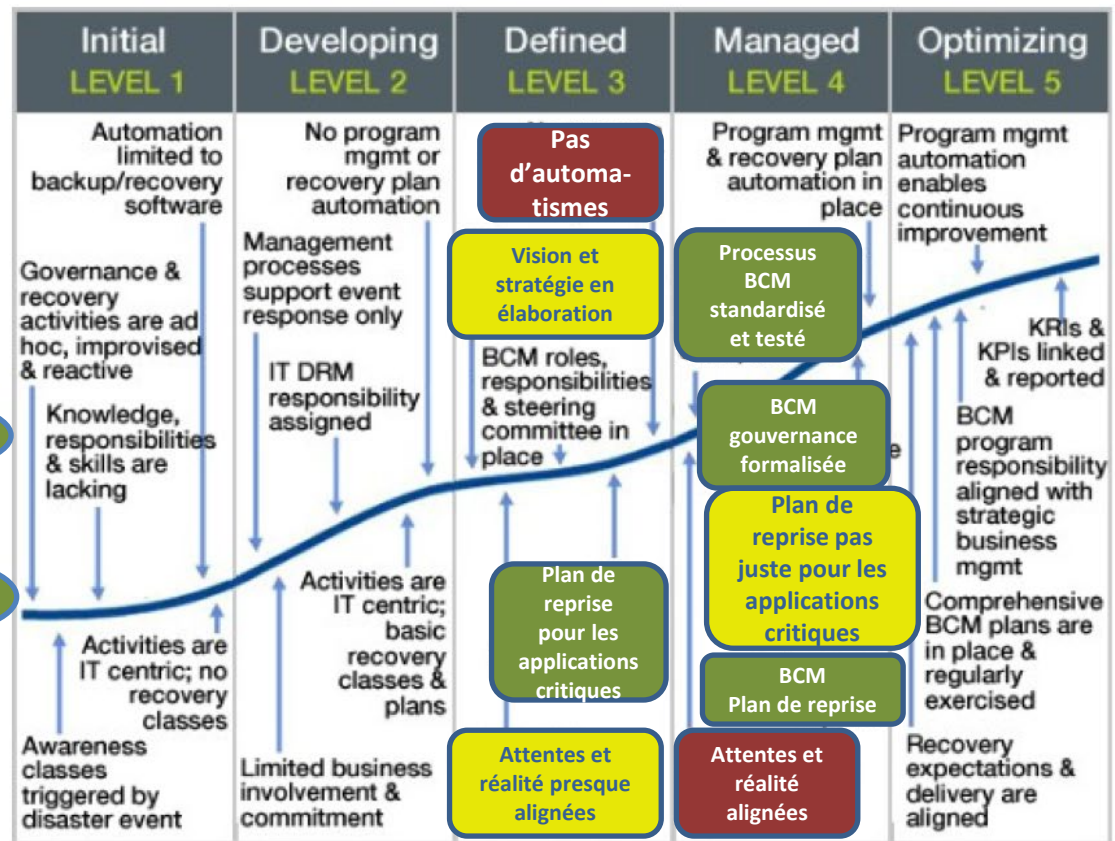
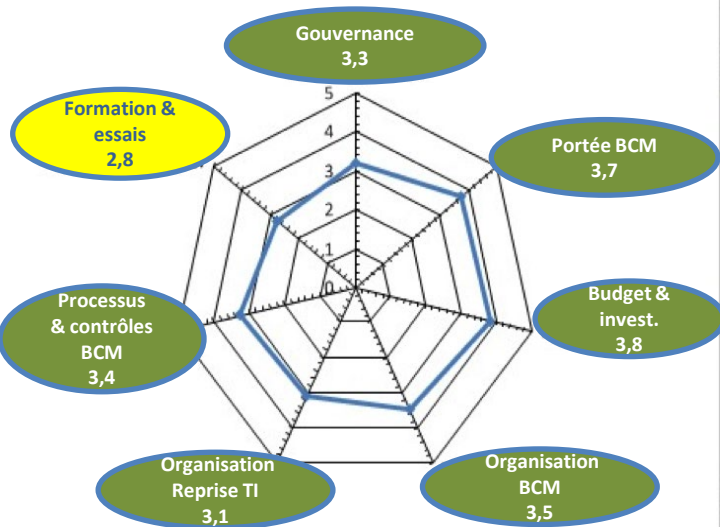
- rôles et responsabilités au niveau de la VPTI pour les outils ETL
- rôles et responsabilités VPTI et autres VP pour le CCIA
- définition de nouveaux profils de compétences pour ce domaine (analyste en IA, spécialiste en ETL,...)

Résultats ITScore : Continuité des affaires

Your role score is 3.1 and your role maturity is Level 3: Defined

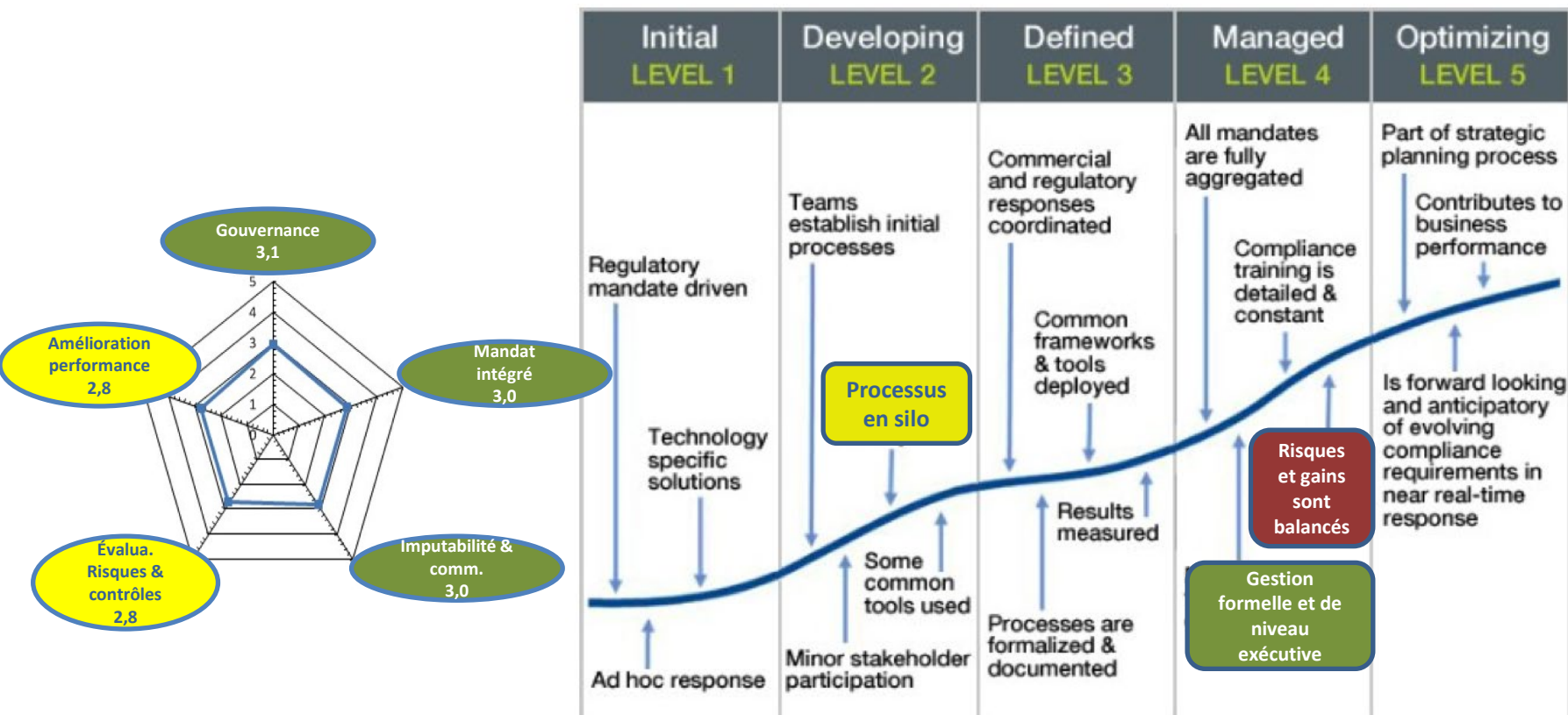
Note 1 Le questionnaire a été complété en utilisant l'hypothèse que tout pouvait être relevé sur une période de 72 heures.

Note 2 : Dans l'industrie des assurances, la plage standard est entre 4 et 8 heures.



Résultats ITScore : Conformité

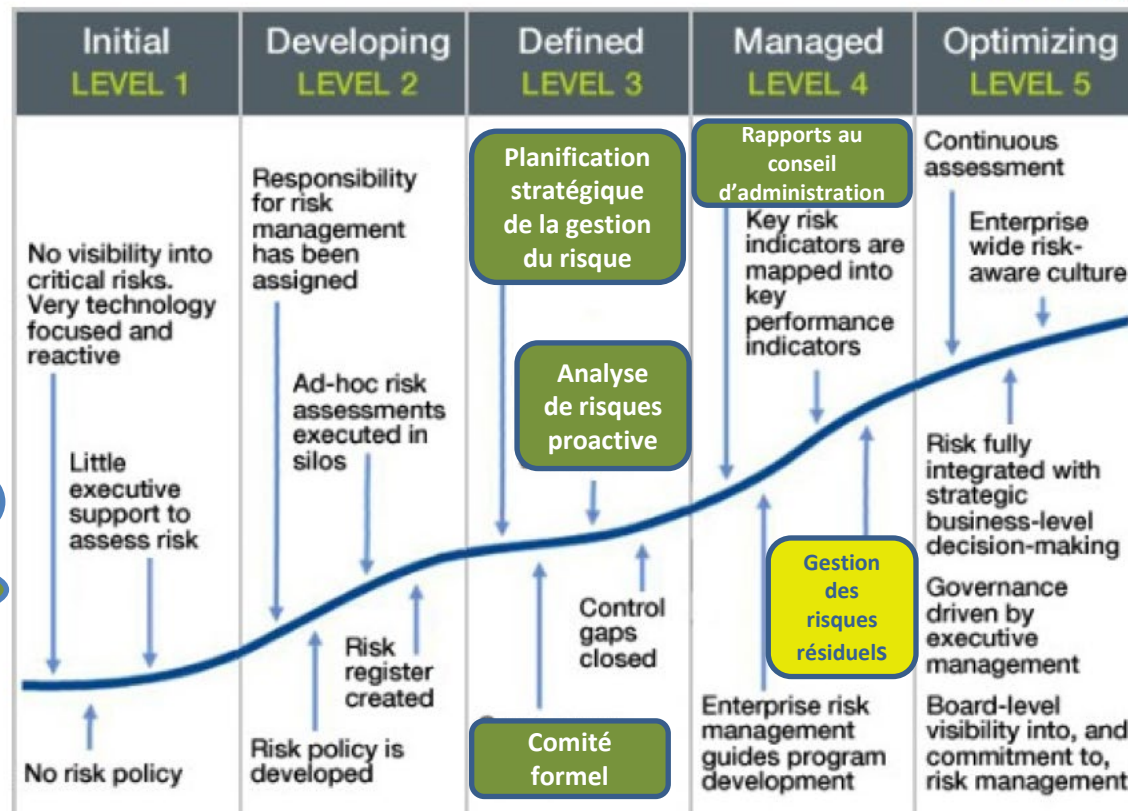
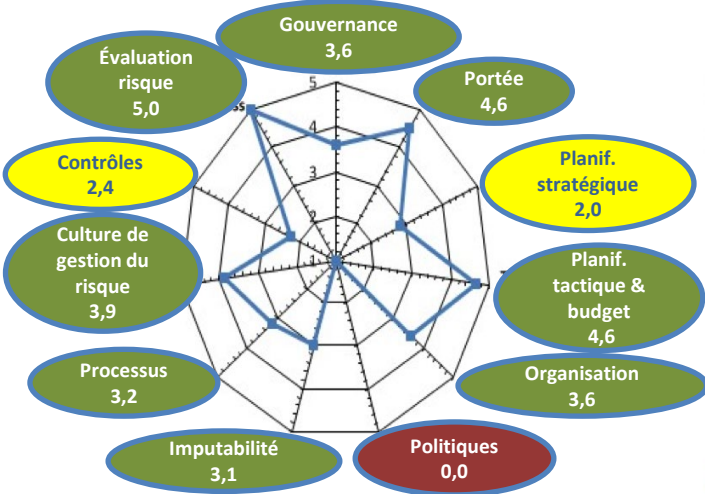
Your role score is 2.8 and your role maturity is Level 2: Developing



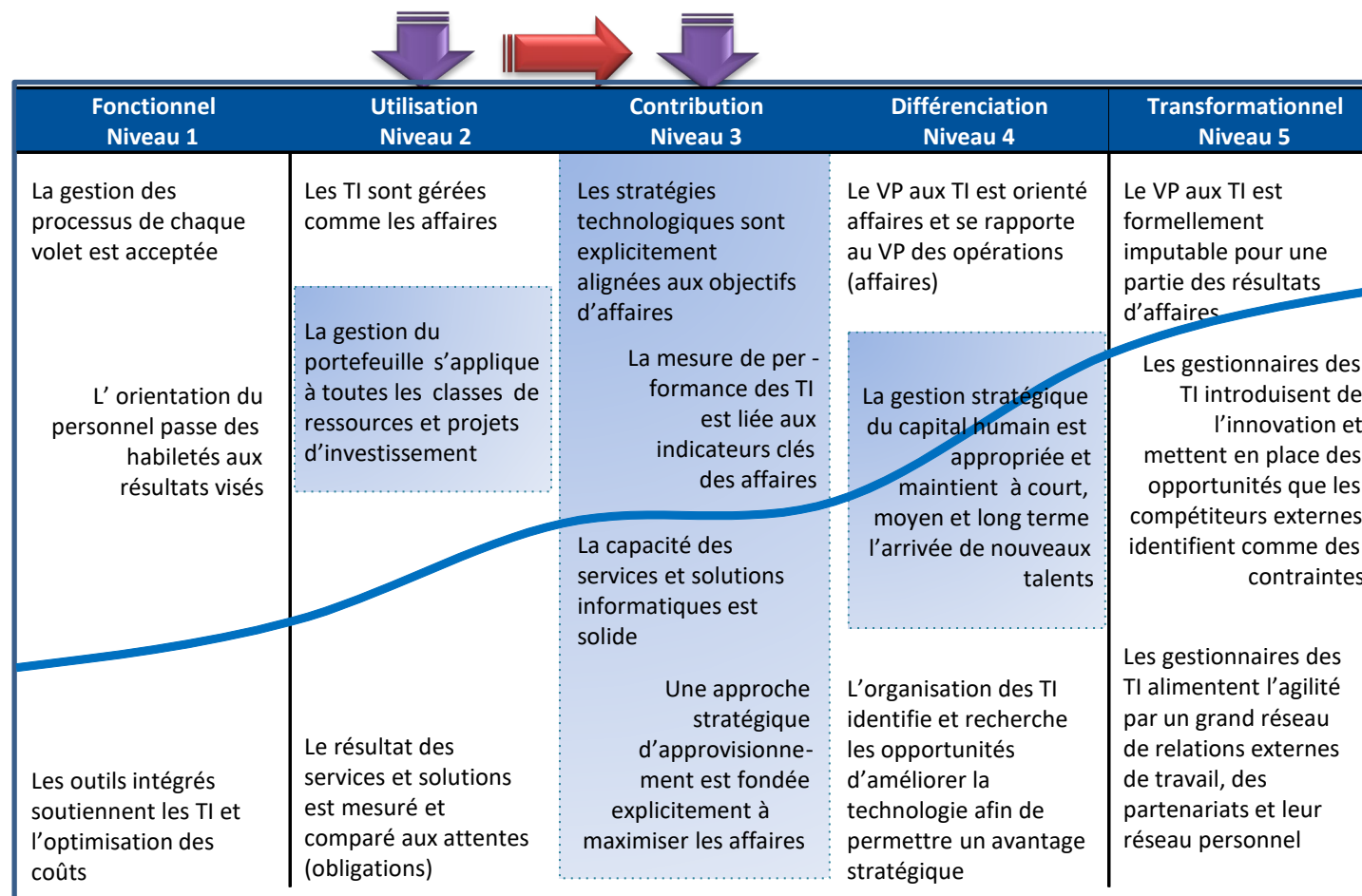
Résultats ITScore : Risques

Résultat DGSROMP : 3,7

Your role score is 3.6 and your role maturity is Level 3: Defined



Résultats de nos analyses!



Nos forces en présence

- Opérations stables
- Gouvernance forte
- Personnel compétent pour le travail actuel
- Sécurité informatique robuste
- Processus et méthodologies de développement robustes et éprouvés

Nos chantiers porteurs

- Plan de pérennité
 - Architecture d'entreprise (début)
 - Architecture orientée services - AOS (début)
- Révision du processus de livraison
- Plan de virtualisation

Chantiers prioritaires

Axes d'intervention à privilégier

1- Amélioration de la performance

Gestion d'ensemble des investissements TI

- Gestion de programmes et du portefeuille
- Consolidation – bureaux de projets

Réalisation des projets TI

- Gestion de projets : outils de planification, de suivi et de reddition de comptes
- Révision des processus de développement (en cours)
- Stratégie d'acquisition et d'implantation de progiciels

2- Alignement stratégique TI - affaires

- Architecture d'entreprise
- Processus de mise à jour des planifications pluriannuelles (ex. : Plan de pérennité)
- Veille active – TI en support au développement des affaires (rôle conseil à développer)
- Communications avec l'ensemble des parties prenantes (mécanismes de gouvernance)
- Indicateurs de performance et métriques :
 - Opérations
 - Réalisation de projets
- « Intelligence d'affaires »

3- Gestion globale de la capacité

Identification des besoins et stratégie globale

- Cartographie des besoins en fonction des différents métiers et des compétences actuelles
- Stratégie globale de gestion des ressources humaines (internes / externes)

Développement de l'expertise interne en TI

- Développement de centre de compétences
- Développement de l'expertise interne – Plan de développement
- Modèle d'assignation et plan de gestion du changement

Meilleure gestion des contrats de services

- Augmentation de l'expertise en rédaction A/O
- Uniformisation et mise en commun des A/O - VPTI
- Échanges SAAQ et fournisseurs sur les besoins futurs
- Meilleure connaissance de la performance des fournisseurs de services (collaboration avec la VPRHFP)
- Nouvelle directive SCT – contrats en TI (à venir)

Échéancier des travaux

Nos zones à progrès

Actions à réaliser	2013	2014		Status
	S2	S1	S2	
Gestion de la fonction TI (Vision intégrée à construire : Briser les silos)				
Culture de gestion				
Diagnostic de la fonction TI				- Effectué par l'équipe de gestion. Résultats et priorités 2014 présentés à l'ensemble des employés VPTI et furent très bien reçus
Structure organisationnelle: Ajustements & Plan de transition				- Ajustement en finalisation par l'équipe de gestion VPTI - Stratégie d'implantation progressive
Gestion globale de la capacité				
Adéquation charge de travail vs disponibilité des talents (internes/externes)				- Adéquation 2014 complétée à 90 %
Gestion des talents à mettre en place (ct, mt, lt)				
Gestion des fournisseurs / Stratégies de "sourcing"				
Amélioration de la performance				
Gestion de portefeuille - projets (Amélioration des processus et outils)				- Projet pilote auprès de 60 employés en cours - Développement des nouveaux outils en cours
Processus & méthodologies de développement à adapter (Processus actuel à optimiser; approche progiciels, gestion par processus,... à développer)				- Phase 1 de l'optimisation du processus actuel en déploiement - Stratégie d'arrimage avec les chantiers porteurs
Indicateurs de performance & métriques affaires				
Architecture d'entreprise (Alignement affaires - TI)				
Renforcer l'architecture d'entreprise				
Développer l'intelligence d'affaires				- Première assise: Plan d'action & de mise en oeuvre sur la conformité de la politique de gestion des données