



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.

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

...2

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^e 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 cap@assnat.qc.ca.

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

Le président de la Commission,



Carlos J. Leitão

Député de Robert-Baldwin

Fichier Réunion Assistant Planification Aide Antidote Rechercher des outils adaptés

Supprimer Copier dans Mon Calendrier Transférer Actions

Envoyer à OneNote

Accepter Provisoire Refuser Proposition d'un nouvel horaire Répondre Répondre

Afficher comme: Occupé(e) Options

Classer Privé Importance haute Importance faible Indicateurs

Dictée Lecteur immersif Voix Immersion

Acceptée par Rouleau, Anick le 2019-05-23 06:57.

FW: Remue-ménages - Demande de la CAP sur CASA

Organisateur	Tremblay, Nathalie (Présidente)	Envoyé	jeu. 2019-05-23 06:48
Heure	24 mai 2019 10:00-11:00		
Lieu	Bureau de la présidente		
Réponse	✓ Acceptée Modifier la réponse		

En y repensant, ta présence serait requise également. Je crois que nous aurons un doc à produire.

Merci

Sylvain Cloutier
Leader du bureau de programme
Carrefour des services d'affaires (CASA)
Directeur général de la planification et de la performance (intérim)
Société de l'assurance automobile du Québec

From: Tremblay, Nathalie (Présidente)
Sent: Wednesday, May 22, 2019 2:36:34 PM (UTC) Coordinated Universal Time
To: Tremblay, Nathalie (Présidente); Cloutier, Sylvain; Shields, Danny; Hudon-Chabot, Élodie
Cc: Foldes-Busque, Caroline
Subject: Remue-ménages - Demande de la CAP sur CASA
When: Friday, May 24, 2019 2:00 PM-3:00 PM.
Where: Bureau de la présidente

Afin de répondre à la demande de la CAP, la PCD aimerait échanger avec vous sur le document à produire. Si vous croyez qu'une personne devrait vous accompagner, bien vouloir lui transférer l'invitation.

Merci.

Rouleau, Anick

De: Cloutier, Sylvain
Envoyé: 27 mai 2019 08:44
À: Foldes-Busque, Caroline; Shields, Danny
Cc: Rouleau, Anick; Hudon-Chabot, Élodie; Lépinay, Francine; Daoust, Maude; Caissie, Marie-Ange
Objet: Demande de la CAP: Volet CASA – état d'avancement détaillé des travaux produit annuellement
Pièces jointes: Tableau synthèse des demandes.docx; Examen RAG - SAAQ.pdf

Catégories: CAP / RAG 2017

Salut vous deux,

Suite à notre rencontre avec Mme Tremblay voici le plan proposé :

Semaine du 27 mai : Danny rencontre M. Renault Bernier afin d'obtenir un exemple/gabarit de réponse (Maude organise la rencontre ?)

Cette rencontre est notre point de départ.

Semaine du 3 juin : Atelier avec Francine Lépinay afin d'élaborer un canevas de réponse (grandes lignes)

Élodie et Anick pourront par la suite élaborer la proposition pour présentation auprès de la présidente dans la semaine du 10 juin

Début de semaine

du 10 juin : Présentation de la version avant présentation à la Présidente

Milieu de semaine

du 10 juin : Rencontre avec la Présidente – Présentation/commentaires
Ajustements au document

Les rencontres seront organisées par Marie-Ange, mise à part celle de M. Bernier.

Merci

Sylvain Cloutier

Leader bureau de programme - Carrefour des services d'affaires (CASA)

Directeur général de la planification et de la performance (intérim)

Centre 2, bureau 2.210

Société de l'assurance automobile du Québec

Commentaires PCD - Document CASA - Réunion

Fichier

Réunion

Assistant Planification

Aide

Antidote

Rechercher des outils adaptés

Supprimer

Copier dans Mon Calendrier

Calendrier

Transférer

Envoyer à OneNote

Accepter

Provisoire

Refuser

Proposition d'un nouvel horaire

Répondre

Afficher comme : Occupé(e)

Rappel : Aucun

Classer

Privé

Importance haute

Importance faible

Dictier

Lecteur immersif

Acceptée le 2019-05-27 13:36.

Commentaires PCD - Document CASA

Organisateur

Tremblay, Nathalie (Présidente)

Envoyé lun. 2019-05-27 13:28

Heure

27 mai 2019 14:00-15:00

Lieu

Bureau PCD

Réponse

✓ Acceptée

Modifier la réponse

Ajout de M. Frenette

SAAQ0245VPEN00002_Historique maj CAP 2019

Rouleau, Anick

De: Cloutier, Sylvain
Envoyé: 3 juin 2019 17:00
À: Hudon-Chabot, Élodie; Rouleau, Anick
Objet: Fwd: CT SAAQ 2017-07-03.pdf
Pièces jointes: CT SAAQ 2017-07-03.pdf

Catégories: CAP / RAG 2017

Pvi

Un des points dont je voulais vous parler en lien avec demande de la commission d'administration publique.

Sylvain Cloutier
Leader du bureau de programme
Carrefour des services d'affaires (CASA)
Directeur général de la planification et de la performance (intérim)
Société de l'assurance automobile du Québec
[REDACTED]

De : Lépinay, Francine [REDACTED]
Envoyé : lundi, juin 3, 2019 3:51 p.m.
À : Cloutier, Sylvain
Objet : CT SAAQ 2017-07-03.pdf

Bonjour Sylvain

Pour ton information, voici un exemple de reddition de compte faite annuellement au Conseil du trésor. On s'en reparle.

Bonne fin de journée.

Francine Lépinay CPA, CA
Directrice générale des finances et du contrôle organisationnel

Société de l'assurance automobile du Québec | ☎ 333, boul. Jean-Lesage, E-5-36 | Québec (Québec) G1K 8J6 | 📠 [REDACTED]



Demande de la CAP - Réunion

Fichier

Réunion

Assistant Planification

Aide

Antidote

Rechercher des outils adaptés

Supprimer

Copier dans Mon Calendrier

Transférer

Calendrier

Envoyer à OneNote

Accepter

Provisoire

Refuser

Proposition d'un nouvel horaire

Répondre

Afficher comme: Occupé(e)

Rappel: Aucun

Classer

Privé

Importance haute

Importance faible

Indicateurs

Dictier

Lecteur immersif

Voix

Immersion

Acceptée le 2019-06-05 09:57.

Demande de la CAP

Organisateur

Cloutier, Sylvain

Envoyé mar. 2019-06-04 14:22

Heure

5 juin 2019 11:00-11:30

Lieu

Bureau de Sylvain

Réponse

✓ Acceptée

Modifier la réponse

SAAQ0245VPEN00002_Historique maj CAP 2019

Élaboration d'un canevas de réponse de CAP - Réunion

Fichier

Réunion

Assistant Planification

Aide

Antidote

Rechercher des outils adaptés

Supprimer

Copier dans Mon Calendrier

Transférer

Envoyer à OneNote

Accepter

Provisoire

Refuser

Proposition d'un nouvel horaire

Répondre

Afficher comme: Occupé(e)

Rappel: Aucun

Classer

Privé

Importance haute

Importance faible

Dictier

Lecteur immersif

Acceptée le 2019-05-28 10:54.

Élaboration d'un canevas de réponse de CAP

Organisateur

● Cloutier, Sylvain

Envoyé mar. 2019-05-28 10:54

Heure

5 juin 2019 14:00-15:00

Lieu

Bureau de Sylvain

Réponse

✓ Acceptée

Modifier la réponse

SAAQ0245VPEN00002_Historique maj CAP 2019

Rouleau, Anick

De: Lépinay, Francine
Envoyé: 6 juin 2019 13:09
À: Cloutier, Sylvain; Rouleau, Anick
Objet: Note_plaques_perso_v_23 août_2017.docx
Pièces jointes: Note_plaques_perso_v_23 août_2017.docx

Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour

Tel que discuté hier, voici un modèle de note que nous utilisons notamment dans nos discussions avec le MFQ. Merci de ne pas faire circuler il s'agit d'un projet de note, la version finale était allégée...

Bonne fin de journée

Francine Lépinay CPA, CA
Directrice générale des finances et du contrôle organisationnel

Société de l'assurance automobile du Québec |  333, boul. Jean-Lesage, E-5-36 | Québec (Québec) G1K 8J6 |  Tél. :



Rouleau, Anick

De: Caissie, Marie-Ange
Envoyé: 6 juin 2019 12:50
À: Rouleau, Anick
Objet: 7.1_Orientations affaires clients_31mai2019 - CCRH 4 juin 2019.pdf
Pièces jointes: 7.1_Orientations affaires clients_31mai2019 - CCRH 4 juin 2019.pdf

Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour Anick,

Voilà!

Marie-Ange Caissie

Fwd: MAJ 05_Tableau de bord_2019-06-13SAAQ.docx - Message (HTML)

Fichier Message Aide Antidote Rechercher des outils adaptés

Supprimer Archiver Répondre Répondre à tous Transférer Déplacer Indicateurs Modification Immersion Traduction Zoom

Fwd: MAJ 05_Tableau de bord_2019-06-13SAAQ.docx

CS Cloutier, Sylvain
À Rouleau, Anick

CAP / RAG 2017

05_Tableau de bord_2019-06-13SAAQ.docx .docx Fichier

Pti cap

Sylvain Cloutier
Leader du bureau de programme
Carrefour des services d'affaires (CASA)
Directeur général de la planification et de la performance (intérim)
Société de l'assurance automobile du Québec

From: Foldes-Busque, Caroline
Sent: Monday, June 10, 2019 3:24:31 PM
To: Lépinay, Francine; Olivier, Elaine
Cc: Cloutier, Sylvain; Hudon, Kathleen
Subject: MAJ 05_Tableau de bord_2019-06-13SAAQ.docx

Bonjour mesdames,

Voici la version à jour pour le suivi à la révision des programmes.

On en reparle lors de notre rencontre sur la réponse à la CAP.

Bonne journée,

Caroline Foldes-Busque
Leader Livraison 2 & Chef de projet par intérim
Carrefour des services d'affaires (CASA)
Société de l'assurance automobile du Québec | 333, Boul. Jean-Lesage, Québec (Québec), G1K 8J6

Rouleau, Anick

De: Olivier, Elaine
Envoyé: 11 juin 2019 14:25
À: Daoust, Maude
Cc: Rouleau, Anick
Objet: RE: Info supp - remboursement de la dette???
Pièces jointes: Business Case_V1 (A)_20170330.pptx

Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour Mesdames,

Voici une présentation faite par CASA en 2017. Vous pouvez vous inspirer des pages 6, 13 et 14 pour répondre à la question.

Grands messages : Portée plus large, échéancier plus court.

Je suis disponible au besoin.

Elaine Olivier, CPA, CA | Directrice du budget et de l'analyse de rentabilité | VPRHFP
Société de l'assurance automobile du Québec | [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 : Daoust, Maude
Envoyé : 11 juin 2019 13:05
À : Olivier, Elaine [REDACTED]
Cc : Rouleau, Anick [REDACTED]
Objet : Info supp - remboursement de la dette???

Allô Elaine,

Te souviens-tu quels étaient les **arguments** à l'effet qu'avec le choix d'un PGI, les bénéfices générés (et le rendement de 10%) que nous **remboursions la dette au gouvernement plus rapidement?**

Ici-bas un extrait de présentation effectué par Yves et Karl en 2017 – lors d'un colloque IGF :

3 Mode d'acquisition innovateur

71

Axe 3 :
mesure 23

La modernisation de nos RI par l'utilisation de solutions de l'industrie

❑ Basée sur une étude rigoureuse et documentée :

- ✓ Plusieurs avis d'appel d'intérêts basés sur l'Architecture d'entreprise
- ✓ Positionnement stratégique long terme
- ✓ Analyse de rentabilité
- ✓ Pro forma sur 10 ans
- ✓ Gestion des risques



❑ Solution retenue: Progiciel de gestion intégré (PGI)

❑ Deux avantages liés à cette position :

- ✓ Diminution des risques portés par la Société (risques d'affaires, technologiques et ceux liés aux coûts du projet)
- ✓ Devancement de trois ans de la livraison des bénéfices et remboursement plus rapide de la dette

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

Axes et
mesures

23: Favoriser le recours à l'appel d'intérêts

Québec 

Je mets Anick Rouleau en cc, car elle travaille avec Mme Tremblay pour répondre à une demande de Commission de l'administration publique - CAP qui a analysé le contenu de notre RAG et les membres demandent des précisions.

Selon la stratégie de réponse retenue, la PCD évoque donc la possibilité de rembourser plus rapidement la dette au gouvernement... parce que...???

Merci pour ton éclairage!

Si tu as besoin de précision, n'hésite pas à communiquer avec nous.

Bye, Maude

Maude Daoust | Adjointe exécutive

Vice-présidence aux technologies de l'information

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11

Québec (Québec) G1K 8J6 | 



ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET CARREFOUR DES SERVICES D'AFFAIRES (CASA)

- La Société a entrepris un vaste Plan de transformation du nom de Carrefour des services d'affaires (CASA). Ce Plan a pour objectif de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société dans le cadre du Plan stratégique 2016-2020.
- La Société a pris le virage numérique afin de répondre à la désuétude technologique et de transformer ses façons de faire. Cette transformation vise à rendre l'organisation encore plus efficiente en bonifiant l'expérience des clients et des employés et en simplifiant la relation avec ses partenaires.
- La Société est donc parfaitement alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec en utilisant une solution du marché, soit un progiciel de gestion intégré (PGI), comme levier de ce Plan de transformation.

GRANDS JALONS DU PLAN DE TRANSFORMATION

- 2009 à 2011 : Diagnostic.
- 2012 – 2013 : Élaboration des besoins d'affaires et des besoins technologiques.
- 2014 : Choix de la solution – Développement maison ou PGI.
- 2015- 2017 : Processus d'appels d'offres et sélection du partenaire.
- Avril 2017 : Démarrage de CASA et début de la réalisation.
- Déc 2018 : 1^{ière} livraison de la solution.
- 2019 : Déploiement et rodage de la Livraison 1.
- 2019 – 2020 : Conception et réalisation de la 2^{ième} livraison. Livraison prévue entre décembre 2020 et mars 2021. Sera confirmé en août 2019.
- 2021 : Premiers services clients
- 2022 – 2023 : Fin du projet
- 2027 (ou 2028?) : Dette à 0. 100 % remboursée.

STRATÉGIE DE RÉALISATION

- La portée, l'échéancier et les coûts sont en adéquation avec le Plan stratégique de la Société.
- La Société est maître d'ouvrage et maître d'œuvre de CASA et, par conséquent, en assure la gestion.
- Les mécanismes de gouvernance sont en place pour suivre le projet.
- De façon globale, CASA contribue à mitiger les risques organisationnels de la Société.
- Les risques propres au projet CASA, de même que les risques associés au contrat avec l'Alliance, sont gérés par des mécanismes de suivi et de réévaluation réguliers.
- La réalisation de CASA s'effectue selon une approche de partage de risques avec l'Alliance.
- La stratégie de paiements est basée sur la qualité des actifs livrés, évaluée à partir de critères d'acceptation et de performance.
- Des plans de vérification et d'assurance qualité sont prévus au niveau de la vérification interne de la Société, au niveau de la gestion du programme par la firme indépendante Ernst & Young (EY) et au niveau de la Solution construite et exploitée, par l'éditeur SAP.

- **Revue de projet EY :**

Imprimé le 28 août 2025 à 16:19 / Créé le 28 août, 2025 à 15:24

- Les mesures prévues au plan d'action à la suite de la 1^{re} revue, tenue à l'automne 2017, ont toutes été réalisées;
 - Le plan d'action à la suite de la 2^e revue, tenue en octobre 2018, est complété à 75 %;
 - La 3^e revue a eu lieu en mai 2019;
 - La 4^e revue aura lieu à la fin de 2020.
- Revues de l'éditeur SAP : 15 revues ont été réalisées depuis 2017, en plus des services du Centre de contrôle de l'innovation qui sont assurés en continu.

PORTÉE ET ÉCHÉANCIER

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
SAAQ	Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires	1. Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles et ce, sans frais supplémentaires pour les clients 2. Accroître l'efficacité de l'organisation	Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Septembre 2019	- Conception terminée (avril 2018). - Réalisation et essais terminés (novembre 2018). - Formation des utilisateurs (novembre 18 à sept 19)	- Stabilisation des processus et de la solution - Finalisation de certains sous-processus et de l'information de gestion - Fin de la formation des utilisateurs
			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)				2020	<u>ASRR</u> - Conception terminée (septembre 2018). - Réalisation en cours (début : juillet 2018). <u>CRQ</u> - Conception terminée (avril 2019). - Réalisation en cours (début : mai 2019)	<u>ASRR</u> - Poursuite de la réalisation. <u>CRQ</u> - Poursuite de la réalisation. Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI
			Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires (décembre 2018).	- S.O.

¹ 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 DE PROJET

Mise à jour selon la reddition de comptes effectuée aux comités de gouvernances en juin 2019

Livraison	Indicateur				
	Délai	Coûts	Portée	Bénéfices	Risques
0-Conception globale	Livraison terminée				
1-Finances et fondation	Livraison terminée				
1.5-Finance et fondation (déploiement progressif)					
2-Permis, immatriculation et Contrôle routier		À venir			À venir
3-Indemniser et réadapter	Le cas d'affaires (« Business case ») a été déposé à l'exécutif de la Société				

Précision sur les indicateurs Délai, Coûts et Risques de la Livraison 2 :

- Des revues conjointes IBM SAAQ ont été tenues afin d'adresser les enjeux de délais et de coûts.
 - Délais : le plan d'action établi à la suite des revues a permis de dégager des pistes d'optimisations. Les mesures atteindront leur plein potentiel sous peu. Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI
 - Coûts : la rentabilité du projet n'est pas à risque et les bénéfices (sont au rendez-vous...attendre la planche de rentabilité de Y. Frenette)
- Risque : une analyse de risques détaillé sera effectuée après l'exercice de replanification de l'échéancier.

La rentabilité du projet est présente et n'est pas à risque. Le cadre de gestion pour l'identification et la récupération est en place.

Demande de la CAP - Volet CASA (Présentation de la version préliminaire avant rencontre avec la PCD) - Réunion

Fichier
Réunion
Assistant Planification
Aide
Antidote
Rechercher des outils adaptés

Supprimer
 Copier dans Mon Calendrier
 Transférer

Calendrier

Envoyer à OneNote

Accepter
 Provisoire
 Refuser
 Proposition d'un nouvel horaire
 Répondre

Afficher comme : Occupé(e)
 Classer
 Privé
 Importance haute
 Importance faible

Rappel : Aucun

Dictier
 Lecteur immersif

Actions
OneNote
Répondre
Options
Indicateurs
Voix
Immersion

Acceptée le 2019-06-10 10:03.

Demande de la CAP - Volet CASA (Présentation de la version préliminaire avant rencontre avec la PCD)

Organisateur
● Cloutier, Sylvain

Heure
13 juin 2019 15:30-16:30

Lieu
Bureau de Sylvain

Réponse
✓ Acceptée
Modifier la réponse

Envoyé mar. 2019-05-28 13:43

Rouleau, Anick

De: Rouleau, Anick
Envoyé: 13 juin 2019 16:29
À: Cloutier, Sylvain
Objet: CAP_CASA_Juil 2019.docx
Pièces jointes: CAP_CASA_Juil 2019.docx

Catégories: CAP / RAG 2017

ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET CARREFOUR DES SERVICES D'AFFAIRES (CASA)

CONTEXTE

- La Société a entrepris un vaste Plan de transformation du nom de Carrefour des services d'affaires (CASA). Ce Plan a pour objectif de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société.
- La Société a pris le virage numérique afin de transformer ses façons de faire et de répondre à la désuétude technologique. Cette transformation vise à rendre l'organisation encore plus efficiente en bonifiant l'expérience des clients et des employés et en simplifiant la relation avec ses partenaires.
- La Société est donc parfaitement alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec en utilisant une solution du marché, soit un progiciel de gestion intégré (PGI), comme levier de ce Plan de transformation.

GRANDS JALONS DU PLAN DE TRANSFORMATION

- 2009 à 2011 : Diagnostic.
- 2012 – 2013 : Élaboration des besoins d'affaires et des besoins technologiques.
- 2014 : Choix de la solution – Développement maison ou PGI.
- 2015- 2017 : Processus d'appels d'offres et sélection du partenaire.
- Avril 2017 : Démarrage de CASA et début de la réalisation.
- Déc 2018 : 1^{ière} livraison de la solution.
- 2019 : Déploiement et rodage de la Livraison 1.
- 2019 – 2020 : La phase de conception de la livraison 2 est terminée et la phase de réalisation est en cours depuis juillet 2018.
- 2021 : Premiers services clients
- 2022 : Fin du projet
- 2028 : Remboursement du déficit cumulé de la Société conforme à l'entente avec le Ministère des finances du Québec.

MÉCANISMES DE GOUVERNANCE ET DE GESTION

- La Société est maître d'ouvrage et maître d'œuvre de CASA et, par conséquent, en assure la gestion.
- Le Directeur de projet assure la gouvernance du projet.
- Le cadre de gouvernance et de gestion a été établi selon les meilleures pratiques à l'égard de la portée, de l'échéancier et des coûts.
- Les mécanismes de gouvernance et de reddition de comptes sont en place. Certains de ces mécanismes s'opèrent à travers divers comités dont voici les principaux :

Nom	Mandat	Fréquence
Conseil d'administration	Approbation et suivi du projet CASA.	En continu
Comité mixte du comité des technologies de l'information et du comité actif-passif et vérification	Recommandation au conseil d'administration de l'approbation du Plan d'investissement pluriannuel et du budget directeur.	4 fois par année
	Reddition de comptes sur les risques du projet et du	

Nom	Mandat	Fréquence
	contrat. Suivi du mandat de surveillance de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes.	
Comité de direction (auquel se joint l'Exécutif canadien de l'Alliance)	Suivi et reddition de comptes.	Aux 4 à 6 semaines (en fonction du calendrier)
Comité de gestion du projet CASA	Approbation des décisions stratégiques : plan de livraisons, mises en production, reddition de comptes, budget, risques, bénéfices, demandes de modifications.	Aux 2 semaines
Scrum exécutif	Résoudre les bloquants qui n'ont pas été réglés par le comité de gouvernance.	1 fois par semaine
Comité de gouvernance	Suivre les bloquants et les résoudre si possible. Suivi des risques.	3 fois par semaine
Scrum de déploiement	Appropriation des fonctionnalités de la solution par les propriétaires de processus de la récurrence	

- Les risques propres au projet CASA, de même que les risques associés au contrat avec l'Alliance, sont gérés par des mécanismes de suivi et de réévaluation réguliers.
- Des plans de vérification et d'assurance qualité sont prévus au niveau de la vérification interne de la Société, au niveau de la gestion du programme par la firme indépendante Ernst & Young (EY) et au niveau de la Solution construite et exploitée, par l'éditeur SAP.
 - Revues de projet EY :
 - Les mesures prévues au plan d'action à la suite de la 1^{re} revue, tenue à l'automne 2017, ont toutes été réalisées;
 - Le plan d'action à la suite de la 2^e revue, tenue en octobre 2018, est complété à 85 %;
 - La 3^e revue a eu lieu en mai 2019 et le plan d'action est en cours;
 - La 4^e revue aura lieu à la fin de 2020.
 - Revues de l'éditeur SAP : 15 revues ont été réalisées depuis 2017, en plus des services du Centre de contrôle de l'innovation qui sont assurés en continu.

PORTÉE ET ÉCHÉANCIER

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
SAAQ	Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires	1. Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles et ce, sans frais supplémentaires pour les clients 2. Accroître l'efficacité de l'organisation	Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Septembre 2019	- Conception terminée (avril 2018). - Réalisation et essais terminés (novembre 2018). - Formation des utilisateurs (novembre 18 à sept 19)	- Stabilisation des processus et de la solution - Finalisation de certains sous-processus et de l'information de gestion - Fin de la formation des utilisateurs
			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)				2020	<u>ASRR</u> - Conception terminée (septembre 2018). - Réalisation en cours (début : juillet 2018). <u>CRQ</u> - Conception terminée (avril 2019). - Réalisation en cours (début : mai 2019)	<u>ASRR</u> - Poursuite de la réalisation. <u>CRQ</u> - Poursuite de la réalisation. Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI
			Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires (décembre 2018).	- S.O.

¹ 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 DE PROJET

Mise à jour selon la reddition de comptes effectuée au Comité de direction, au Comité mixte du comité des technologies de l'information et du comité actif-passif et vérification et au Conseil d'administration en juin 2019

Livraison / Volet	Indicateur				
	Délai	Coûts	Portée	Bénéfices	Risques
0-Conception globale	Livraison terminée				
1-Finances et fondation	Livraison terminée				
1.5-Finance et fondation (déploiement progressif)					
2-Permis, immatriculation et Contrôle routier		à venir			à venir
3-Indemniser et réadapter	Le cas d'affaires (�� Business case à) a été déposé à l'exécutif de la Société				

Précision sur les indicateurs Délai, Coûts et Risques de la Livraison 2 :

- Des revues conjointes IBM SAAQ ont été tenues afin d'adresser les enjeux de délais et de coûts.
 - Délais : le plan d'action établi à la suite des revues a permis de dégager des pistes d'optimisations. Les mesures atteindront leur plein potentiel sous peu. Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI
 - Coûts : en attente de l'exercice de replanification.
- Risque : une analyse de risques détaillée sera effectuée après l'exercice de replanification de l'échéancier.

Le projet est rentable ; il n'entraînera aucune augmentation de tarif administratif pour le citoyen et permettra à la Société de rembourser le déficit cumulé auprès du Ministère des finances du Québec dans le respect de l'entente. Le cadre de gestion pour l'identification et la récupération des bénéfices est en place.



ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET CARREFOUR DES SERVICES D'AFFAIRES (CASA)

CONTEXTE

- La Société a entrepris un vaste Plan de transformation du nom de Carrefour des services d'affaires (CASA). Ce Plan a pour objectif de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société.
- La Société a pris le virage numérique afin de transformer ses façons de faire et de répondre à la désuétude technologique. Cette transformation vise à rendre l'organisation encore plus efficiente en bonifiant l'expérience des clients et des employés et en simplifiant la relation avec ses partenaires.
- La Société est donc parfaitement alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec en utilisant une solution du marché, soit un progiciel de gestion intégré (PGI), comme levier de ce Plan de transformation.

GRANDS JALONS DU PLAN DE TRANSFORMATION

- 2009 à 2011 : Diagnostic.
- 2012 – 2013 : Élaboration des besoins d'affaires et des besoins technologiques.
- 2014 : Choix de la solution – Développement maison ou PGI.
- 2015- 2017 : Processus d'appels d'offres et sélection du partenaire.
- Avril 2017 : Démarrage de CASA et début de la réalisation.
- Déc 2018 : 1^{ière} livraison de la solution.
- 2019 : Déploiement et rodage de la Livraison 1.
- 2019 – 2020 : La phase de conception de la livraison 2 est terminée et la phase de réalisation est en cours depuis juillet 2018.
- 2021 : Premiers services clients
- 2022 : Fin du projet
- 2028 : Remboursement du déficit cumulé de la Société conforme à l'entente avec le Ministère des finances du Québec.

MÉCANISMES DE GOUVERNANCE ET DE GESTION

- La Société est maître d'ouvrage et maître d'œuvre de CASA et, par conséquent, en assure la gestion.
- Le Directeur de projet assure la gouvernance du projet.
- Le cadre de gouvernance et de gestion a été établi selon les meilleures pratiques à l'égard de la portée, de l'échéancier et des coûts.
- Les mécanismes de gouvernance et de reddition de comptes sont en place. Certains de ces mécanismes s'opèrent à travers divers comités dont voici les principaux :

Nom	Mandat	Fréquence
Conseil d'administration	Approbation et suivi du projet CASA.	En continu
Comité mixte du comité des technologies de l'information et du comité actif-passif et vérification	Recommandation au conseil d'administration de l'approbation du Plan d'investissement pluriannuel et du budget directeur.	4 fois par année
	Reddition de comptes sur les risques du projet et du	

Nom	Mandat	Fréquence
	contrat. Suivi du mandat de surveillance de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes.	
Comité de direction (auquel se joint l'Exécutif canadien de l'Alliance)	Suivi et reddition de comptes.	Aux 4 à 6 semaines (en fonction du calendrier)
Comité de gestion du projet CASA	Approbation des décisions stratégiques : plan de livraisons, mises en production, reddition de comptes, budget, risques, bénéfices, demandes de modifications.	Aux 2 semaines
Scrum exécutif	Résoudre les bloquants qui n'ont pas été réglés par le comité de gouvernance.	1 fois par semaine
Comité de gouvernance	Suivre les bloquants et les résoudre si possible. Suivi des risques.	3 fois par semaine
Scrum de déploiement	Appropriation des fonctionnalités de la solution par les propriétaires de processus de la récurrence	

- Les risques propres au projet CASA, de même que les risques associés au contrat avec l'Alliance, sont gérés par des mécanismes de suivi et de réévaluation réguliers.
- Des plans de vérification et d'assurance qualité sont prévus au niveau de la vérification interne de la Société, au niveau de la gestion du programme par la firme indépendante Ernst & Young (EY) et au niveau de la Solution construite et exploitée, par l'éditeur SAP.

PORTÉE ET   CH  NCIER

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
SAAQ	Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires	1. Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles et ce, sans frais supplémentaires pour les clients 2. Accroître l'efficacité de l'organisation	Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Septembre 2019	- Conception terminée (avril 2018). - Réalisation et essais terminés (novembre 2018). - Formation des utilisateurs (novembre 18 à sept 19)	- Stabilisation des processus et de la solution - Finalisation de certains sous-processus et de l'information de gestion - Fin de la formation des utilisateurs
			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)				2020	<u>ASRR</u> - Conception terminée (septembre 2018). - Réalisation en cours (début : juillet 2018). <u>CRQ</u> - Conception terminée (avril 2019). - Réalisation en cours (début : mai 2019)	<u>ASRR</u> - Poursuite de la réalisation. <u>CRQ</u> - Poursuite de la réalisation. Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI
			Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				�� déterminer	- Dossier d'affaires (décembre 2018).	- S.O.

¹ 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 DE PROJET

Mise à jour selon la reddition de comptes effectuée au Comité de direction, au Comité mixte du comité des technologies de l'information et du comité actif-passif et vérification et au Conseil d'administration en juin 2019

Livraison / Volet	Indicateur			
	Délai	Coûts	Portée	Risques
0-Conception globale	Livraison terminée			
1-Finances et fondation	Livraison terminée			
1.5-Finance et fondation (déploiement progressif)				
2-Permis, immatriculation et Contrôle routier		À venir		À venir
3-Indemniser et réadapter	Le cas d'affaires (« Business case ») a été déposé à l'exécutif de la Société			

Précision sur les indicateurs :

Délais :

- L1.5 : Les travaux seront terminés d'ici septembre;
- L2 : Le plan d'action établi à la suite des revues conjointes IBM SAAQ a permis de dégager des pistes d'optimisations. Les mesures atteindront leur plein potentiel sous peu. Replanification de l'échéancier en cours afin de tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI.

Coûts :

- L1.5 : rien à signaler;
- L2 : en attente de l'exercice de replanification.

Portée :

- L1.5 : la portée restante sera livrée d'ici septembre 2019 soit :
 - Stabilisation des processus et de la solution;
 - Finalisation de certains sous-processus et de l'information de gestion;
 - Fin de la formation des utilisateurs.
- L2 :
 - Conception terminée ;
 - La portée, qui soutient les orientations d'affaires a été intégrée à la planification.

Risques :

- L1.5 : Le niveau de risque diminue en fonction de la progression de la livraison. Sur les 15 risques identifiés, 8 risques sont fermés. Les 7 risques restants sont de niveau faible.
- L2 : Une analyse de risques détaillé sera effectuée après l'exercice de replanification de l'échéancier.

Bénéfices (globaux) : Le projet est rentable ; il n'entraînera aucune augmentation de tarif administratif pour le citoyen et permettra à la Société de rembourser le déficit cumulé auprès du Ministère des finances du Québec dans le respect de l'entente. Le cadre de gestion pour l'identification et la récupération des bénéfices est en place.

Revues de l'assurance qualité

- Revues de projet EY :
 - Les mesures prévues au plan d'action à la suite de la 1^{re} revue, tenue à l'automne 2017, ont toutes été réalisées;
 - Le plan d'action à la suite de la 2^e revue, tenue en octobre 2018, est complété à 85 %;
 - La 3^e revue a eu lieu en mai 2019 et le plan d'action est en cours;
 - La 4^e revue aura lieu à la fin de 2020.
- Revues de l'éditeur SAP : 15 revues ont été réalisées depuis 2017, en plus des services du Centre de contrôle de l'innovation qui sont assurés en continu.

Rouleau, Anick

De: Rouleau, Anick
Envoyé: 19 juin 2019 09:35
À: Foldes-Busque, Caroline; Cloutier, Sylvain
Cc: Daoust, Maude
Objet: Reddition de compte CAP
Pièces jointes: CAP_CASA_Juil 2019 (V0,4).docx

Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour,

Vous trouverez en pièce jointe le document de reddition pour le CAP en prévision de votre rencontre de 11 heures avec la PCD.

J'attends de vos nouvelles pour la suite.

Anick

ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET CARREFOUR DES SERVICES D'AFFAIRES (CASA)

CONTEXTE

- La Société a entrepris un vaste Plan de transformation du nom de Carrefour des services d'affaires (CASA). Ce Plan a pour objectif de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société.
- La Société a pris le virage numérique afin de transformer ses façons de faire et de répondre à la désuétude technologique. Cette transformation vise à rendre l'organisation encore plus efficace en bonifiant l'expérience des clients et des employés et en simplifiant la relation avec ses partenaires.
- La Société est donc parfaitement alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec en utilisant une solution du marché, soit un progiciel de gestion intégré (PGI), comme levier de ce Plan de transformation.

GRANDS JALONS DU PLAN DE TRANSFORMATION

- 2009    2011 : Diagnostic.
- 2012 – 2013 :   laboration des besoins d'affaires et des besoins technologiques.
- 2014 : Choix de la solution – Développement maison ou PGI.
- 2015- 2017 : Processus d'appels d'offres et sélection du partenaire.
- Avril 2017 : Démarrage de CASA et début de la réalisation.
- Déc 2018 : 1  re livraison de la solution.
- 2019 : Déploiement et rodage de la Livraison 1.
- 2019 – 2020 : La phase de conception de la Livraison 2 est terminée et la phase de réalisation est en cours depuis juillet 2018.
- 2021 : Premiers services clients.
- 2022 : Fin du projet.
- 2028 : Remboursement du déficit cumulé de la Société conforme à l'entente avec le ministère des Finances du Québec.

MÉCANISMES DE GOUVERNANCE ET DE GESTION

- La Société est maître d'ouvrage et maître d'œuvre de CASA et, par conséquent, en assure la gestion.
- Le directeur de projet assure la gouvernance du projet.
- Le cadre de gouvernance et de gestion a été établi selon les meilleures pratiques en gestion de projet (portée, échéancier, coûts, bénéfices et risques).
- Le programme de transformation comporte 3 grandes livraisons subdivisées en lots de travail ou projets afin d'assurer un meilleur suivi.
- Les mécanismes de gouvernance et de reddition de comptes sont en place. Certains de ces mécanismes s'opèrent à travers divers comités, dont voici les principaux :

Nom	Mandat	Fréquence
Conseil d'administration	Approbation et suivi du projet CASA.	En continu
Comité mixte du comité des technologies de	Recommandation au conseil d'administration de l'approbation du Plan d'investissement pluriannuel et	4 fois par année

Nom	Mandat	Fréquence
l'information et du comité actif-passif et vérification	du budget directeur. Reddition de comptes sur les risques du projet et du contrat. Suivi du mandat de surveillance de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes.	
Comité de direction (auquel se joint l'Exécutif canadien de l'Alliance)	Suivi et reddition de comptes.	Aux 4 à 6 semaines (en fonction du calendrier)
Comité de gestion du projet CASA	Approbation des décisions stratégiques : plan de livraisons, mises en production, reddition de comptes, budget, risques, bénéfices et demandes de modifications.	Aux 2 semaines
Scrum exécutif	Résoudre les bloquants qui n'ont pas été réglés par le comité de gouvernance.	1 fois par semaine
Comité de gouvernance	Suivre les bloquants et les résoudre si possible. Suivi des risques.	2 fois par semaine
Scrum de déploiement	Appropriation des fonctionnalités de la solution par les propriétaires de processus de la récurrence.	

- Les risques propres au projet CASA, de même que les risques associés au contrat avec l'Alliance, sont gérés par des mécanismes de suivi et de réévaluation réguliers.
- Des plans de vérification et d'assurance qualité sont prévus au niveau de la vérification interne de la Société, au niveau de la gestion du programme par la firme indépendante Ernst & Young (EY) et au niveau de la Solution construite et exploitée, par l'éditeur SAP.

PORTÉE ET ÉCHÉANCIER

MO	Projet	Principaux Objectifs	Principaux volets	Phase ¹ en cours			Échéancier prévu pour compléter la phase en cours	Principaux livrables et étapes	
				Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		Réalisés depuis avril 2018	Prévus d'ici septembre 2019
SAAQ	Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires	1. Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles et ce, sans frais supplémentaires pour les clients 2. Accroître l'efficacité de l'organisation	Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Septembre 2019	- Conception terminée (avril 2018). - Réalisation et essais terminés (novembre 2018). - Formation des utilisateurs (novembre 18 à sept 19)	- Stabilisation des processus et de la solution - Finalisation de certains sous-processus et de l'information de gestion - Fin de la formation des utilisateurs
			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)				2020	<u>ASRR</u> - Conception terminée (septembre 2018). - Réalisation en cours (début : juillet 2018). <u>CRQ</u> - Conception terminée (avril 2019). - Réalisation en cours (début : mai 2019)	<u>ASRR</u> - Poursuite de la réalisation. <u>CRQ</u> - Poursuite de la réalisation. Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI
			Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires (décembre 2018).	- S.O.

¹ 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 DE PROJET

Livraison	Indicateur			
	Délai	Coûts	Portée	Risques
0-Conception globale	Livraison terminée			
1-Finances et fondation	Livraison terminée			
Déploiement progressif				
2-Permis, immatriculation et Contrôle routier		à venir		à venir
3-Indemniser et réadapter	Le cas d'affaires (« Business case ») a été déposé à l'exécutif de la Société.			

Précision sur les indicateurs :

- Délais :
- L1 : Les travaux seront terminés d'ici l'automne 2019 comme prévu;
 - L2 : Le plan d'action établi à la suite des revues conjointes IBM SAAQ a permis de dégager des pistes d'optimisation. Les mesures atteindront leur plein potentiel sous peu. Replanification de l'échéancier en cours afin de tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI.

- Coûts :
- L1 : Le budget est respecté;
 - L2 : En attente de l'exercice de replanification.

- Portée :
- L1 : Les deux dernières vagues de déploiement seront livrées d'ici l'automne 2019 :
 -    Vague 1 : 4 sous-processus livrés en juin;
 -    Vague 2 : Intelligence d'affaires livrée à l'automne.
 - L2 :
 -    Conception terminée;
 -    La portée, qui soutient les orientations d'affaires, a été intégrée à la planification.

- Risques :
- L1 : Le niveau de risques diminue en fonction du déploiement progressif. Sur les 15 risques identifiés, 8 risques sont fermés. Les 7 risques restants sont de niveau faible.
 - L2 : Une analyse de risques détaillée sera effectuée après l'exercice de replanification de l'échéancier.

Bénéfices (globaux) : Le projet est rentable ; il n'entraînera aucune augmentation de tarif administratif pour le citoyen et permettra à la Société de rembourser le déficit cumulé auprès du ministère des Finances du Québec dans le respect de l'entente. Le cadre de gestion pour l'identification et la récupération des bénéfices est en place.

Revues de l'assurance qualité

- Revues de projet EY :
 -    Les mesures prévues au plan d'action à la suite de la 1  re revue, tenue à l'automne 2017, ont toutes été réalisées;
 -    Le plan d'action à la suite de la 2  e revue, tenue en octobre 2018, est complété à 85 %;
 -    La 3  e revue a eu lieu en mai 2019 et le plan d'action est en cours;
 -    La 4  e revue aura lieu à la fin de 2020.
- Revues de l'  diteur SAP : 15 revues ont été réalisées depuis 2017, en plus des services du Centre de contrôle de l'innovation qui sont assurés en continu.

Rouleau, Anick

De: Foldes-Busque, Caroline
Envoyé: 25 juin 2019 10:07
À: Rouleau, Anick
Objet: TR: Note CASA
Pièces jointes: Note_CASA_29mai_2019_2.docx

Catégories: CAP / RAG 2017

De : Pelletier, Daniel

Envoyé : 30 mai 2019 15:54

À : Tremblay, Nathalie (Présidente) [REDACTED] Frenette, Yves

[REDACTED] Foldes-Busque, Caroline [REDACTED]

Objet : Note CASA

Rebonjour à vous trois,

Voici la version ajustée de la note de la DVIEP intégrant vos commentaires et nos derniers échanges.
Je vais attendre votre « GO » avant de l'envoyer à Véronique Pelchat (Maximum vendredi pm).

Merci pour votre collaboration et bonne fin de journée,

Daniel Pelletier, CPA, CA

Directeur | Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes

Société de l'assurance automobile du Québec | 333, boul. Jean-Lesage (E-1-33), Québec (Québec) G1K 8J6



ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET CARREFOUR DES SERVICES D'AFFAIRES (CASA)

CONTEXTE

- La Société a entrepris un Plan de transformation du nom de Carrefour des services d'affaires (CASA). Ce Plan a pour objectif d'améliorer les services à la clientèle (plus de 50 nouveaux services en lignes disponible 24/7) en prenant, notamment, le virage numérique et en transformant les façons de faire afin de générer des gains de productivité tout en adressant la désuétude technologique.
- Ce Plan se concrétisera dans le respect de 2 engagements, appréciable à l'aide de 2 indicateurs, soit :
 - Aucune augmentation de tarif pour le citoyen ;
 - Le remboursement du déficit cumulé de la Société conforme à l'entente avec le ministère des Finances du Québec par les bénéfices générés par le plan.

Le projet est donc rentable.

GRANDS JALONS À CE JOUR

- 2009 à 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.
- Avril 2017 : Démarrage de CASA.

MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE DU PLAN

Mécanismes internes

Nom	Rôle par rapport au Plan (CASA)	Fréquence
Conseil d'administration	Approbation et suivi du projet CASA.	4 fois par année
- Comité des technologies de l'information	Apprécie les orientations d'investissement en technologie de l'information et examine les demandes d'acquisition de biens et de services.	4 fois par année
- Comité actif-passif et vérification	Évalue l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. S'assure de la mise en place du processus de gestion des risques ainsi que des mécanismes de contrôle s'y rattachant.	
Comité de direction	Comité directeur du projet.	Aux 4 à 6 semaines
Ernst & Young	Effectue des revues gestion du Plan (revue de gestion de projet) indépendante.	Aux grands jalons du Plan et au besoin
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	Assure la surveillance et l'audit interne du Plan.	En continu
Éditeur SAP	Procède à des vérifications d'assurance qualité au niveau de la Solution construite et exploitée.	Aux grands jalons du Plan et au besoin
Comité de gestion du Plan (CASA)	Assure la gestion et le suivi du projet.	En continu
Autres comités et mêlées dont la Mêlée	Suivre l'avancement du plan. Suivre et résoudre les bloquants.	Variable

Nom	Rôle par rapport au Plan (CASA)	Fréquence
exécutive (membre du comité de direction et direction du projet)		

Mécanismes externes

Nom	Rôle par rapport au Plan (CASA)	Fréquence
Secrétariat du Conseil du trésor – Sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information	Suivre l'état de santé des projets. L'état de santé des 49 projets du Plan, ou lots de travail, répartis sur les 3 livraisons du projet est rendu public sur le Tableau de bord en ressources informationnelles .	2 fois par année
	Suivre le Plan des investissements et des dépenses en ressources informationnelles.	Annuelle
Ministère des Finances du Québec	Remboursement du déficit cumulé à même les bénéfices du projet (mettre le lien)	Annuelle
Vérificateur général du Québec	Favoriser, par la vérification, le contrôle parlementaire sur les fonds et autres biens publics.	Annuelle
Commission de l'administration publique	Étudier le rapport annuel sur l'application de la Loi sur l'administration publique.	Annuelle

ÉTAT D'AVANCEMENT – JUIN 2019

Livraison	Phase ¹ 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				Septembre 2019	- Conception terminée (avril 2018) - Réalisation et essais terminés (novembre 2018). - Formation des utilisateurs
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. - Réalisation en cours *Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI.
3. Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires complété; - Début de la phase de mise en œuvre lorsque le rodage de la livraison 1 sera complété et lorsque l'état d'avancement de la réalisation de la livraison 2 le permettra

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](#)

¹ 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

Item	Appréciation	Commentaire
Rentabilité		Une analyse de sensibilité a permis de démontrer que la replanification de l'échéancier de la livraison 2 n'aura pas d'impact sur les indicateurs clés.
Contrat		Aucun enjeu.
Frais administratifs		Aucune augmentation de tarif comme annoncé au Rapport annuel de gestion de 2017.
Remboursement du déficit cumulé		La SAAQ est en avance sur l'échéancier de remboursement.

Rouleau, Anick

De: Rouleau, Anick
Envoyé: 25 juin 2019 16:12
À: Simard, Lyne; Tanguay, Martine
Cc: Foldes-Busque, Caroline; Cloutier, Sylvain; Shields, Danny; Frenette, Yves; Lépinay, Francine; Tremblay, Nathalie (Présidente); Daoust, Maude; Caissie, Marie-Ange; Montigny, Marise
Objet: CASA : demande de validation de la reddition de compte au CAP (V0,6)
Pièces jointes: CAP_CASA_Juil 2019 (V0,6).docx

Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour,

Comme convenu lors de la rencontre du 19 juin dernier vous trouverez en pièce jointe une nouvelle version du document de reddition de compte CASA, à l'intention de la Commission de l'administration publique, à des fins de validation par madame Tremblay.

J'attends les commentaires.

Merci de votre collaboration et bonne fin de journée.

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ



ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET CARREFOUR DES SERVICES D'AFFAIRES (CASA)

CONTEXTE

- La Société a entrepris un Plan de transformation du nom de Carrefour des services d'affaires (CASA). Ce Plan a pour objectif d'améliorer les services à la clientèle (plus de 50 nouveaux services en ligne offerts 24/7) en prenant, notamment, le virage numérique et en transformant les façons de faire afin de générer des gains de productivité tout en adressant la désuétude technologique.
- Ce Plan se concrétisera dans le respect de 2 engagements, appréciable à l'aide de 2 indicateurs, soit :
 - Aucune augmentation de tarif pour le citoyen ;
 - Le remboursement du déficit cumulé de la Société conforme à l'entente avec le ministère des Finances du Québec par les bénéfices générés par le plan.

Le projet est donc rentable.

GRANDS JALONS À CE JOUR

- 2009 à 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;
- Avril 2017 : Démarrage de CASA.

MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE DU PLAN

Mécanismes internes

Nom	Rôle par rapport au Plan (CASA)	Fréquence
Conseil d'administration	Approbation et suivi du projet CASA.	4 fois par année
- Comité des technologies de l'information	Apprécie les orientations d'investissement en technologie de l'information et examine les demandes d'acquisition de biens et de services.	4 fois par année
- Comité actif-passif et vérification	Évalue l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. S'assure de la mise en place du processus de gestion des risques ainsi que des mécanismes de contrôle s'y rattachant.	
Comité de direction	Comité directeur du projet.	Aux 4 à 6 semaines
Ernst & Young (EY)	Effectue des revues gestion du Plan (revue de gestion de projet). EY est une firme indépendante.	Aux grands jalons du Plan et au besoin
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	Assure la surveillance et l'audit interne du Plan.	En continu
Éditeur SAP	Procède à des vérifications d'assurance qualité au niveau de la Solution construite et exploitée.	Aux grands jalons du Plan et au besoin

Nom	Rôle par rapport au Plan (CASA)	Fréquence
Comité de gestion du Plan (CASA)	Assure la gestion et le suivi du projet.	En continu
Autres comités et mêlées dont la Mêlée exécutive (membre du comité de direction et direction du projet)	Suivre l'avancement du plan. Suivre et résoudre les bloquants.	Variable

Mécanismes externes

Nom	Rôle par rapport au Plan (CASA)	Fréquence
Secrétariat du Conseil du trésor – Sous-secrétariat du dirigeant principal de l'information	Suivre l'état de santé des projets. L'état de santé des 49 projets du Plan, ou lots de travail, répartis sur les 3 livraisons du projet est rendu public sur le Tableau de bord en ressources informationnelles .	2 fois par année
	Suivre le Plan des investissements et des dépenses en ressources informationnelles.	Annuelle
Ministère des Finances du Québec	Remboursement du déficit cumulé à même les bénéfices du projet (mettre le lien – en attente de F. Lépinay)	Annuelle
Vérificateur général du Québec	Favoriser, par la vérification, le contrôle parlementaire sur les fonds et autres biens publics.	Annuelle
Commission de l'administration publique	Étudier le rapport annuel sur l'application de la Loi sur l'administration publique.	Annuelle

ÉTAT D'AVANCEMENT – JUIN 2019

Livraison	Phase ¹ 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				Septembre 2019	- Conception terminée (avril 2018); - Réalisation et essais terminés (novembre 2018); - Formation des utilisateurs.
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; - Réalisation en cours. *Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI.
3. Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires complété; - Début de la phase de mise en œuvre lorsque le rodage de la livraison 1 sera complété et lorsque l'état d'avancement de la réalisation de la livraison 2 le permettra.

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](#)

¹ 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

Item	Appréciation	Commentaire
Rentabilité		Une analyse de sensibilité a permis de démontrer que la replanification de l'échéancier de la livraison 2 n'aura pas d'impact sur les indicateurs clés.
Contrat		Aucun enjeu.
Frais administratifs		Aucune augmentation de tarif comme annoncé au Rapport annuel de gestion de 2017.
Remboursement du déficit cumulé		La SAAQ est en avance sur l'échéancier de remboursement.

Rouleau, Anick

De: Lépinay, Francine
Envoyé: 26 juin 2019 14:44
À: Rouleau, Anick
Objet: CAP_CASA_Juil 2019 (V06).docx
Pièces jointes: CAP_CASA_Juil 2019 (V06).docx

Catégories: CAP / RAG 2017

Rouleau, Anick

De: Simard, Lyne
Envoyé: 27 juin 2019 11:03
À: Malenfant, Karl; Rouleau, Anick
Objet: Infos rencontre pm

Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour,

À titre d'information pour votre rencontre de cet après-midi « Commentaires - Reddition de compte au CAP », la présidente a reçu les commentaires de Yves Frenette et de Francine Lépinay.

Merci,

Lyne Simard 

Adjointe administrative
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.

Re: Infos rencontre pm - Message (HTML)

FichierMessageAideAntidoteRechercher des outils adaptés

Supprimer

Archiver

Répondre

Répondre à tous

Transférer

Déplacer

Déplacer

Indicateurs

Modification

Immersion

Traduction

Langue

Zoom

Zoom

Re: Infos rencontre pm

MK

Malenfant, Karl

À

Simard, Lyne

Rouleau, Anick

jeu. 2019-06-27 11:51

CAP / RAG 2017

Allo

Merci pour l'info.
Je vais faire les miens verbalement.

Karl Malenfant
Vice-président aux technologies de l'information (VPTI)
et Chef de projet CASA (Carrefour des Services d'Affaires)
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11
Québec (Québec) G1K 8J6
[REDACTED]

De : Simard, Lyne

Envoyé : Thursday, June 27, 2019 11:03:12 AM

À : Malenfant, Karl; Rouleau, Anick

Objet : Infos rencontre pm

Bonjour,

À titre d'information pour votre rencontre de cet après-midi « Commentaires - Reddition de compte au CAP », la présidente a reçu les commentaires de Yves Frenette et de Francine Lépinay.

Merci,

Lyne Simard
Adjointe administrative
Bureau de la présidente et chef de la direction | Secteur N6-2
SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
[REDACTED]

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.

SAAQ0245VPEN00002_Historique maj CAP 2019

Commentaires - Reddition de compte au CAP (V0,6) - Réunion

Fichier

Réunion

Assistant Planification

Aide

Antidote

Rechercher des outils adaptés

Supprimer

Copier dans Mon Calendrier

Transférer

Calendrier

Envoyer à OneNote

Accepter

Provisoire

Refuser

Proposition d'un nouvel horaire

Répondre

Afficher comme: Occupé(e)

Rappel: Aucun

Classer

Privé

Importance haute

Importance faible

Indicateurs

Voix

Immersion

Acceptée le 2019-06-27 10:14.

Commentaires - Reddition de compte au CAP (V0,6)

Organisateur

Tremblay, Nathalie (Présidente)

Envoyé jeu. 2019-06-27 10:14

Heure

27 juin 2019 13:30-14:15

Lieu

Bureau de Nathalie Tremblay

Réponse

Acceptée

Modifier la réponse

Karl sera par téléphone. C'est nous qui initierons l'appel.

SAAQ0245VPEN00002_Historique maj CAP 2019

Rouleau, Anick

De: Tremblay, Nathalie (Présidente)
Envoyé: 27 juin 2019 16:22
À: Rouleau, Anick
Objet: Re: CASA : demande de validation de la reddition de compte au CAP (V0,6)

Catégories: CAP / RAG 2017

Encore moi....

Dans fiche mécanismes de gouvernances interne...
Le mandat de la vérification interne a été donné en Avril 2013 et non en 2014....

Merci d'ajuster !

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 : Rouleau, Anick [REDACTED]
Envoyé : mardi, juin 25, 2019 4:12 p.m.
À : Simard, Lyne; Tanguay, Martine
Cc : Foldes-Busque, Caroline; Cloutier, Sylvain; Shields, Danny; Frenette, Yves; Lépinay, Francine; Tremblay, Nathalie (Présidente); Daoust, Maude; Caissie, Marie-Ange; Montigny, Marise
Objet : CASA : demande de validation de la reddition de compte au CAP (V0,6)

Bonjour,

Comme convenu lors de la rencontre du 19 juin dernier vous trouverez en pièce jointe une nouvelle version du document de reddition de compte CASA, à l'intention de la Commission de l'administration publique, à des fins de validation par madame Tremblay.

J'attends les commentaires.

Merci de votre collaboration et bonne fin de journée.

Anick Rouleau
Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ
[REDACTED]

Rouleau, Anick

De: Proulx, Marjolaine de la part de Frenette, Yves
Envoyé: 28 juin 2019 10:18
À: Rouleau, Anick
Objet: CASA : demande de validation de la reddition de compte au CAP (V0,6)
Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour,

M. Frenette a transmis ses commentaires directement à la présidente lors d'une rencontre.
Il a été convenu avec la présidente que M. Frenette validera la version qui sera produite après le comité de lecture.

Mes salutations

Marjolaine Proulx

Vice-présidente aux ressources humaines, aux finances et à la performance | N-5-2 | [REDACTED]

De : Rouleau, Anick

Envoyé : 25 juin 2019 16:12

À : Simard, Lyne [REDACTED] ; Tanguay, Martine [REDACTED]

Cc : Foldes-Busque, Caroline

Cloutier, Sylvain

[REDACTED] ; Shields, Danny

Frenette, Yves

Lépinay, Francine

[REDACTED] ; Tremblay, Nathalie

(Présidente)

Daoust, Maude

[REDACTED] ; Caissie, Marie-

Ange [REDACTED] ; Montigny, Marise [REDACTED]

Objet : Imprimé courrier YF - MP / CASA : demande de validation de la reddition de compte au CAP (V0,6)

Bonjour,

Comme convenu lors de la rencontre du 19 juin dernier vous trouverez en pièce jointe une nouvelle version du document de reddition de compte CASA, à l'intention de la Commission de l'administration publique, à des fins de validation par madame Tremblay.

J'attends les commentaires.

Merci de votre collaboration et bonne fin de journée.

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ

CHANTIER CARREFOUR DES SERVICES D’AFFAIRES (CASA)

RAPPEL DU CHANTIER

Toujours soucieuse de livrer des services de qualité à sa clientèle et d’optimiser l’ensemble de son fonctionnement, la Société mise sur des technologies de l’information qui sont au cœur de son service à la clientèle, au quotidien. Elles soutiennent les processus d’indemnisation des personnes accidentées, mais également l’ensemble des services offerts en matière de permis de conduire et d’immatriculation des véhicules au moyen d’une diversité de canaux transactionnels. De plus, ces technologies contribuent aux opérations de contrôle routier sur route et en entreprise, ce qui permet à la Société d’établir de nombreux liens électroniques avec une variété de partenaires, liens qui sont essentiels à la réalisation de ses mandats. Les technologies de l’information doivent donc évoluer au rythme des besoins de la clientèle. Il faut également garder en tête la pérennité de ces technologies ainsi que leur disponibilité. C’est pourquoi la Société a amorcé la réalisation du chantier CASA qui est un chantier de transformation des services à la clientèle, dont les fondements technologiques reposent sur un progiciel de gestion intégré.

La Société 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.
- Avril 2017 : Démarrage de CASA.

MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE DU CHANTIER

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
Secrétariat du Conseil du trésor	Conseil du trésor	Annuelle
	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

ÉTAT D'AVANCEMENT – JUIN 2019

Livraison	Phase ¹ 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 ^{re} 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; - Réalisation en cours. *Replanification de l'échéancier pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI.
3. Modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées				À déterminer	- Dossier d'affaires complété; - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.

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](#)

¹ 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.

Rouleau, Anick

De: Tremblay, Nathalie (Présidente)
Envoyé: 28 juin 2019 15:09
À: Rouleau, Anick
Cc: Simard, Lyne; Foldes-Busque, Caroline; Cloutier, Sylvain; Tremblay, Dominique; Frenette, Yves; Malenfant, Karl; Montigny, Marise; Daoust, Maude
Objet: Re: CASA : document pour le CAP
Catégories: CAP / RAG 2017

Bien reçu et merci Anick !

Tout est OK pour ma part...

Je serais plus confortable dans l'état d'avancement d'ajouter : colonne état d'avancement I2...à la fin de la phrase sur la replanification...(sans impact sur la rentabilité et le contrat)

Karl et Yves en pensez quoi ?

Bon WE et gros 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 : Rouleau, Anick <anick.rouleau@saaq.gouv.qc.ca>

Envoyé : vendredi, juin 28, 2019 2:31 p.m.

À : Tremblay, Nathalie (Présidente)

Cc : Simard, Lyne; Foldes-Busque, Caroline; Cloutier, Sylvain; Tremblay, Dominique; Frenette, Yves; Malenfant, Karl; Montigny, Marise; Daoust, Maude

Objet : CASA : document pour le CAP

Bonjour Madame Tremblay.

Comme convenu hier vous trouverez en pièce jointe la version modifiée du document pour le CAP qui tient compte de nos discussions.

Quelques précisions :

- Pour la section « Rappel du chantier » j'ai joué de prudence et j'ai repris la définition du RAG 2017 en y apportant de légères modifications : la dernière phrase a été légèrement ajustée et l'idée des 2 engagements (tarification et remboursement) a été conservée dans le 2^{ième} paragraphe.
- Comité clientèles et RH : Je crois avoir entendu hier que le nom du comité avait changé. Le nom du comité dans le document est celui qui figure dans l'organigramme publié sur notre intranet.
- SCT vs Sous-secrétariats : j'ai validé cette information sur leur organigramme.
- Tableau de la page 2 / Livraison 1.5 : j'ai précisé qu'il s'agissait du « déploiement de fonctionnalités complémentaires »...complémentaires...j'ai un doute sur l'utilisation de cet adjectif?

J'espère que le tout sera à votre satisfaction et n'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez des questions.

Bonne fin de journée et bon long week-end

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ



Rouleau, Anick

De: Cloutier, Sylvain
Envoyé: 28 juin 2019 15:59
À: Tremblay, Nathalie (Présidente); Rouleau, Anick
Cc: Simard, Lyne; Foldes-Busque, Caroline; Tremblay, Dominique; Frenette, Yves; Malenfant, Karl; Montigny, Marise; Daoust, Maude
Objet: Re: CASA : document pour le CAP
Catégories: CAP / RAG 2017

Bonjour,

Petit élément de précision:

Seules les années 1 à 5 sont à partage de risques . Pas les 10 ans.

Sylvain Cloutier
Leader du bureau de programme
Carrefour des services d'affaires (CASA)
Directeur général de la planification et de la performance (intérim)
Société de l'assurance automobile du Québec


De : Tremblay, Nathalie (Présidente) <nathalie.tremblay@saaq.gouv.qc.ca>

Envoyé : vendredi, juin 28, 2019 3:09 p.m.

À : Rouleau, Anick

Cc : Simard, Lyne; Foldes-Busque, Caroline; Cloutier, Sylvain; Tremblay, Dominique; Frenette, Yves; Malenfant, Karl; Montigny, Marise; Daoust, Maude

Objet : Re: CASA : document pour le CAP

Bien reçu et merci Anick !

Tout est OK pour ma part...

Je serais plus confortable dans l'état d'avancement d'ajouter : colonne état d'avancement I2...à la fin de la phrase sur la replanification...(sans impact sur la rentabilité et le contrat)

Karl et Yves en pensez quoi ?

Bon WE et gros 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 : Rouleau, Anick <anick.rouleau@saaq.gouv.qc.ca>

Envoyé : vendredi, juin 28, 2019 2:31 p.m.

À : Tremblay, Nathalie (Présidente)

Cc : Simard, Lyne; Foldes-Busque, Caroline; Cloutier, Sylvain; Tremblay, Dominique; Frenette, Yves; Malenfant, Karl; Montigny, Marise; Daoust, Maude

Objet : CASA : document pour le CAP

Bonjour Madame Tremblay.

Comme convenu hier vous trouverez en pièce jointe la version modifiée du document pour le CAP qui tient compte de nos discussions.

Quelques précisions :

- Pour la section « Rappel du chantier » j'ai joué de prudence et j'ai repris la définition du RAG 2017 en y apportant de légères modifications : la dernière phrase a été légèrement ajustée et l'idée des 2 engagements (tarification et remboursement) a été conservée dans le 2^{ième} paragraphe.
- Comité clientèles et RH : Je crois avoir entendu hier que le nom du comité avait changé. Le nom du comité dans le document est celui qui figure dans l'organigramme publié sur notre intranet.
- SCT vs Sous-secrétariats : j'ai validé cette information sur leur organigramme.
- Tableau de la page 2 / Livraison 1.5 : j'ai précisé qu'il s'agissait du « déploiement de fonctionnalités complémentaires »...complémentaires...j'ai un doute sur l'utilisation de cet adjectif?

J'espère que le tout sera à votre satisfaction et n'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez des questions.

Bonne fin de journée et bon long week-end

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ

[REDACTED]

[REDACTED]

Rouleau, Anick

De: Daoust, Maude de la part de Malenfant, Karl
Envoyé: 25 juillet 2019 08:56
À: Rouleau, Anick
Cc: Daoust, Maude
Objet: TR: 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

De : Simard, Lyne **De la part de** Tremblay, Nathalie (Présidente)

Envoyé : 4 juillet 2019 15:04

À : Frenette, Yves [REDACTED] Malenfant, Karl [REDACTED]; Leclerc, Dave [REDACTED]
[REDACTED] Simard, Martin [REDACTED]; Morand, Guillaume [REDACTED]

Cc : Chaput, Audrey [REDACTED] Tanguay, Martine [REDACTED]

Objet : Réponse à la CAP - 1

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.

Rouleau, Anick

De: Daoust, Maude de la part de Malenfant, Karl
Envoyé: 25 juillet 2019 08:56
À: Rouleau, Anick
Cc: Daoust, Maude
Objet: TR: Réponse à la CAP - 2
Pièces jointes: 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

De : Simard, Lyne
Envoyé : 4 juillet 2019 15:04
À : Frenette, Yves [REDACTED]; Malenfant, Karl [REDACTED]; Leclerc, Dave [REDACTED]
[REDACTED]; Simard, Martin [REDACTED]; Morand, Guillaume [REDACTED]
Cc : Chaput, Audrey <Audrey.Chaput@saaq.gouv.qc.ca>; Tanguay, Martine <Martine.Tanguay@saaq.gouv.qc.ca>
Objet : Réponse à la CAP - 2

Voici la suite du courriel.

Lyne Simard 

Adjointe administrative
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.

Rouleau, Anick

De: Daoust, Maude de la part de Malenfant, Karl
Envoyé: 25 juillet 2019 08:58
À: Rouleau, Anick
Cc: Daoust, Maude
Objet: TR: Réponse à la CAP - 3
Pièces jointes: Doc 2.3.5_Amendements contrat licence.pdf; Doc 2.3.3_Contrat cadre signé.pdf; Doc 2.3.4_Contrat de services professionnels et de ventes d'équipements signé.pdf

De : Simard, Lyne

Envoyé : 4 juillet 2019 15:06

À : Frenette, Yves <Yves.Frenette@saaq.gouv.qc.ca>; Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>; Leclerc, Dave <Dave.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca>; Simard, Martin <Martin.Simard@saaq.gouv.qc.ca>; Morand, Guillaume <Guillaume.Morand@saaq.gouv.qc.ca>

Cc : Chaput, Audrey <Audrey.Chaput@saaq.gouv.qc.ca>; Tanguay, Martine <Martine.Tanguay@saaq.gouv.qc.ca>

Objet : Réponse à la CAP - 3

Voici la suite du courriel.

Lyne Simard 

Adjointe administrative

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.

Rouleau, Anick

De: Cloutier, Sylvain
Envoyé: 25 juillet 2019 08:47
À: Rouleau, Anick
Objet: TR: Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ
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

Sylvain Cloutier

Leader bureau de programme - Carrefour des services d'affaires (CASA)

Directeur général de la planification et de la performance

Centre 2, bureau 2.210

Société de l'assurance automobile du Québec

Tél. : [REDACTED]

De : Proulx, Marjolaine

Envoyé : 23 juillet 2019 16:18

À : Cloutier, Sylvain [REDACTED] Malenfant, Karl [REDACTED]

Cc : Côté, Rodrigue <[REDACTED]>

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

Bonjour,

À la demande de M. Frenette, je vous fais suivre ce courriel qui servira à votre rencontre de demain (24 juillet) sur l'heure du dîner pour fournir les éléments de réponse pour Mme Tremblay pour répondre au CAP.

Il y aura des boîtes à lunch. M. Cloutier, si vous avez des allergies, m'en faire part d'ici à demain matin svp.

Une convocation suivra.

Salutations

Marjolaine Proulx

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

De : Parisé, Sarah

Envoyé : 23 juillet 2019 15:21

À : Proulx, Marjolaine <marjolaine.proulx@saaq.gouv.qc.ca>

Cc : Parent, Dany <Dany.Parent@saaq.gouv.qc.ca>; Côté, Rodrigue <Rodrigue.Cote@saaq.gouv.qc.ca>; Morand, Guillaume <Guillaume.Morand@saaq.gouv.qc.ca>

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 | [REDACTED] | N-5-20

De : Morand, Guillaume

Envoyé : 10 juillet 2019 09:30

À : Carole Blouin [REDACTED]

Cc : Côté, Rodrigue [REDACTED]; Parisé, Sarah [REDACTED] Parent, Dany [REDACTED]

jean-mathieu.couillard@saag.qc.ca [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 [@Sarah Parisé](#) au 418-528-3699

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)



Demande de la CAP - Réunion

Fichier
Réunion
Assistant Planification
Aide
Antidote
Rechercher des outils adaptés

Supprimer
 Copier dans Mon Calendrier
 Transférer

Calendrier

Envoyer à OneNote

Accepter
 Provisoire
 Refuser
 Proposition d'un nouvel horaire
 Répondre

Afficher comme : Occupé(e)
 Classer
 Privé

Rappel : Aucun

Dictier
 Lecteur immersif

Actions
OneNote
Répondre
Options
Indicateurs
Voix
Immersion

Acceptée par Rouleau, Anick le 2019-07-25 05:59.

Demande de la CAP

Organisateur
● Cloutier, Sylvain

Heure
25 juillet 2019 09:00-09:30

Lieu

Réponse
✓ Acceptée
Modifier la réponse

Envoyé mer. 2019-07-24 13:58

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 ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en œuvre		
1. Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Décembre 2018	1 ^{re} 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; - Réalisation en cours. *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; - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.

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](#)

¹ 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.

Rouleau, Anick

De: Hudon-Chabot, Élodie
Envoyé: 25 juillet 2019 13:15
À: Rouleau, Anick
Objet: Demande CAP
Pièces jointes: Suivi_2019-05-18.xlsx

Elodie Hudon, CPA, CGA

Conseillère en gestion financière des projets d'investissement
Société de l'assurance automobile du Québec | Bureau de projet - CASA
333, boul. Jean-Lesage, N-2 | Québec (Québec) G1K 8J6


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	Rôle par rapport au chantier CASA	Méthodologie / Outil	Fréquence
Conseil d'administration (CA)	Approbation et suivi du chantier CASA.		9 suivis en 2018
- Comité des technologies de l'information (CTI)	Apprécie les orientations d'investissement en technologies de l'information et examine les demandes d'acquisition de biens et de services.		5 suivis en 2018
- Comité conjoint des technologies de l'information, actif-passif et vérification (CTI-CAPV)	Évalue l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. S'assure de la mise en place du processus de gestion des risques ainsi que des mécanismes de contrôle s'y rattachant.	Présentation de tableaux de bord exécutifs afin de suivre les indicateurs du chantier, soit : les délais, les coûts, la portée, les risques, les bloquants, les bénéfices et la gestion de l'entente, le suivi de l'assurance qualité (EY et SAP) ainsi que tout autre indicateur pertinent en fonction de l'avancement ou des enjeux. Le niveau du tableau de bord varie en fonction de l'instance à laquelle il est présenté.	3 suivis en 2018
- Comité des clientèles et des ressources humaines (CCRH)	Apprécie la Déclaration de service aux citoyens et évalue les améliorations à apporter aux services offerts par la Société ainsi que le taux de satisfaction de sa clientèle. S'assure de la mise en place de politiques concernant les ressources humaines. Prend connaissance des résultats des sondages organisationnels et s'assure que la direction prenne les actions appropriées.		4 suivis en 2018
Comité de direction (CD (comité directeur du projet))	Comité directeur du projet.		6 suivis en 2018
Ernst & Young (EY) (revues indépendantes)	Effectue des revues gestion du chantier (revues de gestion de projet). EY est une firme indépendante.	Les thèmes varient en fonction de l'avancement du chantier. Des recommandations sont formulées pour chaque rapport et font l'objet d'un plan d'action. - Revue 1 : axée sur organisation du chantier et les risques reliés aux choix des solutions; - Revue 2 : axée sur les essais, la gestion du changement, la préparation de la mise en production de la livraison 1 et l'avancement de la livraison 2. Suivi des recommandations du rapport précédent; - Revue 3 : axée sur la capacité, la disponibilité et les compétences de l'Alliance à réaliser le plan tout en	3 rapports depuis avril 2017

a mis en forme le tableau

a mis en forme : Police :(Par défaut) Lato, 10 pt

a mis en forme : Avec puces + Niveau : 1 + Alignement : 0 cm + Retrait : 0,63 cm

Nom	Rôle par rapport au chantier CASA	Méthodologie / Outil	Fréquence	
		transférant l'expertise aux équipiers de la Société, la période de rodage, la mise en place du Centre de support et le début de la phase de réalisation de la livraison 2. Suivi des recommandations du rapport précédent.		a mis en forme le tableau a mis en forme : Police : (Par défaut) Lato, 10 pt a mis en forme : Police : (Par défaut) Lato, 10 pt a mis en forme : Police : (Par défaut) Lato, 10 pt a mis en forme : Police : (Par défaut) Lato, 10 pt a mis en forme : Justifié
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	Assure la surveillance et l'audit interne du chantier.	Audit à la suite de la production de chaque tableau de bord exécutif. Assistent aux séances du CA, du CTI-CAPV, du CD et du comité de gouvernance.	En continu depuis avril 2013	
Éditeur SAP (assurance qualité de la solution)	Procède à des vérifications d'assurance qualité au niveau de la solution construite et exploitée.	Le service « MaxAttention » de l'éditeur SAP, dont la Société a fait l'acquisition, comprend différentes revues réalisées à un rythme régulier, soit : - Des revues de faisabilité technique (TFC) ; - Des revues de contrôle de l'innovation (ICC), dans le but de limiter les écarts fonctionnels par rapport à la solution standard (« vanille ») ; - Différentes revues fonctionnelles : conversion, sécurité, etc. De plus, un gestionnaire de qualité technique (TQM) est présent sur site afin de s'assurer, entre autres, de la sélection judicieuse des produits.	17 revues depuis septembre 2017	a mis en forme : Espace Avant : 0 pt a mis en forme : Espace Après : 0,4 ligne a mis en forme : Espace Avant : 0 pt, Après : 0 pt
Comité de gestion du chantier (CASA)	Assure la gestion et le suivi du chantier.	Le directeur du chantier ainsi que tous les leaders se mobilisent pour suivre le chantier et prendre les décisions qui s'imposent afin de dénouer tous les enjeux pouvant survenir. Les points en suspens sont suivis à chaque rencontre.	À toutes les 2 semaines	a mis en forme : Droite : 0,04 cm, Espace Avant : 0 pt a mis en forme : Français (Canada) a mis en forme : Français (Canada)
Comité de gouvernance	Assure la gestion et le suivi du chantier.	Ce comité permet aux 2 leaders de la livraison 2 de suivre des indicateurs précis. L'ensemble des leaders, les chefs de tribu ainsi que le gestionnaire des bloquants assistent à ce comité. - Rencontre du lundi : suivi et résolutions des bloquants qui n'ont pu être résolus par les différentes mêlées. Établissement des priorités; - Rencontre du vendredi : suivi des indicateurs de	2 fois par semaine	a mis en forme : Justifié a mis en forme : Police : (Par défaut) Lato, 10 pt a mis en forme : Paragraphe de liste;Mediq - 2;Lettre d'introduction;List Paragraph1;List Paragraph - bullets;Resume Title;McM List Paragraph;RFP Bullets - Level 2;Bullet List;Use Case List Paragraph;B1;Subheading 1, Avec puces + Niveau : 1 + Alignement : 0 cm + Retrait : 0,63 cm

Nom	Rôle par rapport au chantier CASA	Méthodologie / Outil	Fréquence	a mis en forme le tableau
		délais et de portée par tribu.		
Mêlée exécutive	Suivre l'avancement du chantier. Suivre et résoudre les bloquants.	La mêlée exécutive réunit les membres du comité de direction et la direction du chantier afin de prendre les décisions nécessaires pour résoudre les bloquants qui ont un impact sur les différentes vice-présidences.	À toutes les 2 semaines	a mis en forme : Droite : 0,04 cm, Espace Avant : 0 pt
Mêlées de chantier	Suivre l'avancement du chantier. Identifier, suivre et résoudre les bloquants.	Les différentes mêlées de chantier (niveau tribu et intertribu) permettent d'identifier et de résoudre les bloquants qui peuvent l'être de même qu'escalader les bloquants qui ne peuvent être résolus.	Variable	
Gestionnaire des bloquants	Suivre des bloquants	S'assure que les bloquants sont identifiés, que leurs dates de criticité sont bien évaluées et respectées. Escalade les bloquants appropriés au comité de gouvernance et assure le suivi de tous les bloquants et les points en suspens soulevés par l'ensemble des équipiers à l'aide du registre destiné à cette fin.	En continu et à temps plein	a mis en forme : Droite : 0,04 cm, Espace Avant : 0 pt
Bureau de programme	Suivre l'ensemble des indicateurs du chantier.	Fixe et suit l'ensemble des indicateurs du chantier en fonction de la portée, de l'échéancier et des coûts à l'aide de l'outil Solution de gestion de projet d'entreprise (SGPE - MS Project). Il gère l'ensemble du contrat. Le Bureau de programme analyse et suit les risques du chantier et assure également le suivi de l'identification des bénéfices. De plus, il produit tous les tableaux de bord exécutifs.	En continu	a mis en forme : Droite : 0,04 cm, Espace Avant : 0 pt

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

Nom	Fréquence
Conseil du trésor	Annuelle
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

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	Rôle	Fréquence
Conseil d'administration	Approbation et suivi du chantier CASA.	9 suivis en 2018
- Comité des technologies de l'information	Apprécie les orientations d'investissement en technologies de l'information et examine les demandes d'acquisition de biens et de services.	5 suivis en 2018
- Comité conjoint des technologies de l'information, actif-passif et vérification	Évalue l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. S'assure de la mise en place du processus de gestion des risques ainsi que des mécanismes de contrôle s'y rattachant.	3 suivis en 2018
- Comité des clientèles et des ressources humaines	Apprécie la Déclaration de service aux citoyens et évalue les améliorations à apporter aux services offerts par la Société ainsi que le taux de satisfaction de sa clientèle. S'assure de la mise en place de politiques concernant les ressources humaines. Prend connaissance des résultats des sondages organisationnels et s'assure que la direction prenne les actions appropriées.	4 suivis en 2018
Comité de direction (comité directeur du projet)	Comité directeur du projet.	6 suivis en 2018
Ernst & Young (EY) (revues indépendantes)	Effectue des revues gestion du chantier (revue de gestion de projet). EY est une firme indépendante.	3 rapports depuis avril 2017
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	Assure la surveillance et l'audit interne du chantier.	En continu depuis avril 2013
Éditeur SAP (assurance qualité de la solution)	Procède à des vérifications d'assurance qualité au niveau de la solution construite et exploitée.	17 revues depuis septembre 2017

a mis en forme le tableau

a mis en forme : Français (France)

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

Demande du CAP - Réunion

Fichier

Réunion

Assistant Planification

Aide

Antidote

Rechercher des outils adaptés

Supprimer

Copier dans Mon Calendrier

Calendrier

Transférer

Envoyer à OneNote

Accepter

Provisoire

Refuser

Proposition d'un nouvel horaire

Répondre

Afficher comme: Occupé(e)

Rappel: Aucun

Classer

Privé

Importance haute

Importance faible

Dictier

Lecteur immersif

Actions

OneNote

Répondre

Options

Indicateurs

Voix

Immersion

Acceptée par Rouleau, Anick le 2019-07-24 23:28.

Demande du CAP

Organisateur

● Cloutier, Sylvain

Envoyé mer. 2019-07-24 16:30

Heure

25 juillet 2019 15:30-16:30

Lieu

Réponse

✓ Acceptée

Modifier la réponse

Livraison	Phase ¹ 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 Septembre 2019	1 ^{re} livraison de la solution. 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; - Réalisation en cours. *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; - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.

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](#). L'ensemble de l'enveloppe budgétaire de CASA a été autorisé par le conseil d'administration avant l'entrée en vigueur de la loi 135. Par conséquent, aucun des projets RI à venir ne nécessiteront une autorisation du Conseil du trésor.

¹ 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

Livraison	Statut	CASA		
		Ressources informationnelles -Alliance		
		Coûts prévus au bordereau	Coûts réels	Solde
0	Terminé	15 989,1 \$	5 989,1 \$	-
1	En finalisation	52 702,3 \$	48 276,7 \$	4 425,6 \$
2	En cours	80 228,8 \$	37 249,5 \$	42 979,3 \$
3	Non débuté	31 914,5 \$	-	31 914,5 \$
Total		180 834,7 \$*	101 515,3 \$*	79 319,4 \$

*Données en date du 15 mai 2019 et incluant les demandes d'ajustement de projet

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.

Rouleau, Anick

De: Rouleau, Anick
Envoyé: 25 juillet 2019 16:09
À: Parisé, Sarah
Cc: Malenfant, Karl; Cloutier, Sylvain; Frenette, Yves; Caissie, Marie-Ange
Objet: RE: Analyse de RAG par la CAP - Demandes de précisions adressées à la SAAQ
Pièces jointes: Doc 2.2_État d'avancement v1,1.docx; Doc 2.1_Chantier carrefour des services d'affaires (CASA) (V1,1a).docx; Doc 2.1_Chantier carrefour des services d'affaires (CASA) (V1,1b).docx

Bonjour Madame Parisé,

Comme convenu vous trouverez en pièce jointe les documents 2.1 et 2.2 ajustés afin de répondre aux commentaires du SCT. Deux versions du document 2.1 vous sont acheminés : version « a » et version « b » :

- La version « a » présente les rôle des différents mécanismes de surveillance interne contenus dans le document initial;
- La version « b » présente, en plus des rôle des différents mécanismes de surveillance interne contenus dans le document initial, une colonne additionnelle « Méthodologie / Outils » qui permet de répondre plus précisément aux commentaires du SCT. Toujours dans cette optique, quelques acteurs ont également été ajoutés.

La recommandation du Bureau de programme est de répondre à l'aide de la version « b ».

N'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez des question et je vous souhaite une excellente fin de journée.

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ

[REDACTED]

De : Cloutier, Sylvain

Envoyé : 25 juillet 2019 08:47

À : Rouleau, Anick <Anick.Rouleau@saaq.gouv.qc.ca>

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

Sylvain Cloutier

Leader bureau de programme - Carrefour des services d'affaires (CASA)

Directeur général de la planification et de la performance

Centre 2, bureau 2.210

Société de l'assurance automobile du Québec

[REDACTED]

De : Proulx, Marjolaine

Envoyé : 23 juillet 2019 16:18

À : Cloutier, Sylvain [REDACTED] Malenfant, Karl [REDACTED]

Cc : Côté, Rodrigue [REDACTED]

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

Bonjour,

À la demande de M. Frenette, je vous fais suivre ce courriel qui servira à votre rencontre de demain (24 juillet) sur l'heure du dîner pour fournir les éléments de réponse pour Mme Tremblay pour répondre au CAP.

Il y aura des boîtes à lunch. M. Cloutier, si vous avez des allergies, m'en faire part d'ici à demain matin svp.

Une convocation suivra.

Salutations

Marjolaine Proulx

Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance | N-5-2 | [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 | [REDACTED] | N-5-20

De : Morand, Guillaume

Envoyé : 10 juillet 2019 09:30

À : Carole Blouin [REDACTED]

Cc : Côté, Rodrigue [REDACTED] Parisé, Sarah [REDACTED]; Parent, Dany [REDACTED]; jean-mathieu.couillard@saq.gouv.qc.ca [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 toute question. Prenez note que je serai absent le 11 et 12 juillet, le cas échéant svp contacter [@Sarah Parisé](mailto:Sarah.Parisé@saq.gouv.qc.ca) 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)
[REDACTED]

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 \$
Total	458 408,7 \$	159 685,2 \$	298 723,5 \$

**Données en date du 18 mai 2019 et incluant les demandes d'ajustement au projet*

Rouleau, Anick

De: Cloutier, Sylvain
Envoyé: 30 juillet 2019 10:49
À: Rouleau, Anick
Cc: Caissie, Marie-Ange
Objet: Fwd: Réponse au CAP
Pièces jointes: Doc 2.1_Chantier carrefour des services d'affaires (CASA) (V11c).docx; Doc 2.2_État d'avancement v12c.docx

Pti et conservation.

Sylvain Cloutier
Leader du bureau de programme
Carrefour des services d'affaires (CASA)
Directeur général de la planification et de la performance (intérim)
Société de l'assurance automobile du Québec
[REDACTED]

De : Proulx, Marjolaine [REDACTED]
Envoyé : mardi, juillet 30, 2019 9:21 a.m.
À : Malenfant, Karl; Côté, Rodrigue; Cloutier, Sylvain; Morand, Guillaume; Parisé, Sarah
Objet : TR: Réponse au CAP

Bonjour,

À la demande de M. Frenette, je vous transmets le courriel qui a été transmis ce matin au bureau de la présidente pour préparer la réponse à la CAP.

Merci à vous tous pour votre grande collaboration.

Marjolaine Proulx pour Yves Frenette

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

De : Proulx, Marjolaine **De la part de** Frenette, Yves
Envoyé : 30 juillet 2019 08:06
À : Tanguay, Martine [REDACTED]
Cc : Jacques, Nathalie [REDACTED] Simard, Lyne [REDACTED]; Frenette, Yves [REDACTED]
Objet : Réponse au CAP
Importance : Haute

Bonjour,

Ci-joint les documents proposés en vue de répondre aux demandes de précisions adressées à la SAAQ par la CAP. Nous avons transmis ceux-ci au SCT le 9 juillet dernier afin d'obtenir leurs commentaires. Suite à leur retour, une rencontre d'équipe (M. Malenfant, M. Frenette, Rodrigue Côté, Sylvain Cloutier et Sarah Parisé (en l'absence de Guillaume Morand)) s'est tenue le 24 juillet pour échanger sur les commentaires formulés. Ainsi, certaines bonifications sont proposées aux **documents 2.1 et 2.2** afin de tenir compte de certains d'entre eux. Les modifications proposées sont indiquées en rouge dans les documents.

Voici les commentaires reçus du SCT pour les documents 2.1 et 2.2 ainsi que les explications (en bleu) quant aux modifications proposées :

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. → Il est proposé d'ajouter une colonne «*méthodologie et outils*» au tableau afin de préciser davantage nos mécanismes de surveillance et de contrôle en place.

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). → OK
- 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.
→ Les informations présentées respectent le cadre de reddition de comptes actuel des projets en RI. Nous comprenons que, par ce commentaire, le SCT nous invite à partager des informations supplémentaires que celles demandées au cadre actuel. La présentation de ce genre d'information comporte un certain risque : celui de perdre de vue les bénéfices et de suivre uniquement les coûts... Ainsi, il est proposé d'ajouter un tableau dans lequel sont présentés les sommes engagées jusqu'ici dans le projet CASA par rapport au budget total prévu au **contrat** public, ce qui appuie l'appréciation de l'indicateur portant sur le respect du contrat.
 - 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.
→ La CAP demande à « recevoir un état d'avancement annuel et détaillé des travaux visant à mettre sur pied CASA » et non un suivi de tous les projets RI en général.
Afin d'éviter toute confusion, nous proposons des modifications à la phrase qui figure en dessous du tableau d'état d'avancement : *par exemple, un seul projet CASA et non plusieurs projets*. Possible que cet élément ait pu confondre le SCT.
 - 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\$).
→ Toujours dans le paragraphe figurant en dessous du tableau d'état d'avancement, des bonifications sont proposées afin de faire ressortir que l'enveloppe budgétaire, en plus d'avoir été déjà approuvée par le conseil d'administration, l'a aussi été par le gouvernement et qu'en ce sens le projet ne prévoit pas demander d'autorisation additionnelle au Conseil du trésor.

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.

→ La copie du contrat n'était pas jointe dans l'envoi au SCT.

Suite à des discussions avec la DAJ, il est proposé de transmettre une copie du contrat-cadre dans son intégralité (à l'exception des amendements puisque ceux-ci ne changent ni les obligations ni les conditions du contrat). La

DAJ recommande toutefois de rappeler à la CAP, dans la lettre d'envoi, le caractère confidentiel de certaines informations présentées au contrat et l'importance de la non-publication des secrets industriels. Le tout a également été attaché entre la DAI et le secrétaire de l'ASSNAT.

Paragraphe ajouté par la DAI :

Par ailleurs, étant donné que ces documents 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.

Malgré que toutes les informations transmises à la CAP se font dans un cadre privilégié, celle-ci est à l'aise avec notre rappel concernant la divulgation des renseignements de nature confidentielle et nous a confirmé qu'il est habituel que des organismes ou ministères utilisent ces façons de faire.

Le paragraphe concernant la nature confidentielle des renseignements ajouté à la fin de la note a été validé par Me Nathalie Jacques et la Commission de l'administration publique.

À noter qu'**aucun commentaire** n'a été formulé pour les **documents 1 et 3**.

N'hésitez pas à nous contacter au besoin.

Marjolaine Proulx pour Yves Frenette

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

[REDACTED]

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^e 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^e 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.

/2

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

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 de l’entente, 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	Audit des redditions de comptes et assiste aux séances des comités de gouvernance.
Direction de la vérification interne et de l’évaluation des programmes	En continu depuis avril 2013	
Ernst & Young (EY)	3 rapports depuis avril 2017	Les recommandations sont formulées à chacune des redditions de comptes et font l’objet d’un plan d’action. • Revue 1 : axée sur organisation du chantier et les risques reliés aux choix des solutions; • Revue 2 : 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; • Revue 3 : axée sur la capacité, la disponibilité et les compétences des ressources. Suivi des recommandations du rapport précédent.
Éditeur SAP	17 revues depuis septembre 2017	• Revues de faisabilité technique (TFC) ; • Revues de contrôle de l’innovation (ICC), dans le but de limiter les écarts fonctionnels par rapport à la solution standard

Nom	Fréquence	Méthodologie et outils
		(« vanille »);
		• Différentes revues fonctionnelles : conversion, sécurité, etc.

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 ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en œuvre		
1. Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Décembre 2018 Septembre 2019	1 ^{re} livraison de la solution. 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; - Réalisation en cours. *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; - 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.

¹ 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		
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 \$
Total	458 408,7 \$	159 685,2 \$	298 723,5 \$

*Données en date du 18 mai 2019.

Rouleau, Anick

De: Daoust, Maude de la part de Malenfant, Karl
Envoyé: 5 août 2019 14:48
À: Cloutier, Sylvain; Rouleau, Anick
Objet: TR: Réponse à la CAP
Pièces jointes: Lettre à M. Carlos J. Leita.pdf; Table des matières.pdf; Doc 2.1_Chantier carrefour des services d'affaires (CASA).docx; Doc 2.2_État d'avancement.docx

PVI – Maude pour Karl

De : Tanguay, Martine
Envoyé : 5 août 2019 09:13
À : Malenfant, Karl [REDACTED]
Cc : Daoust, Maude [REDACTED]
Objet : Réponse à la CAP

Bonjour.

Voici un copie de la lettre envoyée à la Commission de l'administration publique la semaine dernière. Je joins aussi la version finale des documents que vous aviez préparés en lien avec CASA. Nous verrons si l'état d'avancement de CASA leur convient et si oui, ce document nous servira de référence pour le prochain suivi.

Bonne semaine!

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: [REDACTED]
mailto:[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

Rouleau, Anick

De: Montigny, Marise
Envoyé: 4 septembre 2024 18:45
À: Rouleau, Anick; Marcotte, Christian
Objet: TR: Réponse à la CAP
Pièces jointes: Lettre à M. Carlos J. Leita.pdf; Table des matières.pdf; Doc 2.1_Chantier carrefour des services d'affaires (CASA).docx; Doc 2.2_État d'avancement.docx

Anick je t'entendais parler de la CAP aujourd'hui. Vous avez sûrement cela à quelque part, mais au cas où

De : Montigny, Marise [REDACTED] **De la part de** Malenfant, Karl
Envoyé : 20 août 2019 09:40
À : Montigny, Marise [REDACTED]
Objet : TR: Réponse à la CAP

De : Tanguay, Martine
Envoyé : 5 août 2019 09:13
À : Malenfant, Karl [REDACTED]
Cc : Daoust, Maude [REDACTED]
Objet : Réponse à la CAP

Bonjour.

Voici un copie de la lettre envoyée à la Commission de l'administration publique la semaine dernière. Je joins aussi la version finale des documents que vous aviez préparés en lien avec CASA. Nous verrons si l'état d'avancement de CASA leur convient et si oui, ce document nous servira de référence pour le prochain suivi.

Bonne semaine!

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

Tél [REDACTED] [REDACTED]
mailto:martine.tanguay@saaq.gouv.qc.ca

**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

Rouleau, Anick

De: Daoust, Maude
Envoyé: 12 août 2019 15:39
À: Cloutier, Sylvain
Cc: Rouleau, Anick
Objet: TR: Mise à jour des topos - Session parlementaire
Pièces jointes: Modèle de topo.docx; Index des topos 20190807.docx; VPTI-70 CASA_fev2018_.docx; VPTI-71.Recours à l'externe 2017 avec CASA.docx

Bonjour Sylvain,

Les travaux parlementaires reprendront à l'Assemblée nationale le 17 septembre prochain, nous devons donc procéder à la mise à jour des topos des sujets susceptibles de se retrouver notamment dans l'actualité ou à la période des questions.

Ci-jointe une proposition de table des matières des sujets à traiter, certains pourraient être regroupés, retirés ou encore ajoutés. Je compte sur votre collaboration pour me faire part directement de vos propositions d'ajouts ou modifications, le cas échéant.

Quant aux topos à produire ou à mettre à jour, SVP porter une **attention spéciale au modèle revisité ci-joint** qui servira également lors de l'exercice annuel de préparation de l'étude des crédits. À l'intérieur du modèle, nous avons précisé notamment les éléments qui devraient se retrouver dans chacune des sections.

Les versions approuvées des topos devront être transmises **au plus tard le 3 septembre à midi**. Aussi, joint, à cet envoi, les topos à modifier produits par ton équipe.

Je vous remercie à l'avance pour votre collaboration habituelle et je suis disponible pour échanger.

Maude

Rouleau, Anick

De: Bourque-Barrette, Catherine
Envoyé: 15 août 2019 13:24
À: Cloutier, Sylvain
Cc: Rouleau, Anick; Hudon-Chabot, Élodie; Bédard, Eric; Hebert, Christine
Objet: TR: Mise à jour des topos - Session parlementaire
Pièces jointes: Modèle de topo.docx; Index des topos 20190807.docx; VPTI-70 CASA_fev2018_.docx; VPTI-71.Recours à l'externe 2017 avec CASA.docx

Bonjour Sylvain,

Après vérification auprès de mon équipe et auprès de Christine Hébert, il s'avère que le portrait du « recours à l'externe » volet Hors CASA est produit au SPGR donc mon équipe ne complétera aucune de ces sections. C'est vraiment du côté de Christine que l'information est disponible.

Cependant, vous pouvez toujours compter sur notre collaboration si requise.

Merci!

Catherine Bourque-Barrette
Chef du Bureau de la transformation et de la vice-présidence - VPTI
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

De : Cloutier, Sylvain

Envoyé : 13 août 2019 07:31

À : Rouleau, Anick [REDACTED]; Hudon-Chabot, Élodie [REDACTED];
Bourque-Barrette, Catherine [REDACTED]

Objet : Fwd: Mise à jour des topos - Session parlementaire

Bonjour à vous trois,

À prendre en charge dès votre retour.

Catherine, peux tu identifier les sections que ton équipe complétera car il y a des trucs reliés à la récurrence.

Merci

Sylvain Cloutier

Leader du bureau de programme
Carrefour des services d'affaires (CASA)
Directeur général de la planification et de la performance
Société de l'assurance automobile du Québec
[REDACTED]

De : Daoust, Maude [REDACTED]
Envoyé : lundi, août 12, 2019 3:39 p.m.
À : Cloutier, Sylvain
Cc : Rouleau, Anick
Objet : TR: Mise à jour des topos - Session parlementaire

Bonjour Sylvain,

Les travaux parlementaires reprendront à l'Assemblée nationale le 17 septembre prochain, nous devons donc procéder à la mise à jour des topos des sujets susceptibles de se retrouver notamment dans l'actualité ou à la période des questions.

Ci-jointe une proposition de table des matières des sujets à traiter, certains pourraient être regroupés, retirés ou encore ajoutés. Je compte sur votre collaboration pour me faire part directement de vos propositions d'ajouts ou modifications, le cas échéant.

Quant aux topos à produire ou à mettre à jour, SVP porter une **attention spéciale au modèle revisité ci-joint** qui servira également lors de l'exercice annuel de préparation de l'étude des crédits. À l'intérieur du modèle, nous avons précisé notamment les éléments qui devraient se retrouver dans chacune des sections.

Les versions approuvées des topos devront être transmises **au plus tard le 3 septembre à midi**. Aussi, joint, à cet envoi, les topos à modifier produits par ton équipe.

Je vous remercie à l'avance pour votre collaboration habituelle et je suis disponible pour échanger.

Maude

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en œuvre		
1. Modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles				Décembre 2018	1 ^{re} 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; - Réalisation en cours. *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; - 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.

¹ 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 \$
Total	458 408,7 \$	159 685,2 \$	298 723,5 \$

*Données en date du 18 mai 2019.

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. • Revue 1 : axée sur organisation du chantier et les risques reliés aux choix des solutions; • Revue 2 : 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; • Revue 3 : axée sur la capacité, la disponibilité et les compétences des ressources. Suivi des recommandations du rapport précédent. • Chaque présentation de rapport est suivi d’un huis-clos.
Éditeur SAP	17 revues depuis septembre 2017	• Revues de faisabilité technique (TFC) ; • Revues de contrôle de l’innovation (ICC),

Nom	Fréquence	Méthodologie et outils
		dans le but de limiter les écarts fonctionnels par rapport à la solution standard (« vanille »); Différentes revues fonctionnelles : conversion, sécurité, etc.

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

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 CASA : un levier au Plan de transformation de la SAAQ

RAPPEL DU CHANTIER

Pour répondre aux besoins et aux 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 (PGI). 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. En s'appuyant sur une solution du marché, un PGI, comme levier de transformation, la Société est donc alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec.

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. Projet pilote d'acquisition, d'évaluation et de sélection novateur par l'introduction, entre autres, d'un dialogue compétitif;
- 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	Méthodologie et outils
Conseil d'administration	Rapport de reddition de comptes pour approbation de suivi du chantier
Sous-comités du conseil d'administration (3) et Comité de direction	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. Le comité de direction assume le rôle traditionnel de comité directeur de projet.
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	Audit des redditions de comptes et fait rapport aux séances des comités de gouvernance incluant la tenue de huis-clos.
Ernst & Young (EY)	Les recommandations sont formulées et font l'objet d'un plan d'action qui est suivi lors de chaque revue. • Revue 1 : organisation du chantier et risques reliés aux choix des solutions; • Revue 2 : essais, gestion du changement, mise en production de la livraison 1 et l'avancement de la livraison 2; • Revue 3 : capacité, disponibilité et compétences des ressources. Chaque présentation de rapport est suivi d'un huis-clos.
Éditeur SAP	Revue de faisabilité technique et fonctionnelles (contrôle de l'innovation, conversion, sécurité, etc.)

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 PricewaterhouseCoopers (PwC - covérificateur)		Annuelle	Audit des états financiers
Commission de l'administration publique		Annuelle	État d'avancement détaillé des travaux

ÉTAT D'AVANCEMENT

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.

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		
1. Ressources financières, matérielles et humaines				Décembre 2018	1 ^{re} livraison de la solution.
				Septembre 2019	Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5).
2. Accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise				2020*	- Conception terminée; - Réalisation en cours. *Replanification en cours pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI (sans impact sur la rentabilité et le contrat)
3. Indemnisation et réadaptation				À déterminer	- Dossier d'affaires complété; - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.

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

Chantier CASA : un levier au Plan de transformation de la SAAQ

RAPPEL DU CHANTIER

Pour répondre aux besoins et aux 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 (PGI). 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. En s'appuyant sur une solution du marché, un PGI, comme levier de transformation, la Société est donc alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec.

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. Projet pilote d'acquisition, d'évaluation et de sélection novateur par l'introduction, entre autres, d'un dialogue compétitif;
- 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 pour approbation de suivi du chantier
- Sous-comités du conseil d'administration (3)	12 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 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 qui est suivi lors de chaque revue. • Revue 1 : organisation du chantier et risques reliés aux choix des solutions; • Revue 2 : essais, gestion du changement, mise en production de la livraison 1 et l'avancement de la livraison 2; • Revue 3 : capacité, disponibilité et compétences des ressources. Chaque présentation de rapport est suivi d'un huis-clos.
Éditeur SAP	17 revues depuis septembre 2017	Revue de faisabilité technique et fonctionnelles (contrôle de l'innovation, conversion, sécurité, etc.)

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
	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

Nom	Fréquence	Méthodologie et outils
Ministère des Finances du Québec	Annuelle	État d'avancement détaillé des travaux
Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers (PwC - covérificateur)	Annuelle	Audit des états financiers
Commission de l'administration publique	Annuelle	État d'avancement détaillé des travaux

ÉTAT D'AVANCEMENT

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.

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		
1. Ressources financières, matérielles et humaines				Décembre 2018 Septembre 2019	1 ^{re} livraison de la solution. Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5).
2. Accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise				2020*	- Conception terminée; - Réalisation en cours. *Replanification en cours pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI (sans impact sur la rentabilité et le contrat)
3. Indemnisation et réadaptation				À déterminer	- Dossier d'affaires complété; - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer.

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

Rouleau, Anick

De: Rouleau, Anick
Envoyé: 27 août 2019 15:22
À: Daoust, Maude
Cc: Cloutier, Sylvain
Objet: RE: Mise à jour des topos - Session parlementaire
Pièces jointes: VPTI - 74 CASA_sept2019(A).docx; VPTI - 74 CASA_sept2019(B).docx

Bonjour Maude,

Comme convenus tu trouveras 2 version du TOPO CASA :

- Version A : avec volumétrie pour les mécanismes internes;
- Version B : sans volumétrie pour les mécanismes internes.

Sylvain a approuvée la version A.

J'attends de tes nouvelles pour la suite...

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ

De : Daoust, Maude
Envoyé : 12 août 2019 15:39
À : Cloutier, Sylvain <Sylvain.Cloutier@saaq.gouv.qc.ca>
Cc : Rouleau, Anick <Anick.Rouleau@saaq.gouv.qc.ca>
Objet : TR: Mise à jour des topos - Session parlementaire

Bonjour Sylvain,

Les travaux parlementaires reprendront à l'Assemblée nationale le 17 septembre prochain, nous devons donc procéder à la mise à jour des topos des sujets susceptibles de se retrouver notamment dans l'actualité ou à la période des questions.

Ci-jointe une proposition de table des matières des sujets à traiter, certains pourraient être regroupés, retirés ou encore ajoutés. Je compte sur votre collaboration pour me faire part directement de vos propositions d'ajouts ou modifications, le cas échéant.

Quant aux topos à produire ou à mettre à jour, SVP porter une **attention spéciale au modèle revisité ci-joint** qui servira également lors de l'exercice annuel de préparation de l'étude des crédits. À l'intérieur du modèle, nous avons précisé notamment les éléments qui devraient se retrouver dans chacune des sections.

Les versions approuvées des topos devront être transmises **au plus tard le 3 septembre à midi**. Aussi, joint, à cet envoi, les topos à modifier produits par ton équipe.

Je vous remercie à l'avance pour votre collaboration habituelle et je suis disponible pour échanger.

Maude

Rouleau, Anick

De: Daoust, Maude
Envoyé: 2 décembre 2019 12:01
À: Rouleau, Anick
Cc: Cloutier, Sylvain
Objet: MINI mise à jour???
Pièces jointes: VPTI - 75. CASA_sept2019.docx

Importance: Haute

Anick,

On avait dit après les fêtes... 😞 ... mais une demande du cabinet du ministre fait en sorte que l'on doit mettre à jour ce topo aujourd'hui!

Je pense notamment à la confirmation de la date de la L2.

Qu'en est-il pour L3?

ÉTAT D'AVANCEMENT

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

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en œuvre		
1. Ressources financières, matérielles et humaines				Décembre 2018 Septembre 2019	1 ^{re} livraison de la solution Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5)
2. Accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise				2020*	- Conception terminée - Réalisation en cours *Replanification en cours pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI (sans impact sur la rentabilité et le contrat)
3. Indemnisation et réadaptation				À déterminer	- Dossier d'affaires complété - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer

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

Maude Daoust | Adjointe exécutive
Vice-présidence aux technologies de l'information
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11
Québec (Québec) G1K 8J6 | [REDACTED]

Chantier CASA : un levier au Plan de transformation de la SAAQ

RAPPEL DU CHANTIER

Pour répondre aux besoins et aux 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 (PGI). 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. En s'appuyant sur une solution du marché, un PGI, comme levier de transformation, la Société est donc alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec.

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. Projet pilote d'acquisition, d'évaluation et de sélection novateur par l'introduction, entre autres, d'un dialogue compétitif;
- 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;
- Décembre 2018 : Implantation de la livraison 1.
- Séptembre 2019 : confirmation de la date de déploiement de la livraison 2.

MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE

Mécanismes internes

Nom	Méthodologie et outils
Conseil d'administration	Rapport de reddition de comptes pour approbation de suivi du chantier
Sous-comités du conseil d'administration (3) et Comité de direction	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. Le comité de direction assume le rôle traditionnel de comité directeur de projet.
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	Audit des redditions de comptes et fait rapport aux séances des comités de gouvernance incluant la tenue de huis clos.
Ernst & Young (EY)	Les recommandations sont formulées et font l'objet d'un plan d'action qui est suivi lors de chaque revue. • Revue 1 : organisation du chantier et risques liés aux choix des solutions; • Revue 2 : essais, gestion du changement, mise en production de la livraison 1 et l'avancement de la livraison 2; • Revue 3 : capacité, disponibilité et compétences des ressources. Chaque présentation de rapport est suivie d'un huis clos.
Éditeur SAP	Revue de faisabilité techniques et fonctionnelles (contrôle de l'innovation, conversion, sécurité, etc.)

a mis en forme : Police :(Par défaut) Lato, 10 pt

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 PricewaterhouseCoopers (PwC - covérificateur)		Annuelle	Audit des états financiers
Commission de l'administration publique		Annuelle	État d'avancement détaillé des travaux

ÉTAT D'AVANCEMENT

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.

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		
1. Ressources financières, matérielles et humaines				Décembre 2018	1 ^{re} livraison de la solution
				Septembre Avril 2020 19	Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5) <i>*Échéancier repoussé en raison de la disponibilité de ressources spécialisées</i>
2. Accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise				31 décembre 2021 ¹⁹	- Conception terminée - Réalisation en cours - <i>Date de déploiement confirmée</i>
					<i>*Replanification en cours pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI (sans impact sur la rentabilité et le contrat)</i>
3. Indemnisation et réadaptation				À déterminer	- Dossier d'affaires complété - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer

a mis en forme : Retrait : Gauche : 0 cm, Suspendu : 0,31 cm, Avec puces + Niveau : 1 + Alignement : 0,63 cm + Retrait : 1,27 cm

a mis en forme : Police : (Par défaut) Arial, 10 pt

a mis en forme : Retrait : Gauche : 0 cm, Première ligne : 0 cm

a mis en forme : Paragraphe de liste;Mediq - 2;Lettre d'introduction;List Paragraph1;List Paragraph - bullets;Resume Title;McM List Paragraph;RFP Bullets - Level 2;Bullet List;Use Case List Paragraph;B1;Subheading 1

a mis en forme : Paragraphe de liste;Mediq - 2;Lettre d'introduction;List Paragraph1;List Paragraph - bullets;Resume Title;McM List Paragraph;RFP Bullets - Level 2;Bullet List;Use Case List Paragraph;B1;Subheading 1, Ajouter de l'espace entre les paragraphes de même style

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

¹ 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).

Chantier CASA : un levier au Plan de transformation de la SAAQ

RAPPEL DU CHANTIER

Pour répondre aux besoins et aux 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 (PGI). 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. En s'appuyant sur une solution du marché, un PGI, comme levier de transformation, la Société est donc alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec.

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. Projet pilote d'acquisition, d'évaluation et de sélection novateur par l'introduction, entre autres, d'un dialogue compétitif;
- 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;
- Décembre 2018 : Implantation de la livraison 1.

MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE

Mécanismes internes

Nom	Méthodologie et outils
Conseil d'administration	Rapport de reddition de comptes pour approbation de suivi du chantier
Sous-comités du conseil d'administration (3) et Comité de direction	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. Le comité de direction assume le rôle traditionnel de comité directeur de projet.
Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes	Audit des redditions de comptes et fait rapport aux séances des comités de gouvernance incluant la tenue de huis clos.
Ernst & Young (EY)	Les recommandations sont formulées et font l'objet d'un plan d'action qui est suivi lors de chaque revue. • Revue 1 : organisation du chantier et risques reliés aux choix des solutions; • Revue 2 : essais, gestion du changement, mise en production de la livraison 1 et l'avancement de la livraison 2; • Revue 3 : capacité, disponibilité et compétences des ressources. Chaque présentation de rapport est suivie d'un huis clos.
Éditeur SAP	Revue de faisabilité techniques et fonctionnelles (contrôle de l'innovation, conversion, sécurité, etc.)

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 PricewaterhouseCoopers (PwC - covérificateur)		Annuelle	Audit des états financiers
Commission de l'administration publique		Annuelle	État d'avancement détaillé des travaux

ÉTAT D'AVANCEMENT

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.

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en oeuvre		
1. Ressources financières, matérielles et humaines				Décembre 2018 Septembre 2019	1 ^{re} livraison de la solution Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5)
2. Accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise				2020*	- Conception terminée - Réalisation en cours *Replanification en cours pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI (sans impact sur la rentabilité et le contrat)
3. Indemnisation et réadaptation				À déterminer	- Dossier d'affaires complété - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer

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

Rouleau, Anick

De: Rouleau, Anick
Envoyé: 2 décembre 2019 13:51
À: Cloutier, Sylvain
Objet: TR: URGENT partage de la MINI mise à jour du CAP
Pièces jointes: VPTI - 75. CASA_déc 2019.docx

Importance: Haute

Bonjour Sylvain,

Voici les propositions (en marque d'ajout) après discussion avec Maude. Quelques explications :

- Section Mécanismes de gouvernance internes : CONTEXTE : l'élément déclencheur qui a fait devancer la maj du CAP est que le Cabinet du ministre souhaite voir le rapport de la 3^e revue alors que les autorités de la SAAQ ne sont pas enclines à le partager. Comme la 4^e revue EY n'a pas encore eu lieu, nous ne l'avons pas ajoutée.
- État d'avancement
 - L1 : la date a été repoussée à avril 2020 avec la raison = Échéancier repoussé en raison de la disponibilité de ressources spécialisées
 - L2 : la date de déploiement = 31 janvier
- Section Suivi des indicateurs d'affaires : nous avons laissés les 3 indicateurs au vert dans l'attente des résultats du comité de réconciliation des écarts. Nous n'avons fait aucune mention des travaux de ce comité.

Comme Maude a besoin que je lui retourne la MAJ d'ici la fin de la journée j'aimerais que tu la valide ...NOW. On pourrait peut-être se parler...???

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ

Tél.: [REDACTED]
[REDACTED]

De : Daoust, Maude [REDACTED]
Envoyé : 2 décembre 2019 12:01
À : Rouleau, Anick [REDACTED]
Cc : Cloutier, Sylvain [REDACTED]
Objet : MINI mise à jour???
Importance : Haute

Anick,

On avait dit après les fêtes... 😞 ... mais une demande du cabinet du ministre fait en sorte que l'on doit mettre à jour ce topo aujourd'hui!

Je pense notamment à la confirmation de la date de la L2.

Qu'en est-il pour L3?

ÉTAT D'AVANCEMENT

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

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en œuvre		
1. Ressources financières, matérielles et humaines				Décembre 2018	1 ^{re} livraison de la solution
				Septembre 2019	Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5)
2. Accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise				2020*	- Conception terminée - Réalisation en cours
					*Replanification en cours pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI (sans impact sur la rentabilité et le contrat)
3. Indemnisation et réadaptation				À déterminer	- Dossier d'affaires complété - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer

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

Maude Daoust | Adjointe exécutive

Vice-présidence aux technologies de l'information

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11

Québec (Québec) G1K 8J6 | Téléphone 418 528-3045 Cellulaire 418 446-5161

Rouleau, Anick

De: Rouleau, Anick
Envoyé: 2 décembre 2019 14:19
À: Daoust, Maude
Cc: Cloutier, Sylvain
Objet: TR: URGENT partage de la MINI mise à jour du CAP
Pièces jointes: VPTI - 75. CASA_déc 2019.docx

Importance: Haute

Bonjour Maude,

Voici la mise à jour.

Bonne fin de journée!

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ

[REDACTED]

De : Rouleau, Anick
Envoyé : 2 décembre 2019 13:51
À : Cloutier, Sylvain [REDACTED]
Objet : TR: URGENT partage de la MINI mise à jour du CAP
Importance : Haute

Bonjour Sylvain,

Voici les propositions (en marque d'ajout) après discussion avec Maude. Quelques explications :

- Section Mécanismes de gouvernance internes : CONTEXTE : l'élément déclencheur qui a fait devancer la maj du CAP est que le Cabinet du ministre souhaite voir le rapport de la 3^e revue alors que les autorités de la SAAQ ne sont pas enclines à le partager. Comme la 4^e revue EY n'a pas encore eu lieu, nous ne l'avons pas ajoutée.
- État d'avancement
 - L1 : la date a été repoussée à avril 2020 avec la raison = Échéancier repoussé en raison de la disponibilité de ressources spécialisées
 - L2 : la date de déploiement = 31 janvier
- Section Suivi des indicateurs d'affaires : nous avons laissés les 3 indicateurs au vert dans l'attente des résultats du comité de réconciliation des écarts. Nous n'avons fait aucune mention des travaux de ce comité.

Comme Maude a besoin que je lui retourne la MAJ d'ici la fin de la journée j'aimerais que tu la valide ...NOW. On pourrait peut-être se parler...???

Anick Rouleau

Bureau de programme, chantier CASA | Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ

[REDACTED]

De : Daoust, Maude [REDACTED]
Envoyé : 2 décembre 2019 12:01
À : Rouleau, Anick [REDACTED]
Cc : Cloutier, Sylvain [REDACTED]
Objet : MINI mise à jour???
Importance : Haute

Anick,

On avait dit après les fêtes... 😞 ... mais une demande du cabinet du ministre fait en sorte que l'on doit mettre à jour ce topo aujourd'hui!

Je pense notamment à la confirmation de la date de la L2.

Qu'en est-il pour L3?

ÉTAT D'AVANCEMENT

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

Livraison	Phase ¹ en cours			Échéancier	État d'avancement
	Diagnostic	Plan d'affaires	Mise en œuvre		
1. Ressources financières, matérielles et humaines				Décembre 2018	1 ^{re} livraison de la solution
				Septembre 2019	Déploiement de fonctionnalités complémentaires (Livraison 1.5)
2. Accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise				2020*	- Conception terminée - Réalisation en cours
					*Replanification en cours pour tenir compte des enjeux de dotation dans un contexte de rareté des ressources spécialisées en TI (sans impact sur la rentabilité et le contrat)
3. Indemnisation et réadaptation				À déterminer	- Dossier d'affaires complété - Début de la phase de mise en œuvre à déterminer

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

Maude Daoust | Adjointe exécutive

Vice-présidence aux technologies de l'information

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11

Québec (Québec) G1K 8J6 | Téléphone 418 528-3045 Cellulaire 418 446-5161

CAP - Réunion

Fichier

Réunion

Assistant Planification

Aide

Antidote

Rechercher des outils adaptés

Supprimer

Copier dans Mon Calendrier

Transférer

Calendrier

Envoyer à OneNote

Accepter

Provisoire

Refuser

Proposition d'un nouvel horaire

Répondre

Afficher comme: Occupé(e)

Rappel: Aucun

Classer

Privé

Importance haute

Importance faible

Voix

Immerision

Acceptée le 2020-01-06 10:04.

CAP

Organisateur

● Cloutier, Sylvain

Envoyé mer. 2019-08-07 14:16

Heure

7 janvier 2020 09:30-10:00

Lieu

Bureau de Sylvain

Réponse

✓ Acceptée

Modifier la réponse

État d'avancement 2019.pdf

408 KB

Lettre 2019 à M. Carlos J. Leitaο.pdf

320 KB

Examen RAG - SAAQ.pdf

82 KB

SAAQ0245VPEN00002_Historique maj CAP 2019

Planche SAP versus CAP - Réunion

FichierRéunionAssistant PlanificationAideAntidoteRechercher des outils adaptés

Supprimer

Copier dans Mon Calendrier

Transférer

Calendrier

Envoyer à OneNote

Accepter

Provisoire

Refuser

Proposition d'un nouvel horaire

Répondre

Afficher comme: Occupé(e)

Rappel: Aucun

Classer

Privé

Importance haute

Importance faible

Indicateurs

Dictée

Lecteur immersif

VoixImmersion

Acceptée le 2020-01-08 08:32.

Planche SAP versus CAP

Organisateur

Cloutier, Sylvain

Envoyé mer. 2020-01-08 08:33

Heure

8 janvier 2020 09:00-09:15

Lieu

Bureau de Sylvain

Réponse

✓ Acceptée

Modifier la réponse

REDDITION DE COMPTE À LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

INVENTAIRE DE CERTAINS MÉCANISMES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE (MÉCANISMES INTERNES) DEPUIS LE DÉBUT DU PROJET CASA (AVRIL 2017)

Année	CA		CTI		CTI/CAPV		CCRH		CD	
2017	(X)	<u>18 mai (résolution)</u>	1 (X)	25 octobre	(X)	<u>3 mars (7)</u> <u>11 mai (8)</u> <u>6 décembre (9)</u>	(X)		3 (X)	11 juillet 25 septembre 11 décembre
2018										
2019	<u>54</u> (X)	22 février 18 mai 18 juin 19 septembre 12 décembre	(X)		5 (X)	20 février 19 mars 4 juin 17 septembre 3 décembre	(X)	<u>13 mars (1)</u> <u>4 juin (2)</u>	5 (X)	29 janvier 12 février 28 mai 12 septembre 26 novembre
										9 avril (3)
										26 juin (4)
										9 juillet (5)
										8 octobre (5)
										29 octobre (6)

Commenté [TM1]: Je n'ai aucun CA à cette date

2019

1 : Suivi du déploiement de la L2

2 : Orientation d'affaires – processus clients et suivi du plan de déploiement

3 : Suite de l'implantation de la L1 et mise à jour du plan de déploiement

4 : Version finale du 28 mai + rapport E/Y + suivi du CTI/CAPV

5 : Plan de déploiement L1

a mis en forme : Centré

6 : Intelligence d'affaires

2017

7 : Mise à jour de l'analyse de risque du PGI + rapport des auditeurs sur la vérification des étapes G et H du processus d'acquisition du PGI + prochaine étapes du PGI

8 : Actualisation du projet et recommandation de démarrer sa réalisation et actualisation du cadre financier + Entente contractuelle et recommandation de procéder à la signature du contrat + état de situation DVIEP + projet de résolution pour le CA

9 : État de situation – Audit de CASA

Rouleau, Anick

De: Hudon-Chabot, Élodie
Envoyé: 21 février 2020 12:26
À: Rouleau, Anick
Objet: TR: Indicateurs

Élodie Hudon, CPA, CGA

Conseillère en gestion financière des projets d'investissement
Société de l'assurance automobile du Québec | Direction générale de l'agilité et de la performance
333, boul. Jean-Lesage, N-2 | Québec (Québec) G1K 8J6

[REDACTED]

De : Lépinay, Francine [REDACTED]

Envoyé : 21 février 2020 12:09

À : Hudon-Chabot, Élodie [REDACTED]

Objet : RE: Indicateurs

Bonjour Élodie

Vert pour les trois indicateurs, on a aussi répondu à Sylvain

Francine Lépinay CPA, CA

Directrice générale des finances et du contrôle organisationnel

Société de l'assurance automobile du Québec | 333, boul. Jean-Lesage, E-5-36 | Québec (Québec) G1K 8J6 |

Tél. : [REDACTED]



De : Hudon-Chabot, Élodie [REDACTED]

Envoyé : 20 février 2020 14:51

À : Lépinay, Francine [REDACTED]

Objet : Indicateurs

Allo Francine,

J'aurais besoin de savoir l'appréciation de ces indicateurs :

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

Cette version date de juillet l'an dernier. Est-ce que tu as présenté le suivi des risques au CAR récemment?

Merci

Elodie Hudon, CPA, CGA

Conseillère en gestion financière des projets d'investissement

Société de l'assurance automobile du Québec | Direction générale de l'agilité et de la performance

333, boul. Jean-Lesage, N-2 | Québec (Québec) G1K 8J6

