POUR UN ÉTAT PLUS PERFORMANT

L'optimisation de nos actions par une gestion intégrée de nos leviers financiers et informatiques

Demi-journée thématique présentée par

l'Institut de la gestion financière (IGF)

2 décembre 2016

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Plan de la présentation

- ✓ **L'amélioration des finances publiques**
  Marc Sirois, Sous-ministre adjoint à la politique budgétaire, ministère des Finances du Québec

- ✓ **Les enjeux liés à la gestion des ressources informationnelles**
  Benoît Boivin, Dirigeant principal de l'information, Secrétariat du Conseil du Trésor

- ✓ **Les enjeux liés à l'acquisition des technologies de l'information**
  Julie Blackburn, Secrétaire associée au Sous-secrétariat aux marchés publics (SSMP), Secrétariat du Conseil du trésor

- ✓ **Un cas pratique: La poursuite de l'amélioration de la performance de la Société de l'assurance automobile du Québec**
  Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance
  Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information
  Société de l'assurance automobile du Québec

La situation des finances publiques et l'optimisation de nos actions

Présentation à l'IGF-Québec

Marc Sirois

Sous-ministre adjoint à la politique budgétaire

Ministère des Finances

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Plan de la présentation

1. ***Rôle du ministère des Finances et interactions***
2. Situation budgétaire et orientations du gouvernement
3. Importance de l'innovation et de l'optimisation

Une vision pour un État plus performant

*« Le Ministère, par son apport à la **gestion responsable et rigoureuse** des finances publiques, entend être reconnu comme un symbole d'excellence **au service de** l'ensemble de **la société** et du **développement économique** du Québec, afin d'**assurer** aux générations actuelles et futures une **meilleure qualité de vie** »*

Rapport annuel de gestion 2015-2016

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Les interactions avec le ministère

- Rôle conseil lors des **consultations pré-budgétaires**
- Rôle de **concertation** avec plusieurs interlocuteurs
- Analyse, financement et présentation des **mesures**
- **Contrôler** ce qui se rattache aux finances de l'État
- Vision **pluriannuelle** du cadre financier
- Suivi de l'**exécution** du budget

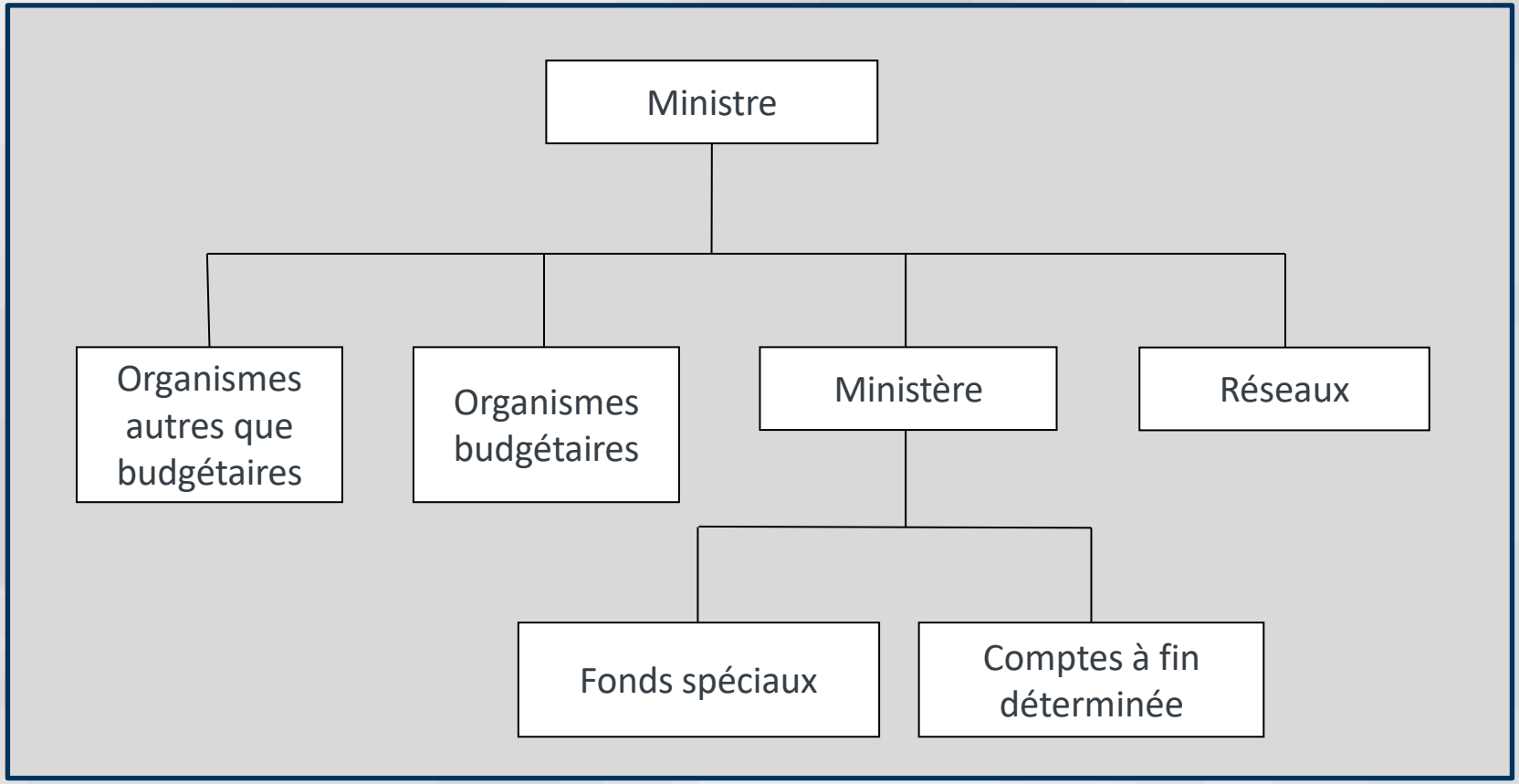
Intégration d'une politique au discours sur le budget

- La politique doit être en **adéquation** avec les orientations gouvernementales
- Le coût d'une politique budgétaire doit être **compatible** avec le cadre financier du gouvernement
- Le **financement** d'une politique doit également être prévu

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

La portée d'un portefeuille ministériel



ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Plan de la présentation

1. Rôle du ministère des Finances et interactions

2. ***Situation budgétaire et orientations du gouvernement***

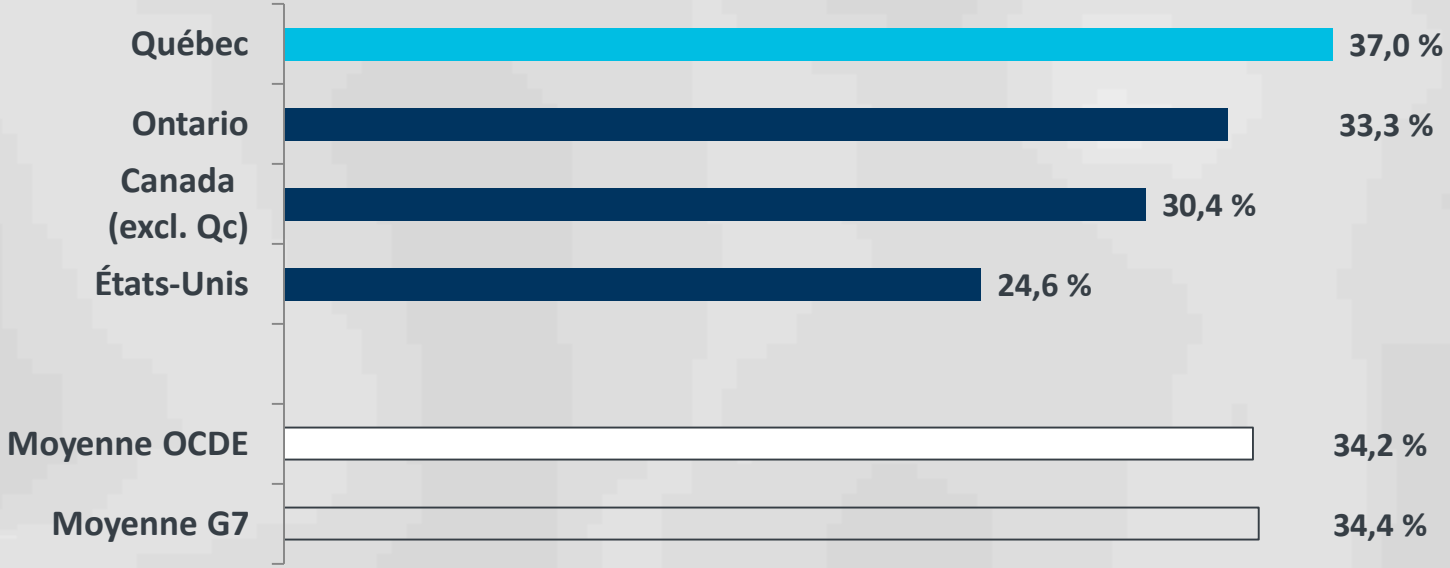
3. Importance de l'innovation et de l'optimisation

Deux constats sur les finances publiques

- Le Québec dispose d'un **panier de services publics étendu** financé historiquement par :
  - des **déficits annuels** qui ont entraîné un **endettement important**, ce qui limite notre capacité à financer les services publics
  - un **fardeau fiscal élevé** qui nuit à la compétitivité et à la création de richesse, mais qui contribue à sa redistribution

Difficile de relever davantage le fardeau fiscal

Importance des recettes fiscales globales(1) – 2010
(en pourcentage du PIB)



(1) Inclut les recettes fiscales globales des administrations publiques fédérale, provinciales et municipales.

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Un défi qui ne date pas d'hier… mais un poids de la dette plus important

« Ces facteurs remettent en question notre capacité de supporter les programmes et de répondre aux besoins sans hypothéquer notre avenir par un **endettement** ou des **charges fiscales** qui affaiblissent l'économie. »

33 %

Finances publiques : vivre selon ses moyens

1993

« Le premier ministre nous a confié le mandat d'informer les Québécois des deux défis que posent pour notre qualité de vie le fléchissement de la **courbe démographique** et la situation **des finances publiques**. »

51 %

Message des coprésidents du Forum des générations

2004

Discours d'assermentation du Conseil des ministres, Philippe Couillard

2014

54 %

« Nous devrons agir avec force, courage et détermination pour **redresser** une situation qui représente une **menace** pour la qualité de vie des générations présentes et futures. Le moment des décisions difficiles est venu. »

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Le plan du gouvernement

- **Maintenir l'équilibre budgétaire** par une gestion responsable des dépenses tout en poursuivant les versements au Fonds des générations

- Un **Plan économique pour accompagner une société en transformation** vers une économie du savoir, plus ouverte, plus innovante et plus sobre en carbone

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Pourquoi ne pas avoir retardé le retour à l'équilibre budgétaire

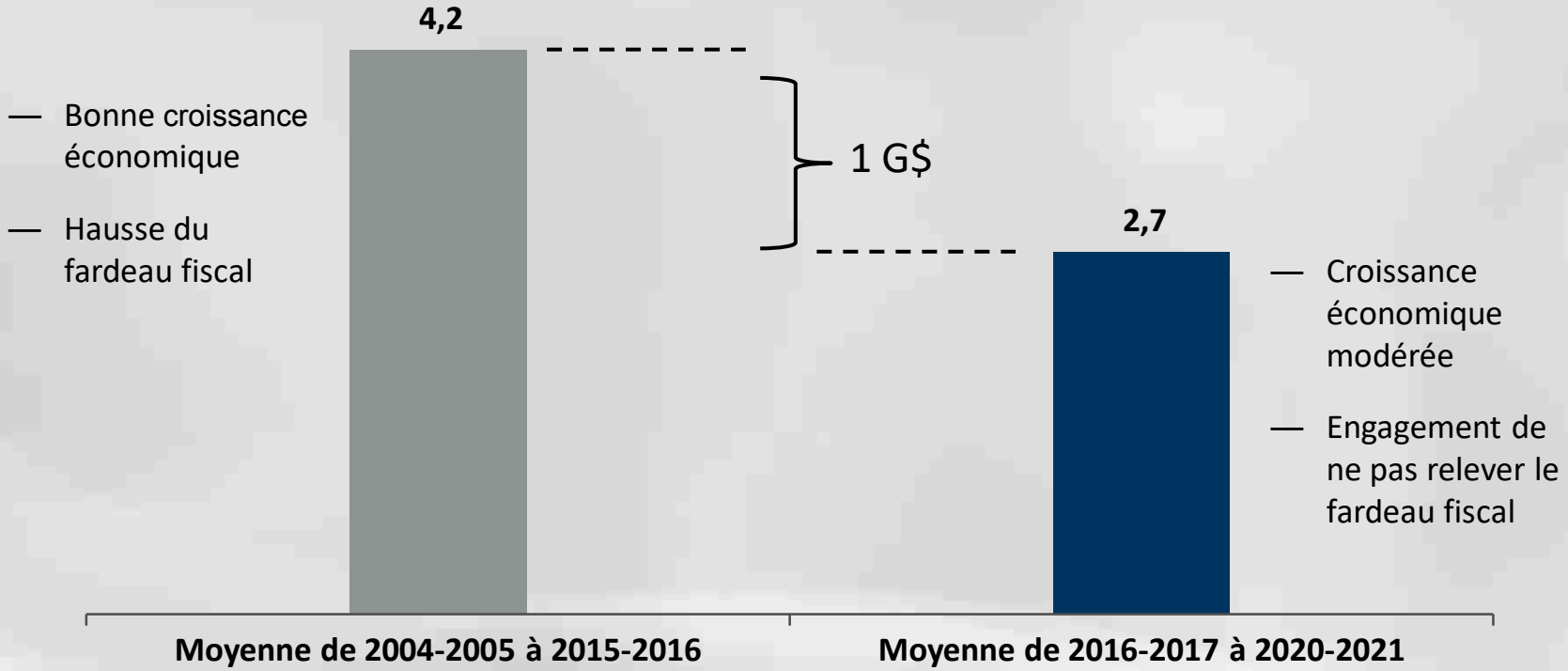
- Une **récession** moins sévère que chez nos voisins
- Un **endettement** plus élevé
- Le choix d'avoir instauré des **mesures de revenus**
- Un **vieillissement** plus rapide de la population
- **L'équilibre budgétaire**, une condition nécessaire à la mise en œuvre de nouvelles politiques publiques

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Des perspectives de croissance plus modérées pour nos revenus

Croissance des revenus du gouvernement
(moyenne en pourcentage)



ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Plan de la présentation

1. Rôle du ministère des Finances et interactions

2. Situation budgétaire et orientations du gouvernement

3. ***Importance de l'innovation et de l'optimisation***

Pourquoi innover et optimiser?

- Pour **améliorer la qualité des services** offerts aux citoyens et aux entreprises
- Pour relever le **défi démographique** :
  - ± 15 000 départs à la retraite par an dans le secteur public ces prochaines années
  - La population en âge de travailler en diminution pour plusieurs années
- Pour profiter des **nouvelles technologies**

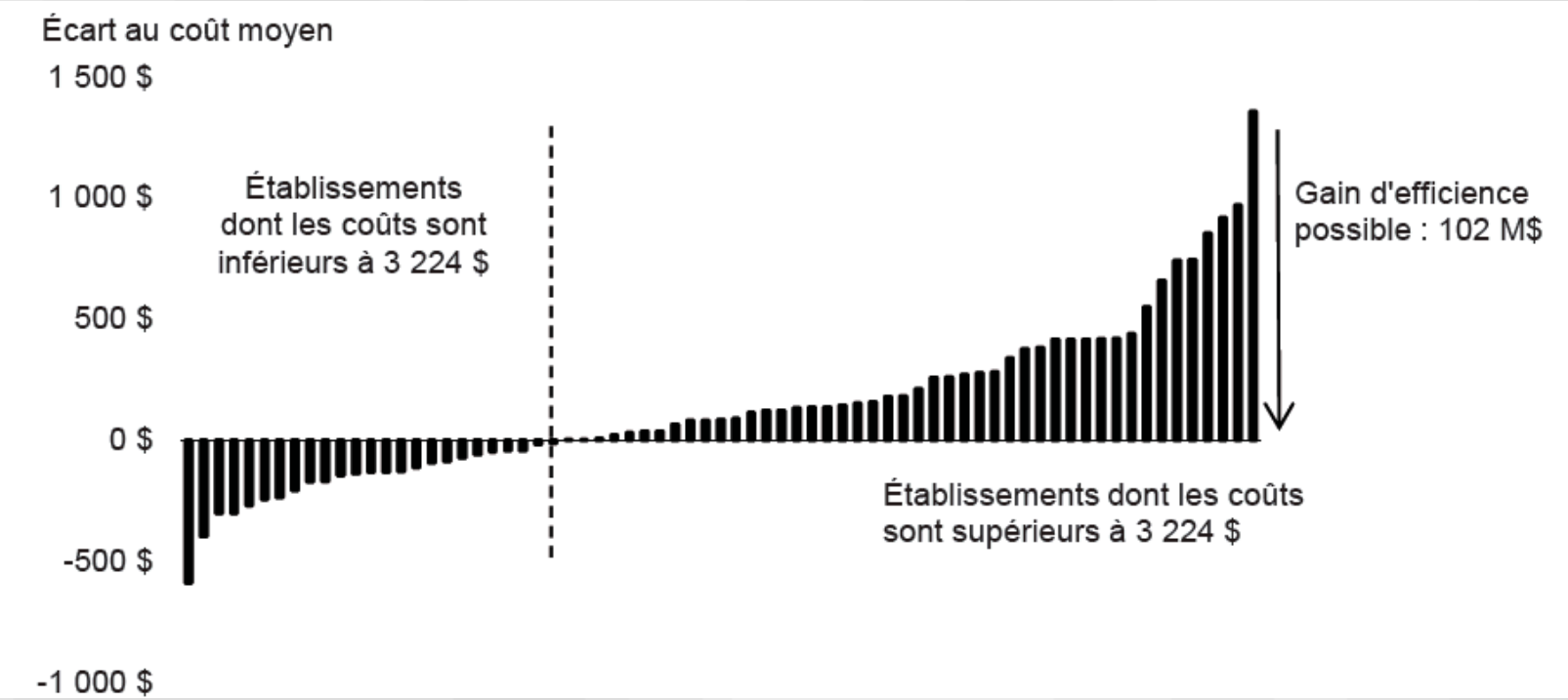
Nécessité de changer la dynamique de croissance des coûts des programmes

Les **coûts de reconduction** des programmes demeurent supérieurs à l'augmentation des cibles de dépenses établies

- Des efforts annuels récurrents restent nécessaires

Des bénéfices liés à la connaissance des coûts des programmes

Illustration des gains d'efficience possibles dans les chirurgies – 2011-2012



Source : Calculs du groupe d'experts à partir de données de 2011-2012 tirées du modèle d'efficience du ministère de la Santé et des Services sociaux.

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Contexte gouvernemental favorable

- Rapport préélectoral et l'examen du processus budgétaire par le Vérificateur général

- Bureau de révision permanente des programmes

- Politique sur le financement des services publics

Conditions gagnantes

- Gain pour les clientèles, l'organisme ou le gouvernement
- Meilleures pratiques
- Sources de financement

Benoit Boivin
Dirigeant principal de l'information

IGF
2 décembre 2016

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

108

dirigeants sectoriels de l'information

représentant :

112

ministères et organismes

2

dirigeants réseau de l'information

représentant :

- **le réseau de la Santé et des Services Sociaux**
- **le réseau de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur**

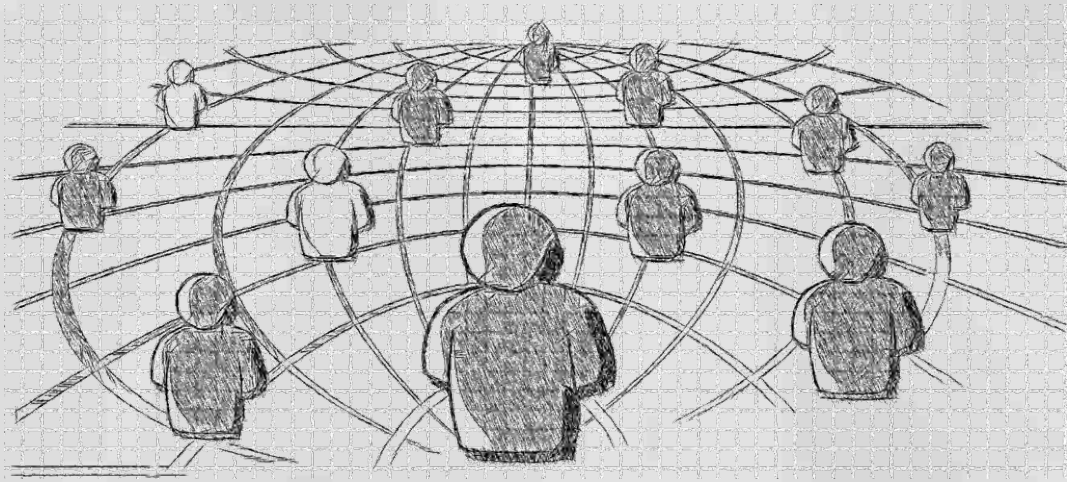
Connaissez-vous bien le gouvernement du Québec ?

Les technologies de l'information au gouvernement du Québec, c'est…

8 865
travailleurs TI

66%
ressources internes

33%
ressources externes



715
projets en RI, incluant le réseau de la Santé et des Services sociaux

représentant :

- budget autorisé
  - 743,76 millions $ pour les ministères et organismes
  - 812,8 millions $ pour le réseau de la Santé
- montant réel dépensé
  - 470,49 millions $ pour les ministères et organismes
  - 569,5 millions $ pour le réseau de la Santé

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

+ de 800
sites Web

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

+ de 750
services en ligne

934

contrats en TI donnés par le gouvernement en 2015-2016

pour un montant de

780 millions $

80%

- Le Centre de services partagés du Québec
- Retraite Québec
- La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
- La Régie de l'assurance maladie du Québec
- La Société de l'assurance automobile du Québec
- Le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
- Le ministère l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Le ministère des Finances
- Le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation
- Le ministère de la Justice
- Le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
- Le ministère de la Sécurité publique
- Le ministère des Transports
- La Sûreté du Québec

STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE EN TI

4 axes d'intervention

1. Revoir et renforcer la gouvernance
2. Gérer plus efficacement les talents
3. Adopter les meilleures pratiques
4. Rapprocher l'État des citoyens

36 mesures

RÉNOVER L'ÉTAT
PAR LES **TECHNOLOGIES** DE **L'INFORMATION**

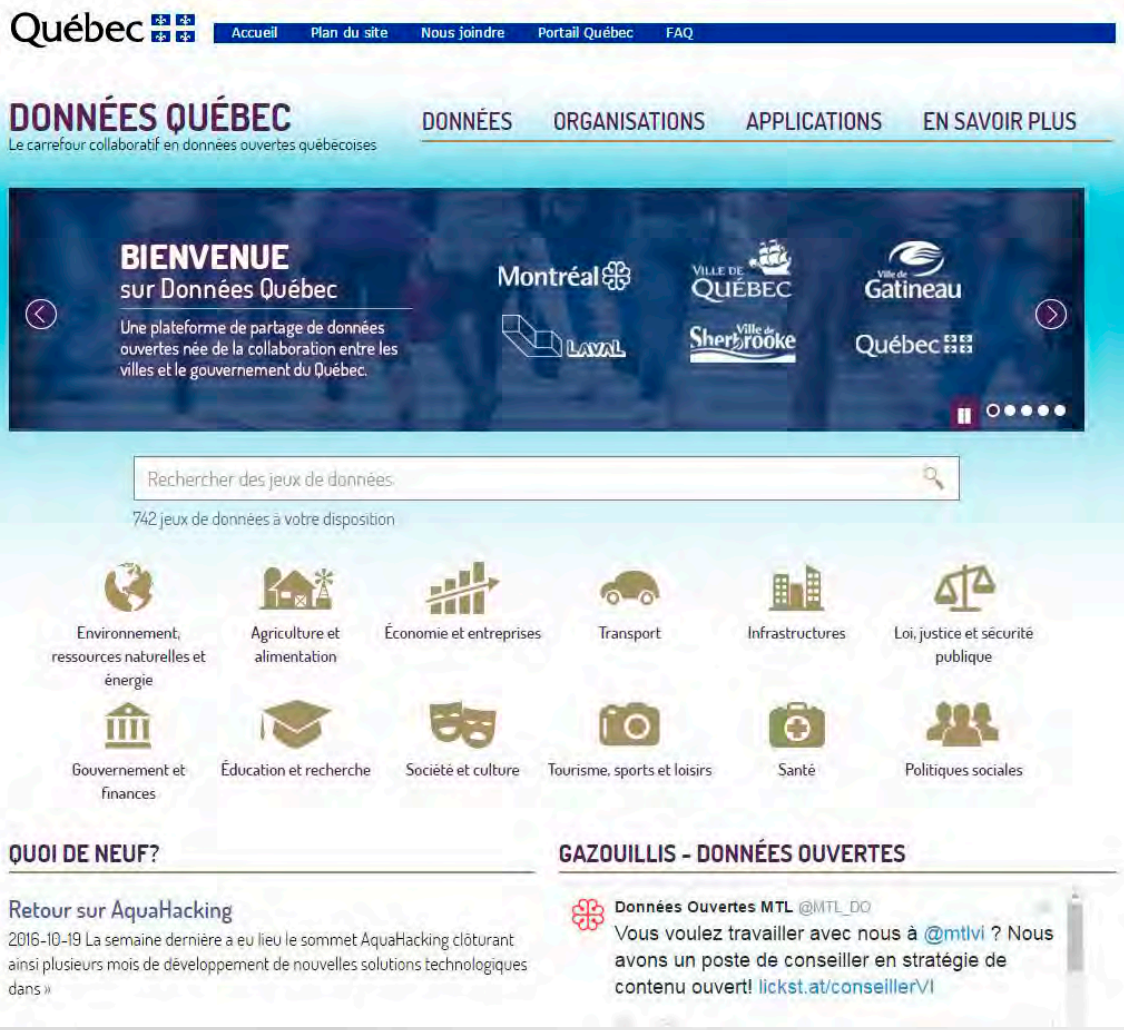
ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

32 sur 36
mesures réalisées ou en cours de réalisation

14
réalisées

18
en cours de réalisation


Québec
Accueil
Plan du site
Nous joindre
Portail Québec
FAQ
DONNÉES QUÉBEC
Le carrefour collaboratif en données ouvertes québécoises
DONNÉES
ORGANISATIONS
APPLICATIONS
EN SAVOIR PLUS
BIENVENUE
sur Données Québec
Une plateforme de partage de données ouvertes née de la collaboration entre les villes et le gouvernement du Québec.
Montréal
Ville de Québec
Ville de Gatineau
Laval
Sherbrooke
Québec
Rechercher des jeux de données
742 jeux de données à votre disposition
Environnement, ressources naturelles et énergie
Agriculture et alimentation
Économie et entreprises
Transport
Infrastructures
Loi, justice et sécurité publique
Gouvernement et finances
Éducation et recherche
Société et culture
Tourisme, sports et loisirs
Santé
Politiques sociales
QUOI DE NEUF?
Retour sur AquaHacking
2016-10-19 La semaine dernière a eu lieu le sommet AquaHacking clôturant ainsi plusieurs mois de développement de nouvelles solutions technologiques dans »
GAZOUILLIS - DONNÉES OUVERTES
Données Ouvertes MTL @MTL_DO
Vous voulez travailler avec nous à @mtlvi ? Nous avons un poste de conseiller en stratégie de contenu ouvert! lickst.at/conseillerVI

On a un plan,
la destination est claire
et on maintient le cap!

POUR UN ÉTAT PLUS PERFORMANT

L'optimisation de nos actions par une gestion intégrée de nos leviers financiers et informatiques

Vendredi, le 2 décembre 2016

Julie Blackburn, secrétaire associée

Sous-secrétariat aux marchés publics (SSMP)

Secrétariat du Conseil du trésor

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

PLAN DE LA PRÉSENTATION

01

Contexte gouvernemental en matière d' acquisition

02

Les enjeux et les défis en matière d'acquisition en TI

03

Le cadre de gestion contractuelle

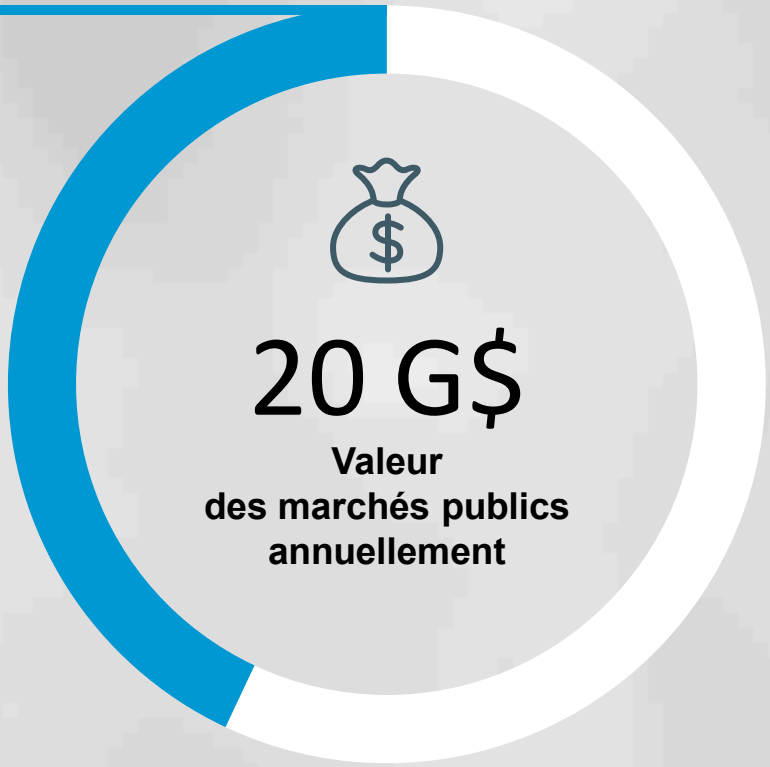
01 Contexte gouvernemental en matière d'acquisition

CONTEXTE GOUVERNEMENTAL EN MATIÈRE D'ACQUISITION

8,5 G$

pour les réseaux administration publique, santé et éducation (2015-2016)

2 425 contrats en TI pour une valeur de 1,189 G$



OBJECTIF :
Améliorer les processus d'appel d'offres afin de faire les meilleures acquisitions, aux meilleures conditions, avec le meilleur retour sur l'investissement

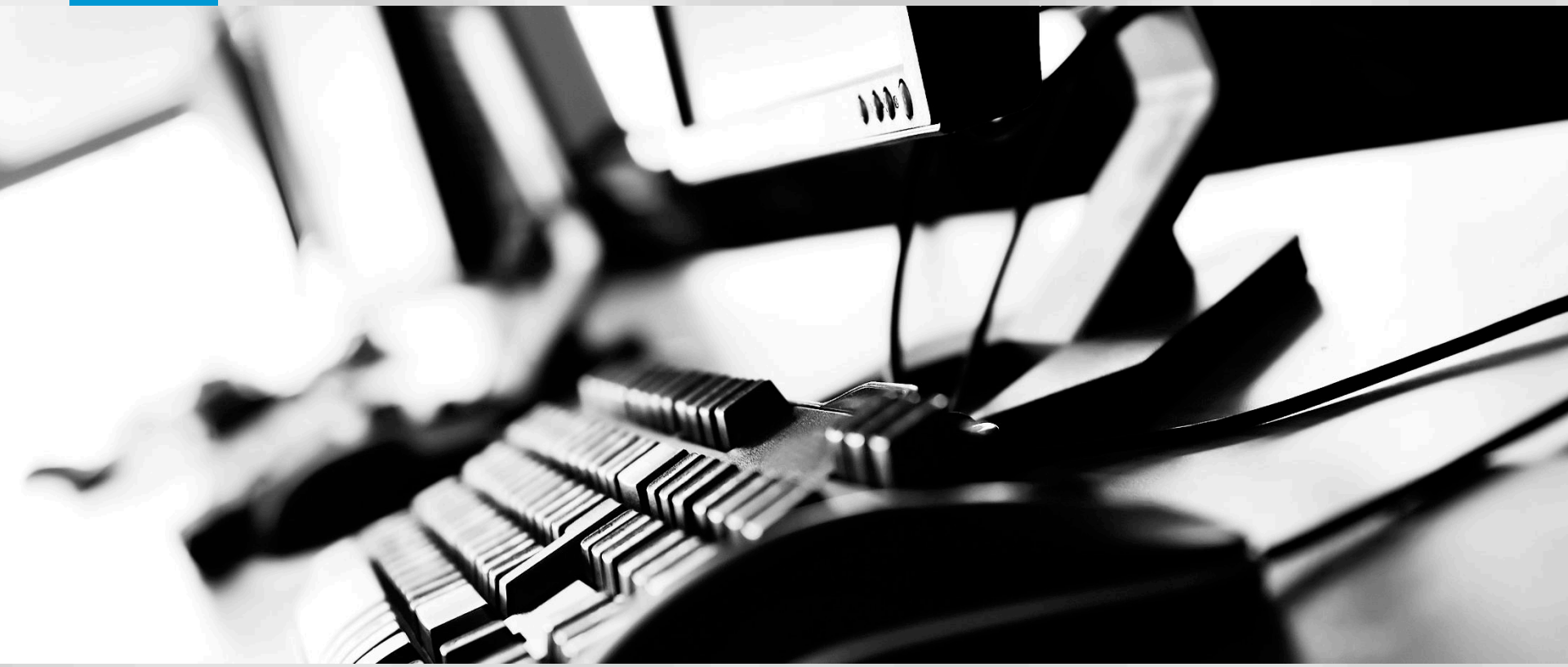
CONTEXTE GOUVERNEMENTAL EN MATIÈRE D'ACQUISITION

- **Loi sur les contrats des organismes publics (2008)**
  - Mêmes règles pour l'administration gouvernementale que pour les réseaux Santé et Éducation
  - Imputabilité des dirigeants et moins de contrôle du CT
- **Loi sur l'intégrité en matière de contrats publics (2012)**
  - S'assurer en amont de l'intégrité des fournisseurs
- **Nombreuses consultations depuis 2013**
  - Auprès de l'industrie des TI et des organismes publics

CONTEXTE GOUVERNEMENTAL EN MATIÈRE D'ACQUISITION

- **Nouveautés assurant un encadrement plus adapté aux TI:**

02 Les enjeux et les défis en matière d'acquisition en TI



LES ENJEUX ET LES DÉFIS EN MATIÈRE D'ACQUISITION EN TI

- **Marché de solutions innovantes**
- **Difficultés pour les firmes de faire connaître leurs nouvelles solutions**
- **Nouveautés sur le marché (infonuagique)**
- **Besoin de flexibilité dans l'octroi des contrats**
- **Faciliter l'accès aux marchés publics pour toutes les entreprises notamment les PME**
- **Nécessité de maintenir les processus d'acquisition intègres et équitables**

LES ENJEUX ET LES DÉFIS EN MATIÈRE D'ACQUISITION EN TI

- **Juin 2015: Stratégie TI (Axe 3)**
  - Favoriser le recours à l'appel d'intérêt
  - Adopter un règlement sur les contrats en TI
  - Considérer davantage les contrats à forfait et l'allotissement des contrats
  - Améliorer l'accès aux marchés publics

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

LES ENJEUX ET LES DÉFIS EN MATIÈRE D'ACQUISITION EN TI

- **Octobre 2015 : Passeport Entreprises**
  - Une concurrence accrue, donc de meilleurs prix
  - Une diversification des sources d'approvisionnement, diminuant le risque de fournisseur ou de produit unique
  - L'apparition de nouvelles entreprises
  - Un potentiel accru d'approches ou de solutions originales et innovantes disponibles

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

LES ENJEUX ET LES DÉFIS EN MATIÈRE D'ACQUISITION EN TI

Passeport Entreprises:

- **Mise en place d'un groupe de travail TI**
  - Proposer des balises concernant les exigences ou les conditions contractuelles à utiliser dans les documents types d'appel d'offres en TI afin d'éviter qu'elles soient excessives et qu'elles limitent la concurrence

LES ENJEUX ET LES DÉFIS EN MATIÈRE D'ACQUISITION EN TI

- **Passeport Entreprises: Mise en place d'un groupe de travail TI**
  - **Sujets abordés,** notamment :
    - Échanges sur les critères, exigences et conditions inappropriés dans les appels d'offres
      - Publication de balises à ce sujet en septembre 2016
    - Documents d'appel d'offres standardisés
    - Gabarit de soumission
    - Outils de rédaction des documents (RÉDAO)
    - Évaluation du rendement des fournisseurs
    - Rétroaction sur la qualité des soumissions

03 Le cadre de gestion contractuelle

LE CADRE DE GESTION CONTRACTUELLE

- **Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information**
  - Entrée en vigueur : 1er juin 2016
  - Coffre à outils adapté aux TI
  - **SAAQ: demande d'autorisation à déroger à la réglementation**
    - A permis de tester certains concepts avant l'adoption du règlement

LE CADRE DE GESTION CONTRACTUELLE

- **Règlement TI – Particularités :**
  - Coût total d'acquisition (CTA) (testé par la SAAQ)
  - Nouvelle procédure de mise en concurrence : « dialogue compétitif » (testé par la SAAQ)
  - Soumission transmise par voie électronique
  - Acquisition de biens ou services infonuagiques de gré à gré
  - Rétroaction aux soumissionnaires
  - Évaluation du rendement

LE CADRE DE GESTION CONTRACTUELLE

- **Directive concernant la gestion des contrats** (1er août 2015)
  - Lignes internes de conduite (1er février 2016)
  - Neutralité des comité de sélection
- **Modification de la directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics (1er septembre 2016)**
  - Norme ISO – modification du seuil (0,5 M$ à 2 M$)

LE CADRE DE GESTION CONTRACTUELLE

ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION — QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n° 108

Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics

Présentation

Présenté par
M. Carlos J. Leitão
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes et président du Conseil du trésor

Éditeur officiel du Québec
2016

- **Dépôt du projet de Loi sur l'Autorité des marchés publics (PL 108) en juin 2016**
  - Organisme indépendant
  - Pouvoir d'ordonnance pour annuler ou modifier un appel d'offres
  - Contrôle des appels d'offres restrictifs

Merci de votre attention

Un cas pratique:

La poursuite de l'amélioration de la performance de la Société de l'assurance automobile du Québec

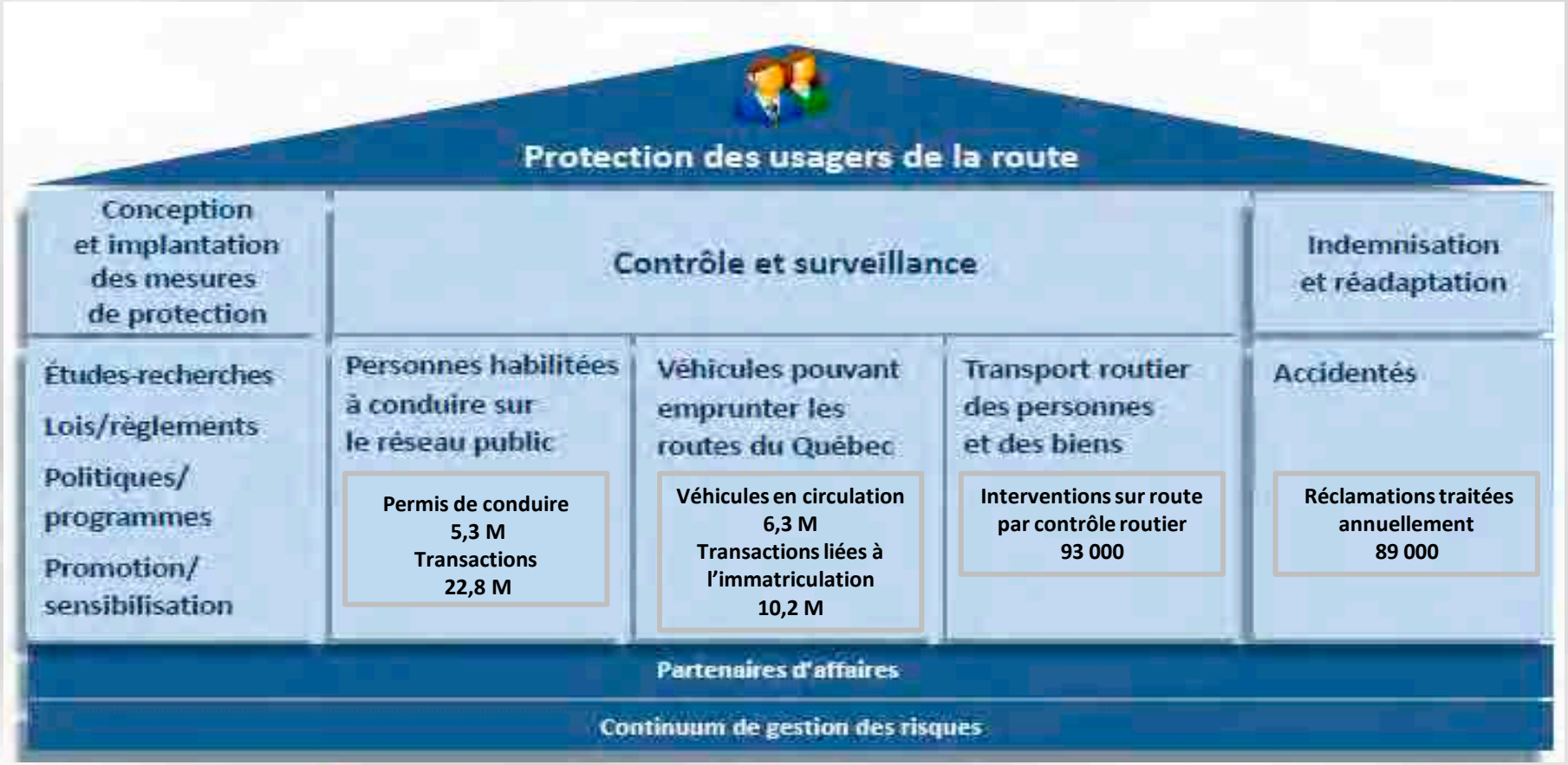
Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance

Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

La SAAQ, un modèle d'affaires intégré, partagé par l'ensemble des employés et des partenaires!



ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Les deux principaux défis d'affaires

1) Redresser la situation financière du régime d'assurance, particulièrement par les pratiques d'indemnisation et de réadaptation

2) Éliminer le déficit annuel récurrent et rembourser le déficit cumulé pour les activités en permis et immatriculation

- ❑Améliorer les moyens pour offrir des services à la clientèle, favoriser la mobilisation et l'expertise des employés, gérer la désuétude des actifs technologiques **sans augmenter la tarification pour les clients**
- ❑Obtenir un gain d'efficience de 5 % par année pour réduire les coûts

Discours sur le budget
2014-2015

Le régime d'assurance automobile

Un redressement financier réussi!

- De déficit annuel de 500 M$ à des surplus annuels
- Déficit cumulé de 2,7 G$ résorbé 10 ans plus tôt que prévu
- Baisse des contributions d'assurance représentant une économie annuelle globale de 400 M$ sur trois ans pour les clients:
  - ✓Bilan routier
  - ✓Pratiques d'indemnisation et de réadaptation
  - ✓Amélioration de la satisfaction de la clientèle par une réduction importante des plaintes
  - ✓Sans apports importants des RI

Et nous avions déjà les contributions d'assurance automobile les plus basses au Canada!

Années	Société	Moyenne des organisations (provinces et territoires canadiens)	Rang de la Société
2014	777 $	1 101 $	1er/12

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Les activités en permis et immatriculation

Un redressement amorcé!

En 2010

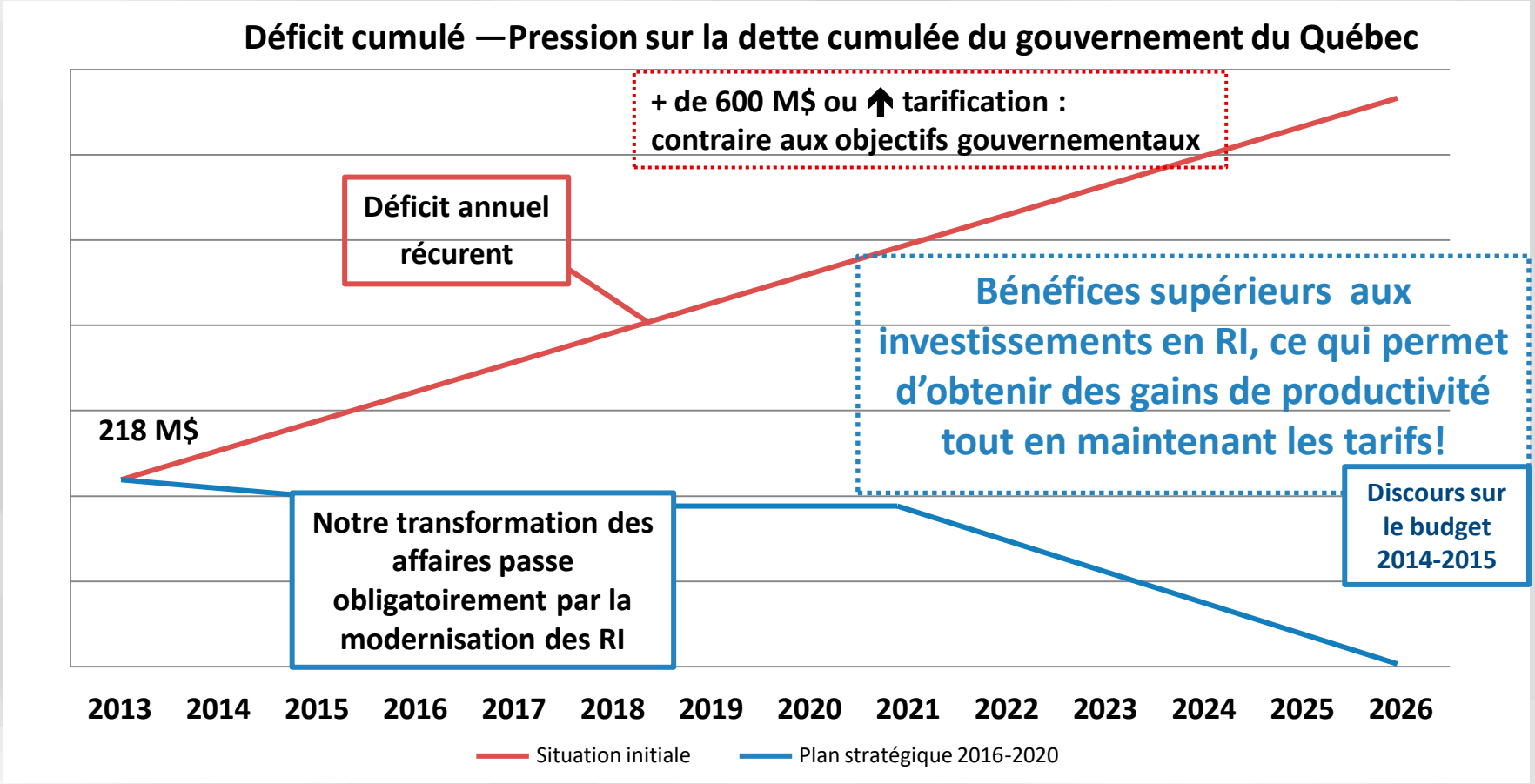
Déficit des activités «permis et immatriculation»

Déficit annuel récurrent: **35 M$**

Déficit cumulé: **218 M$**

Les activités en permis et immatriculation

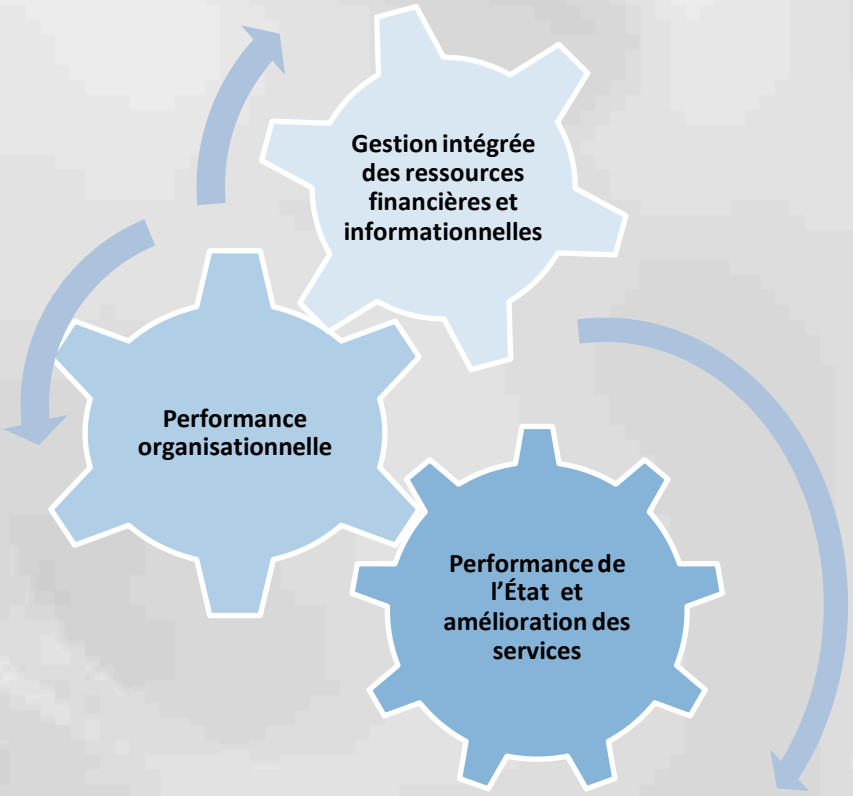
Poursuivre l'amélioration de notre performance



RI : Ressources informationnelles

De contrainte à opportunité

Flexibilités et collaborations



- Règles de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles revues et modernisées
- Flexibilités nécessaires pour la transformation des affaires par la modernisation des RI obtenus en collaboration avec le MFQ, le DPI et le SCT:
  - ✓ Hausse des investissements en effectifs temporaires et en ressources informationnelles pour la durée du projet
  - ✓ Obtention d'un CT dérogatoire pour conclure un contrat selon un processus d'appel d'offres comprenant des modalités particulières en lien direct avec le règlement TI
- Engagement de la Société à rendre compte annuellement au gouvernement de son niveau d'effectifs et de l'évolution de son déficit annuel et cumulé

Transformation des affaires par la modernisation des technologies de l'information

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Modernisation des ressources informationnelles de la SAAQ

Extrait Discours du budget 2016 - Section A65

- **Au cours des prochaines années, la SAAQ vise à :**
  - ✓ Améliorer davantage la performance de sa prestation de services;
  - ✓ Mieux répondre aux besoins de la clientèle en misant entre autres sur les nouvelles technologies.

- **À cette fin, la SAAQ poursuivra des développements qui serviront notamment à :**
  - ✓ Augmenter l'offre de services en ligne et offrir un rabais à ceux qui s'en prévaudront;
  - ✓ Faciliter la transmission de documents par voie électronique et rendre permanent le certificat d'immatriculation;
  - ✓ Instaurer le renouvellement automatique des permis de conduire et des certificats d'immatriculation et de les regrouper sur une seule facture pour le particulier.

- **La modernisation des RI de la SAAQ lui permettra à terme de :**
  - ✓ Réaliser des gains d'efficience;
  - ✓ Faciliter les transactions pour la clientèle.

Défis de la fonction TI

Contexte de réalisation

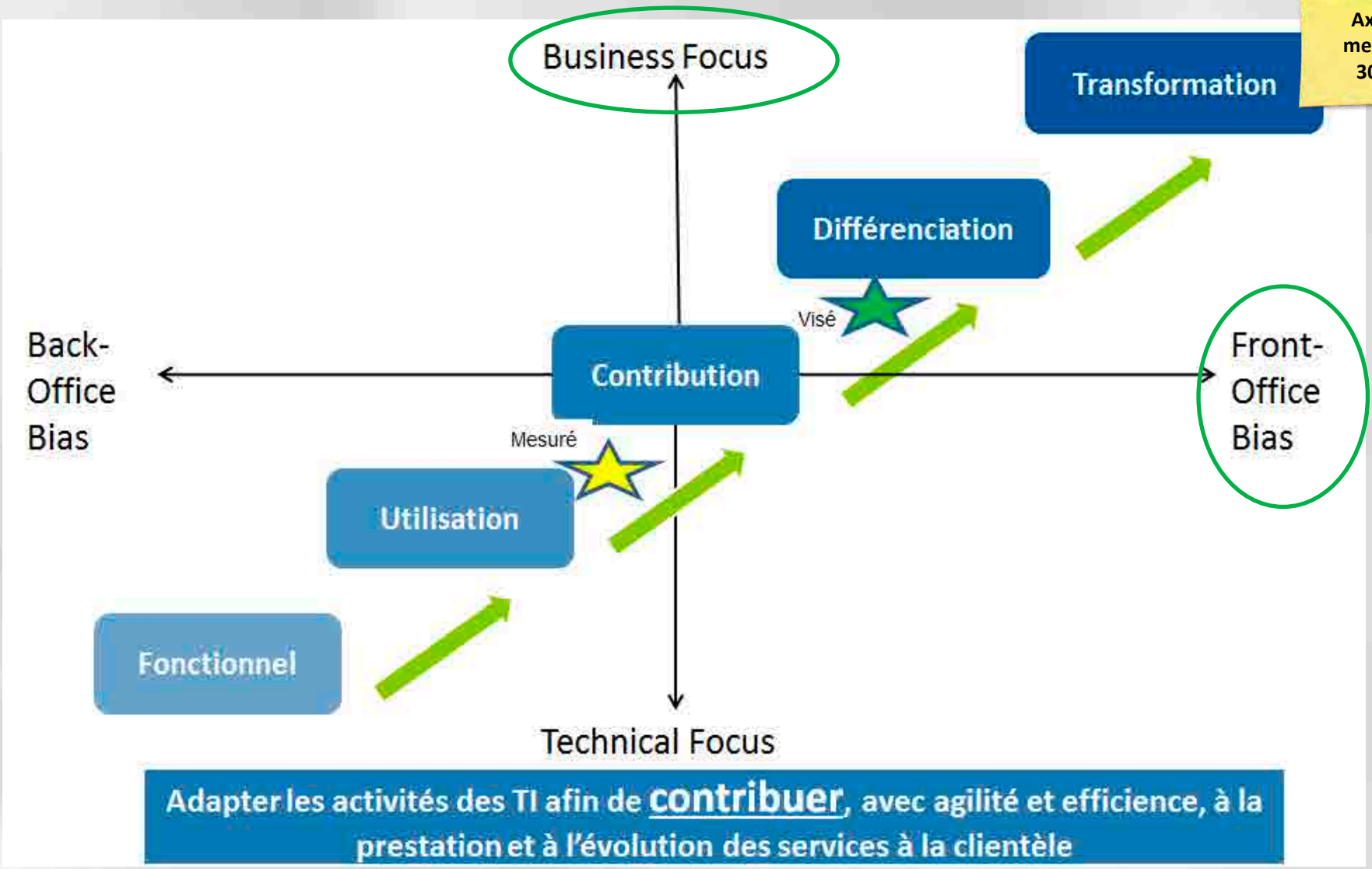
- Augmenter la valeur pour la clientèle
- Moderniser les grands processus d'affaires et de support de la SAAQ
- Supporter un dossier d'affaires d'importance comportant des bénéfices supérieurs aux investissements
- Remplacer des applications et des infrastructures de plus de 30 ans
- Gérer adéquatement les risques de réalisation

Conditions gagnantes en TI

1. **Alignement de la fonction TI**
2. **Meilleures pratiques – Gouvernance et gestion de projets**
3. **Mode d'acquisition innovateur**

1 Alignement de la fonction TI

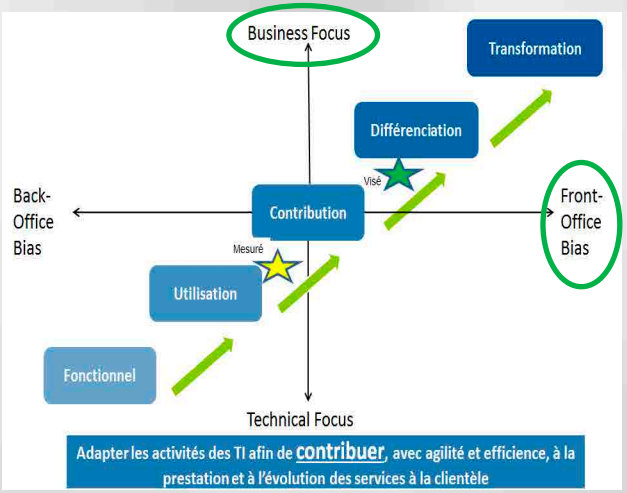
Axe 4 : mesures 30-31

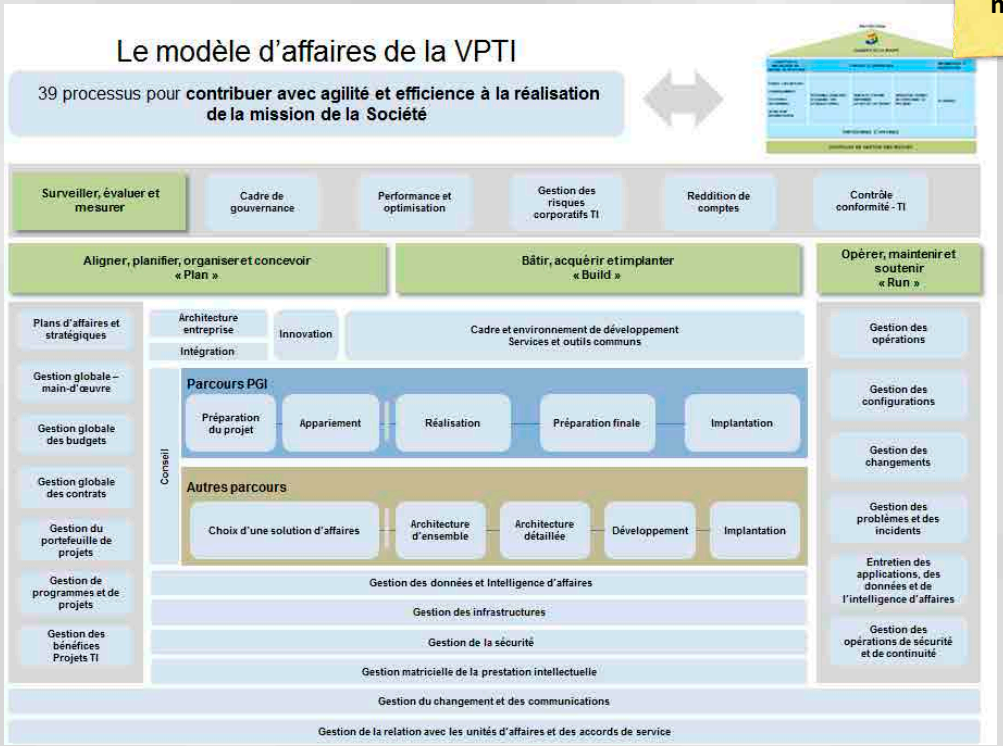


Maturité mesurée et visée « IT Score » - Gartner

1 Alignement de la fonction TI

Axe 2 : mesure 12





Changements organisationnels

- ❑ Équipes naturelles et par métiers
- ❑ Modèle d'affaires et gestion par processus TI (Cobit 5)
- ❑ Gestion de la performance (Agile, Kanban, Kaizen)

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

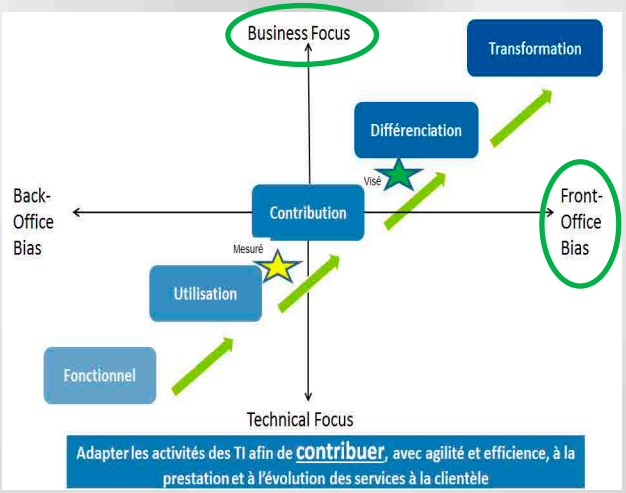
Axes et mesures

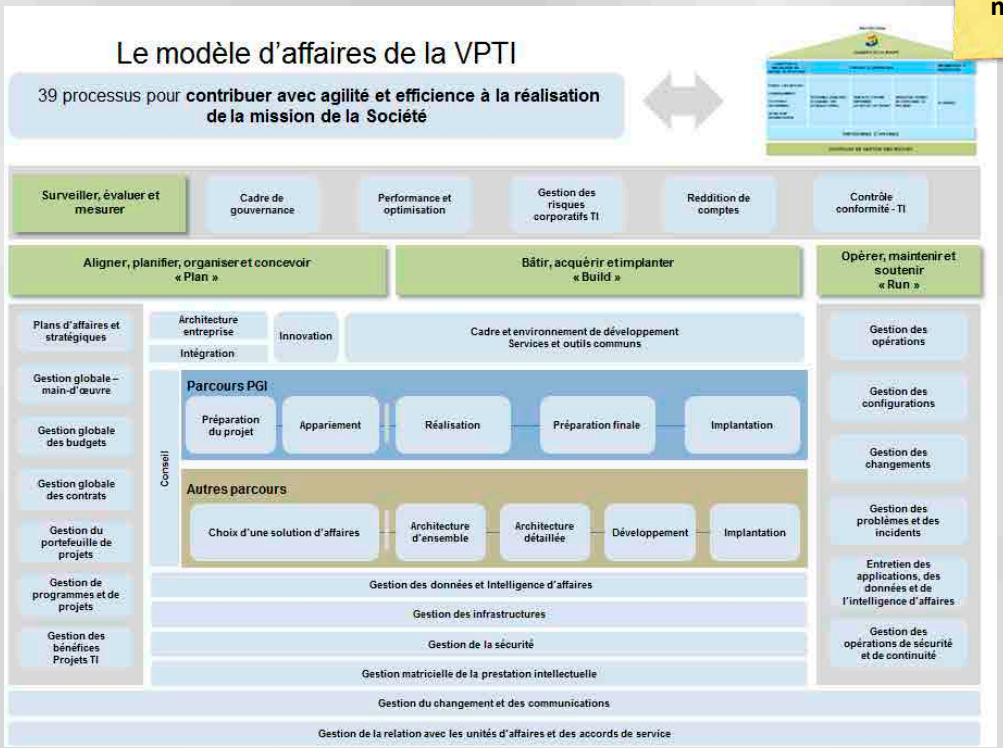
12: Maximiser l'utilisation des ressources internes

Québec

1 Alignement de la fonction TI

Axe 2 : mesure 12





Changements organisationnels

- ❑ Équipes naturelles et par métiers
- ❑ Modèle d'affaires et gestion par processus TI (Cobit 5)
- ❑ Gestion de la performance (Agile, Kanban, Kaizen)

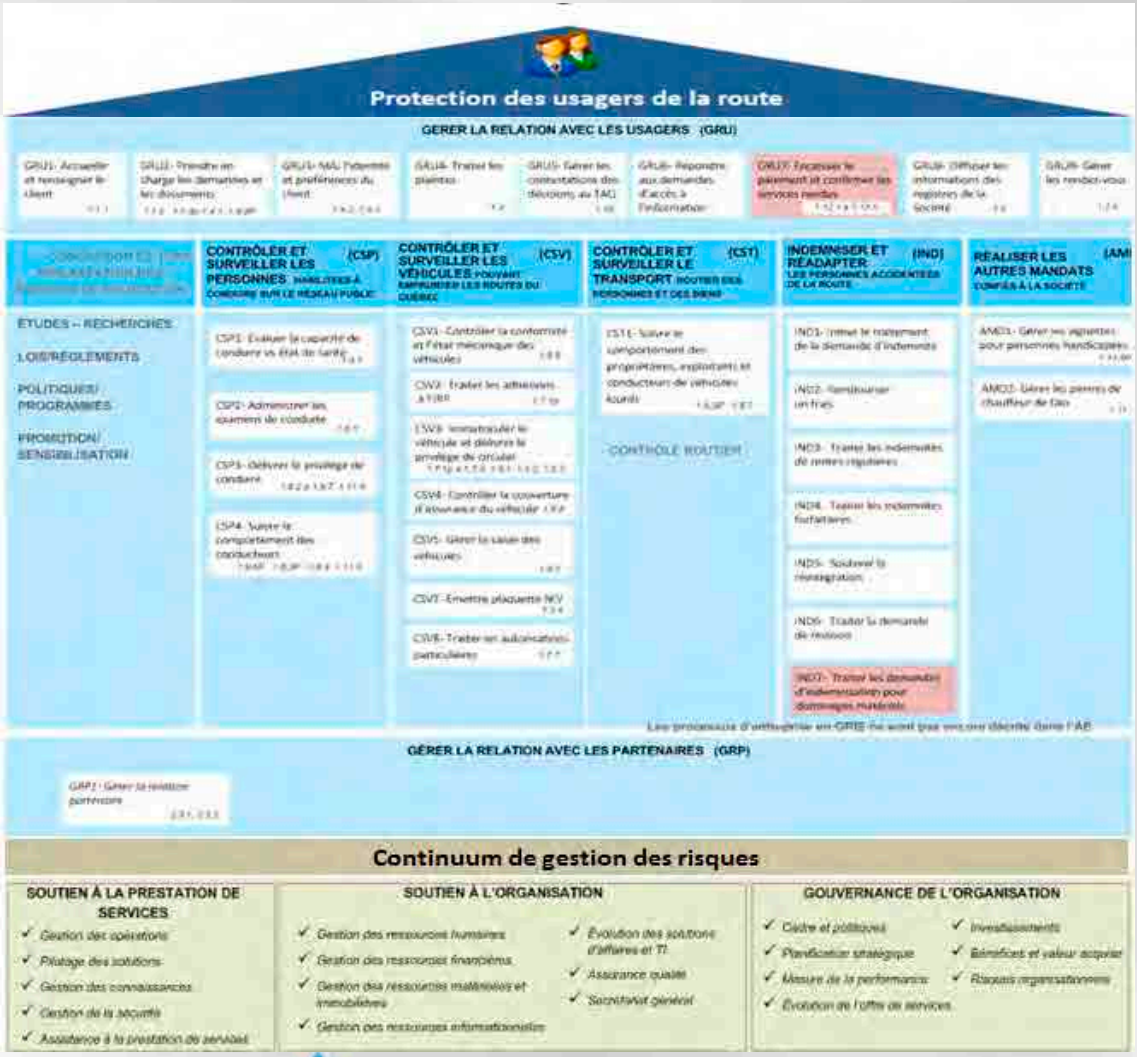
Coûts des opérations : Gel des coûts des opérations TI pendant 2 ans (absorber la croissance systémique de 2 % / an)

Continuité des opérations : Diminution des pannes et augmentation de la satisfaction client

1 Alignement de la fonction TI

Architecture d'entreprise intégrée

Axe 4 : mesures 30-31



Révision des processus d'affaires arrimés au modèle d'affaires de la Société

- ❑ Rationalisation et optimisation
- ❑ Approche numérique par défaut
- ❑ Virage vers la mobilité des services

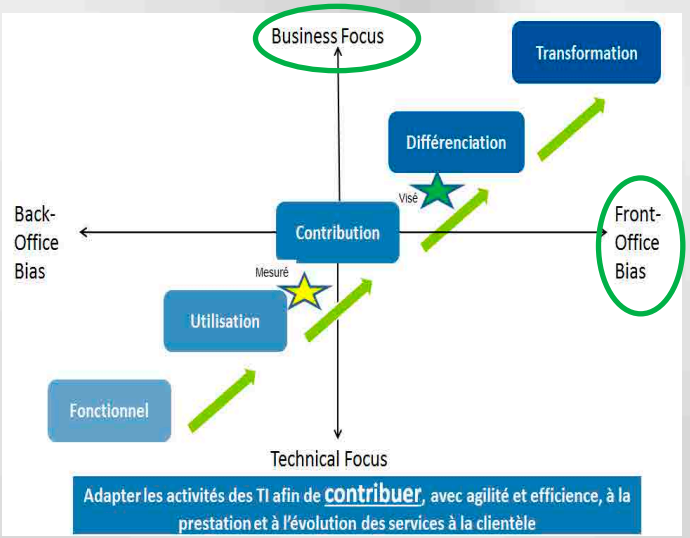
ENSEMBLE on fait avancer le Québec

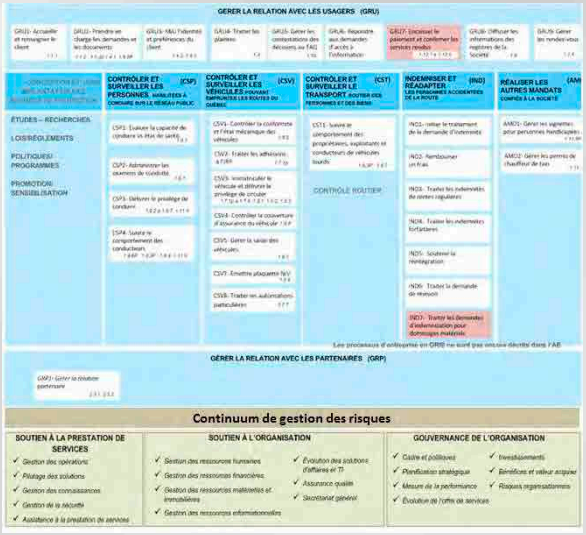
Axes et mesures

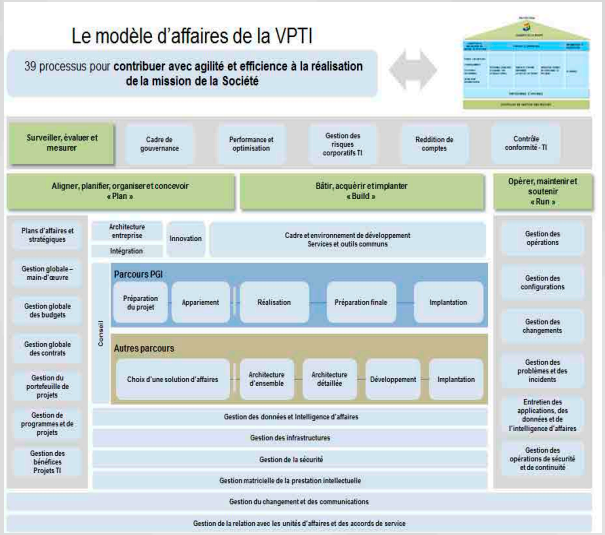
30: Virage de la mobilité
31: Privilégier l'approche numérique par défaut

Québec

1 Alignement de la fonction TI







Un travail d'équipe, parrainé par le comité de direction de la Société

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Axe 1 : mesure 8

2 Meilleures pratiques – Gouvernance et gestion de projets

Gouvernance adaptée

- **Comité directeur :**
  - ✓ Dirigé par la présidente et chef de la direction
  - ✓ Composé du comité de direction et de la vérification interne
- **Gestion en philosophie agile**
  - ✓ Tableau de gestion
  - ✓ Mêlées quotidiennes
- **Soutien des autorités**
  - ✓ Politique de gouvernance en gestion des RI
  - ✓ Comité de vigie des grands projets
  - ✓ Organismes centraux

Axe 1 : mesure 8

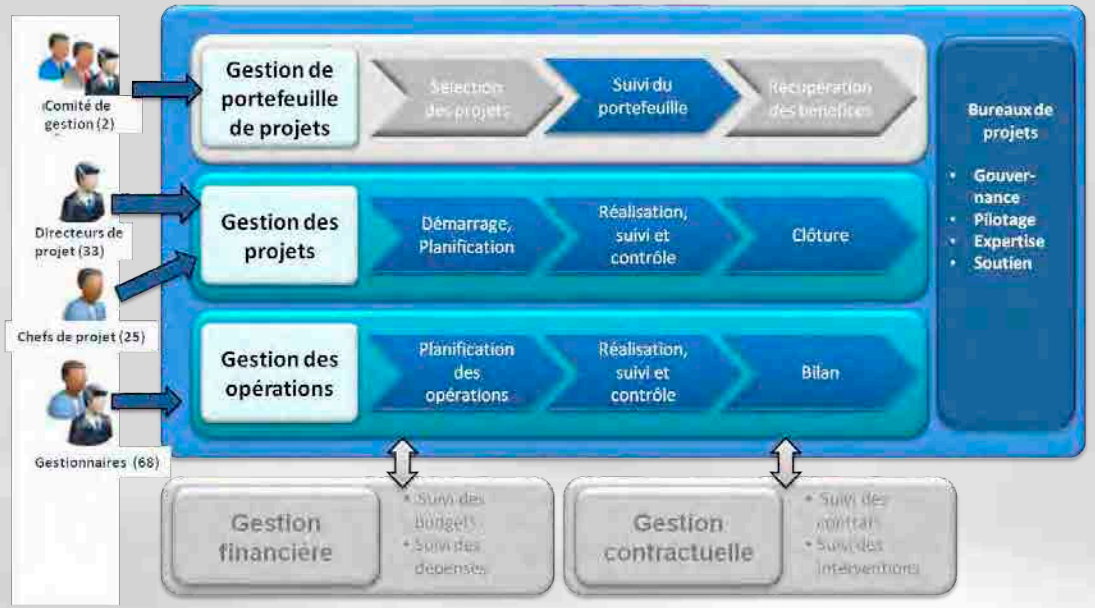
2 Meilleures pratiques – Gouvernance et gestion de projets

Gouvernance adaptée

- **Comité directeur :**
  - ✓ Dirigé par la présidente et chef de la direction
  - ✓ Composé du comité de direction et de la VI
- **Gestion en philosophie agile** (Tableau de gestion, mêlées quotidiennes)
- **Soutien des autorités** (Gouvernance en Gestion des RI - Comité de vigie des grands projets - Organismes centraux)

Processus de gestion de projets intégré pour l'ensemble des activités

(Projets & opérations)



Axes et mesures

8: Comité de vigie des grands projets

2 Meilleures pratiques – Gouvernance et gestion de projets

Axe 1 : mesure 8

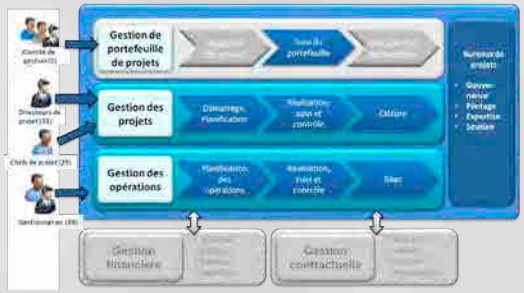
Gouvernance adaptée

- ❑ **Comité directeur :**
  - ✓ Dirigé par la présidente et chef de la direction
  - ✓ Composé du comité de direction et de la VI
- ❑ **Gestion en philosophie agile** (Tableau de gestion, mêlées quotidiennes)
- ❑ **Soutien des autorités** (Gouvernance en Gestion des RI - Comité de vigie des grands projets - Organismes centraux)

Axe 2 : mesure 12

Processus de gestion de projets intégré pour l'ensemble des activités

(Projets & opérations)



Résultats :

- Réduction globale de plus de 10 % des coûts de main-d'œuvre en conception et réalisation de projet (2013 vs 2015)
- Réduction de 61 % des glissements de projets « autorisés » (2013 vs 2015)
- Meilleure gestion de la dotation et utilisation optimale des ressources internes (34 % en 2014, 48 % en 2015)

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Axes et mesures

8: Comité de vigie des grands projets
12: Maximiser l'utilisation des ressources internes

Québec

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

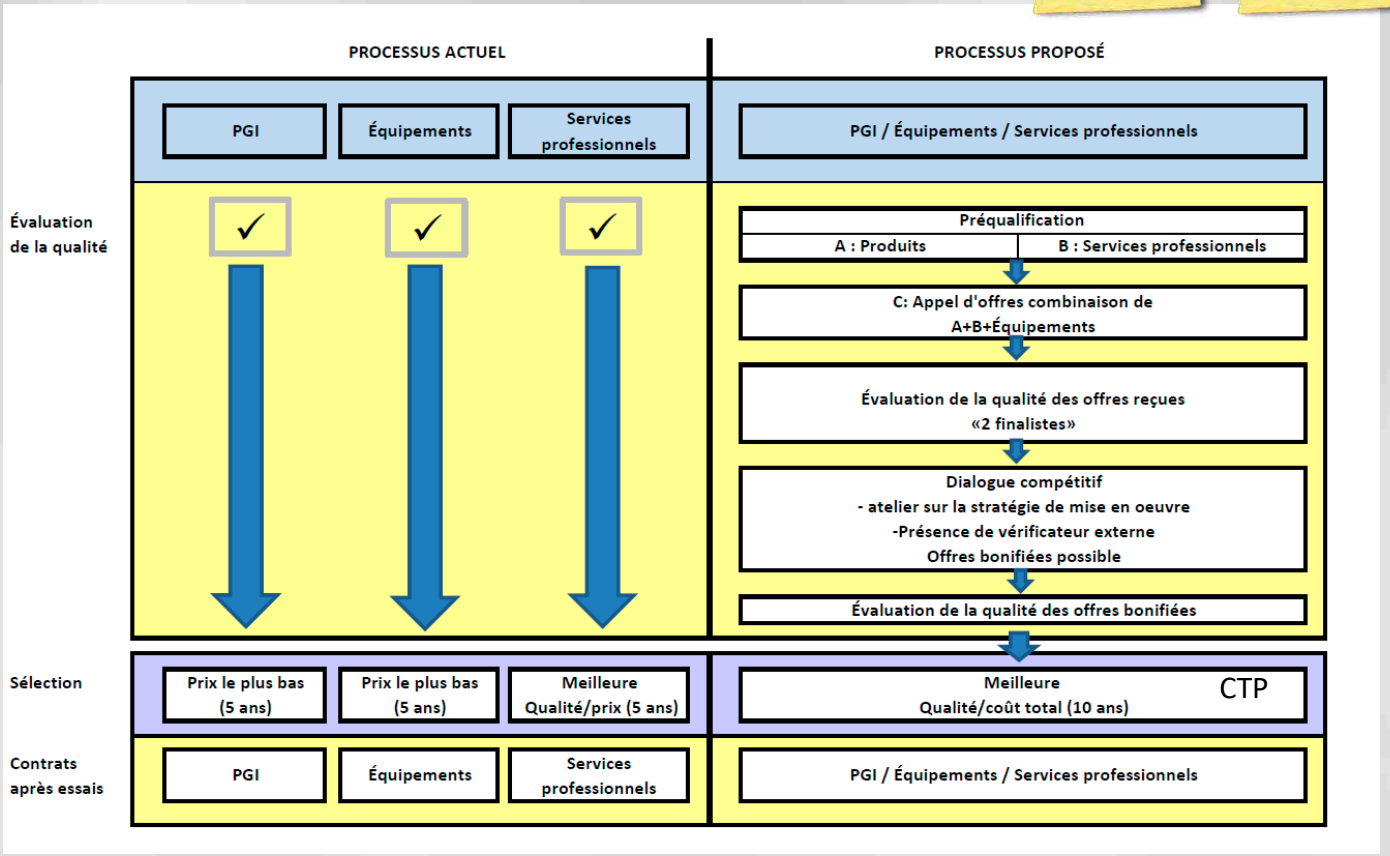
3 Mode d'acquisition innovateur

Appel au marché : Partage des risques

Axe 2 : mesure 12

Axe 3 : mesure 24

Processus d'acquisition adapté au contexte de réalisation du dossier d'affaires



Approche équilibrée « gagnant-gagnant »

Personnel SAAQ : expertise des processus et des données

Alliance : expertise des solutions, méthodologie et infrastructures

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Axes et mesures

12: Maximiser l'utilisation des ressources internes
24: Règlement sur les contrats TI adapté

Québec

Plan stratégique SAAQ – 2016-2020

Une transformation au cœur du Plan stratégique

La majorité des objectifs stratégiques sont directement reliés à la transformation : ✓

Enjeux				
Le bilan routier		**L'expérience client**	**Notre transformation**	
Orientations				
1.1 Améliorer les comportements sécuritaires des usagers de la route	**1.2 Adapter nos contrôles à l'évolution de la réalité routière**	**2.1 Bonifier l'expérience du client**	**3.1 Accroître notre efficience**	**3.2 Miser sur l'engagement et l'expertise**
Objectifs				
1.1.1 Bonifier nos stratégies par des interventions ciblées et adaptées au moment opportun ✓ Moyenne triennale du nombre de décès par 100 000 habitants Valeur de départ : 4,4 Cible 2020 : 3,5 Moyenne triennale du nombre de blessés graves par 100 000 habitants Valeur de départ : 19,8 Cible 2020 : 16,3	**1.2.1 Raffiner le dépistage des conducteurs à risque** ✓ Taux d'efficacité du dépistage Valeur de départ : 52 % Cible 2020 : 55 %	**2.1.1 Faire évoluer notre prestation de services en fonction des attentes du client** ✓ Indice de satisfaction de la clientèle Valeur de départ : 8,5/10 Cible 2020 : 8,5/10	**3.1.1 Moderniser les processus et les façons de faire** ✓ Coût de l'administration de l'assurance automobile publique par Québécois Valeur en 2020 avant la modernisation : 56,00 $ Cible 2020 : 54,00 $ Valeur cible 2020 : 54,00 $	**3.2.1 Maintenir nos équipes mobilisées** ✓ Taux de mobilisation du personnel Valeur de départ : 81 % Cible 2020 : 81 %
1.1.2 Démontrer le lien entre les comportements et la contribution d'assurance ✓ Pourcentage des Québécois qui reconnaissent le lien entre le comportement des usagers de la route et le coût de la contribution d'assurance Valeur de départ : 68 % Cible 2020 : 80 %	**1.2.2 Améliorer la conformité du transport des biens** ✓ Taux de conformité du transport des biens Valeur de départ : 64 % Cible 2020 : 69 %	**2.1.2 Augmenter l'utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation** ✓ Taux d'utilisation de la prestation électronique de services en permis et en immatriculation Valeur de départ : 21 % Cible 2020 : 29 %	**3.1.2 Optimiser nos canaux de distribution de services en permis et en immatriculation** ✓ Coût moyen par transaction en permis et en immatriculation Valeur en 2020 avant l'optimisation : 6,50 $ Cible 2020 : 6,25 $ Valeur cible 2020 : 6,25 $	**3.2.2 Se doter d'une expertise adaptée aux besoins** ✓ Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise pour réaliser leur travail Valeur de départ : 71 % Cible 2020 : 75 %

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Facteurs de succès

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

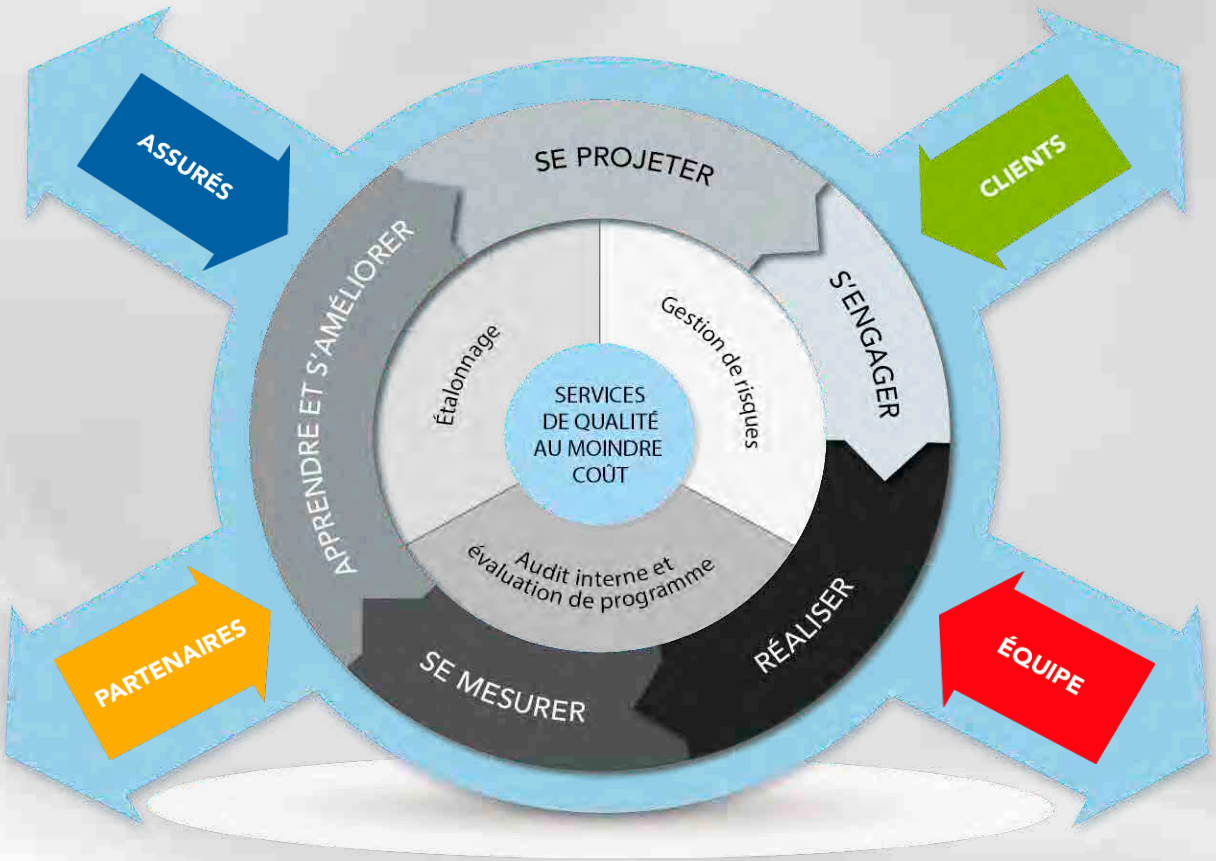
Les facteurs de succès:

Suivre sa performance et rendre compte (1/3)

- ❑ **Modèle d'affaires intégré**

Les facteurs de succès:

Suivre sa performance et rendre compte (2/3)



- **Gestion intégrée de la performance**
  - ✓Tableau de bord de gestion
  - ✓Gestion intégrée des risques
  - ✓Suivi des bénéfices (clients, gouvernement et la Société) et pro forma sur 10 ans

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Les facteurs de succès:

Travailler ensemble sur la base des intérêts communs (3/3)