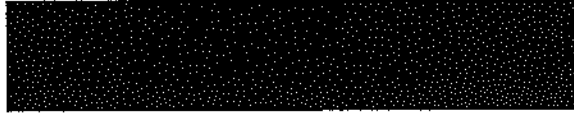


Québec, le 7 mai 2021



N/Réf. : 03.06.31972  
Objet : **Demande de documents**




Pour faire suite à votre demande formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, vous trouverez ci-joint copie des documents demandés.

Cependant, nous ne pouvons vous communiquer tous les renseignements demandés pour les points 2 et 4 de votre demande, parce que:

- Le document demandé n'existe pas ou la Société ne le détient pas. Voir l'article 1 ci-annexé.

Toutefois, selon cette loi, il est possible d'exercer un recours en vous adressant, dans les 30 jours de la présente réponse, à la Commission d'accès à l'information au numéro 1 888 528-7741.

Recevez, , nos salutations distinguées.

La substitut de la responsable de l'accès aux documents  
et de la protection des renseignements personnels,

[ORIGINAL SIGNÉ PAR]  
Nathalie Jacques

p.j.

## ANNEXE

### EXTRAIT DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#### (ARTICLE 1)

La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.



Vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques

NOTE

**DESTINATAIRE :** Mme Farah Ben Messaoud  
Direction de l'accès à l'information et du support juridique

**DATE :** Le 6 mai 2021

**OBJET :** Demande d'accès à l'information – 03.06.31972

Afin de donner suite à la présente demande d'accès à l'information, je vous partage les documents et les informations suivantes :

1. La **copie la plus récente du plan de transformation numérique** de votre organisation comme prévu par la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 ; *Les résultats des ministères et organismes sont rendus publics par le SCT au site suivant :* <https://www.quebec.ca/gouv/politiques-orientations/vitrine-numeriqc/strategie-numerique/progression-de-la-transformation-numerique/barometre-numeriqc>
2. La **programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI), par année, pour les 10 dernières années** conformément à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles publiques et des entreprises du gouvernement ;

ANNÉE	MONTANT (millions)
2021	208,3
2020	198,6
2019	219,4
2018	212,0
2017	212,5
2016	125,7
2015	118,9
2014	133,8
2013	128,4
2012	111,2

3. Les montants totaux facturés par des fournisseurs en ressources informationnelles pour des services externes, par année, pour les 10 dernières années.;

ANNÉE	MONTANT (millions)
2020	86,8
2019	87,4
2018	76,7
2017	38,8
2016	23,9
2015	31,2
2014	37,2
2013	34,0
2012	33,5
2011	29,8

4. Nom des trois fournisseurs ayant reçu la plus grande valeur totale en contrats liés aux ressources informationnelles pour des services externes et valeur totale de ces contrats pour chacune de ces compagnies, par année, pour les 10 dernières années.

FOURNISSEUR	MONTANT
<b>2012</b>	
FUJITSU CONSEIL (CANADA) INC. (DMR)	12 888 449 \$
SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS	10 760 824 \$
CGI INC.	8 576 824 \$
<b>2013</b>	
FUJITSU CONSEIL (CANADA) INC.	17 329 499 \$
SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS	10 262 456 \$
NURUN INC.	5 747 323 \$
<b>2014</b>	
TECHNOCONSEIL (TC) INC.	7 794 976 \$
FUJITSU CONSEIL (CANADA) INC.	7 619 211 \$
CGI INC.	6 767 772 \$
<b>2015</b>	
LES SERVICES CONSEILS SYSTEMATIX INC.	8 999 820 \$
R3D CONSEIL INC.	7 710 441 \$
FUJITSU CONSEIL (CANADA) INC.	3 826 344 \$
<b>2016</b>	
GROUPE ALITHYA INC.	1 416 093 \$
TECHNOCONSEIL (TC) INC.	1 106 518 \$
IBM CANADA LTÉE	831 750 \$
<b>2017</b>	
SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS	11 658 800 \$
TECHNOCONSEIL (TC) INC.	9 082 527 \$

LÉVIO CONSEILS INC.	8 613 410 \$
<b>2018</b>	
COFOMO QUEBEC INC.	1 999 258 \$
TECHNOCONSEIL (TC) INC.	1 510 030 \$
MICROSOFT CANADA INC.	379 821 \$
<b>2019</b>	
CONSEILLERS EN GESTION ET INFORMATIQUE CGI INC.	12 321 093 \$
CONSULTATION KOASEC INC.	266 994 \$
IMDS CANADA INC.	78 912 \$
<b>2020</b>	
ALITHYA CANADA INC.	11 120 288 \$
LEVIO CONSEILS INC.	7 996 758 \$
COFOMO QUÉBEC INC.	2 671 026 \$

Cordialement,

*(Original signé)*

Maude Daoust

Adjointe exécutive et directrice du soutien et du suivi administratif

Vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques

Société de l'assurance automobile du Québec

## PLAN DE MISE EN ŒUVRE

### RÉALISER CASA

- Mettre en place des plateformes technologiques modernes
- Déployer un environnement homogène basé sur un progiciel de gestion intégré
- Élargir les plages de services et tendre vers le 24/7
- Déployer un environnement pour traiter en mémoire les données d'intelligence d'affaires
- Concevoir une infrastructure ouverte vers l'infonuagique
- Concevoir les plans pour assurer une relève des opérations en 90 minutes

### OPTIMISER L'ÉCOSYSTÈME COMPLÉMENTAIRE À CASA

- Moderniser les Centres de relation avec la clientèle
- Moderniser la plateforme téléphonique
- Optimiser le réseau de télécommunication
- Positionner le stockage de données dans l'infonuagique
- Moderniser le bureau véhiculaire du contrôleur routier
- Rehausser l'infrastructure réseau de sécurité
- Délestage de la plateforme centrale

### TRANSFORMER LA VPTI

- Poursuivre sa progression vers la VPTI 2.0 (Centre d'expertise)
- Mettre en place le Management 3.0
- Déployer un environnement de travail numérique et des outils modernes de collaboration
- Entreprendre un virage vers un modèle d'affaires en infonuagique

### TOUT EN S'ASSURANT DE :

- Continuer à livrer les services
- Protéger le patrimoine dans un contexte de réduction de ressources
- Assurer une transition sans risque sur les opérations
- Maintenir l'équilibre entre la stabilité des actifs et l'introduction de l'innovation
- Poursuivre la croissance du niveau de maturité de la fonction TI par l'application des mesures identifiées dans le bilan de santé

### ALIGNÉ AUX ORIENTATIONS ET STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES

La Société adhère et contribue grandement aux différentes orientations, aux stratégies mises de l'avant par le gouvernement et à la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles, notamment à :

- ✓ Stratégie pour une administration publique numérique (expérience client, culture numérique, transformation)
- ✓ Architecture d'entreprise gouvernementale
- ✓ Gouvernement ouvert
- ✓ Sécurité de l'information
- ✓ Approche orientée services
- ✓ Services Commun
- ✓ Infonuagique
- ✓ Logiciel libre
- ✓ Accessibilité Web



## Plan directeur

# RESSOURCES INFORMATIONNELLES

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

2018

2023

## LA SOCIÉTÉ

### SA GOUVERNANCE

Les instances de gouvernance de la Société sont conformes aux dispositions de la **Loi sur la gouvernance des sociétés d'État**. La *Politique de gouvernance*, dont elle s'est dotée, répond aux exigences prescrites notamment en regard de la composition, le fonctionnement et les responsabilités du conseil d'administration et de ses six comités permanents.

### SA MISSION

À titre d'**assureur public**, protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, la Société :

- mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire;
- gère l'accès sécuritaire au réseau routier;
- surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens;
- indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

### SA VISION

Être reconnue comme un assureur public performant et innovant.

### SON AMBITION

De façon durable et éthique :

- se rapprocher des meilleurs au monde en matière de bilan routier;
- convaincre les Québécois de l'incidence de leur comportement sur les contributions d'assurance;
- transformer ses façons de faire pour moderniser ses produits et ses services à la satisfaction de la clientèle.

## LA VICE-PRÉSIDENTE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (VPTI)

### SA GOUVERNANCE

Le vice-président aux technologies de l'information rend compte directement au **comité des technologies de l'information** du conseil d'administration de la Société. Le calendrier annuel des travaux du comité prévoit six jours de rencontres où le vice-président passe en revue tous les **objets de gouvernance** relatifs aux ressources informationnelles (RI), et rend compte de leurs bénéfices, risques et enjeux. Ces revues permettent au comité d'apprécier la **performance** des RI et faire les recommandations appropriées au conseil d'administration.

### SON CONTEXTE

À la Société, les ressources informationnelles :

- se situent au cœur des moyens de production nécessaires à la livraison des services aux citoyens et aux entreprises;
- constituent un levier de premier plan dans la transformation organisationnelle et dans l'atteinte des objectifs stratégiques;
- requièrent une partie importante des ressources humaines et financières de l'organisation.

### SON MANDAT

Être un levier stratégique pour la transformation organisationnelle de la Société et l'accroissement en continu de sa performance opérationnelle.

### SON ENGAGEMENT

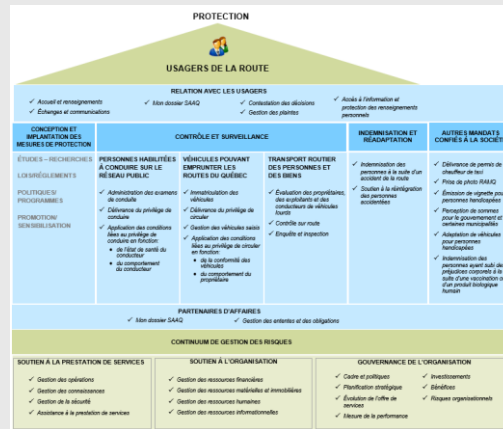
Permettre à la Société de réaliser sa mission, de répondre aux besoins de conformité réglementaire et d'améliorer l'offre et la qualité des services. Être un facilitateur pour l'innovation des affaires et les décisions stratégiques.

NOS FONDEMENTS

Une architecture d'entreprise

Basée sur le "Modèle d'affaires intégré de l'organisation", l'architecture d'entreprise de la Société joue un rôle majeur dans l'expression des objectifs de transformation de l'organisation. Ce modèle constitue le portrait de famille complet des processus d'affaires et représente les assises pour l'intégration de tous les volets d'architecture d'entreprise.

Il place le client au centre des relations d'affaires, valorise la contribution des partenaires et des fournisseurs dans la prestation des services, expose les processus de gouvernance et de gestion des ressources, en introduisant les nouvelles technologies au service de la modernisation et de l'efficacité de l'organisation.



Un bilan de santé de la fonction TI

Guidée par le IT Score de Gartner, l'analyse et le suivi des résultats du bilan de santé de la VPTI permettent à l'organisation d'évaluer le niveau de maturité de ses grandes fonctions TI et de leur contribution à l'atteinte des objectifs de l'organisation. L'étalonnage réalisé dans le cadre de l'exercice permet une meilleure gestion de sa performance et aussi de reconnaître que la VPTI se positionne favorablement par rapport aux autres compagnies d'assurances sur plusieurs thèmes évalués. Notamment, il démontre une excellente maturité en gestion des risques puisque celle-ci est effectuée en adéquation au cadre de référence COBIT 5 et est entièrement intégré à la gestion des risques corporative.

Maturité	1,5	2,5	3,5	4,5	5
Applications (App)		▲ 2,7 ▲ 1,0			
Infrastructure et opérations (IO)		▲ 2,8 ▲ 1,1			
Sécurité (Sécurité de l'information / Gestion des identités et accès / Protection des renseignements personnels)			▲ 3,5 ▲ 1,8		
Intelligence d'affaires (IA)	▲ 2,8				
Architecture d'entreprise (EA)	▲ 3,5	▲ 2,3			
Gestion de portefeuille (PPM)		▲ 2,5 ▲ 3,8			
Gestion des risques			▲ 3,6 ▲ 3,1		
Gestion des fournisseurs (Sourcing / vendor management)		▲ 2,5			
Gestion de la continuité des affaires			▲ 3,5 ▲ 3,7		

2013 2017 2017 - Industrie de l'assurance

Une équipe engagée et mobilisée

La VPTI dispose d'une force mobilisée et engagée dans la transformation de l'organisation avec des équipiers compétents et polyvalents qui déploient leurs talents au sein d'équipes agiles et multidisciplinaires. Elle est en voie de former toute une génération de professionnels pour répondre aux nouvelles exigences du métier dans une organisation qui mise sur les technologies pour assurer son évolution et sa performance. D'ailleurs, le sondage annuel de 2018 sur le climat organisationnel témoigne d'un haut taux de mobilisation au sein de la VPTI, et ce, malgré le contexte de transformation.

Des partenaires d'affaires

La VPTI s'associe à des partenaires d'affaires, publics ou privés, notamment pour acquérir des biens, des services et des logiciels, développer une expertise particulière ou disposer d'une main-d'œuvre additionnelle et ponctuelle. Elle fait aussi appel à des spécialistes de l'industrie pour connaître et s'approprier les tendances du marché et appliquer les bonnes pratiques en regard de l'évolution des technologies.

UN CONTEXTE D'AFFAIRES EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Pour relever ses défis, il est incontournable pour la Société de faire preuve d'innovation et de s'interroger sur ses façons de faire afin de maintenir le haut standard de performance qu'on lui reconnaît. Évaluant à un rythme de plus en plus rapide, son contexte d'affaires, comme vecteur de changement, propulse la Société à l'ère du numérique.

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. La VPTI s'appuie sur des technologies modernes et adhère aux meilleures pratiques pour doter la Société d'un environnement agile et efficace, adapté à l'évolution des besoins organisationnels, et ainsi atteindre nos objectifs.

LE BILAN ROUTIER

ORIENTATIONS - AMÉLIORER LES COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES DES USAGERS DE LA ROUTE ET ADAPTER NOS CONTRÔLES À L'ÉVOLUTION DE LA RÉALITÉ ROUTIÈRE

La sécurité routière demeure incontestablement une priorité pour les Québécois. C'est pourquoi, la Société s'est engagée à bonifier ses stratégies par des interventions ciblées propices à l'amélioration du bilan routier. En introduisant l'intelligence d'affaires et l'analytique dans sa culture organisationnelle, la Société met à profit la veille stratégique pour mieux connaître sa clientèle afin d'adapter ses stratégies et cibler ses opérations.

À cet égard, elle poursuit ses actions pour bonifier et raffiner le dépistage des conducteurs à risques, améliorer les comportements sécuritaires des usagers de la route et adapter les contrôles à l'évolution de la réalité routière. Elle assure aussi la conformité réglementaire par un suivi rigoureux et diligent de ses activités, l'application des lois et règlements et répond avec agilité aux besoins, en constante évolution.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'EXPÉRIENCE CLIENT

ORIENTATIONS - BONIFIER L'EXPÉRIENCE DU CLIENT

La Société place sa clientèle au cœur de ses orientations stratégiques par la réalisation d'un ensemble de projets structurants. En améliorant sa prestation de services et en modernisant ses produits et services, la Société offre une expérience de choix aux citoyens et aux entreprises qui tient compte des attentes de ceux-ci au mieux des ressources disponibles. Elle favorise la mise en place d'un véritable écosystème de services axé sur une expérience numérique complète, simple et efficace.

Dans ce contexte, la Société entreprend un virage pour offrir une expérience client unique par, notamment, la mise en place d'un Centre de relation à la clientèle intégré et une prestation électronique de services bonifiée. Elle mesure cette expérience et s'assure de la bonifier adéquatement en effectuant régulièrement des sondages et des groupes de discussions auprès de sa clientèle.

NOTRE TRANSFORMATION

ORIENTATIONS - ACCROÎTRE NOTRE EFFICIENCE ET MISER SUR L'ENGAGEMENT ET L'EXPERTISE

La Société entreprend un défi ambitieux en réalisant le Carrefour des Services d'Affaires (CASA). Celui-ci sert de levier pour la mise en place d'une transformation organisationnelle afin de bonifier l'expérience de ses clients, ses employés, et pour simplifier la relation avec ses partenaires. Elle fait évoluer ses processus pour profiter pleinement des possibilités offertes par une suite de progiciels de gestion intégrés et accroître l'efficacité et l'efficacité de l'organisation avec un souci d'agilité, d'évolution et de pérennité.

La Société souhaite aussi livrer une expérience employé enrichie par le biais d'un environnement de travail numérique. Elle mise sur cet engagement pour accroître sa performance, promouvoir la créativité et l'innovation, fidéliser les employés, alimenter la culture de collaboration et augmenter la mobilité.

C'est aussi l'occasion de poursuivre l'intégration de la gestion des enjeux, risques et bénéfices dans nos pratiques organisationnelles.

NOS OBJECTIFS

- Transformer l'organisation à l'ère du numérique
- Orchestrer sa transformation alignée aux meilleures pratiques et tendances du marché
- Développer l'expertise et les compétences des équipiers
- Optimiser les processus selon une approche Lean et agile
- Moderniser le paysage technologique
- Assurer la continuité et la qualité des opérations
- Veiller à la sécurité de l'information numérique