

Avec vous,  
au cœur de votre sécurité

|                                                                                   |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>OBJET :</b><br><br>Suivi de la consolidation et des livrables restants à faire | <b>OBJECTIF DE LA NOTE :</b><br><br>Pour information |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|

### RAPPEL DES FAITS

- Les éléments de la portée du reste à faire à la suite de la livraison 2 en cours font l'objet d'un suivi serré entre la SAAQ et IBM. Ces éléments incluent les ajouts relatifs aux états financiers 2024. L'alliance réalise sa part à coût nul.
- Depuis la fin du lot de consolidation le 30 septembre 2023, puisque le projet CASA est terminé, tous les coûts relatifs à la solution sont assumés par le budget d'exploitation.
- Au 25 février 2025, il reste 64 problématiques prioritaires qui sont reliées au déploiement de la solution;
  - Un plan de résorption est en place et prévoit la résolution des derniers problèmes en décembre 2025.

### COMMENTAIRES

#### Suivi du reste à faire L2

- On prévoit la livraison de la majorité des éléments ciblés dans la portée au courant de 2025.
- Des discussions ont toujours lieu avec l'Alliance pour convenir du plan pour les items relatifs à la PES/portails SAAQclic. Certains services sont plus longs à développer qu'initialement prévu.
- L'alliance a été informée de travaux qui lui incombent à la suite des recommandations de PWC. Il y a des délais actuellement sur leur prise en charge de la surveillance des tâches incompatibles dans les rôles *affaires*. Ces travaux sont importants, mais non critiques pour le 31 mars pour les états financiers de 2025.

#### Suivi des incidents majeurs

- En 2024, une réduction de 53 % du nombre d'incidents majeurs reliés à L2 (14 incidents majeurs par trimestre en moyenne, contre 30 en 2023);
  - Pour 2024, **102** incidents majeurs recensés au total (incluant le nouveau système et les systèmes patrimoniaux), contre **161** en 2023;
  - Pour le 4<sup>e</sup> trimestre de 2024, on enregistre un total de **25** incidents majeurs (35 en 2023), dont **16** liés aux processus L2 (27 en 2023) et **9** aux autres processus (8 en 2023).

Suivi des problèmes

- Entre le mois d'avril<sup>1</sup> 2023 et le 5 mars 2025 :
  - **1 069** problèmes prioritaires ont été identifiés en lien avec le déploiement de la solution;
  - **1 005** de ceux-ci ont été résolus;
  - Il reste **64** problématiques en lien avec le déploiement de la solution à régler;
    - Le plan d'action prévoit que ces problématiques seront résolues d'ici décembre 2025.
- Le suivi de problèmes se poursuivra après la résolution des 64 problèmes prioritaires identifiés.

Suivi des incidents

- Depuis le 3<sup>e</sup> trimestre de 2023, le nombre mensuel d'incidents fermés est supérieur au nombre d'incidents ouverts et le volume global d'incidents en cours diminue.
- Au 4<sup>e</sup> trimestre de 2024, il y avait **13 693** incidents en cours, soit 31 % de moins qu'au 4<sup>e</sup> trimestre de 2023 (19 885 incidents en cours au 31 déc. 2023) :
  - À l'automne 2024, les super-utilisateurs (SU) ont été mis à contribution pour l'analyse et la fermeture des billets qu'ils avaient ouverts. Ce travail a permis de réduire de presque 50 % le volume d'incidents datant de 2023.

CONSULTATIONS

- S. O.

IMPACTS BUDGÉTAIRES

- S. O.

RECOMMANDATIONS ET/OU MISE EN GARDE

- S. O.

|              |                               |               |                           |                   |
|--------------|-------------------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| Approuvé par | <u>Caroline Foldes-Busque</u> | Collaboration | <u>Christian Marcotte</u> | <u>2025-03-06</u> |
|              |                               |               |                           | Date              |

<sup>1</sup> Le suivi des incidents de priorité 2 regroupés en problèmes a débuté en avril 2023.