

Suivi Contrat avec l'Alliance

From: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
To: "Cantin, Geneviève" <genevieve.cantin@transports.gouv.qc.ca>
Date: Fri, 28 Jul 2023 15:06:08 +0000
Attachments: Stratégie contractuelle Alliance 2023-07-12.pdf (173.42 kB); 2023-07-27 - Note PDG_Suivi_post_déploiement_CASA.pdf (205.32 kB)

***** AGISSEZ AVEC PRUDENCE - COURRIEL EXTERNE *****

Ce courriel contient un lien ou une pièce jointe qui requiert une attention particulière de votre part. Validez l'adresse courriel de l'expéditeur avant de prendre action.

Message transmis en mode privé

Bonjour Geneviève,

En suivi de nos échanges d'il y a quelques semaines à ce sujet, je souhaite t'informer que nous avons conclu une entente avec l'Alliance pour conserver l'équipe en place jusqu'en juin 2024.

Ainsi, un avenant de 68,9 M\$ a été convenu entre la SAAQ et l'Alliance. Cela est conforme à la stratégie contractuelle dont nous avons discuté. En guise de rappel, le document résumant cette stratégie se trouve en première pièce jointe.

Je me permets également de te partager, en toute confidentialité, les tenants et aboutissants des négociations tenues avec l'Alliance dans les dernières semaines (2^e pièce jointe)

Par ailleurs, les signatures de l'avenant sont en cours. Ainsi, la publication de cet avenant dans SEO devrait avoir lieu vers la fin septembre / début octobre.

Mes équipes sont à pied d'œuvre pour préparer une stratégie de communication intégrée, incluant les lignes de communication en vue de la conjoncture de plusieurs événements prévus au retour des vacances :

- Retour à la normale;
- Publication du rapport PWC;
- Publication de l'avenant SEO.

Les objectifs étant de nous assurer d'une cohérence dans les messages que nous souhaiterons diffuser, de déterminer la façon dont nous voudrions nous y prendre et d'identifier le moment à privilégier pour communiquer.

Je reviendrai vers toi au cours du mois d'août afin de te partager le tout.

Je demeure disponible.

Sincères salutations.

Éric Ducharme

Président-directeur général

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage

Québec (Québec) G1K 8J6

**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

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE SAAQ - CONTEXTE LIÉ AU VÉHICULE CONTRACTUEL AVEC L'ALLIANCE LGS-IBM/SAP

1. Afin de moderniser et de pérenniser les actifs technologiques de la Société, un appel d'offres a été lancé en 2016 pour obtenir :
 - a. Une suite de progiciels;
 - b. Des infrastructures matérielles et logicielles;
 - c. Des services professionnels pour la mise en œuvre et pour l'exploitation.
2. En 2017, un contrat de 10 ans est conclu avec l'Alliance LGS-IBM/SAP au montant maximal de 458 M\$ réparti ainsi :
 - a. Une somme de 237 M\$ sur 5 ans pour le développement et la mise en œuvre de la solution (Livraison 1 : Ressources financières et matérielles, Gestion Contractuelle – Livraison 2 : Systèmes de mission Permis et Immatriculation) pour les 5 premières années (Avril 2017 à 2021);
 - b. Une somme de 221 M\$ pour l'exploitation et l'évolution de la solution pour les années 6 à 10 (2022 À Mars 2027);

* Le contrat prévoyait des clauses de partage de risques liées à la performance notamment pour limiter les dépassements de coûts et un processus de gestion des différends au besoin;
* Les sommes peuvent être réallouées entre les différentes rubriques.
3. Depuis la signature du contrat avec l'Alliance, il y a eu une évolution des besoins d'affaires permettant de bonifier l'actif :
 - a. Intégration des applications de ressources humaines;
 - b. Intégration des applications de Contrôle Routier Québec;
 - c. Acquisition de modules personnalisés supplémentaires SAP pour les processus de Contrôle Routier Québec et la Gestion du Régime d'immatriculation internationale;
 - d. Service d'authentification gouvernementale;
 - e. Projets de loi.
4. Le 8 octobre 2020, la décision fut prise d'utiliser une portion du véhicule contractuel des années 6 à 10 pour les services professionnels de l'Alliance afin de réaliser les nouveaux besoins d'affaires identifiés au point 3.
5. Le 15 novembre 2022, **un premier avenant** d'un montant de 45,8 M\$ a été signé avec l'Alliance pour conserver une partie des équipes en place pour les activités d'exploitation et d'évolution de la solution ainsi que pour les redevances d'abonnement annuelle des licences SAP de 2023.
6. En août 2023, il est prévu signer **un second avenant** au montant de l'ordre de 70M\$ pour conserver l'équipe en place jusqu'en juin 2024 permettant à la Société d'assurer une stabilité opérationnelle de ses activités et de payer les redevances d'abonnements de SAP.
7. La Société procédera à un AOP pour des services professionnels pour une période de 3 à 5 ans afin de poursuivre les activités d'exploitation et d'évolution de la solution.
8. Cette stratégie est conforme au dossier présenté au conseil d'administration de la Société le 14 septembre 2022 et a été discutée avec le cabinet du MTMD
9. En parallèle, la Société démarre un processus de dotation important pour ses ressources en Services Numériques. Actuellement, son ratio actuel d'effectifs internes / externes est de 55% / 45%. Elle s'est donnée comme objectif de tendre vers un ratio de 70% / 30% (soit environ 150 ETC). Avec l'état actuel du marché du travail, il est fort probable que ces cibles ne puissent être atteintes. En fonction des résultats obtenus cet automne, l'envergure de l'AOP prévu au point 7 sera modulé pour compenser la disponibilité des ressources humaines sur le marché de l'internalisation.

NOTE AU PRÉSIDENT DIRECTEUR-GÉNÉRAL

DE : Karl Malenfant, Vice-président à l'expérience numérique

DATE : Le 27 juillet 2023

OBJET : Approbation de la proposition de l'Alliance	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour approbation
---	--

CONTEXTE

Depuis 2017, la Société a entamé un large chantier de transformation numérique complexe découpé en deux livraisons. La livraison 1 touchait principalement les systèmes de mission relatifs à la gestion des ressources humaines et financières, de même que la gestion contractuelle. Tandis que la livraison 2 (L2) comprend les systèmes de mission de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, ainsi que ceux de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules. Les travaux de réalisation de la L2 ont commencé en 2018. En 2022, nous avons débuté les travaux de préparation à la mise en production de cette solution d'envergure.

Afin de permettre le déploiement de la L2, qui nécessitait la conversion de plus de 10 milliards de données, la Société a fermé ses systèmes patrimoniaux pendant environ 3 semaines. Le 20 février 2023, la nouvelle solution a été mise en service. À la suite de cette mise en service, une période de stabilisation de la solution était prévue initialement pour une durée de 3 mois pour un budget de 14,0 M\$ (coûts SAAQ et coûts Alliance).

Étant donné l'ampleur de la solution livrée ainsi que l'arrêt des services offerts à la clientèle de la Société, nous avons rapidement rencontré des problèmes qui ont été relatés dans les médias (ex : problème de performance de la solution, pannes de la solution, longues files d'attente dans les centres de services, difficulté à créer le compte dans le service d'authentification gouvernemental (SAG), etc.). Ces problèmes de stabilisation de la solution ont causé une pression médiatique et politique sur la Société.

Étant donné la situation de crise en cours, la Société et l'Alliance se sont mises rapidement en action afin de régler les enjeux rencontrés. En mars, l'Alliance a présenté un plan de renforcement visant l'ajout d'aide supplémentaire à l'équipe de stabilisation afin d'accélérer la résolution des incidents et de répondre rapidement aux demandes additionnelles. Ce plan de renforcement est évalué à ce jour à 2,9 M\$. L'ajout d'aide supplémentaire a été fourni à la Société, cependant la Société et l'Alliance ne s'étaient pas entendu sur le montant consenti par la Société à l'Alliance pour ce plan. En juin et en juillet, plusieurs rencontres ont eu lieu entre les représentants de la Société et ceux de l'Alliance afin de discuter du budget supplémentaire à allouer. À la suite de ces discussions, l'Alliance a proposé d'assumer 1 M\$ des coûts du plan de renforcement et la

Société assumera la balance de 1,9 M\$, passant le budget de la phase de stabilisation de 14,0 M\$ à 15,9 M\$.

La période de stabilisation initialement prévue devait se terminer au 19 mai 2023 cependant le nombre d'incidents de priorité 2 (P2) en vigueur ainsi que certains enjeux de performance rencontrés étaient trop importants pour mettre fin à cette période. Cette phase a donc été prolongée au 30 juin 2023. Les coûts de la phase de stabilisation se sont chiffrés à 9,3 M\$ pour la Société et à 14,2 M\$ pour l'Alliance. Ces coûts dépassent les budgets autorisés pour cette phase pour un total de 7,6 M\$. Étant donné la clause de partage de risque se trouvant dans le contrat conclu avec l'Alliance, la Société assumera 3 M\$ du dépassement de coûts et l'Alliance, **4,6 M\$**. De plus, certains travaux liés à la réalisation de la L2 n'ont pas été priorités dans les derniers mois par manque de capacité. Ces travaux sont évalués à environ 1 M\$ pour l'Alliance. L'Alliance a proposé de terminer ces travaux sans frais additionnels.

De plus, afin d'assumer ses responsabilités face aux enjeux rencontrés pendant la phase de stabilisation, l'Alliance a proposé de consentir à des diminutions supplémentaires de coûts. Avant la mise en service de la L2, nous avons demandé de conserver certains équipiers de l'Alliance qui n'étaient pas requis pour la phase de stabilisation. Ces équipiers ont été transférés en majeure partie à l'équipe d'exploitation en février 2023. Comme plusieurs de ces équipiers ont travaillé à la fois pour l'exploitation et pour la correction des problèmes liés à la stabilisation L2, l'Alliance a offert de rembourser la somme de **3,8 M\$** des coûts facturés au 30 juin 2023 en escompte sur les factures de juillet 2023 à octobre 2023.

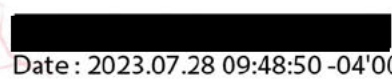
Aussi, SAP a demandé un montant de **2,2 M\$** pour de l'accompagnement supplémentaire pour le module CDP IRP pour le service d'immatriculation internationale. La Société a refusé d'assumer ces coûts car nous avons rencontré plusieurs problématiques opérationnelles de ce module qui a tardé à fonctionner. L'Alliance devra donc assumer ce montant.

Finalement, étant donné les enjeux rencontrés pendant la phase de stabilisation, l'Alliance a proposé d'octroyer un escompte de **3,0 M\$** sur des services futurs à la suite de la conclusion d'un avenant de 68,9 M\$.

RECOMMANDATION

Il est recommandé d'accepter la proposition de l'Alliance d'assumer **4,6 M\$** du dépassement du coûts de la phase de stabilisation, de terminer les travaux de la L2 estimés à **1,0 M\$** sans frais additionnels, d'attribuer un escompte de **3,8 M\$** applicable sur les services professionnels de l'AMS de la période d'août à octobre 2023, de demander à l'Alliance d'assumer les coûts pour l'accompagnement supplémentaire du CDP IRP de **2,2 M\$** et d'obtenir un escompte de **3,0 M\$** sur tous les services futurs à la suite de la conclusion de l'avenant de 68,9 M\$. Le total des diminutions de coûts pour l'Alliance se chiffrera à **10,9 M\$**.

Préparée par : Elodie Hudon, chef de service Planification, suivi financier et soutien aux projets

  Date : 2023.07.28 09:48:50 -04'00'

Approuvée par : Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques;

Confirmée par : Michel Dumas, Président LGS, le 27 juillet 2023