

Confidentiel
Sous toutes réserves

17 mai 2023

Monsieur Karl Malenfant

Vice-président à l'expérience numérique
Société de l'assurance automobile du Québec

Objet : CASA – fin de la période post-implantation « hypercare »

Monsieur Malenfant,

Le 19 février 2023, le projet CASA a atteint un jalon important lorsque la Solution est entrée en mode production permettant ainsi à la Société de l'assurance automobile du Québec (« SAAQ ») de déployer l'ensemble de ses nouveaux processus d'affaires autant pour sa propre organisation que pour l'amélioration de ses services aux citoyens.

Tout d'abord, nous croyons fermement que le partenariat d'affaires et la collaboration de nos équipes au cours des cinq (5) dernières années ont permis d'amener le projet là où il est aujourd'hui, soit une Solution fonctionnelle traitant environ 168 000 transactions par jour. Par ailleurs, nous tenons à réitérer que LGS entend demeurer un partenaire d'affaires pour la SAAQ, et ce, selon les paramètres contractuels (« Contrat ») en place. Les échanges des derniers jours nous permettent de croire qu'il y a lieu de vous le confirmer par écrit, et ce, afin d'éviter toute confusion de la part de votre organisation. LGS entend livrer la Solution, tel que le Contrat le prévoit.

Cela étant dit, il est prévu au Contrat qu'une période post-implantation ou encore de rodage, aux frais de l'Alliance, d'une durée de trois (3) mois doit suivre le déploiement de la Solution. Cette période n'est associée à aucun livrable et critère particulier et se termine ce vendredi, 19 mai 2023. En vertu du Contrat, cette fin de période post-implantation implique notamment une réduction des effectifs de l'Alliance considérant qu'une transition vers les équipes de la SAAQ est prévue.

Dès lors, cette période de trois mois étant presque terminée, une phase de stabilisation graduelle est prévue au Contrat. Une telle phase de stabilisation permet de continuer à corriger les incidents rencontrés avec la Solution. La présence d'incidents lors de l'implantation est tout à fait normale. À cet effet, ceci a été véhiculé à tous les niveaux de la SAAQ par l'équipe projet avant la mise en production. C'est notamment pour cette

raison qu'une période de stabilisation est prévue au Contrat. À ce jour, la SAAQ et l'Alliance assurent une gestion et un suivi journalier des incidents afin de continuer à assurer le fonctionnement de la Solution.

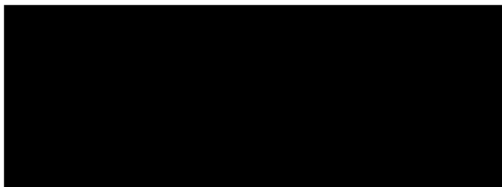
Les services associés à cette phase de stabilisation sont payables à l'Alliance selon une banque d'heures, comme prévu au Contrat. Or, nous sommes aujourd'hui préoccupés quant au budget disponible pour compléter la stabilisation de la Solution. En effet, l'absence de discussions quant au montant initial de la banque d'heures totalisant 86 M\$ qui était prévue au Contrat est préoccupante pour notre entreprise et nous ne pouvons continuer d'offrir des services à la SAAQ sans connaître vos intentions à cet égard.

Par ailleurs, plus de 28,5 M\$ en services fournis demeurent impayés à ce jour dont des services pour du support, d'entretien et d'évolution en application de l'Entente de lot Support d'entretien et d'évolution signée en novembre 2022.

Nous profitons de l'occasion pour vous rappeler notre flexibilité au cours des derniers mois afin d'appuyer vos équipes notamment en ajoutant des effectifs additionnels et vous soutenir dans vos priorités d'affaires, lesquelles ont retardé la résolution d'incidents. Nous comptons sur votre collaboration pour reconnaître ces efforts.

Finalement, nous demandons une rencontre dans les plus brefs afin que nous puissions déterminer les prochaines étapes, tant au niveau des services professionnels que du budget associé.

Veuillez agréer, Monsieur Malenfant, nos salutations distinguées.



Michel Dumas
Président
LGS, une Société IBM

cc. Éric Ducharme, Président directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec