

De : [Pouliot, Geneviève](#) pour le compte de [Ducharme, Éric](#)
À : "Yves Ouellet"
Cci : [Ducharme, Éric](#)
Objet : Suivi de notre discussion d'hier
Date : 19 mai 2023 08:37:00
Pièces jointes : [Note ministérielle CASA Post implantation et paramètres contractuels Mai 2023.pdf](#)
[Annexe 1 Lettre LGS à SAAQ 17 mai.pdf](#)
[Annexe 2-Lettre SAAQ M.DumasLGS 18 mai 2023 .pdf](#)
[image001.png](#)
Sensibilité : Confidentiel

*** Courriel transmis en mode confidentiel ***

Bonjour Yves,

En suivi de nos échanges d'hier après-midi, je me permets de te partager l'état de situation de notre partenariat d'affaires avec l'Alliance (LGS-IBM-SAP), plus particulièrement en ce qui concerne la période post-implantation de la livraison 2 de CASA.

Je demeure disponible.

Salutations,

Éric Ducharme

Président-directeur général

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage

Québec (Québec) G1K 8J6



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

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.

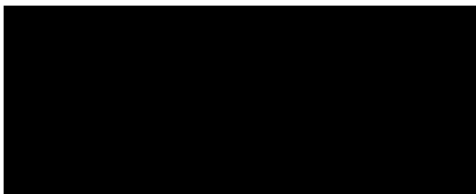
Les services associés à cette phase de stabilisation sont payables à l'Alliance selon une banque d'heures, comme prévu au Contrat. Or, nous sommes aujourd'hui préoccupés quant au budget disponible pour compléter la stabilisation de la Solution. En effet, l'absence de discussions quant au montant initial 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

PAR COURRIEL

Québec, le 18 mai 2023

Monsieur Michel Dumas
Président, Société conseil groupe LGS

Objet : Réponse à votre correspondance du 17 mai 2023

Monsieur,

Nous donnons suite à notre entretien du 16 mai dernier relativement aux problématiques rencontrées depuis le déploiement de la Livraison 2 du projet CASA ainsi qu'à votre lettre du 17 mai relativement à la fin de la période post-implantation.

Tout d'abord, nous prenons acte de la volonté de Société conseil groupe LGS (« LGS ») de demeurer un partenaire d'affaires de la Société de l'assurance automobile du Québec (« SAAQ »), selon les paramètres contractuels.

Nous réitérons la volonté de la SAAQ que LGS respecte ses engagements contractuels et livre une Solution d'affaires complète et conforme aux documents contractuels.

Il est difficile de souscrire à votre interprétation à l'effet que la période post-implantation de 3 mois n'est associée à aucun livrable ou critère particulier. Un tel raisonnement amènerait à penser que seul l'écoulement du temps permettrait de passer à la phase suivante. Au contraire, en vertu des documents contractuels, LGS s'est engagée à corriger toute anomalie sévère ou bloquante empêchant la réalisation des processus et à garantir à la SAAQ que les services professionnels, les logiciels tiers et les équipements fournis permettraient la mise en œuvre et l'exploitation de la Solution.

Ainsi, tant que la Solution n'a pas été livrée conformément aux critères prévus aux documents contractuels, les équipes de l'Alliance doivent rester en place et mettre les efforts nécessaires pour régler les anomalies et problèmes affectant la Livraison 2 dans les plus brefs délais. Or, nous sommes informés encore aujourd'hui que ce ne serait pas le cas. Rappelons enfin que la phase de mise en œuvre n'est pas terminée tant que l'acceptation définitive de tous les lots de travail de toutes les Livraisons n'aura pas été faite.

Malheureusement, comme vous le savez, de nombreuses anomalies affectent toujours considérablement la Solution. D'ailleurs, les 10 et 11 mai derniers, les équipes de l'Alliance et de la SAAQ ont identifié ensemble un reste à faire de 372 problèmes qui provoquent l'arrêt ou une dégradation importante de services reliés à la mission de la Société.

Des problématiques persistent au niveau des temps de service associés aux principaux événements d'affaires, de la disponibilité de la Solution, du rétablissement des pannes et du temps de réponse transactionnel. Soulignons que plusieurs de ces problématiques sont susceptibles de compromettre la sécurité routière et de miner la crédibilité de la Société auprès de la population en général et de ses partenaires.

À titre d'illustration, voici diverses problématiques importantes :

- La perception des taxes et droits d'immatriculation chez les commerçants de véhicules qui accuse un retard important, retard évalué à 316 M\$ à ce jour et qui met en défaut la Société dans son rôle de percepteurs de taxes pour Revenu Québec;
- La gestion des comptes clients où il y a un inventaire de corrections et d'ajustements divers s'élevant aujourd'hui à plus de 110 000 dossiers. Ces écarts sont le résultat de divers incidents et, comme les procédures et formations à ce sujet ne sont toujours pas livrées, les employés dédiés à ces activités ne peuvent progresser de façon significative dans le traitement des dossiers;
- Des enjeux importants au niveau de la production des lettres concernant l'évaluation de la capacité de conduire des clients et le suivi de leur comportement. Les équipes opérationnelles doivent procéder quotidiennement à l'assurance qualité de chaque lettre et les corriger manuellement avant leur envoi alors que ces envois devraient être complètement automatisés;
- Présence de nombreux incidents affectant la bonne exécution des interfaces avec les organismes judiciaires de sorte que les informations sont intégrées moins rapidement qu'avant dans les dossiers des clients, retardant ainsi les actions à prendre à l'égard de ceux-ci;
- La diffusion des attestations non livrée;
- Le portail client expose encore de nombreux problèmes de performance et d'« erreur 500 »;
- Plusieurs interfaces inter systèmes toujours non fonctionnelles;
- Des enjeux de performance au niveau des solutions de numérisation affectent la prestation de service, l'automatisation prévue ne se concrétise pas et des efforts manuels importants sont consacrés par les équipes;

- Le panier de service à la base de l'ensemble des transactions monétaires n'a toujours pas atteint le niveau de performance attendu, ce qui affecte la vélocité des équipes en points de services dans leur prestation.

Les problématiques rencontrées dépassent largement les incidents « normaux » habituellement associés à un tel type de projet. À ce jour, la Solution ne répond toujours pas aux critères établis dans les documents contractuels.

La SAAQ rappelle également que LGS s'est engagé à tenir la Société indemne de tout préjudice qui lui serait causé dans le cadre de l'exécution du contrat. Les anomalies affectant la Solution ont bien entendu un impact sur la prestation de services de la Société et des mesures ont dû être prises par celle-ci afin d'y pallier. La SAAQ est à évaluer le montant du préjudice ainsi subi.

Quant à votre prétention que plus de 28,5 M\$ en services fournis demeureraient 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 ne partageons pas votre lecture de la situation.

La SAAQ compte sur la collaboration de LGS pour corriger les anomalies affectant la Livraison 2 et obtenir une Solution conforme aux exigences prévues aux documents contractuels, tels documents ayant été acceptés et signés par les parties. À défaut, la SAAQ devra prendre toute mesure appropriée afin d'apporter les correctifs requis à la Solution, notamment faire appel à la caution garantissant l'exécution des travaux.

Nous sollicitons ainsi une rencontre avec vous dans les plus brefs délais afin de convenir des suites.

Cordialement,



Karl Malenfant
Vice-président à l'expérience numérique, SAAQ

c. c. Éric Ducharme, président-directeur général, SAAQ
Dave McCann, président, IBM Canada
Andy Canham, président, SAP Canada

OBJET : CASA : PÉRIODE POST-IMPLANTATION ET PARAMÈTRES CONTRACTUELS	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour information
--	--

ÉTAT DE SITUATION

- En 2017, la SAAQ a entrepris un plan de transformation numérique et de modernisation de ses services à la clientèle et de ses processus d'affaires basé sur un progiciel de gestion intégré (PGI).
- Un contrat d'une valeur de 458,4 M\$ a été signé avec l'Alliance (LGS, IBM et SAP) en 2017 pour une solution d'affaires comportant des infrastructures, des logiciels et des services professionnels.
- La livraison 1 déployée en décembre 2018 touchait les systèmes de soutien (gestion des ressources humaines et financières de même que la gestion contractuelle). Les travaux de la livraison 2 ont débuté en 2018 et ont été livrés le 20 février 2023. Ils touchent les systèmes de permis de conduire et d'immatriculation ainsi que ceux du Contrôle routier (surveillance du transport des personnes et des biens).
- Un avenant de 45 M\$ a été signé en décembre 2022 pour tenir compte des ajouts de portée, de la complexité et de l'allongement du calendrier de réalisation du projet.
- Le projet est financé à même le budget de la Société sans aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens.
- Suivant le déploiement de la solution le 20 février dernier, une période de support post-implantation, qui est la dernière étape de la phase de mise en œuvre de la Livraison 2, a débuté. Cette période d'une durée de trois mois vise à permettre que soient corrigés tous les écarts quant aux exigences spécifiées aux documents contractuels.
- Dans la dernière semaine, des échanges de nature contractuelle ont eu lieu entre la SAAQ et l'Alliance, quant aux anomalies toujours observées dans le cadre du respect des engagements contractuels.
- Le 17 mai dernier, Michel Dumas, président de LGS Québec fait parvenir à la SAAQ une correspondance dans laquelle on y retrouve un ensemble de prétentions avec lesquelles la SAAQ est en désaccord (voir correspondance en première pièce jointe).
- Faisant suite aux récents échanges tenus avec l'Alliance ainsi qu'à la lettre reçue de la part de LGS le 17 mai relativement à la fin de la période post-implantation, la SAAQ fait parvenir à son tour, le 18 mai, une correspondance à M. Michel Dumas (voir correspondance en deuxième pièce jointe).

PROCHAINE ÉTAPE

- Une rencontre est sollicitée avec l'Alliance à court terme.

Approuvée par	Éric Ducharme, président directeur général	Collaborateurs	Marie-Eve Beaulieu et Karl Malenfant, vice-présidents	2023-05-18 Date
---------------	---	----------------	--	--------------------