

De : [Pouliot, Geneviève](#) pour le compte de [Ducharme, Éric](#)
À : "[genevieve.cantin](#)" [REDACTED]
Cc : [Ducharme, Éric](#)
Objet : Dépôt de documents pour la rencontre de 16h
Date : 11 mars 2024 12:09:00
Pièces jointes : [image001.png](#)
[00. ODJ Rencontre SAAQ 2024-03-11_VF.pdf](#)
[01. Mise en contexte et état situation.pdf](#)
[02. Préparation à la haute saison des services en personne.pdf](#)
[03. Formation classe 1.pdf](#)
[04. États financiers 2023 et autres suivis.pdf](#)
[05. Stratégies contractuelles CASA et CTI.pdf](#)
[06. Perception TIV.pdf](#)
[07. Contributions assurance 25-27.pdf](#)

Bonjour Mme Cantin,

Au nom de M. Éric Ducharme, je vous invite à prendre connaissance des documents ci-joints en vue de la rencontre prévue aujourd'hui, le 11 mars à 16h en teams.

Nous demeurons disponibles.

Sincères salutations,

Geneviève Pouliot pour :

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

Suivi SAAQ – Rencontre cabinet ministre

DATE : Le 11 mars 2024

LIEU : Teams

HEURE : 16 h 00

ORDRE DU JOUR

- 1. Mise en contexte et état de situation sur les services à la clientèle ***
- 2. Préparation à la haute saison ***
- 3. Formation obligatoire classe 1 ***
- 4. États financiers 2023 et autres suivis financiers ***
- 5. Stratégies contractuelles CASA et CTI ***
- 6. Perception de taxe sur l'immatriculation des véhicules (TIV) ***
- 7. Contributions d'assurance 2025-2027 ***
- 8. Varia**
 - 8.1 Suivi marqueur de genre**
 - 8.2 Suivi du dossier au TAT**
 - 8.3 Situation Oka et contribution des contrôleurs routiers**
 - 8.4 Centre de services Henri-Bourassa**

* Documents joints

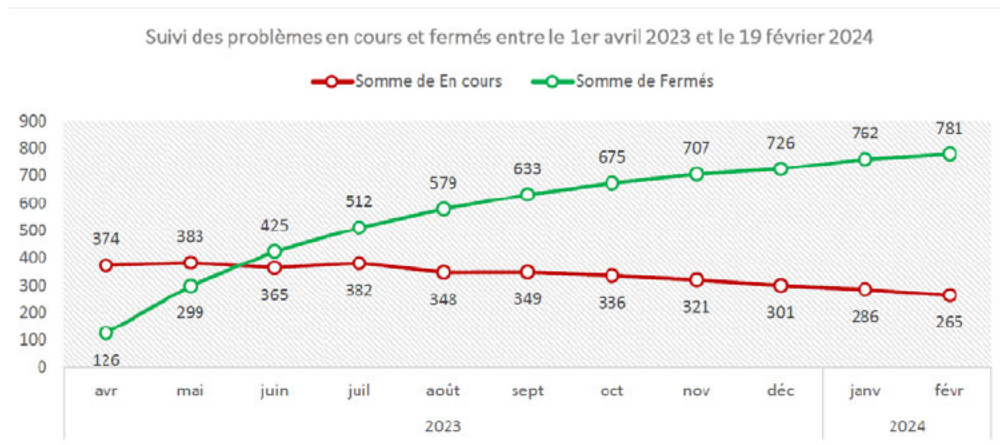
Mise en contexte et état de situation des services à la clientèle

Société de l'assurance automobile du Québec

11 mars 2024

État de situation

- La solution CASA - SAAQclic fonctionne. Depuis le 20 février 2023 :
 - Plus de 10M de clients servis;
 - Près de 4M de clients servis en services électroniques
 - Plus de 220K déremisages et plus de 245K remisages effectués en ligne (évitant à ces clients de se déplacer)
- Entre le mois d'avril 2023 et le 19 février 2024, 781 des 1 046 problèmes identifiés ont été résolus.



État de situation (suite)

La Société poursuit ses efforts pour éviter les déplacements de ses clients et afin d'offrir davantage de plages de rendez-vous et de réduire les délais d'attente :

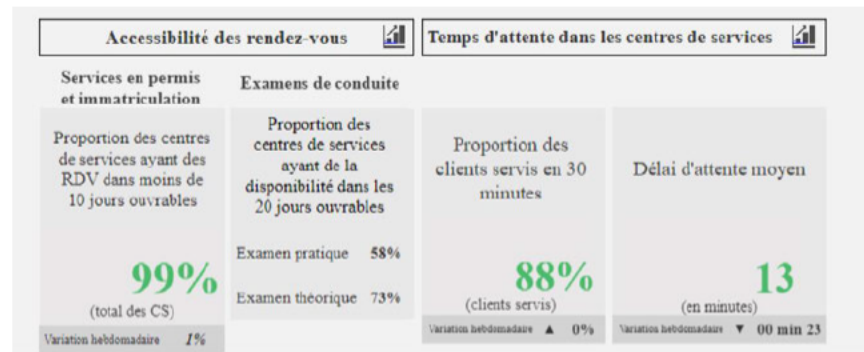
- Reprise de la photo tout au long de l'année 2024 (évite déplacements de 50K clients par mois).
- Maintien des employés embauchés l'an passé en vue de la haute saison.

Nombre d'employés – Services en personne

	2023-01	2024-01
Employés	870	1 029

- Opération « Remisage » Automne 2023 : 15K comptes SAAQclic créé pour atteindre près de 19K. Proportion de remisages effectués en ligne s'élève à 43 % (maintien des parts de marché de l'année 2022).
- Depuis janvier : projet pilote optimisation des heures d'ouverture de 5 CS pour redéployer, une journée par semaine, les ressources vers d'autres canaux de service à la clientèle. Bilan mi-parcours positif :
 - Plus de 2 550 clients servis, délai moyen d'attente des clients pour les services en personne inférieur à 15 minutes (moyenne).
 - Pour l'ensemble de la période visée, des rendez-vous étaient disponibles pour les clients qui auraient souhaité éviter l'attente du mode sans rendez-vous.

En février 2024 :

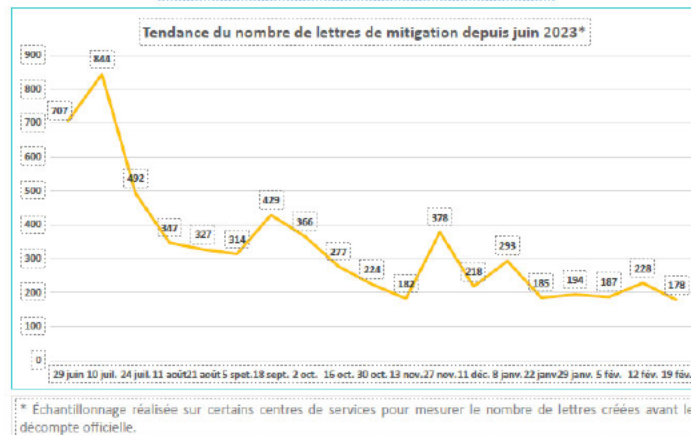


État de situation (suite)

- Des mesures d'accélération des délais de traitement sont en place afin de permettre le retour à l'inventaire courant à la fin mars pour les dossiers médicaux : 55 000 dossiers clients (incluant les moins à risque) ont été traités depuis le 15 janvier 2024.

Portrait des lettres de mitigation

- Avancement des résolutions des lettres de mitigation en points de services :



- Tous les contrats ont été conclus avec les mandataires avec un avenant incluant des mesures de performance

Et maintenant ...

Bien que la situation soit revenue à la normale, la Société continuera de vivre des périodes de fort achalandage comme chaque année, plus particulièrement à la fin de chaque mois en raison de l'échéance des immatriculations, au printemps pour le déremisage et au début de l'automne pour le remisage.

- Travaux en cours pour définir nouvelle convention de performance pour monitorer accessibilité et qualité des services à la clientèle tout en optimisant utilisation des ressources sur les différents canaux de services (point 2 de l'ordre du jour):
 - Nouvelle approche de surveillance pour identifier zones d'intervention afin d'agir de manière proactive. Des indicateurs de suivi opérationnel mis à la disposition des gestionnaires des centres de services;
 - Mesures spécifiques de surveillance pour délais et files d'attente pour les mandataires seront mises en place.
- Poursuite des efforts pour améliorer accessibilité aux services dans la région de Montréal, notamment pour réduire délais pour obtenir un rendez-vous :
 - CAA-Longueuil : 4 comptoirs seront ajoutés pour augmenter capacité d'accueil à 11;
 - CS Place Versailles : ouverture du local temporaire pour 10 comptoirs. En mai prochain : ouverture du local permanent avec 40 comptoirs. Bonifiera offre de services, notamment, en matière de services de reconnaissance de l'expérience de conduite pour les nouveaux arrivants, les services de ligne verte et accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclik.

Et maintenant ... (suite)

Déploiement d'une stratégie « Déremisage » pour le printemps 2024 sera déployée avec comme cibles :

- 65 % des transactions dans SAAQclic versus 55 % en 2023, afin de rétablir les parts de marché de 2022 (63 %);
- Accompagnement pour créer plus de 25 000 comptes SAAQclic en succursale;
- Réduction de 15 % par CS du nombre de déremisages effectués aux comptoirs.

Cette stratégie est appuyée par le déploiement d'une campagne de promotion du service de déremisage par SAAQclic.

Et on continue également ..

- De corriger les comptes clients et finaliser les redressements (57) (point 3 de l'ordre du jour);
- De réaliser les états financiers, en étroite collaboration avec le Vérificateur général (point 3 de l'ordre du jour);
- D'encourager l'utilisation des services numériques, notamment par le biais de la campagne publicitaire SAAQclic (date de diffusion à venir);
- De mettre en place les actions qui nous permettront un retour à l'équilibre budgétaire d'ici 5 ans et le remboursement de notre dette.

ANNEXES

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 6 mars 2024

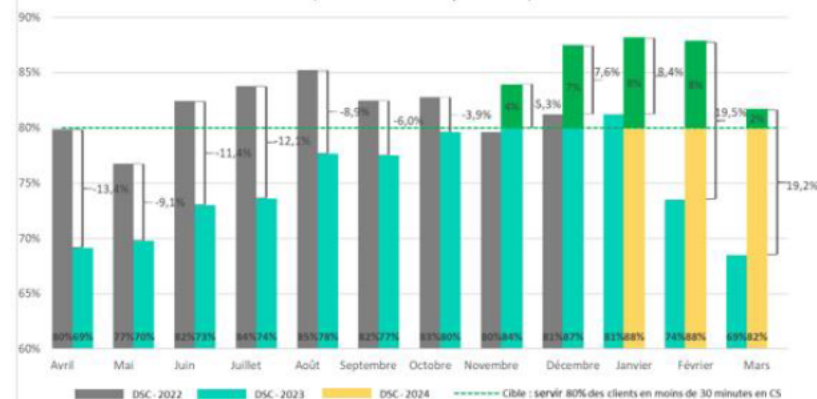
Global	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	 Délai moyen d'attente de la dernière semaine : 13 minutes 12 mins avec RDV 17 mins sans RDV 82 % des clients servis en moins de 30 mins en mars
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	 99 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours.
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables	 Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : mars : 57 %, avril : 83 %, mai : 95 % - Théorique : mars : 91 %, avril : 93 %, mai : 98 %
	Reconnaissance de l'expérience de conduite 1 mars au 30 avril : 25 450 clients	 24 700 clients planifiés du 1er mars au 30 avril 2024 et nous avons 25 450 comme cible. Nous avons 750 clients restants en cours de planification et il demeure assez de rdv.
Création de comptes SAAQclic aux bornes	25 000 comptes SAAQclic d'ici le 15 juin 2024	 Depuis le début d'année 2024 et en date du 6 mars, nous avons 9 413 créations de comptes SAAQclic.
Téléphone		
Appels reçus	Comparable journalier en mars 2023 : 33 784	 Moyenne journalière mars 2024 (1^{er} au 5 mars 2024) : 13 120
Prestation électronique de service		
		 La transaction remisage ainsi que celle de l'exemption des pneus d'hiver sont similaires à l'année 2022.

En vue de la haute saison, l'achalandage sera à son maximum en mai, comme chaque année. La préparation est en cours afin d'assurer l'accessibilité et les délais raisonnables.

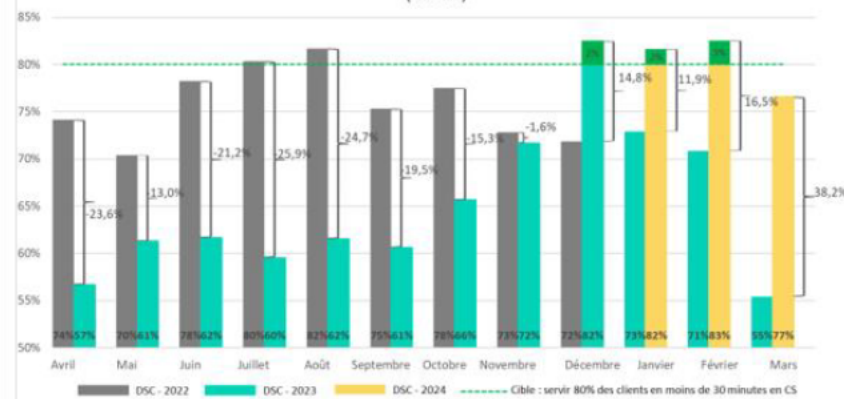
Légende :  Amélioration
 Stable
 Diminution

Annexe – 1 Graphiques

Graphique 1 - DSC : Servir les clients en 30 minutes en CS
(Ensemble de la province)



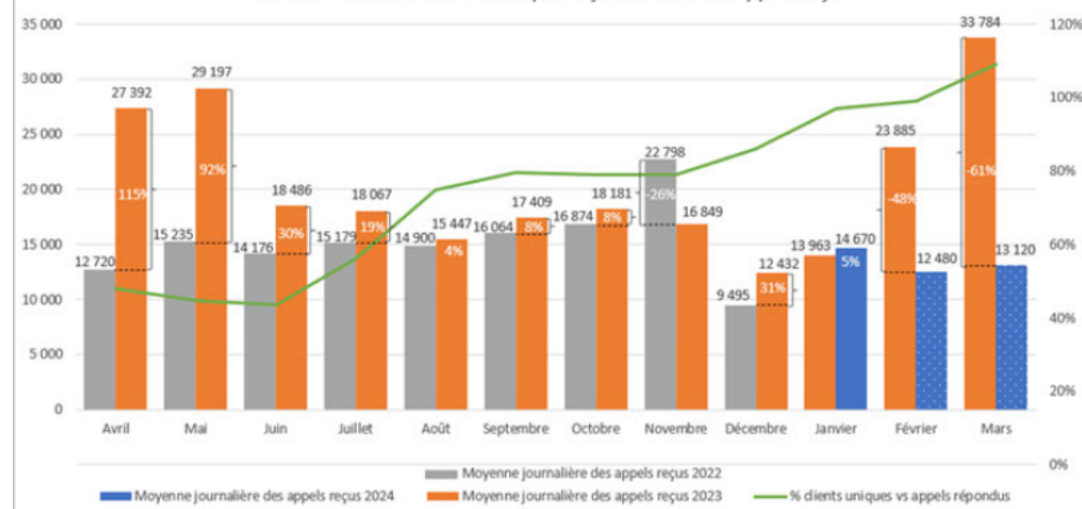
Graphique 2 - DSC : Servir les clients en 30 minutes en CS
(CMM)



Légende :
 ↑ Amélioration
 = Stable
 ↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende :
 ↑ Amélioration
 = Stable
 ↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

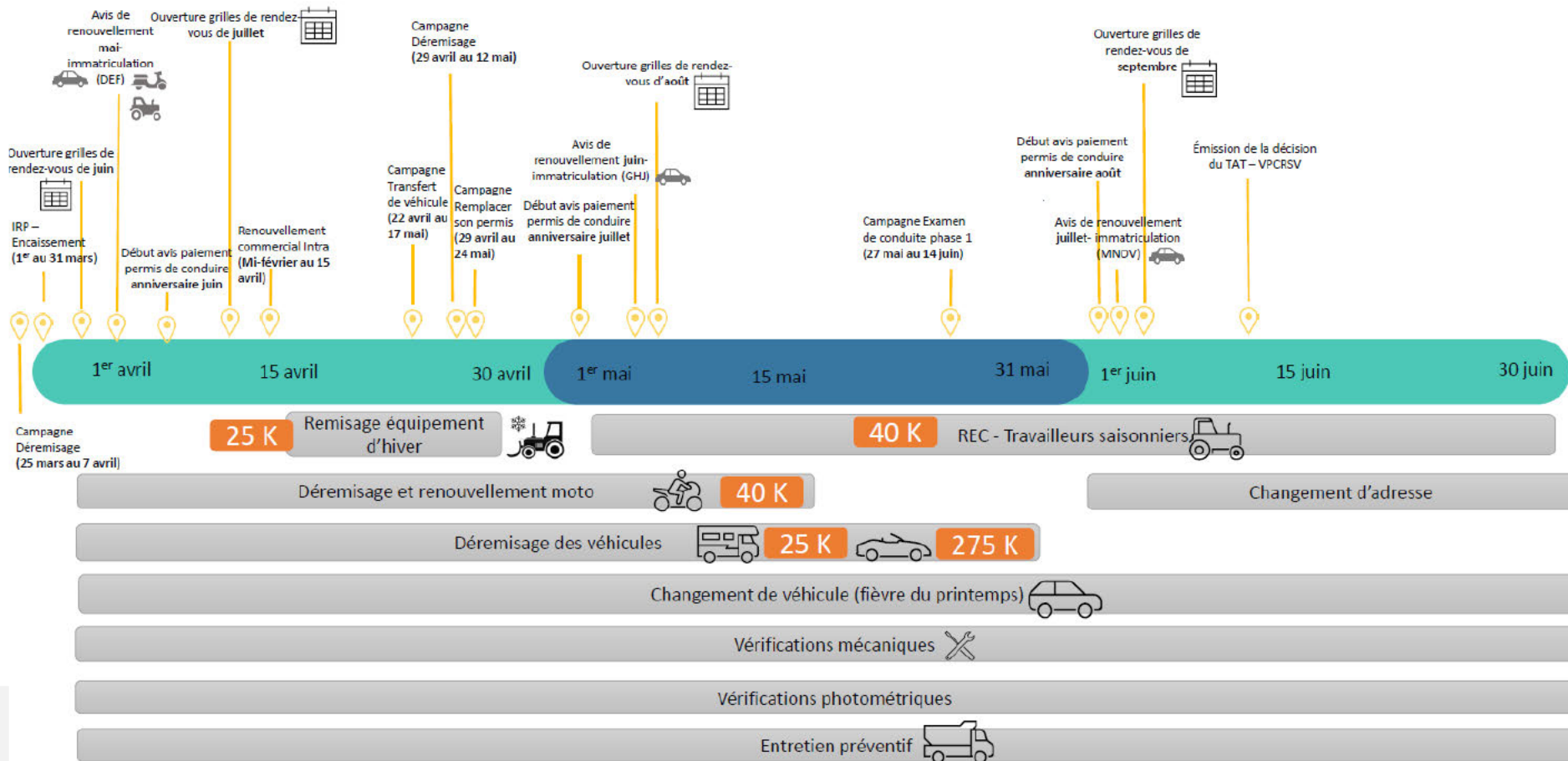
CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	 Délai moyen d'attente pour la dernière semaine : 15 minutes 15 mins avec RDV 14 mins sans RDV 77 % des clients servis en moins de 30 mins en mars
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	 Situation sous surveillance pour Longueuil. 5 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables	 Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : mars : 17 %, avril : 67 %, mai : 83 % - Théorique : mars : 67 %, avril : 67 %, mai : 83 %

Afin d'augmenter la capacité de servir les clients en personne, les travaux se poursuivent afin d'ouvrir un nouveau centre à Place Versailles, dans l'Est de Montréal au printemps 2024. Des services de reconnaissance de l'expérience de conduite, de transfert de propriété et d'accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts en vue de la haute saison.

- Un site temporaire, de 10 comptoirs situés au rez-de-chaussée, est ouvert à la clientèle depuis le 26 février 2024. Plus de 430 clients ont été servis au cours de la dernière semaine. Le rodage se poursuit.
- Les travaux se poursuivent pour l'ouverture du nouveau site officiel au mois de mai 2024.

Légende :  Amélioration
 = Stable
 Diminution

Gestion des services à la clientèle



ÉTATS FINANCIERS 2023 ET AUTRES SUIVIS FINANCIERS



11 mars 2024

ÉTATS FINANCIERS 2023

- > Les travaux supplémentaires requis pour l'audit 2023 sont importants et amène des délais pour la production des états financiers 2023, notamment :
 - Redressements des comptes des clients et comptabilisation des revenus
 - Documentation et validation des contrôles généraux informatiques de la solution numérique, plus spécifiquement ce qui concerne les accès et la séparation des tâches incompatibles
 - Probabilité d'une opinion modifiée (réserve) aux états financiers
- > La planification et le suivi des travaux d'audit font l'objet de rencontres hebdomadaires avec les auditeurs externes (Vérificateur général et la firme BDO)
- > Le dépôt du rapport annuel de gestion 2023 qui inclut les états financiers de la Société et du Fonds d'assurance automobile est prévu au début de l'automne 2024

CONTRÔLES GÉNÉRAUX INFORMATIQUES

GESTION DES CHANGEMENTS ●

Analyse des accès lors de changements informatiques				Échéance
en date du 16 février 2024				
Analyse par les tribus VPEN	↑ 6	220 / 220	16 février	✓
Validation des analyses (conjointement)	↑ 47	220 / 220	22 février	✓

> Les analyses ont été transmises au VG le 23 février 2024

ACCÈS D'URGENCE - FIREFIGHTER (FF) ●

- > Plan d'actions
- > Renforcement du processus d'octroi des FF ✓
 - > Ajustement des rôles des tribus afin de réduire les accès aux FF (en cours)

Réduction des accès aux FF	Échéance
Tribu Contrôler et surveiller les personnes (CSP)	21 février ✓
Chapitre Basis (programmation)	15 mars
Tribu Contrôler et surveiller les véhicules (CSV)	Débuté

- > Retrait des accès au FF non requis (en continu)
- > Monter en compétences des lignes d'affaires afin de rééquilibrer les rôles et responsabilités entre les tribus et les lignes d'affaires (en continu)

ANALYSE DES TÂCHES INCOMPATIBLES ●

- > La livraison 2 de CASA a entraîné la création ou la modification de 69 rôles.
- > Les rôles les plus à risque ont été priorisés par la VPCAFCO :

Rôles PPI et arrière-guichet (4 rôles)	Échéance
Phase préparatoire (atelier, gabarit, formation, etc.)	8 mars
Ateliers pour révision des rôles	22 mars
Analyse de risques et de solutions et approbation des solutions	12 avril
Analyse des risques avérés (dernière étape requise pour EF 2023)	En continu
Réviser et déployer les rôles (VPEN)	En continu jusqu'au 31 octobre

VPEN – Rôles de soutien et de support TI (24 rôles)	Échéance
Phase préparatoire (gouvernance et propriétaires)	12 avril
Analyse de risques et de solutions et approbation des solutions	5 juillet
Analyse des risques avérés (dernière étape requise pour EF 2023)	En continu
Réviser et déployer les rôles (VPEN)	En continu jusqu'au 27 décembre

RÔLES NON UTILISÉS ●

	Échéance
Travaux préparatoires et rédaction des communications	Terminé ✓
Communications aux gestionnaires	9 février ✓
Retrait des rôles inutilisés PPI et arrière-guichet (375)	18 février ✓
Retrait des autres rôles inutilisés (274 en analyse)	29 mars

EF 2024

Les travaux supplémentaires devront se poursuivre pour l'audit de 2024.

Rôle PPI et arrière-guichet

56 %

UTILISATEURS DES SECTEURS D'AFFAIRES

2 760 / 4 930 utilisateurs



- > Prochaine étape :
- > Octroyer des accès en lecture seulement pour les rôles dont les fonctions ne justifient pas les accès en écriture (en continu)

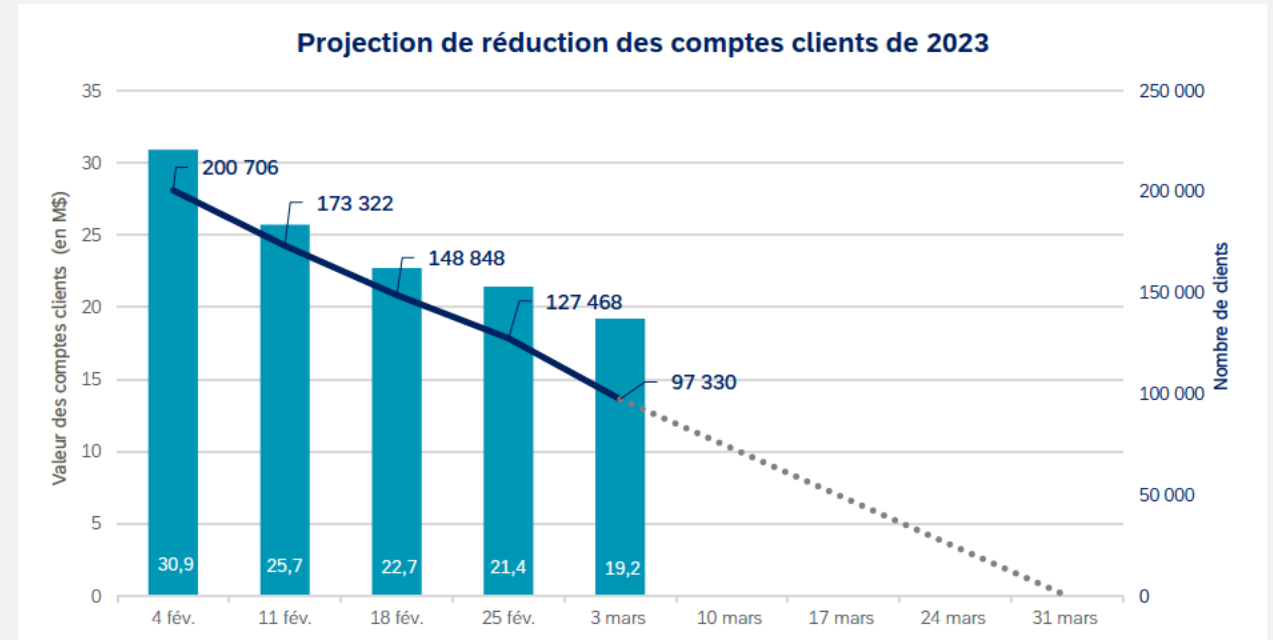
RETRAIT À 375 utilisateurs DE RÔLES NON UTILISÉS

ÉTAT DE SITUATION DES COMPTES CLIENTS 2023

REMBOURSEMENTS LIÉS AUX COMPTES CLIENTS

PLAN D' ACTIONS ET ÉCHÉANCIER

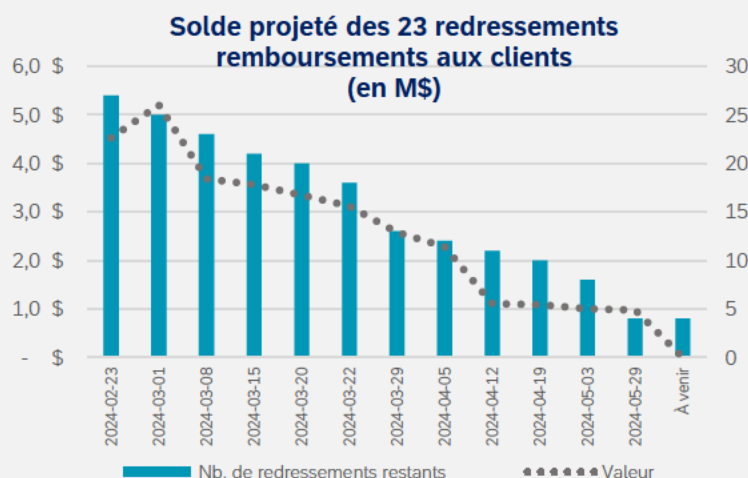
- > Des contrôles manuels sont en place depuis le déploiement afin d'éviter de rembourser des clients qui devraient des sommes à la Société.
- > Une analyse des dossiers doit être effectuée avant de permettre l'envoi du chèque, ce qui limite la capacité à émettre les chèques.
- > Au 4 mars 2024, **97 330 clients** à rembourser pour une valeur de **19,2 M\$**
- > Au cours des 5 dernières semaines, plus de **20 600 clients** en moyenne ont été remboursés
- > La grande majorité des clients seront remboursés d'ici le 31 mars prochain
- > Valeur des soldes
 - > 60% des soldes ont une valeur inférieure ou égale à 100\$
 - > 80% des soldes ont une valeur inférieure à 200\$
- > Environ 15 % des comptes concernent des entreprises



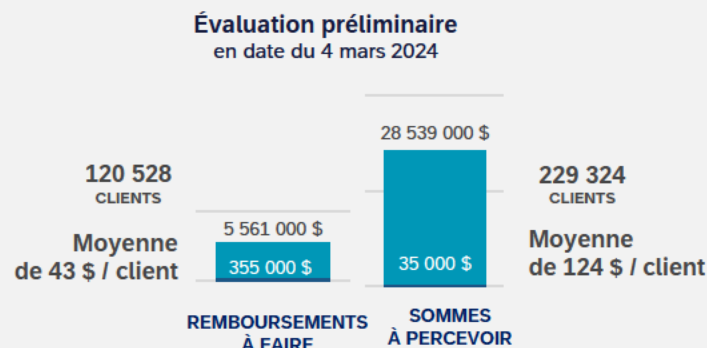
ÉTAT DE SITUATION DES COMPTES CLIENTS - REDRESSEMENTS

CONTEXTE

- > À la suite du déploiement de la nouvelle solution numérique en février 2023, **57 problématiques** ont été recensées et touchent les remboursements à faire ou la facturation aux clients
- > Au 4 mars, **46 / 57** des problématiques sont corrigées au système (la situation ne se reproduira plus)
- > Redressements des comptes clients (correction du passé)
 - > 10 / 57 sont redressées, dont 4 qui touchent les remboursements des clients
 - > 23 autres redressements concernant des remboursements sont priorisés d'ici la fin mai



REMBOURSEMENT / FACTURATION



> Tous les remboursements aux clients seront effectués

Échéance :

Remboursements à faire :

- > Au 4 mars 120 528 clients à rembourser pour 5,2 M\$
- > La majorité des clients seront remboursés d'ici la fin mai.

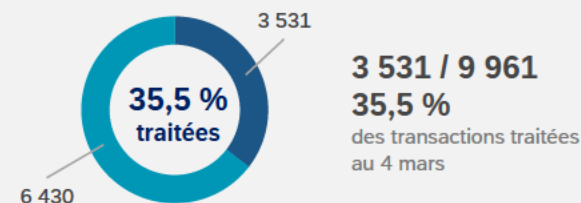
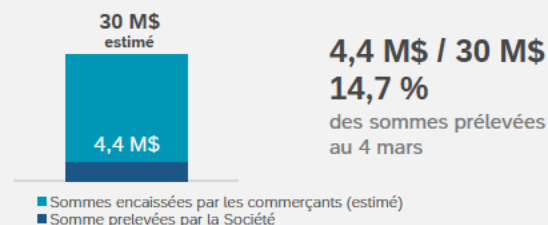
Sommes à percevoir :

- > Au 4 mars, 229 324 clients à percevoir pour 28,5 M\$ (annuellement, la Société perçoit 4,2 G\$)
- > Une planification des travaux est en cours en fonction des critères de non-perception
 - > Circonstance exceptionnelle ou urgence
 - > Non récurrence
 - > Efforts supérieurs aux bénéfices
 - > Prévention d'un litige à naître

TAXES À PERCEVOIR CHEZ LES COMMERÇANTS

- > 9 961 transactions en écart entre février et juin 2023 : estimation préliminaire de 30 M\$ (939 commerçants touchés)
- > Retour à la normale depuis juin 2023.
- > Au 4 mars, il reste 6 430 transactions à traiter pour une somme estimée à 25,6 M\$

SOMMES À PRÉLEVER chez les commerçants (M\$)



Échéance :

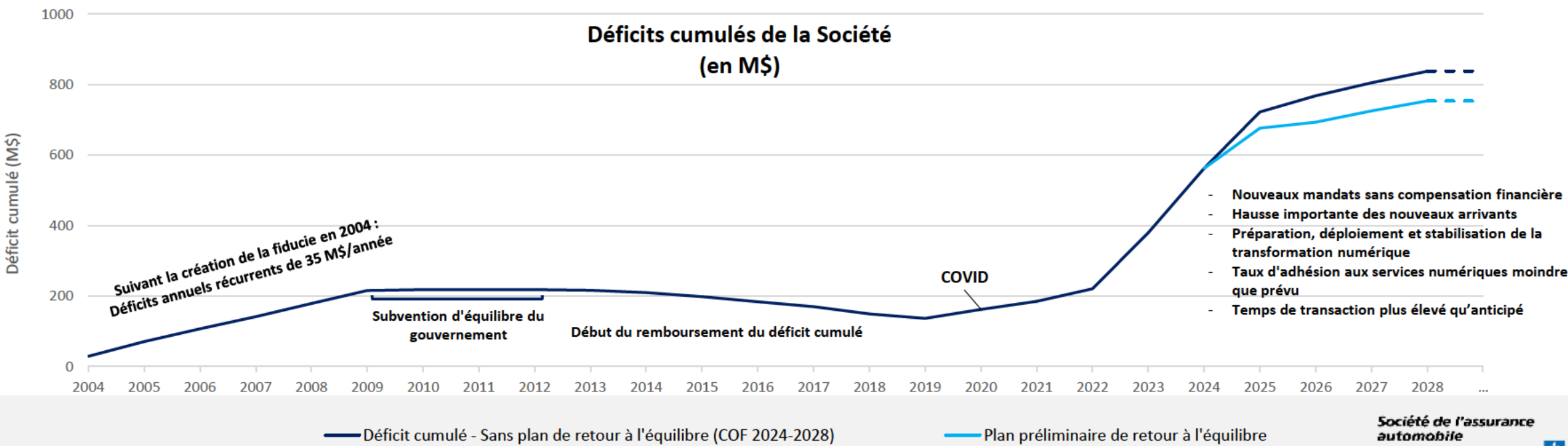
- > À venir

PLAN PRÉLIMINAIRE DE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Mesures	Impacts estimés (en M\$)	Commentaires / Enjeux
Déficit projeté 2024	-182	
1. Révision du partage des coûts des activités entre la Société et le Fonds d'assurance (2026)	66	- Appui du gouvernement reçu pour les changements législatifs - Seront pris en compte dans le projet de loi budgétaire 2024-2025 du gouvernement
2. Demandes pré budgétaires 2024 soumises au MFQ (sous financement des mandats) non retenues		Appui du gouvernement requis pour 2025
- Entente de financement de Contrôle routier Québec	31	- Insuffisance du financement prévu à l'entente car ne tient pas compte : - des nouvelles responsabilités confiées (surveillance du transport rémunéré des personnes à Montréal) - du plein emploi des contrôleurs routiers (plusieurs postes non comblés les années précédentes) - du taux d'inflation plus élevé que la normale (indexation limitée à 2%)
- Entente de financement pour la perception des droits sur le permis de conduire et sur l'immatriculation	10	Entente de financement plafonnée à un coût inférieur au coût de revient
3. Plan de résorption des effectifs d'ici 2028	25	- Réduction de 465 ETC d'ici 2028 (60% SAAQ – 40% Fonds d'assurance) - Efforts importants et en hausse pour les services aux nouveaux arrivants - Augmentation du temps des transactions de 30 % - à optimiser
4. Révision de la tarification administrative de la Société (2026)	30	- Appui du gouvernement requis - Exemples de tarification révisée: - Hausse de 2\$ par transaction en permis/immatriculation pour un volume de 12 M (tarif actuel : 5,20\$) - Hausse du prix des plaques d'immatriculation au prix coûtant (Tarif actuel 2,50\$ révisé à 7,00\$)
5. Optimisation de l'efficiencia de la prestation de services et autres mesures à mettre en place d'ici 2028	20	- Révision du réseau des mandataires - Autres mesures à identifier
Retour à l'équilibre budgétaire en 2028	-	

RÉGIME D'EMPRUNT DE LA SOCIÉTÉ

- > L'actuel régime d'emprunt de la Société est de 630 M\$ incluant des emprunts à court terme (marge de crédit) de 425 M\$. Il vient à échéance le 31 mars 2025.
- > Selon les projections financières actuelles, le régime actuel sera insuffisant en juillet 2024. Des travaux sont en cours avec le ministère des Finances pour un nouveau régime couvrant la période du 1^{er} juin 2024 au 31 décembre 2026.
- > Selon le plan préliminaire de retour à l'équilibre budgétaire, les besoins financiers s'élèvent à 950 M\$ dont 870 M\$ en marge de crédit. Le solde de la marge de crédit est composé à 90 % des déficits cumulés de la Société.



Avec vous,
au cœur de votre sécurité

OBJET : Stratégies contractuelles CASA et CTI	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour information
---	--

RAPPEL DES FAITS

Historique contractuel de la transformation

- En 2017, la Société a conclu un contrat d’une durée de 10 ans de 458,4 M\$ avec l’Alliance LGS/IBM – SAP pour la réalisation de son programme de transformation. Ce contrat couvrait :
 - L’acquisition et les droits de licences d’une suite de progiciels intégrés;
 - Les services professionnels pour la mise en œuvre et l’exploitation de la solution CASA;
 - L’acquisition et la maintenance des infrastructures matérielles et logicielles.
 - 2 avenants ont été signés, portant la valeur totale du contrat à 573 M\$:

Historique des avenants

Contrat avec l'Alliance	Montant (M\$)	Commentaires
Contrat initial (Avril 2017)	458,4	
Avenant (Septembre 2022)	45,7	Ajouts de portée au projet et replanification du déploiement de la livraison 2
Avenant (Juillet 2023)	68,9	Mitigation des risques reliés à la rareté de main-d’œuvre
TOTAL	573	

- Selon les prévisions actuelles, l’ensemble de la disponibilité contractuelle dont dispose la Société, incluant celle pour ses besoins en licences et en infrastructures, sera entièrement consommée en services professionnels d’ici le mois d’août 2024.
- 3 facteurs ont amené une révision des besoins contractuels en 2024 :
 - Une révision des coûts de licences sur la durée du contrat, en 2027.
 - Une internalisation des expertises moins rapide que prévue
 - Un décalage dans la publication des appels d’offres en services professionnels requis pour la poursuite des activités de la VPEN.
- En décembre 2023, un budget de 760 ETC internes a été autorisé à la VPEN pour 2024 (591 ETC consommés en 2023). Afin d’atteindre cette cible, 246 nouveaux équipiers doivent se joindre à la VPEN d’ici novembre 2024. Au 30 janvier, 115 effectifs supplémentaires se sont joints à la VPEN (Annexe 1).
- Afin d’assurer la continuité de ses services pendant les processus de dotation, la VPEN a dû avoir recours à des ressources externes supplémentaires. Cet ajout ponctuel d’effectifs a occasionné certaines dépenses additionnelles en services professionnels, réduisant d’autant la disponibilité contractuelle pour payer les licences SAP jusqu’en 2027.
- Par ailleurs, pour combler les besoins en services professionnels de 2024 à 2027, la Société prépare la publication de 2 appels d’offres, ce printemps, qui permettra notamment de répondre aux besoins d’expertise, d’éliminer la dépendance envers un seul fournisseur, obtenir la flexibilité requise quant à la qualité et la quantité de ressources nécessaires pour assurer la poursuite de ses opérations et l’évolution de ses services.
- Les contrats résultant de ces appels d’offres devraient être signés en juillet 2024.

Nouvel avenant

- La Société devra conclure un nouvel avenant avec l'Alliance, seul mécanisme de mitigation de risque actuellement disponible, pour :
 - répondre à ses besoins en termes de licences jusqu'en 2027;
 - déployer le nombre de ressources requis afin d'éviter tout bris de service et garantir des conditions gagnantes dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie contractuelle (transfert de connaissance).
- Selon l'évaluation préliminaire des besoins de licences jusqu'en 2027, des ETC internes projetés ainsi que les prévisions de décroissance en ressources externes anticipées, il est estimé que le montant du nouvel avenant serait de l'ordre de 35 à 45 M\$ (Annexe 2).
- Le portrait des besoins contractuels de la Société se précisera au cours des prochains mois en fonction du processus d'adjudication du prochain contrat.
- Cet avenant devrait être signé en juillet et serait publié sur SEAO en octobre, après l'adjudication des nouveaux contrats.

Estimation préliminaire – Nouvel avenant

	Contrat avec l'Alliance - Solution CASA (M\$)			Estimation Besoins 2024 à 2027	Estimation Avenant requis Juillet 2024
	Total ⁽¹⁾	Consomé au 2023-12-31	Solde au 2023-12-31		
Licences SAP	111	89,6	21,4	30,3	8,9
Infrastructures (matérielles et logicielles)	40,4	39,3	1,1	1,1	0
Services professionnels	421,6	398,3	23,3	49,5	26,2
TOTAL	573	527,2	45,8	80,9	35,1

(1) Incluant deux avenants (Sept 2022 et Juillet 2023)

Renouvellement des infrastructures CASA :

- Les serveurs IBM Power, qui hébergent et supportent le cœur de la solution de mission CASA, ont été acquis et installés en 2017 et 2018. Ces serveurs sont critiques pour la prestation de services de la Société. À l'origine, ces serveurs devaient être remplacés après 5 ans.
- Afin de ne pas amener de risques supplémentaires lors de la livraison 2 de CASA, il a été décidé de réaliser ce remplacement après la livraison.
- Dans une lettre transmise à la Société en novembre 2023, IBM confirmait la fin de vie et de support des serveurs Power 8 à la fin d'octobre 2024.
- Pour les infrastructures à pérennité, les analyses démontrent que :
 - Les coûts et les délais de mise en service sont plus élevés et plus longs pour les options infonuagiques;
 - L'infonuagique gouvernementale du MCN n'est pas disponible;
 - Le projet que représente l'installation des infrastructures CASA dans les locaux du MCN est estimé au minimum à 2 ans, ce qui ne permet pas de rencontrer l'échéance d'octobre 2024.
- Ainsi, la stratégie retenue est :
 - D'acquérir les infrastructures requises pour remplacer des équipements physiques désuets (serveurs IBM Power) sur site;
 - D'évaluer le projet de déménager la solution CASA dans les locaux du MCN, afin de se conformer au décret du programme de consolidation des centres de traitement informatique (PCCTI) sur l'horizon 2025;
 - D'élaborer une stratégie sur l'évolution vers les solutions infonuagiques SAP dans une optique à moyen terme (3-5 ans) et qui concorde avec le renouvellement des licences SAP (prévu en 2027).

- Un appel d’offres ciblé sera lancé ce printemps pour acquérir les infrastructures requises.
- La valeur des investissements requis pour le remplacement des infrastructures CASA est de l’ordre de 37 M\$. Le montant sera confirmé lors de l’adjudication du contrat prévue en juillet.
- Ces investissements sont financés par la SAAQ.

COMMENTAIRES

- S. O.

CONSULTATIONS

- Vice-présidence aux contributions d’assurance, aux finances et au contrôle organisationnel

IMPACTS BUDGÉTAIRES

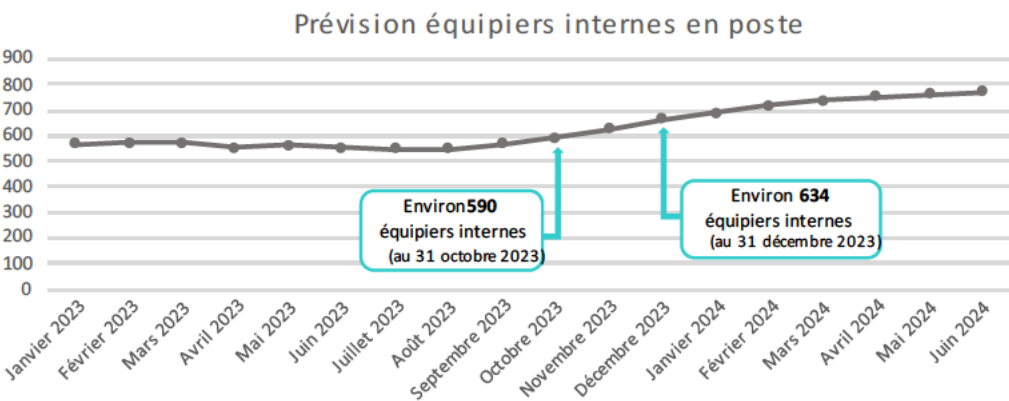
- L’augmentation anticipée du recours aux ressources externes nécessitera une bonification du budget pour les services professionnels prévu pour 2024, montant qui sera précisé au cours des prochains mois en fonction du portrait détaillé des besoins du prochain contrat.
- Un budget supplémentaire estimé à 37 M\$ est requis en immobilisation pour l’acquisition et la mise en service des nouvelles infrastructures pour l’année 2024.

PROCHAINES ÉTAPES

- Poursuite des travaux d’adjudication des prochains contrats en services professionnels SAP et connexes;
- Précision des besoins contractuels de la Société pour le nouvel avenant et l’impact budgétaire;
- Discussions avec le MCN et plan d’actions pour la conformité au décret PCCTI;
- Poursuite des travaux d’adjudication du prochain contrat pour les infrastructures.

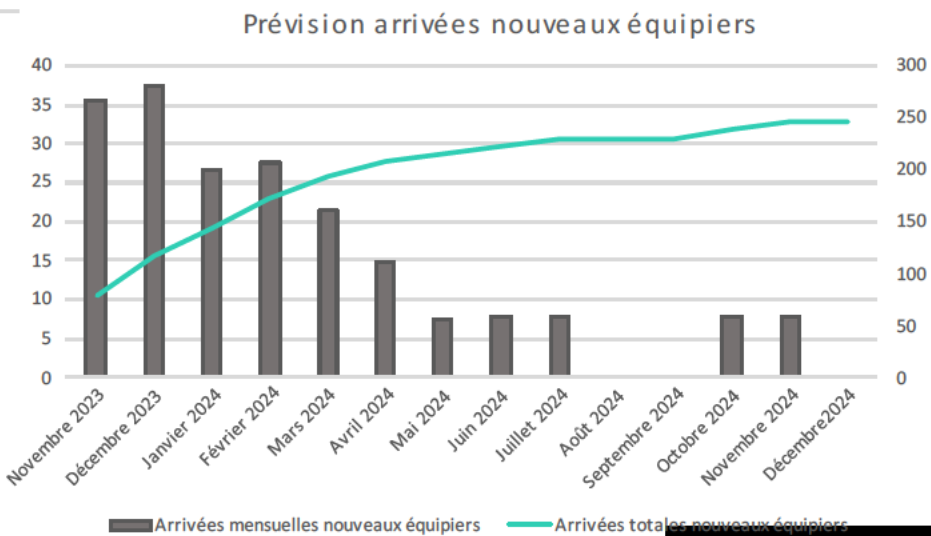
Approuvé par	Caroline Foldes-Busque	Collaboration	Martin Lemaire	2024-03-07
				Date

Prévision dotation de postes pour respecter les ETC autorisés



**Objectif
760 ETC
pour 2024**

Pour atteindre son objectif, 246 nouveaux équipiers devront se joindre à la VPEN entre septembre 2023 et novembre 2024 (ce nombre ne tient pas compte des départs à la retraite, maladie ou taux de roulement courant)



Annexe 2

Évaluation préliminaire des besoins de l’avenant*

CONTRAT DE L'ALLIANCE POUR CASA (M\$)à	Total du Contrat	Consommé au 2023-12-31	Solde au 2023-12-31	Estimations des besoins à venir			
				2024	2025	2026	Besoins estimés 2024-2027
Licences SAP	111,0	89,6	21,4	15,3	9,4	5,6	30,3
Infrastructures (matérielles et logicielles)	40,4	39,3	1,1	1,1			1,1
Services professionnels	421,6	398,3	23,3	49,5			49,5
TOTAL	573,0	527,2	45,8	65,9	9,4	5,6	80,9
(A)				(B)			

49,5 M\$ Le montant estimé de l’avenant tient compte des **services professionnels** requis pour :

- Effectuer ses activités opérationnelles et d’exploitation (incluant les enjeux reliés à la dotation);
- Réalisation de son carnet de produits;
- Poursuite des projets stratégiques;
- Assurer le transfert de connaissances avec le nouveau fournisseur.

A – B

(35,1)

≡

Montant estimé de
l’avenant
35,1 M\$

*montants estimés