

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

