

Omar Hafez

De: Fournier, Nadia
Envoyé: 9 août 2024 15:31
À: Beaulieu, Marie-Ève
Objet: Lignes de presse appel d'offres SP
Pièces jointes: Lignes de presse appel d'offres expertise SAP V4 APPROUVÉ.docx

Allo Marie-Ève,

Pour ton info, voici les lignes beaucoup complètes spécifiquement sur les 2 AO en SP. Je pense que ça a circulé pendant nos vacances.

Gino vient de me les retourner.

Nadia

Lignes de presse – Appel d’offres pour des services professionnels et TI avec expertise SAP

Contexte

Depuis 2017, la SAAQ a entamé sa transformation numérique basée sur l'utilisation d'un progiciel de gestion intégré SAP pour supporter ses processus de mission et de soutien à l'organisation. La solution déployée est une solution intégrée complexe dont l'exploitation nécessite des expertises de pointe.

En juin 2023, afin de bonifier les équipes et développer l'expertise SAP à l'interne, la SAAQ a entrepris des démarches pour combler 300 postes en technologies de l'information. Malgré les efforts et la mise en place de démarches innovantes, de nombreux postes sont encore à doter.

L'utilisation de ressources externes pour soutenir les employés internes dans l'exploitation d'une solution informatique est une pratique courante pour bien des organisations, la SAAQ ne fait pas exception

C'est pourquoi la SAAQ a publié deux appels d'offres pour se pourvoir de services professionnels possédant une expertise SAP.

Lignes de presse

- Ces 2 appels d'offres visent à assurer la disponibilité de l'expertise SAP à la Société pour permettre la continuité des affaires et offrir les services à la clientèle tant en ligne qu'en point de services.
- L'utilisation de ressources externes en soutien aux employés internes pour l'exploitation de solutions informatiques est une pratique courante dans la plupart des organisations.
- La SAAQ poursuit ses efforts afin de doter les postes non comblés pour permettre d'en arriver à une certaine autonomie en développement et rétention de l'expertise SAP à l'interne.
- Historiquement, la SAAQ maintenait un ratio de 60% de ressources internes et de 40% de ressources externes;
- La SAAQ s'approche maintenant d'un ratio de 70% de ressources internes et de 30% de ressources externes en TI. Nous visons pour l'avenir maintenir ce ratio de 70% de ressources internes.

Questions/réponses

1. Est-ce que la SAAQ est devenue prisonnière des firmes informatiques externes pour assurer le bon déroulement de ses affaires?

- Dans le contexte de rareté de main-d'œuvre et d'accélération technologique, la Société assure un suivi rigoureux du recours aux ressources externes en technologies de l'information.
- La SAAQ fait appel, et a toujours fait appel, à des prestataires de services afin de soutenir les expertises internes et assurer le développement de nouvelles compétences. Notamment, le recours à l'externe permet de :
 - Couvrir des besoins ponctuels d'expertise de toute nature;
 - Réaliser des activités pour lesquelles la Société n'a pas l'expertise nécessaire ou ne souhaite pas l'acquérir en raison de l'évolution rapide des technologies.
- Le recours à l'externe s'effectue dans le respect des règles gouvernementales.
- Étant donné l'évolution rapide des TI et la complexité croissante de ses écosystèmes informatiques, le recours à l'externe est un incontournable et s'avère souvent nécessaire.
- Historiquement, la SAAQ maintenait un ratio de 60% de ressources internes et de 40% de ressources externes;
- La SAAQ s'approche maintenant d'un ratio de 70% de ressources internes et de 30% de ressources externes en TI. Nous visons pour l'avenir maintenir ce ratio de 70% de ressources internes.

2. Est-ce que la SAAQ aurait dû faire appel à une autre technologie que celle de SAP, pour sa transformation numérique, sachant qu'elle n'avait pas les ressources à l'interne pour en assurer la suite?

- La solution de la Société a été choisie à la suite d'un appel d'offres public;
- D'autres solutions ont été évaluées dans le cadre de cet appel d'offres public;
- À la suite de ces évaluations, il a été déterminé que la solution SAP répondait le mieux aux besoins de la SAAQ;
- L'utilisation de ressources externes pour soutenir les employés internes dans l'exploitation de ces solutions est la pratique courante dans toutes les grandes organisations.

3. Est-ce que les coûts de ces contrats doivent être additionnés à ceux du développement de SAAQclic? C'est un projet qui commence à coûter cher.

- Non. La phase projet est terminée.

- Ces contrats permettent à la SAAQ de disposer de toute l'expertise nécessaire pour effectuer le soutien et l'exploitation de la solution, tout en effectuant le transfert d'expertise vers les ressources internes.
- L'utilisation de ressources externes pour soutenir les employés internes dans l'exploitation de la solution est la pratique courante dans toutes les grandes organisations.
- Dans le contexte de rareté de main-d'œuvre et d'accélération technologique, la Société assure un suivi rigoureux du recours aux ressources externes en technologies de l'information.
- La priorité de la Société est d'offrir la meilleure expérience à ses clients, notamment par l'évolution du portail SAAQclic.

4. Qu'en était-il avant le déploiement de votre solution, est-ce que vous aviez recours à des firmes externes pour le support dont vous aviez besoin avec vos anciens systèmes ?

- Oui. La SAAQ a toujours eu recours à des firmes externes dans le cadre de l'opération de ses solutions informatiques.
- L'utilisation de ressources externes fait partie des pratiques habituelles en TI. Cela permet de bénéficier de toute l'expertise de pointe nécessaire pour opérer les solutions dont la SAAQ dispose.
- La SAAQ privilégie depuis toujours l'expertise interne, mais certaines expertises de pointe sont fournies par les firmes externes spécialisées.
- L'état du marché de l'emploi en TI, ainsi que la vitesse rapide à laquelle les technologies évoluent rend impossible de se doter à l'interne de toute l'expertise de pointe à mesure que les nouvelles technologies apparaissent. Le rythme de cette évolution s'accélère depuis les dernières années.
- L'utilisation de ressources externes spécialisées permet à la SAAQ d'avoir accès rapidement au savoir nécessaire pour mettre en place et bénéficier de ces nouvelles technologies.
- De plus, l'utilisation de ressources externes permet le transfert des connaissances de pointe du marché vers les ressources internes de la SAAQ, contribuant ainsi au maintien et au développement de l'expertise de nos ressources internes et au maintien du positionnement à l'avant-garde de la SAAQ;

5. Comment vous comparez-vous à d'autres organisations gouvernementales

- Le déploiement de SAAQclic a permis à la SAAQ de se positionner à l'avant-garde en matière de transformation numérique gouvernementale;
- SAAQclic repose sur une solution du marché et les produits qui composent la suite du progiciel de gestion intégré sont renouvelés régulièrement afin de les maintenir à la fine pointe et éviter leur désuétude; phénomène bien documenté dans le milieu des technologies de l'information. Il est donc prudent, voire incontournable, de faire affaire avec ces firmes afin de combler l'expertise des ressources internes en support puisque ces dernières auraient peine à acquérir et maintenir toutes les expertises nécessaires et variées afin de suivre l'évolution en continu de nos solutions.

- L'utilisation de ressources externes en soutien aux employés internes pour l'exploitation de solutions informatiques est une pratique courante dans la plupart des organisations.