



4

Réponses aux exigences et critères – Solution SAP

4 RÉPONSES AUX EXIGENCES ET CRITÈRES – SOLUTION SAP

A. Exigences

Disposer d'au moins 2000 conseillers liés à la présence d'une pratique spécifique à l'éditeur de la suite sur laquelle il veut se préqualifier.

En tant que partenaire mondial de services SAP et détenteur d'une certification globale pour l'hébergement et la gestion des applications, CGI offre des services spécialisés en produits SAP pour 15 différents domaines technologiques. Plus de 3000⁷ professionnels chevronnés oeuvrent auprès de 2500 de CGI dans une quarantaine de pays afin de trouver et de mettre en œuvre des solutions qui répondent à leurs besoins, tout en mettant à profit nos diverses capacités mondiales en produits SAP.

Dans le cadre de son modèle local et mondial de prestation de services, CGI dispose d'un réseau de centres d'excellence SAP établis au Canada, aux États-Unis, en Inde et en Europe, où des experts SAP offrent des solutions à des clients des secteurs public et privé.

Les experts en produits SAP de CGI possèdent toutes les formations et les certifications relatives aux plus récentes solutions SAP tel que mySAP ERP, mySAP CRM, mySAP SRM, mySAP PLM et la plateforme pour processus d'affaires SAP [REDACTED]

Au 30 septembre 2014, les professionnels qui travaillent avec la pratique SAP représentent 4,5% des 68 000 professionnels de CGI.

Le tableau suivant détaille le nombre de conseillers affectés à la pratique SAP pour les trois (3) exercices financiers précédant la date de publication du présent appel d'offres.

Exercice financier se terminant le 30 septembre	2012	2013	2014
Nombre de conseillers	4125	3825	3065

⁷ <http://www.cgi.com/fr/partenaire/sap>

Avoir des revenus générés par cette pratique qui sont supérieurs à 250 millions de dollars canadiens annuellement, et ce, au cours des trois (3) exercices financiers précédant la date de publication du présent appel d'offres; pour ce faire, le prestataire de service doit fournir toute documentation pertinente comme des extraits de rapports annuels, des articles de firmes de prospective comme Gartner ou Forrester ou tout autre document jugé à propos.

Les résultats financiers de CGI au 30 septembre 2014 font état de revenus totalisant près de 10,5 milliards de dollars⁸. Quelque 3,4 % de ces revenus proviennent de la pratique SAP.

Le tableau qui suit illustre les revenus de CGI générés par la pratique SAP au cours des trois (3) derniers exercices financiers précédant la date de publication du présent appel d'offres.

Exercice financier se terminant le 30 septembre	2012	2013	2014
Revenus générés (en millions de \$ canadiens)	358,2	372,4	402,6

Pour confirmer les revenus présentés au tableau précédent, nous joignons à l'annexe 6 une lettre de monsieur Marc Ouellet, vice-président de CGI et contrôleur pour le Canada.

⁸ États financiers de CGI au 30 septembre 2014, <https://www.cgi.com/fr/investisseurs/rapports-financiers>.

4.1 Critère 1 : L'existence, au sein du prestataire de services, de l'expérience spécifique à l'éditeur de la suite de progiciels de gestion intégrés

4.1.1 Projets de mise en œuvre de la suite SAP

1. *Qu'il a réalisé des projets de mise en œuvre de la suite sur laquelle il veut se préqualifier, dont des projets dans les industries des services publics et de l'assurance, au cours des cinq (5) dernières années; pour ce faire, le prestataire de services doit compléter la grille « Domaine d'industrie v/s nombre de projets », incluse sous forme de bordereau numérique au SEO*

Depuis près de quarante (40) années, CGI travaille de concert avec des organisations publiques et privées afin d'atteindre leurs objectifs d'affaires, notamment la réduction des coûts d'opérations, l'amélioration de la qualité des services et l'accès à une information de juste, complète et intégrée. Au fil des ans, notre organisation s'est constituée un curriculum impressionnant d'interventions réalisées avec succès.

Notre équipe, composée de plus de 3000 experts, offre une expertise SAP ciblée. Avec plus de 300 déploiements SAP, CGI s'associe à SAP pour aider ses clients de tous les secteurs d'activités à rationaliser leurs processus, à améliorer la gestion de leurs actifs, à adopter l'informatique en nuage, à mettre en œuvre des technologies mobiles, à améliorer leur conformité réglementaire, etc.

CGI met l'accent sur une relation étroite basée sur un modèle de proximité ayant maintes fois fait ses preuves dans la qualité de la livraison. En complément à sa relation locale étroite avec ses clients, CGI offre une prestation de services mixtes à partir de ses centres de livraison mondiaux.

Le tableau ci-après présente le nombre de projets de mise en œuvre de la suite de progiciels de gestion intégrés SAP réalisés par CGI au cours des cinq (5) dernières années.

Grille « Domaine d'industrie v/s nombre de projets »

Domaine d'industrie	Nombre de projets
Services publics (Gouvernement et Santé)	7
Assurance	1
Autres domaines, précisez	
• Services financiers	1
• Manufacturier	12

Domaine d'industrie	Nombre de projets
• Transport	1
• Communication	4
• Commerce de détail	3
Total :	29

En complément aux données présentées dans le tableau précédent, il est important de souligner que CGI a été et est encore très impliquée dans la réalisation de plus de 6000 projets qui touchent des produits de la société SAP. Enfin, mentionnons que depuis plus de dix (10) ans, CGI a mis en œuvre différents projets SAP pour le Gouvernement du Québec dans le domaine de la santé. D'ailleurs, cette information est détaillée à la section 4.1.4.2.

4.1.2 Présentation de cinq projets de mise en œuvre de la suite SAP

2. *Qu'il a réalisé, parmi les projets dénombrés à l'attente précédente, cinq (5) projets de mise en œuvre de la suite sur laquelle il veut se préqualifier, et ce, en utilisant pour chaque projet, la grille «Référence de projets», incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO; un des projets présentés doit être dans l'industrie des services publics, un autre de ces projets doit être dans l'industrie de l'assurance 11 et au moins un (1) de ces cinq (5) projets doit avoir une valeur des travaux réalisés d'une envergure de plus de \$ 50 millions;*

CGI utilise la technologie SAP pour construire, mettre en œuvre et gérer des systèmes d'entreprise pour des sociétés partout dans le monde. Nous sommes reconnus non seulement pour nos mises en œuvre de produits SAP, mais également pour nos services de gestion des applications, d'impartition et de mise à niveau, et nos services-conseils pour soutenir ces produits. De plus, nous offrons des solutions SAP combinées à nos propres solutions de propriété intellectuelle pour nous assurer que nos clients tirent parti des meilleures technologies et réalisent un retour sur investissement élevé.

Au cours des cinq (5) dernières années, CGI a réalisé plusieurs projets d'envergure de mise en œuvre avec la suite SAP. Parmi ces projets, nous avons pris soin de retenir ceux qui permettent de démontrer :

- la connaissance de CGI dans les domaines d'affaires spécifiques à la Société, soit le secteur public et l'assurance;
- la capacité de CGI à livrer des projets d'envergure supérieurs à 50 millions de \$ canadiens;
- la connaissance de CGI des différentes composantes de la suite de progiciels de gestion intégrés de SAP, notamment chacune des composantes ciblées par le projet de transformation;

- l'expérience acquise pour chacune des phases de mise en œuvre soit : la planification, la conception, la réalisation, l'implantation et le soutien post-implantation;
- la capacité de CGI à collaborer mondialement dans la livraison de projet majeurs.

Le tableau suivant identifie l'ensemble des projets présentés dans cette section (y compris le projet exigé pour la « mobilité ») et leurs principales caractéristiques. Chacun de ces projets est par la suite présenté, conformément, aux grilles de référence du document d'appel d'offres.

Projet	Industrie(s)			Envergure 50 M\$ (millions)	Composante(s)			Mobilité
	Services Publics	Assurances	Autres		CRM	EBS	BI	
Plexxus (Canada)	✓		Santé			✓		✓
Inter Mutuelle Assistance (France)		✓			✓	✓		
Trésor public de la Finlande	✓			✓		✓	✓	
Sasktel			Télé- communications			✓	✓	
BCE, Bell Canada et filiales			Télé- communications	✓				
ProRail	✓		Transport					✓

PROJET 1 – SERVICES PUBLICS

Nom de la compagnie	Industrie	Personne contact	Date de réalisation du programme/ projet
Nom Plexxus	☒ Services publics ☐ Assurances ☐ Autres, précisez Secteur de la santé	Nom : Ian Doyle Titre : Directeur TI À la demande du client, CGI coordonnera les communications avec ce client. SVP Contacter monsieur Firas Samad, gestionnaire de compte CGI. Adresse courriel : firas.samad@cgi.com Téléphone : (416) 306-3715	De : Août 2010 À : Mars 2016 (entente initiale) <i>Une extension des services courants jusqu'en 2019 a été signée en juin 2014</i>

Description du programme/ projet

À propos de Plexxus

Plexxus est une organisation ontarienne de services partagés avec une expertise dans la gestion de la chaîne logistique, technologies de l'information et de la transformation de l'entreprise. Sa mission consiste à livrer des services de manière à améliorer la qualité et les résultats opérationnels, ainsi qu'à générer des économies. Elle a été constituée en 2006 par une dizaine d'hôpitaux membres, soit :

- Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital;
- Lakeridge Health;
- Mount Sinai Hospital;
- North York General Hospital;
- Rouge Valley Health System;
- St. Joseph's Health Centre;
- The Scarborough Hospital;
- Sunnybrook Health Sciences Centre;
- Toronto East General Hospital;
- University Health Network;
- Women's College Hospital.

Travaillant en collaboration avec les parties prenantes, Plexxus fournit des services efficaces grâce à des systèmes et des processus évolutifs.

Description du programme/ projet

Les défis de Plexxus consistent à :

- Améliorer les synergies et l'homogénéité des pratiques entre les hôpitaux;
- Renouveler rapidement les systèmes informatiques des hôpitaux dont la plupart ont une fin de vie proche;
- Mettre en œuvre une solution commune et intégrée permettant à ses membres d'accéder à une solution via un client léger en Tiers 1.

CGI a été sélectionné par Plexxus pour la mise en œuvre et l'intégration de SAP sur le périmètre suivant :

- Chaîne logistique : achats, y compris les demandes d'achat électroniques et logistique, entrepôts et hôpitaux;
- Finance : comptabilité générale, comptabilité et facturation clients (pour Plexxus uniquement), comptabilité fournisseurs, comptabilité des immobilisations et gestion des fonds et subventions (y compris la comptabilité des clients pour les subventions);
- Gestion des référentiels de données;
- Production de rapports;
- Mise en œuvre et maintenance de l'infrastructure technologique de 2010 à 2016;
- Maintenance des applications de 2011 à 2017.

Plexxus a mandaté CGI pour la gestion des infrastructures hébergées et pour effectuer la maintenance des applications et des services de développement, y compris;

- l'environnement de production et de non-production hébergés dans deux centres de données CGI (63 serveurs Unix et Wintel) situés à Mississauga et Montréal;

- le centre de support;
- l'extension de réseau pour les 11 hôpitaux membres;
- la reprise après sinistre;
- le support SAP niveau 2 et le développement d'applications.

En raison de l'envergure et de la complexité de cette initiative, le projet ITS a été découpé en phases :

1. Phases d'exploration et de préconception de 2008 à 2009;
2. Fin de préconception finance en septembre 2010;
3. Démarrage au 1er novembre 2011;
4. Fin des déploiements le 1er octobre 2012.

Plexxus Solution Mobile :

Afin d'éliminer tout retard pouvant avoir une incidence sur les soins aux patients il est nécessaire de permettre l'approbation de certaines commandes partout et à tout moment. De ce fait, une solution mobile SAP a été conçue afin d'offrir un moyen pratique de procéder aux approbations, étant donné que les utilisateurs concernés n'ont pas nécessairement accès à tout moment à un poste de travail ou ordinateur portable leur permettant d'accéder au portail (c.a.d. lors des réunions, à l'extérieur de l'hôpital, durant les voyages, etc.).

Plexxus a mandaté CGI pour construire une interface mobile personnalisée, en utilisant SAPUI5, JavaScript, CSS3, HTML5, SAP Gateway, et SAP SRM.

Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)	Composantes et/ou principaux modules implantés	Phases de réalisation
☐ inférieur à 25 M\$ ☒ entre 25 et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☐ plus de 250 M\$	☐ entre 25 000 et 49 999 j-p. ☒ entre 50 000 j-p. et 100 000 j-p. ☐ supérieur à 100 000 j-p.	• SAP ERP • SAP SCM	☒ Planification ☒ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation

PROJET 2 – ASSURANCES

Nom de la compagnie	Industrie	Personne contact	Date de réalisation du programme/ projet
Inter Mutuelle Assistance (IMA)	☐ Services publics ☒ Assurances ☐ Autres, précisez	Nom : VEYRY Magaly Titre : Direction Achats Adresse courriel : magaly.veyry@ima.eu Téléphone : +33 (0)5 49 347 347	De : 2011 À : à ce jour
Description du programme/ projet IMA a été créé en 1981 par l'association de grandes mutuelles d'assurance françaises, désireuses d'apporter à leurs sociétaires des prestations d'assistance de qualité. À elles seules, les sociétés d'assurance actionnaires d'IMA assurent plus de 14,5 millions de véhicules soit plus de 55% du parc automobile français et 11 millions d'habitations. Enfin et surtout, elles assurent 35 millions de personnes, soit plus d'un Français sur deux. Chaque année, IMA met en œuvre ses savoir-faire pour venir en aide à plus de 2 millions de personnes... parmi les 46 millions qui potentiellement bénéficient des services d'IMA. IMA est donc responsable de l'assistance aux assurés notamment dans les domaines routier, médical, voyage, habitation et expatriation. En 2011, le groupe IMA a lancé le projet de transformation SIGMA pour lequel il a retenu la solution SAP.			

Par la suite, CGI a accompagné IMA au cours des différentes étapes et de manière plus soutenue depuis la phase de conception du projet. Finalement, depuis début 2015, CGI est responsable du support, de maintenance (évolutive et corrective) ainsi que la réalisation d'études et d'analyse.

Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)	Composantes et/ou principaux modules implantés	Phases de réalisation
☐ inférieur à 25 M\$ ☒ entre 25 et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☐ plus de 250 M\$	☒ entre 25 000 et 49 999 j-p. ☐ entre 50 000 j-p. et 100 000 j-p. ☐ supérieur à 100 000 j-p.	• SAP BW • SAP CRM • SAP ECC (MM, SD, FI, CO) • SAP sourcing	☐ Planification ☒ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation

PROJET 3 – PLUS DE 50M\$

Nom de la compagnie	Industrie	Personne contact	Date de réalisation du programme/ projet
Nom Trésor public de la Finlande	☒ Services publics ☐ Assurances ☐ Autres, précisez 	Nom : Lasse Skog Titre : Responsable des technologies de l'information Adresse courriel : lasse.skog@valtiokonttori.fi Téléphone : +358 295 50 2000	De : 30 septembre 2008 À : 31 décembre 2016

Description du programme/projet

Le gouvernement finnois a décidé de centraliser l'opération de ses processus financiers et de RH en une seule organisation. Ce projet est appelé le projet « Kieku » et est sous la responsabilité du Trésor public de la Finlande.

Kieku est un projet de transformation du modèle opérationnel et administratif du gouvernement. Il vise à mettre en place :

- la plateforme de services partagés SAP Financial et HR à l'échelle du gouvernement;
- les produits SAP.

Le programme Kieku normalisera les procédures, les processus et les structures de données de l'administration financière et des ressources humaines du gouvernement.

À terme, le gouvernement finnois prévoit des économies de 40 % avec ce projet.

La mise sur pied de la plateforme de services partagés SAP a débuté en septembre 2008. Le déploiement a débuté en 2011 et la plateforme a été mise en place dans 25 agences gouvernementales, pour 18 000 utilisateurs. Le déploiement de Kieku continuera au sein du gouvernement central jusqu'en 2015 et sera totalement complété en 2016. Les services financiers et de ressources humaines de toutes les agences gouvernementales ainsi que leurs 65 000 utilisateurs, dont 3 000 utilisateurs professionnels de l'administration des finances et des ressources humaines, seront gérés par Kieku. Les services de soutien pour Kieku ont débuté en janvier 2011.

Le gouvernement finnois a choisi CGI comme partenaire de mise en œuvre et de soutien SAP pour Kieku.

Avec toute son expérience en processus et ressources partagées au niveau d'organismes gouvernementaux, CGI a instauré des processus communs de meilleures pratiques opérationnelles, avec des rôles et responsabilités clairement définis. Un modèle commun SAP couvrant les fonctions financières et de ressources humaines a été instauré pour simplifier et automatiser les processus.

Types de travaux effectués
Domaines des applications
 CGI est responsable de l'implantation des applications et du soutien applicatif pour les domaines suivants :

- Finances et contrôle : SAP FI, CO, PS, AA, AP, AR, GL;

- Production de rapports : SAP BI;
- RH SAP : WF, Portal, Webdynpro [REDACTED] Webdynpro Java;
- Interfaces : SAP PI;
- Gestion de l'identité et autorisation;
- Paie (autre que SAP);
- Gestion du temps (autre que SAP);
- Planification des vacances (autre que SAP).

Centre de service

CGI entretient Kieku pour tous les utilisateurs du gouvernement finnois. Le client a son propre centre de service pour couvrir les demandes des utilisateurs finaux. Les demandes de service sont ensuite acheminées aux équipes et aux ressources. Dix équipes de soutien travaillent à régler les problèmes de leur domaine d'expertise spécifique. OneITS, un outil de CGI, est utilisé dans le processus de gestion des incidents.

Gestion de la configuration

La configuration SAP est gérée manuellement, et ce travail est coordonné par secteur d'application. Il est important de noter, que le programme requiert plusieurs déploiements simultanés en plus d'un entretien permanent. Le potentiel d'utilisation d'un outil de gestion de la configuration automatisé SAP [REDACTED] est en cours d'évaluation.

Gestion des demandes de changement et prestation

Toutes les demandes de changement sont effectuées selon le calendrier des mises en production. Ce calendrier est planifié en détail pour l'année en cours et est planifié en bref pour l'année suivante. Il y a habituellement de 4 à 5 mises en production principales par année. Dans le cas du programme Kieku, des déploiements en continu et un entretien permanent ont lieu de façon simultanée. Un environnement double est en place afin d'aligner les mises en application des déploiements avec les opérations quotidiennes séparées de la production. L'équipe de gestion du changement contrôle la mise en place des changements. L'équipe de gestion des changements est sous la responsabilité partagée avec le client. L'équipe se rencontre à toutes les deux semaines.

Essais et contrôle de la qualité

L'outil de contrôle de la qualité HP est utilisé pour contrôler la gestion des changements et les essais pour les essais d'intégration de CGI et les essais d'acceptation du client. CGI et le client évaluent actuellement l'utilisation possible de SAP [REDACTED] Change Request Management (ChaRM) pour ajouter une autre couche de contrôle à l'environnement de système actuel.

Suivi et résolution de problèmes

CGI et le client ont 5 équipes communes de gestion de problèmes qui se rencontrent aux 2 semaines afin de surveiller le centre de service et d'identifier les changements requis. Une analyse des causes fondamentales est entreprise lorsque de multiples occurrences d'un même problème surviennent en même temps ou dans les rapports d'incidents.

Maintenance préventive

La mise en application de SAP Security Notes et de SAP Support Package Stack ainsi que les mises à jour des extensions de fonctionnalité font partie intégrante de la maintenance préventive de SAP Solution Landscape. L'échéancier, la portée et les essais sont alignés avec le calendrier des mises en production mineures et majeures.

Réparation de matériel informatique

La réparation de matériel pour Kieku est contrôlée par le processus de Gestion des incidents majeurs (MIM), qui consiste en un processus officiel de mise en œuvre de changements à l'infrastructure et aux applications dans l'environnement de production. Les étapes d'approbation et les analyses d'impact sont au cœur de ce processus.

Hébergement

CGI est responsable des services de gestion applicative. Une tierce partie est responsable de l'hébergement de l'infrastructure (services de centre de données).

Gestion de la sécurité

Le programme Kieku a été mis en application en conformité avec les exigences contenues dans le décret gouvernemental sur la sécurité de l'information, vérifié selon les instructions de l'Office de la sécurité de l'information du gouvernement finnois (VAHTI). Les audits de sécurité font partie intégrante de la gestion de la sécurité de Kieku. Le client et CGI ont tous deux du personnel dédié à la gestion de la sécurité. L'administration policière de la Finlande, les douaniers, le ministère des Affaires étrangères et le bureau du Président de la république de Finlande sont des exemples d'organisations où la sécurité des données est très importante et qui utilisent les services de Kieku. L'accès et l'autorisation des utilisateurs est contrôlée par le système, maintenu par CGI.

Autres détails

- Le système Kieku est utilisé par environ 18 000 utilisateurs; ce nombre augmentera à 65 000 à la fin de l'année 2016.
- Le Trésor public de la Finlande est un ministère du gouvernement finlandais auquel CGI a fourni un soutien constant au système SAP pendant 44 mois.

Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)	Composantes et/ou principaux modules implantés	Phases de réalisation
☐ inférieur à 25 M\$ ☒ entre 25 et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☐ plus de 250 M\$	☐ entre 25 000 et 49 999 j-p. ☒ entre 50 000 j-p. et 100 000 j-p. ☐ supérieur à 100 000 j-p.	• Comptes payables / cartes d'achat (FI-AP/ACQ) • Comptes recevables (FI-AR) • Immobilisation (FI-AA) • Grand livre (FI-GL) • Contrôle (FI-CO) • Projet (PS) • Ventes et distribution (SD); • Gestion de fonds (FI-FM) • Ressources humaines et HCM) • Intelligence d'affaires (BI) • Gestion de la solution (SM)	☒ Planification ☒ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation

PROJET 4 – AUTRES

Nom de l'entreprise	Industrie	Personne contact	Dates de livraison du programme ou du projet
SaskTel	☐ Services publics ☐ Assurances ☒ Autres, précisez Télécommunications	Nom : Jim Dundas Titre : CIO Courriel : jim.dundas@sasktel.com À la demande du client, CGI coordonnera les communications avec ce client. SVP Contacter monsieur Ryan Bayne, gestionnaire de compte CGI. Courriel : ryan.bayne@cgi.com Téléphone : (306) 761-4313	De : Décembre 2011 À : Décembre 2018

Description du projet ou du programme

CGI a signé un contrat en septembre 2011 pour l'implantation, la mise à niveau et le soutien SAP pour une période de 7 ans. CGI offre également des services-conseils. Suite à la conclusion de ce contrat, CGI a créé un centre d'excellence SAP à Regina, en Saskatchewan.

CGI est responsable de l'implantation, de la mise à niveau, des services de soutien et de projet pour plus de 5 000 utilisateurs actifs de Regina, en Saskatchewan, ainsi que des centres de soutien et de livraison au pays et à faible coût à l'international. SaskTel est une société d'État de Saskatchewan qui opère dans le domaine des télécommunications à travers la province.

CGI a débuté en décembre 2011 par une transition de trois mois pour tous les services SAP. Ainsi, tous les accords sur les niveaux de service ont été finalisés depuis le début de la livraison des services SAP en mars 2012. Dès lors, CGI s'est chargée des projets AMS et de niveau 3 pour tous les travaux SAP de SaskTel, y compris les modules SAP HR/PY, MM, PM, PS, WM, XI/PI, FI/CO, BI, AP, IM, CM, AM, ESS/MSS.

Valeur du programme ou du projet (millions – M \$)	Efforts (j-p)	Principaux composants ou modules implantés	Étapes CGI offre tous les services pour l'environnement SAP
☐ inférieur à 25 M\$ ☒ entre 25 et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☐ plus de 250 M\$	☒ entre 25 000 et 49 999 j-p. ☐ entre 50 000 j-p. et 100 000 j-p. ☐ supérieur à 100 000 j-p.	1. Modules SAP supportés : HR/PY, MM, PM, PS, WM, XI/PI, FI/CO, BI, AP, IM, CM, AM, ESS/MSS 2. Services de soutien SAP avec les centres de soutien CGI	☒ Planification ☒ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation

PROJET 5 – AUTRES

Nom de la compagnie	Industrie	Personne contact	Date de réalisation du programme/ projet
Nom BCE, Bell Canada et filiales	☐ Services publics ☐ Assurances ☒ Autres, précisez Télécommunications	Nom : Sergio Carreiro Titre : gestionnaire À la demande du client, CGI coordonnera les communications avec ce client. S.V.P Contacter monsieur Pascal Thauvette, gestionnaire de compte CGI. Courriel : pascal.thauvette@cgi.com Téléphone : (514) 415-3118	De : 1999 À : 2026
Description du programme/ projet De nombreuses implantations et mises à niveau soutiennent l'évolution transformationnelle en cours de Bell. SAP a remplacé un large éventail d'applications traditionnelles qui géraient les finances d'entreprise, la comptabilité de gestion, les activités de trésorerie, l'établissement du budget des investissements, le contrôle des capitaux, la gestion de projet, le suivi des actifs et des équipements, et la gestion de la chaîne logistique de bout en bout. Ils ont choisi d'implanter les modules SAP suivants: BI, FI/CO, FM, MM, PM, PS, AM, SD, QM, PP, HR, SRM et Supply Chain Management. Dans le cadre du remplacement de ces applications traditionnelles, CGI a aidé Bell Canada à optimiser ses dépenses en SI/TI tout en faisant avancer sa position concurrentielle dans le secteur des télécommunications qui est de plus en plus complexe et déréglementé. Description du projet CGI a été choisie par Bell pour être partenaire du projet. Les services SAP offerts par CGI comprennent : la gestion de projet et la consultation, l'implantation, l'hébergement et le soutien. CGI offre son expertise continue fonctionnelle et technique SAP depuis juin 1999, et soutient les initiatives cruciales telles que l'achèvement de deux mises à niveau SAP pour Bell, de SAP Rel. 4.0 à Rel. 4.6 (2004), et par la suite à ECC 6.0, et maintenant ECC 6.0 eehp6 (2014). Ceci inclut plusieurs projets, y compris l'implantation, l'optimisation et la rationalisation de tous les modules d'ECC 6.0, [REDACTED] Retail Industry, HR re-engineering, Portal, EBP, et Mobile solutions. Au fil des ans, CGI a implanté de nombreuses initiatives transformationnelles exploitant les technologies SAP dont les suivantes: • Applications de visibilité des stocks en exploitant Java, SAP Portal et PI avec des applications mobiles sous [REDACTED] • Système de gestion du réseau des actifs d'entreprise avec un appareil mobile portatif; • Système de gestion de l'approvisionnement et de l'inventaire des câbles. CGI a soutenu l'évolution de Bell dans ses fusions et ses acquisitions en intégrant de multiples entreprises aux fonctions diversifiées dans un seul système SAP : 1. Intégration de CTV/Globemedia à Bell Canada; 2. Intégration d'Astral Media à Bell Canada; 3. Intégration d'Aliant et de Télébec à Bell Canada.			

Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)	Composantes et/ou principaux modules implantés	Phases de réalisation
☐ inférieur à 25 M\$ ☐ entre 25 et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☒ plus de 250 M\$	☐ entre 25 000 et 49 999 j-p. ☐ entre 50 000 j-p. et 100 000 j-p. ☒ supérieur à 100 000 j-p.	SAP (BI, FI/CO, FM, MM, PM, PS, AM, SD, QM, PP, HR, SRM, Supply Chain Management)	☒ Planification ☒ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation

4.1.2.1 Projets de mise en œuvre dans des organismes de gestion de l'immatriculation des véhicules et de gestion de permis de conduire

a. À titre d'information seulement, en plus des cinq (5) projets, si le prestataire de services a déjà réalisé des projets de mise en œuvre de cette suite de progiciels de gestion intégrés dans des organismes de gestion de l'immatriculation des véhicules et de gestion de permis de conduire, préciser les organismes concernés et les projets réalisés en utilisant une ou plusieurs copies additionnelles de la grille « Référence de projets », incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO.

Comme vous avez pu le constater à la lecture des pages précédentes, CGI a réalisé de grands projets avec la suite de progiciels de gestion intégrés SAP, et ce, dans différents domaines d'affaires. Concernant le domaine de l'immatriculation des véhicules et de la gestion de permis de conduire, CGI n'a pas encore eu l'occasion d'y réaliser un projet de mise en œuvre de la suite de PGI SAP. Cependant nous possédons l'expérience et l'expertise nécessaire pour réaliser avec succès un tel projet, ceci basé sur les faits suivants :

- Le premier bureau de CGI a été ouvert dans la ville de Québec en 1976 et depuis nous avons toujours eu une place d'affaires à Québec. Nos conseillers sont ainsi intervenus régulièrement à la Société, que ce soit directement sur les systèmes de mission (immatriculation, permis de conduire, fonds d'assurance) ou au niveau des domaines d'affaires, CGI a toujours été présent à la Société. Nous avons toujours été partenaire des grands chantiers de développement tout au long de l'évolution de la Société. Ceci se traduit donc par une connaissance accrue de vos domaines d'affaires ainsi qu'à vos systèmes actuels. Cette connaissance acquise demeure un élément des plus importants pour assurer le succès du programme de la transformation organisationnelle que la Société s'appête à démarrer par la mise en place de la suite d'un PGI.

- En plus de cette connaissance au niveau de l'immatriculation des véhicules et de la gestion des permis de conduire pour la province de Québec, CGI travaille depuis novembre 2014 avec « Motors Insurers' Bureau (MIB) » au Royaume-Uni pour la mise en place du produit « MyLicence » du service « UK General Insurance Industry ». Notre mandat consiste en la mise en place du produit (paramétrisation, gestion de projet, gestion du changement, intégration avec les systèmes actuels), à son implantation et au support post-implantation. Le produit « MyLicence » consiste à retourner aux compagnies d'assurance différentes informations concernant le permis de conduire du conducteur, à savoir ses infractions à la sécurité routière, ses points de démerite, les amendes qu'il a obtenus par le passé. Afin d'obtenir plus d'informations sur ce projet, nous vous référons au communiqué de presse présenté à l'annexe 5.

4.1.3 Projets de solution de mobilité

3. *Qu'il a réalisé, avec certaines des composantes de cette suite, des projets de solutions de mobilité;*
Pour faire cette démonstration, le prestataire de services doit présenter au moins un (1) projet de solution de mobilité qu'il a réalisé en utilisant la grille «Référence de projets de solutions de mobilité», incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO; le prestataire de service peut présenter, s'il le désire, jusqu'à deux(2) projets additionnels pour démontrer son niveau d'expertise en solutions de mobilité. Le prestataire doit par contre noter que le premier projet présenté sera celui évalué à l'égard de cette attente.

La demande en matière d'applications mobiles évolue à une vitesse vertigineuse. Pour demeurer concurrentielles, les organisations doivent désormais intégrer la technologie mobile à leur environnement informatique existant et mettre en œuvre des applications mobiles qui favorisent la collaboration, stimulent la productivité et améliorent la différenciation ainsi que l'engagement et la satisfaction des clients et des citoyens.

CGI est à l'avant-garde de la technologie mobile depuis ses débuts. Au fil des années, nous avons aidé des organisations du monde entier à développer, à déployer et à maintenir des applications mobiles novatrices qui stimulent la performance. Toute transition vers un environnement mobile exige la refonte des méthodes de développement et de gestion des applications. CGI prête main-forte aux organisations qui effectuent ce virage en leur fournissant des services complets de développement et de gestion d'applications mobiles.

CGI possède une expérience et un savoir-faire approfondis en technologie mobile couvrant un large éventail de secteurs d'activité et d'entreprises. Nous avons fourni des solutions de mobilité d'entreprise à des clients du monde entier. Le centre d'excellence SAP de CGI stimule l'innovation. Nos solutions mobiles novatrices en gestion des actifs d'entreprise, en gestion de la chaîne d'approvisionnement, en gestion d'entrepôt et en RH ont été récompensées et reconnues par nos clients et SAP, de même que par les analystes. Nous avons livré les plus importants projets Sybase pour des clients du domaine manufacturier et des services publics.

Notre connaissance approfondie des technologies de systèmes de gestion intégrés, d'intelligence d'affaires et d'informatique en nuage apporte une valeur ajoutée à nos solutions mobiles. Nous fournissons également des services de sécurité de l'information de grande qualité, qui vont bien au-delà de l'authentification multipoint, afin d'assurer la sécurité optimale des données et des infrastructures. Nous proposons également à nos clients nos propres solutions de propriété intellectuelle ainsi que des solutions à la fine pointe de l'industrie en partenariat avec des entreprises mondiales des plus novatrices dans le secteur de la mobilité.

Spécifiquement, CGI a, à diverses occasions, mis en place des projets de solutions mobiles en lien avec la suite de progiciels de gestion intégré SAP.

En plus de l'expérience dans le cadre du projet Plexxus présentée à la section 4.1.2, CGI présente ci-après, le projet ProRail, dans l'industrie du transport.

PROJET 1

Nom de la compagnie	Industrie	Personne contact	Date de réalisation du programme/ projet
ProRail	☒ Services publics ☐ Assurances ☐ Autres, précisez : Transport	Nom : Kees Bronner Titre : Directeur des TI À la demande du client, CGI coordonnera les communications avec ce client. SVP Contacter monsieur Christiaan van Boetzelaer, gestionnaire de compte CGI. Adresse courriel : christiaan.van.boetzelaer@cgi.com Téléphone : +31 88 5646048	De : Novembre 2013 À : Mai 2014
Description du programme/ projet ProRail est responsable de la maintenance des chemins de fer Néerlandais constitués de 404 stations ferroviaires réparties sur plus de 7000 Km de rail. L'organisation dispose d'équipes de terrain responsables de la surveillance, de la maintenance et de la réparation des installations. Les équipes reçoivent des demandes d'intervention qu'elles réalisent de la manière la plus efficace possible pour réduire au minimum l'indisponibilité du service. Le problème à l'origine du projet était que les équipes de terrain n'avaient pas d'accès facile au système d'inventaire de pièces (catalogue de plus de 100 000 pièces), ni au système d'assignation des interventions.			

CGI a été choisie comme partenaire de ProRail. Avec l'aide du client, CGI a développé et mis en place une solution d'accès mobile adaptée au contexte de ProRail, qui donne au technicien l'accès au catalogue de pièces, ainsi qu'au système d'assignation d'intervention.

La solution est basée sur les produits de SAP (SAP CS, SAP [REDACTED] Gateway, SAP Mobile Platform). L'application comporte :

- des composants clients installés sur appareils mobiles (tablette Windows 8),
- des composants d'interface/conversion installés en nuage (solution infonuagique Azure de Microsoft), et
- des composants dans l'arrière-boutique (Backoffice) donnant accès aux systèmes d'entreprise, c'est-à-dire le système d'inventaire et le système d'assignation de tâches (intervention).

La résultante donne aux équipes un accès en temps réel aux systèmes en arrière-boutique (Backoffice). La solution s'avère efficace, peu coûteuse et évolutive.

Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)	Composantes et/ou principaux modules implantés
☒ inférieur à 5 M\$ ☐ entre 5 et 10 M\$ ☐ entre plus de 10 M\$ et 50 M\$ ☐ plus de 50 M\$	☒ inférieur à 1000 j-p ☐ entre 1 000 j-p et 4 999 j-p ☐ entre 5 000 j-p et 10 000 j-p ☐ supérieur à 10 000 j-p	• SAP CS, • SAP [REDACTED] Gateway, • SAP Mobile Platform • MS Azure

4.1.4 Expérience et expertise avec les composantes principales de la suite SAP

4. *Qu'il a de l'expérience et de l'expertise avec les composantes principales de la suite de progiciels de gestion intégrés pour laquelle il veut se préqualifier parmi les composantes suivantes : **SAP CRM, SAP ERP, SAP BI (BusinessObjects)***

CGI démontre aux points suivants son expertise mondiale avec les composante SAP CRM, SAP ERP et SAP BI (Business Objects).

4.1.4.1 Nombre de conseillers utilisant les composantes SAP

a. *Pour chacune de ces composantes, il doit indiquer le nombre de conseillers qui ont utilisé ces composantes en utilisant la grille «Expériences et expertises sur les composantes proposées par l'éditeur», incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO.*

Les sous-éléments « a » et « b » sont traités de façon intégrée.

b. *La SAAQ désire aussi connaître, à titre d'information, le nombre de conseillers qui sont formés sur ces composantes ainsi que la version sur laquelle la majorité des conseillers est formée en utilisant les colonnes prévues à cet effet dans la grille «Expériences et expertises sur les composantes proposées par l'éditeur».*

Tel que déjà mentionné, CGI regroupe une équipe composée de plus de 3000 spécialistes SAP. Ces ressources interviennent spécifiquement à la réalisation de projets d'envergure reliés à la technologie SAP. Certains d'entre eux ont spécifiquement utilisés les technologies demandées par la Société. Il est à noter que tous ces experts en produits SAP de CGI possèdent toutes les formations et les certifications relatives aux plus récentes solutions SAP, dont mySAP ERP, mySAP CRM, mySAP SCM, mySAP SRM, mySAP PLM et la plateforme pour processus d'affaires SAP [REDACTED] ainsi que les certifications pour l'hébergement, l'informatique en nuage et la gestion des applications.

Le tableau suivant présente l'expertise mondiale de CGI avec les composantes de la solution SAP (SAP CRM, SAP ERP et SAP BI).

Grille « Expériences et expertises sur les composantes de nouvelle génération »

Nom de la composante	Nombre de conseillers qui ont utilisé la composante	Conseillers formés (à titre d'information)	
		Nombre	no de version (si applicable)
Solution SAP			
SAP CRM	168	168	Différentes versions
SAP ERP	1490	1490	Différentes versions
SAP BI (Business Objects)	330	330	Différentes versions

4.1.4.2 Expérience et expertise de notre bassin de conseiller utilisant les composantes SAP

c. Également, le prestataire de services doit démontrer dans un maximum de trois (3) pages, à l'égard des composantes de la plateforme technologique et des autres composantes proposées par l'éditeur, qu'il dispose de l'expérience et de l'expertise requises dans son bassin de conseillers pour mener à bien le programme de transformation de la Société. Les composantes pour lesquelles il doit faire cette démonstration sont : SAP [REDACTED], SAP [REDACTED] (SAP [REDACTED]), SAP GRC, Workbench SAP, Business Rules Framework (BRF+), ES-SOA, SAP [REDACTED] Process Orchestration, SAP [REDACTED], SAP [REDACTED], SAP mobilité, SAP WPB, SAP [REDACTED].

Depuis plus de 20 ans, CGI développe, maintient et supporte des projets de développement sur les différentes composantes de la plateforme technologique SAP. CGI est aussi un partenaire de SAP travaillant étroitement à promouvoir l'adoption de la plateforme [REDACTED] ayant déjà migré les bases de données de plusieurs clients existants sur [REDACTED] (au Canada, Bell et Bombardier Produits Récréatifs).

CGI a aussi déployé dans ces laboratoires, la nouvelle version de [REDACTED] avec la nouvelle extension Simple Finance afin de préparer une éventuelle migration d'une solution SAP existante servant à la gestion financière pour Le Groupe d'approvisionnement en commun de l'Est-du-Québec (GACEQ), organisme reconnu par le ministre de la Santé et des Services sociaux comme une corporation sans but lucratif représentant les établissements de santé et de services sociaux couvrant l'Est-du-Québec. La solution SAP actuelle fut implantée par CGI il y a plus de 10 ans et est toujours en service.

Pour CGI, SAP [REDACTED] est la pierre angulaire pour toutes les activités d'implantation, de support et maintenance, d'évolution et de mise à niveau des environnements SAP de nos clients. Durant l'implantation et les mises à niveaux, la documentation des processus d'affaires et de la configuration est conservée et maintenue sur l'environnement [REDACTED] du client, ce qui permet une transition efficace vers les activités de support applicatives. L'implantation récente pour notre client Plexxus et la dernière mise à niveau chez Bell au Canada sont parmi nos réalisations importantes à cet égard. Une fois le cycle d'implantation terminé, les activités de support applicatif sont prises en charge à partir de SAP [REDACTED]. La surveillance, l'application des 'supports packs', les transports ainsi que la gestion des changements sont toutes des activités de support traitées dans SAP [REDACTED]. CGI supporte plus de 600 instances et 750,000 usagers à travers le monde et l'usage de SAP [REDACTED] est un élément critique des activités quotidiennes.

CGI a aussi déployé le module Governance Risks and Compliance (GRC, les modules Emergency Access Management, Access Risk Analysis) chez Bell Canada et Domtar dans un contexte multi-instances. Nous avons aussi déployé le module GRC chez CP Rail (Access Request Management) et l'Oréal.

L'expérience de CGI sur Netweaver Process Orchestration est basée sur les modules Process Integrations (PI) et Business Rules Management (BRM), avec des installations mises en œuvre et supportées chez Bell Canada, les magasins Espace Bell, Plexxus, Kinston Hospital, Expertech and Tractor Supply et Bombardier Produit Récréatif. Dans le cas de Bell Canada, certains processus de niveau « entreprise » furent implantés en utilisant les standards ES-SOA.

La présence de CGI dans le domaine de la mobilité est très importante, mentionnons entre autres une application multiplateforme développée pour Plexxus utilisant les technologies [REDACTED] SAP [REDACTED] Gateway, HTML5 et CSS3 permettant l'accès au système dorsal du module SAP SRM.

Aussi, CGI a été appelée à réaliser une preuve de concept pour l'introduction de [REDACTED] chez Sasktel offrant un accès mobile à des fonctionnalités RH tel que la visualisation du bordereau de paie. Encore une fois, les technologies de pointe comme [REDACTED] SAP [REDACTED] Gateway et les systèmes dorsaux SAP ont été utilisés.

CGI a aussi livré à ProRail, une compagnie des Pays-Bas, une application mobile de gestion des incidents et de l'entretien des voies ferrées basées sur une combinaison des technologies SAP CS, SAP Mobile Platform (SMP) et SAP [REDACTED] Gateway avec Windows Azure et Windows 8 Pro pour tablette. L'utilisation de Windows Azure a permis d'offrir l'application dans le nuage, réduisant par le fait même le coût total de propriété (TCO).

En ce qui a trait à la technologie [REDACTED] CGI compte une équipe aguerrie de conseillers à travers le monde (près de 40 consultants). CGI a notamment implanté les différents processus et composantes de [REDACTED] chez des clients tels que la Société Générale, servant plus de 160 000 utilisateurs dans 40 pays et Renault, servant plus de 40 000 utilisateurs.

4.2 Critère 2 : La nature des services professionnels offerts par le prestataire de services au regard de ceux requis par la Société pour la suite de progiciels de gestion intégrés et le nombre de conseillers capables d'offrir ces services, incluant des services en français à Québec

4.2.1 Bassin adéquat de conseillers formés et expérimentés

1. Le prestataire de services doit démontrer :

- a. Qu'il dispose d'un bassin adéquat de conseillers formés et expérimentés sur la suite de progiciels de gestion intégrés (senior, intermédiaire, et junior définis à la grille « Expérience du bassin de conseillers professionnels – suite de progiciels de gestion intégrés ») et que leurs expériences de travail couvrent tous les types de services professionnels suivants :
 - i. Intégration fonctionnelle;
 - ii. Intégration technologique;
 - iii. Formation;
 - iv. Gestion du changement;
 - v. Communication;
 - vi. Assistance à la gestion (gestion de projet, gestion d'équipe);
- b. Qu'il possède un bassin de conseillers qui sont des experts des industries des services publics et de l'assurance;
- c. Qu'il possède également un bassin de conseillers expérimentés dans chacun des types de services professionnels qui sont capables de venir travailler à Québec en français.

Pour faire cette démonstration, il doit compléter la grille « Expérience du bassin de conseillers professionnels- suite de progiciels de gestion intégrés », incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO, **respecter les minimums indiqués dans la grille pour le total des conseillers** et, pour corroborer sa démonstration, fournir au moins un curriculum vitae (CV) d'un conseiller senior apte à travailler en français à Québec pour chacun des types de services professionnels ainsi que le CV d'un conseiller senior, spécialiste dans l'industrie des services publics et dans l'industrie de l'assurance, également apte à venir travailler en français à Québec;

Depuis maintenant près de quarante (40) ans, CGI offre, au niveau mondial, un vaste bassin de ressources spécialisées et, surtout, expérimentées en regard des différents profils demandés par la Société pour la suite de progiciel SAP.

Tel que nous l'avons démontré au point précédent, nous avons plus de 3000 spécialistes SAP dans le monde détenant l'expertise requise pour mener des projets d'envergure tel que celui de la Société. Nous avons donc fait appel à nos principaux dirigeants mondiaux de la pratique SAP afin de dénombrer notre bassin d'expertise mondiale en SAP selon les exigences exprimées dans le tableau.

Nous avons pris soin de classer notre expertise selon les spécialités mentionnées et aussi selon le niveau d'expérience de nos ressources. Nous croyons fermement que dans nos 3000 spécialistes SAP dénombrés au niveau mondial, que CGI est en mesure de fournir à la Société les spécialistes reconnus pour livrer un projet d'une telle envergure.

C'est ainsi que nous avons délibérément omis de présenter le nombre de ressources pigistes associées à ces profils, car nous savons bien que ces ressources ne détiennent aucune attache envers une firme. Cependant, si jamais le besoin de joindre une ressource pigiste à l'équipe CGI, CGI n'hésiterait pas à effectuer des alliances avec d'autres partenaires ou encore avec des pigistes. Ces alliances sont soit permanentes ou encore sur une base ad hoc. La souplesse de notre approche garantie à la Société que nous pouvons trouver, dans les délais prescrits, la meilleure ressource pour l'intervention à combler. Enfin, lorsque nous utilisons des pigistes ou des ressources d'appoint de nos partenaires, celles-ci doivent répondre aux exigences de notre clientèle en matière de compétences et d'expérience. Ces ressources sont alors en contrat avec CGI selon les mêmes termes, conditions et obligations que CGI l'est avec son client. Par contre, en tant que maître d'œuvre ou intégrateur, CGI demeure, en tout temps, responsable d'assurer la livraison des produits et des services convenus avec toute la qualité attendue, et ce, par l'ensemble des ressources constituant l'équipe de réalisation.

Le tableau suivant démontre l'offre de CGI en lien avec les différents profils demandés par la Société envers la suite de progiciel SAP.

Grille « Expérience du bassin de conseillers professionnels – suite de progiciels de gestion intégrés »

Nb. de conseillers dans chaque type de services professionnels	Seniors (plus de 15 ans d'expérience)	Intermédiaires (5 à 15 ans d'expérience)	Juniors (moins de 5 ans d'expérience)	Total	Bassin de pigistes	CV de référence Nom du conseiller senior présenté
Intégration fonctionnelle						
Total (minimum 500 incluant les pigistes)	1500	250	250	2000		
Au Québec	70	20	10	100		

Nb. de conseillers dans chaque type de services professionnels	Seniors (plus de 15 ans d'expérience)	Intermédiaires (5 à 15 ans d'expérience)	Juniors (moins de 5 ans d'expérience)	Total	Bassin de pigistes	CV de référence Nom du conseiller senior présenté
Aptes à travailler en français à Québec	40	20	20	80		William Cheng
Intégration technologique						
Total (minimum 500 incluant les pigistes)	500	300	100	900		
Au Québec	20	10	10	40		
Aptes à travailler en français à Québec	20	10	10	40		Cristian Cajvan
Formation						
Total (minimum 50 incluant les pigistes)	60	40	20	120		
Au Québec	15	10	5	30		
Aptes à travailler en français à Québec	25	10	5	40		François Angers
Gestion du changement						
Total (minimum 50 incluant les pigistes)	50	20	10	80		
Au Québec	10	10	5	25		
Aptes à travailler en français à Québec	20	5	5	30		Hanna Azoulay
Communication						
Total (minimum 25 incluant les pigistes)	30	20	10	60		
Au Québec	10	5	5	20		
Aptes à travailler en français à Québec	20	5	5	30		Marie Gagnon
Assistance à la gestion						
Total (minimum 100 incluant les pigistes)	100	20	20	140		
Au Québec	20	10	10	40		
Aptes à travailler en français à Québec	20	10	10	40		John Adamo

Nb. de conseillers dans chaque type de services professionnels	Seniors (plus de 15 ans d'expérience)	Intermédiaires (5 à 15 ans d'expérience)	Juniors (moins de 5 ans d'expérience)	Total	Bassin de pigistes	CV de référence Nom du conseiller senior présenté
---	--	--	--	-------	-----------------------	---

Experts par industrie⁹

Experts d'industrie – Services publics						
Total	6 795	6 635		13 430		
Au Québec	950	1 445		2 395		
Aptes à travailler en français à Québec	300	750		1 050		Jean Genest
Experts d'industrie – Assurance						
Total	1 530	2 165		3 695		
Au Québec	25	135		160		
Aptes à travailler en français à Québec	40	155		195		Yves Bérubé

À titre d'information seulement – ne fait pas partie des attentes

Experts d'industrie – Gestion de l'immatriculation de véhicules et/ou gestion du permis de conduire						
Total	nd	nd		nd		
Au Québec ¹⁰	2	36		38		
Aptes à travailler en français à Québec	nd	nd		nd		

⁹ Pour dénombrer les experts de l'industrie, CGI a compris que la Société désirait connaître le nombre d'années d'expérience cumulée exclusivement au sein d'organisations de l'industrie. Par conséquent, CGI a inclus uniquement les experts ayant œuvré dans l'industrie pour une période équivalente au nombre d'années d'expérience requise par la Société. Le nombre d'années est lié à l'expérience dans l'industrie et non à un service professionnel. Ainsi, à titre d'exemple, pour l'industrie des services publics, nous avons un total de 6795 experts étant intervenus pour plus de 15 ans auprès d'organisations publiques.

¹⁰ Le bassin d'experts d'industrie – Gestion de l'immatriculation de véhicules et/ou gestion du permis de conduire présenté dans le tableau reflète uniquement le bassin de ressources de l'unité d'affaires de Québec étant intervenues à la Société. Spécifiquement dans l'industrie de l'immatriculation de véhicules et/ou de gestion du permis de conduire, 2 de nos conseillers sont intervenus pour une durée supérieure à 15 ans à la SAAQ et 36 y sont intervenus pour une durée entre 5 et 15 ans.

4.2.2 Démonstration des interactions dans la mise en œuvre de la suite de progiciels de gestion intégrés SAP

2. Le prestataire de services doit également démontrer, dans la mise en œuvre de la suite de progiciels de gestion intégrés, comment les types de services identifiés à l'attente #1.a interagissent entre eux et permettent une mise en œuvre qui couvre toutes les activités du cycle de mise en œuvre d'une solution d'affaires.

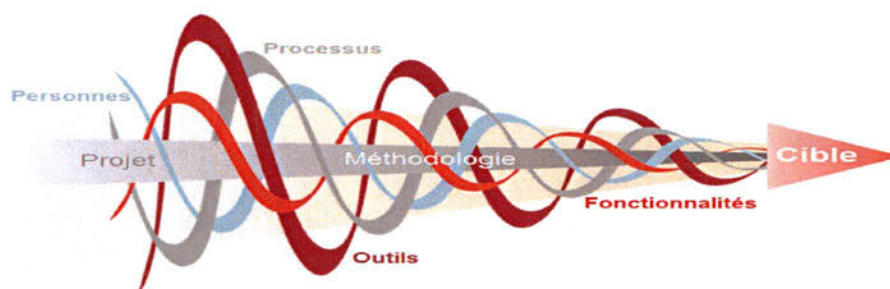
La mise en place d'un PGI a pour effet de créer un changement important dans les façons de faire entraînant les personnes, les processus, les fonctionnalités et la technologie vers une cible définie. Un PGI est en soi un levier de transformation qui remet en question le paradigme voulant que seule une solution « faite maison » puisse répondre aux besoins d'une organisation.

Historiquement, les solutions informatiques découlaient des processus en place. Un PGI dicte son propre ensemble de processus, basé sur les meilleures pratiques d'une industrie, sans égard aux structures et façons de faire en place. Les silos sont abolis pour faire place à la production de résultats de bout-en-bout. Les impacts sont généralisés, tant du côté affaires que TI.

LA NATURE DES INTERACTIONS DANS UN CONTEXTE DE TRANSFORMATION APPUYÉE D'UN PGI

Les interactions sont le lot d'acteurs impliqués dans le projet et qui contribuent à réaliser des tâches associées à des étapes ou phases de celui-ci. Dans le contexte de la réalisation du présent mandat, les acteurs sont associés aux types de services professionnels attendus par la Société : intégration fonctionnelle, intégration technologique, formation, gestion du changement, communication et assistance à la gestion. Quant aux étapes, celles-ci correspondent aux cinq phases de la méthodologie de mise en œuvre de la suite de PGI SAP proposée : préparation de projet, conception, réalisation, préparation démarrage et démarrage et support (voir section 4.3).

Une transformation utilisant un PGI doit être tenue sous contrôle, comme l'illustre le diagramme où quatre composantes (personnes, processus, outils et fonctionnalités) gravitent autour d'un axe temporel. Le projet, la méthodologie et la cible font partie de l'axe central autour duquel les personnes, les processus, les fonctionnalités et les outils gravitent pour converger vers la cible.



Lorsque la cible est atteinte, débute la période post-implantation. Les composantes poursuivront leur évolution pour se stabiliser et, ensuite, profiter des mises à jour offertes par le fabricant.

La composante Projet

Le projet en lui-même est une image réduite de l'organisation. Il exerce une force d'attraction au sein de celle-ci. Avec sa cible et sa méthodologie, il constitue l'axe autour duquel gravitent et évoluent les personnes, les processus, les fonctionnalités et les outils. Il est la source du changement et de son intégration ainsi que le moteur de la convergence de l'organisation. Pour exercer cette force d'attraction, l'équipe de projet doit faire preuve de cohésion.

Afin de garantir la réussite de l'implantation d'une suite PGI, les « acteurs » (services professionnels attendus) doivent travailler de façon intégrée tout au long du projet. La Société a défini la cible attendue : le modèle d'affaires intégré présenté au cahier des charges. Cette cible se précisera lorsque la solution PGI sera choisie et que l'équipe de projet sera en place.

La composante Méthodologie

La méthodologie est un facteur de stabilité et de progrès pour la réussite du projet. Elle assure la cohérence et l'intégration des biens livrables à chaque activité du cycle de mise en œuvre, quel que soit l'angle considéré : communication, sécurité, processus, outils, fonctionnalités, paramétrage, etc. Les efforts sont canalisés harmonieusement et progressivement vers la cible.

La méthodologie proposée par SAP (ASAP) est orientée en ce sens. De plus, SAP y a incorporé l'approche agile. Cette approche aux itérations rapprochées vient renforcer la cohésion et la convergence des outils, des fonctionnalités, des processus et des personnes.

Les biens livrables liés à la gestion du changement méritent toutefois d'être plus élaborés. Étant donné l'importance capitale des personnes pour la réussite d'une implantation de PGI, CGI suggère d'adopter des pratiques plus complètes en matière de gestion du facteur humain tel que des études de capacité à changer pour mieux cibler les efforts de changement, des prototypes et aide à la tâche pour la formation, des mécanismes d'intégration entre les experts responsables de la communication, de la formation, de l'organisation du travail. Ces activités et biens livrables supplémentaires améliorent substantiellement le contenu des stratégies et leur mise en œuvre.

L'utilisation du cadre d'intervention Harmonie de CGI apportera cette valeur ajoutée, tout comme l'utilisation du CPMF. Harmonie et le CPMF sont présentés à la section 4.3.

La composante Cible

La cible découle du besoin d'affaires à l'origine du projet de transformation. Elle est l'élément premier et ultime de convergence et d'intégration. Elle inclut la vision à terme de l'organisation, les bénéfices attendus, les orientations devant régir les processus, les fonctionnalités et les outils. Le projet, avec sa gouvernance et sa méthodologie, est le moyen pour atteindre la cible.

La composante Personnes

Les personnes sont au cœur de la transformation entreprise par la Société. L'ensemble des travaux représente pour elles l'occasion de faire converger les actions, les paroles et les valeurs vers une cible commune, à mesure que le projet évolue. On distingue deux groupes de personnes. Le premier travaille à orienter, développer et mettre en place la solution; ce sont les hauts dirigeants, la direction du projet et l'équipe de projet. Le second est celui qui intègre le changement dans ses façons de faire; ce sont les gestionnaires et les destinataires du changement. Les deux groupes doivent s'unir pour vivre le changement et s'assurer de converger vers la cible. Ils interagissent entre eux pour assurer la réussite du projet. Leur attitude et leur niveau de participation sont des facteurs clés de succès tel que démontré dans les paragraphes suivants.

Dans l'axe projet, les membres de la direction tiennent le cap et sont engagés activement dans la réussite du projet. Ils donnent les orientations et accordent leur soutien à la direction du projet. Ils créent la vision d'affaires et s'assurent de la partager. Les membres de la direction du projet travaillent de connivence avec la direction. Ils assurent la cohérence entre la haute direction, les gestionnaires et l'équipe de projet. Les membres de l'équipe de projet sont des collaborateurs qualifiés, engagés, collaboratifs. Ils confèrent la stabilité au projet. Ce sont eux qui amènent l'organisation vers la cible, qui réalisent la solution et ses biens livrables.

L'équipe de projet regroupe les conseillers qui dispensent les services professionnels, mais également des personnes des lignes d'affaires. Ce sont des spécialistes de domaine, délégués dans l'équipe de projet pour assurer la connaissance approfondie des affaires et des systèmes. Ils participent au paramétrage et aux essais, collaborent aux démonstrations et à la formation et préparent la relève en prévision de la post-implantation. Leurs interactions sont balisées par la méthodologie.

La composante Outils

L'environnement technologique doit être repensé pour satisfaire les besoins du PGI retenu et les outils en place doivent être configurés pour permettre le paramétrage des fonctionnalités choisies. Les fonctionnalités sont elles-mêmes incorporées au processus cible. Ce lien entre les composantes impose un dialogue constant entre l'intégrateur fonctionnel, l'intégrateur technologique et l'analyste d'affaires, lui-même spécialiste du domaine ou du module à implanter. De plus, l'environnement technologique doit permettre la réalisation des essais le plus près possible de la cible (environnement d'essais), tout comme l'environnement de formation.

La composante Processus

Les processus sont les actions par lesquelles l'organisation livre les produits et services découlant de sa mission. Le PGI impose des processus standards, issus des pratiques exemplaires, qui conduisent le changement dans les organisations qui les implantent. Avant qu'une organisation ne soit prête à travailler différemment, certains travaux doivent être exécutés : documenter les processus actuels, les profils, les compétences et les outils qui sont nécessaires à leur exécution. Ensuite, s'assurer de comprendre les processus cibles. Puis, mesurer l'écart entre l'actuel et la cible, et tracer le chemin à parcourir pour le combler avant l'implantation. Combler l'écart peut parfois mener jusqu'à l'élimination d'un service, la reconfiguration de la structure organisationnelle ou un changement d'équipement. Ajoutons que plus les processus cibles seront compris par les acteurs technologiques et fonctionnels, et ensuite par les utilisateurs, plus forte sera la convergence vers la cible.

Les personnes qui réaliseront l'analyse d'impacts entre l'actuel et la cible travailleront en interaction soutenue; ce sera le cas notamment des analystes d'affaires et des intégrateurs fonctionnels. Ces interactions sont intégrées à la méthodologie proposée.

LES MÉCANISMES D'INTERACTION ET LEUR UTILISATION PAR LES ACTEURS

Afin d'appuyer la réponse à critère, nous présentons de façon matricielle l'ensemble des mécanismes d'interaction requis lors de la réalisation des différentes phases du projet de mise en œuvre d'une suite PGI. Cette matrice permet de visualiser rapidement « Qui fait, quoi et quand ».

Mécanismes d'interaction des types de services selon les phases de projet

Phase du projet	Services professionnels	Mécanismes d'interaction											
		Partage rôles et responsabilités	Rencontre démarrage	Formation sur méthode et outils collaboration	Gestion documentaire	Table architecture	Registre points de suivi	Bien livrable de projet	Centre d'expertise opérationnel	Réunion statutaire / adhoc	SCRUM (méthode)	Atelier collaboration / synergie / plénière	Forum de participation
1	Planification / Préparation projet	Intégration fonctionnelle	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Intégration technologique	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Formation	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Gestion du changement	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Communication	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		Assistance à la gestion	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2	Conception	Intégration fonctionnelle			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Intégration technologique			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Formation			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Gestion du changement			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Communication			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Assistance à la gestion			x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Réalisation	Intégration fonctionnelle			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Intégration technologique			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Formation			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Gestion du changement			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Communication			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Assistance à la gestion			x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Transition / Préparation démarrage	Intégration fonctionnelle			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Intégration technologique			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Formation			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Gestion du changement			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Communication			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Assistance à la gestion			x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Production / Démarrage et support	Intégration fonctionnelle			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Intégration technologique			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Formation			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Gestion du changement			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Communication			x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Assistance à la gestion			x	x	x	x	x	x	x	x	x

4.2.3 Nombre de conseillers ayant de l'expérience dans l'industrie de la gestion de l'immatriculation des véhicules et/ou gestion des permis de conduire

À titre d'information seulement, la Société aimerait savoir le nombre de conseillers ayant de l'expérience dans l'industrie de la gestion de l'immatriculation des véhicules et/ou de la gestion des permis de conduire si le prestataire de services a indiqué avoir fait des projets de ce type dans sa réponse au critère 3.1.

Comme mentionné à la section 4.1.2.1, CGI a toujours œuvré sur les systèmes de mission de la Société. Ainsi, spécifiquement sur les systèmes actuels de la Société, CGI possède à son actif plus de deux cent cinquante (250) conseillers à ses bureaux de Québec et de Montréal. Ces ressources sont toujours à l'emploi de CGI et pourront certainement être un atout précieux lors de la mise en place du programme de transformation organisationnelle.

4.3 Critère 3 : Existence d'un coffre à outils assurant une grande performance dans la mise en œuvre du programme (planification, conception, réalisation, implantation et soutien postimplantation)

Le prestataire de services doit démontrer que son « coffre à outils » rencontre les attentes significatives ci-dessous

La méthodologie présentée par CGI est systématiquement utilisée lors de la réalisation de projets d'envergure SAP et permet d'assurer une grande performance dans la mise en œuvre du programme (planification, conception, réalisation, implantation et soutien postimplantation) de la suite de PGI SAP.

CGI démontre aux points suivants son « coffre à outils » SAP permettant de rencontrer les attentes exprimées par la Société.

4.3.1 Méthodologie de mise en œuvre de la suite de progiciels de gestion intégrés

1 Le prestataire de services doit démontrer qu'il dispose d'une méthodologie de mise en œuvre de la suite de progiciels de gestion intégrés qui prend assise sur celle de l'éditeur de la suite de progiciels de gestion intégrés pour laquelle il désire se préqualifier (section 2.1.1).

CGI comprend que pour réussir à déployer, mettre en œuvre, ou mettre à niveau des applications d'entreprise d'aujourd'hui, les organisations doivent adopter une méthodologie structurée et éprouvée pour guider les projets et programmes, gérer les risques et éviter les erreurs. Avoir un partenaire expérimenté et fiable, qui a fait avec succès des implantations SAP de grande envergure avec une méthodologie rigoureuse, est essentiel au projet de transformation organisationnelle que vise à mettre en place le nouveau modèle d'affaires de la Société.

CGI dispose d'un cadre de transformation fiable qui a permis de livrer avec succès à grande échelle des mises en œuvre de solutions SAP. Ce cadre de transformation, modulaire et évolutif, est articulé par les composantes suivantes :

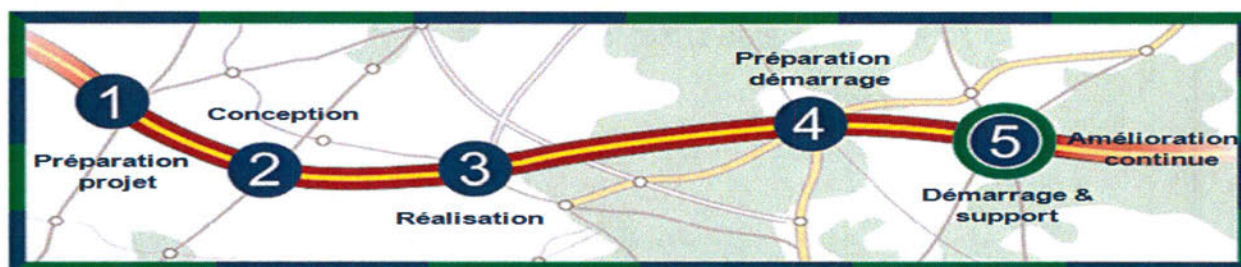
- la méthodologie ASAP de SAP (Accelerated SAP), qui encadre les activités et biens livrables d'intégration fonctionnelle et technologique;
- Harmonie, le cadre d'intervention en accompagnement à la transformation organisationnelle de CGI, qui encadre les activités et biens livrables de gestion du changement, de communication et, en complément à ASAP, de formation;

- CPMF, le cadre de gestion du partenariat client de CGI, qui encadre toutes les activités et biens livrables de gestion de projet et d'évaluation de la qualité du projet.

Cette méthodologie intégrée fournit un guide complet aux gestionnaires de projet. Elle permet à chaque membre de l'équipe de projet de bien comprendre le processus de mise à niveau et d'implantation ainsi que son rôle à l'intérieur de l'équipe. De plus, elle met de l'avant les valeurs de respect et de responsabilisation des membres de l'équipe. Il en résulte une meilleure efficacité et une réduction des pertes de temps causées par un manque d'encadrement des ressources.

ASAP

La méthodologie utilisée pour mettre en œuvre le projet s'appuie sur la méthodologie préconisée par SAP : ASAP. Cette dernière se décline en 5 phases tel que présentée au schéma suivant et peut être exécutée en mode Agile (ASAP v 8.0). Les étapes sont explicitées dans les chapitres ci-après.



HARMONIE

Depuis le début de ses activités, CGI a toujours tenu compte du facteur humain dans ses projets. De pair avec l'évolution de ses méthodes de gestion de projets, la méthodologie de gestion du changement a elle aussi évoluée pour devenir aujourd'hui une méthode en soi que nous appelons Harmonie. Celle-ci est le résultat de la longue expérience de CGI en projet et s'inspire également des meilleures pratiques existantes. Harmonie intègre notamment la gestion du changement (leadership et communication) ainsi que la formation. Harmonie s'intègre elle-même à la gestion de projet par des activités et des livrables associés à chaque étape du projet.

Harmonie détaille chaque activité et livrable dans un document et fournit maints exemples et gabarits. Jusqu'à maintenant, cette méthodologie ainsi que ses outils représente, pour nos clients, une valeur ajoutée à la méthodologie ASAP.

CPMF

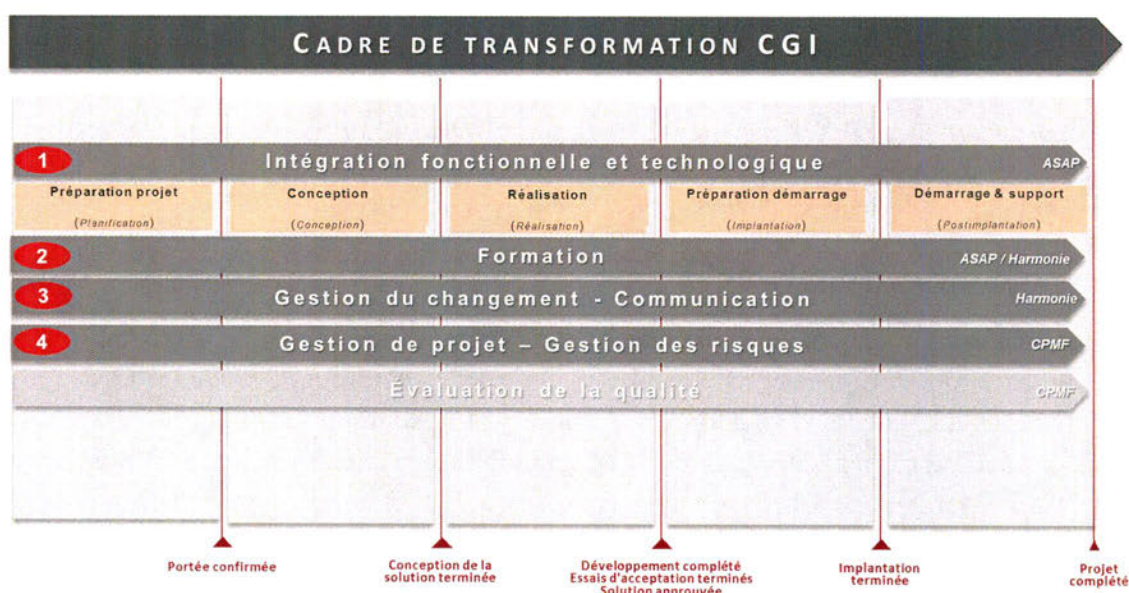
Le Cadre de gestion du partenariat client (CPMF) de CGI a reçu une certification ISO 9001 en 1995 et couvre la prestation de services en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires. Il est utilisé par toutes les unités d'affaires de CGI pour la gestion de tous ses mandats. Sa portée vise toutes les activités de gestion de projet. Il comprend les activités propres à la mise à jour d'un progiciel de gestion intégré et est structuré de façon à permettre l'utilisation conjointe de la méthodologie propre au manufacturier de logiciels.

Le CPMF est le fruit de l'expérience professionnelle de nos experts en la matière et du processus de réflexion qu'ils ont réalisé. En plus de reposer sur des concepts et des normes considérés comme exemplaires dans l'industrie (CCTA-ITIL, PMI-PMBOK, ISO 12207, ISO 9001, IEEE 1074 et SEI-CMM), ce cadre est structuré de façon à étayer l'approche de CGI en matière de gestion des mandats.

Le CPMF fournit aux gestionnaires de CGI une boîte à outils comprenant une documentation des processus, des modèles de documents et du matériel de référence sur mesure pour soutenir adéquatement et efficacement les processus de décision et de gestion d'un projet. Ce cadre de gestion assure un niveau de flexibilité adaptée à la taille, la structure et l'environnement d'affaires de chaque projet. Dans le cadre du projet de transformation qu'entreprend la Société, le CPMF de CGI fournira un cadre cohérent qui assurera des pratiques communes au sein de l'équipe de projet.

CADRE DE TRANSFORMATION CGI

La figure suivante présente le cadre de transformation CGI proposé.



LE CADRE DE TRANSFORMATION CGI

ASAP permet de réaliser le volet « Intégration fonctionnelle et technologique » du projet. Cette méthodologie est organisée en **cinq phases séquentielles** illustrées dans le schéma précédent.

Étant la pierre angulaire de ce cadre de transformation, ces différentes phases sont ici présentées pour démontrer toute l'importance de la méthodologie ASAP dans la prise en charge de ce projet.

PRÉPARATION PROJET

Il s'agit de la première étape du projet durant laquelle les chefs de projet de la Société et CGI définissent et valident tous les détails liés au démarrage du projet. Ils finalisent ensemble le plan projet, l'affectation des ressources, la planification détaillée par activité et les échéances. Ils définissent toute la logistique (physique, matérielle, réseau, accès) et préparent la réunion de démarrage du projet. Cette étape permet à la Société et à CGI d'être alignés et prêts pour le reste du projet. Les éléments structurants du projet sont présentés à l'ensemble des parties prenantes du projet lors de la rencontre de démarrage.

CONCEPTION

La conception est l'étape du projet durant laquelle les secteurs d'affaires et l'informatique de la Société décident des meilleurs processus à implémenter et de la manière dont ils vont interagir, non seulement au sein de SAP, mais également avec les autres systèmes. La collaboration entre les acteurs Société et CGI est primordiale durant la conception pour permettre une couverture fonctionnelle et technique la plus complète possible.

RÉALISATION

Pendant la phase de réalisation, la suite de PGI SAP est configurée, adaptée et intégrée à l'environnement système de la Société. Des tests (dit unitaires et d'intégration) sont effectués par les équipes projets CGI afin d'assurer l'adéquation entre le besoin d'affaires (défini dans la phase précédente) et la solution mise en place.

PRÉPARATION DÉMARRAGE

La préparation au démarrage est composée de deux parties : essais et Préparation bascule. La préparation au démarrage demande une grande disponibilité des équipes de la Société, puisque les utilisateurs seront formés et valideront la solution avant la mise en production. Les essais permettent de garantir que la solution à déployer répond aux exigences identifiées lors de la phase de conception. Le but étant de tester successivement les différents processus fonctionnels, puis la solution complète.

DÉMARRAGE & SUPPORT

Cette phase consiste à mettre la solution dans l'environnement de production (Go Live), à connecter les différents systèmes à la suite de PGI SAP, à supporter les utilisateurs finaux dans l'utilisation du nouvel outil et à déléguer la maintenance de SAP aux équipes en charge de la maintenance (TMA).

Par la suite, la solution évoluera de manière continue.

4.3.2 Méthodologie utilisée dans de grands projets

4.3.2.1 Trois projets de plus de 50 000 j-p.

2. Cette méthodologie :

a. Doit avoir été utilisée dans de grands projets (+50 000 j-p)

Pour ce faire, le prestataire de services doit démontrer qu'il a réalisé trois (3) projets de plus de 50 000 j-p, et ce, en complétant la grille « Méthodologie éprouvée », incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO;

CGI a réalisé plusieurs projets majeurs de mise en œuvre de la suite de PGI de SAP.

Parmi ces projets, CGI présente trois (3) projets d'une envergure de plus de 50 000 j-p., pour lesquels la méthodologie décrite au point 4.3.1 a été utilisée. Chacun de ceux-ci ont couvert la totalité des phases de mise en œuvre et ont sollicité les six (6) services professionnels requis par le projet de la Société. Les projets sont Kieku, Sasktel, et BCE, Bell et ses filiales.

PROJET # 1

Grille « Méthodologie éprouvée »

Nom de la compagnie	Date de réalisation	Personne contact	Phases de mise en œuvre	Services professionnels couverts
Nom Trésor public de la Finlande ☒ organisme public ☐ organisme parapublic ☐ entreprise privée ☐ autre _____	De : 30 septembre 2008 À : 31 décembre 2016	Nom : Lasse Skog Titre : Responsable des technologies de l'information Adresse courriel : lasse.skog@valtiokonttori.fi Téléphone : +358 295 50 2000	☐ Planification ☐ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation	☒ Intégration fonctionnelle ☒ Intégration technologique ☒ Formation ☒ Communication ☒ Gestion du changement ☒ Gestion de projet
Description du programme/ projet Le gouvernement finnois a décidé de centraliser l'opération de ses processus financiers et de RH en une seule organisation. Ce projet est appelé le projet « Kieku » et est sous la responsabilité du Trésor public de la Finlande.				

Kieku est un projet de transformation du modèle opérationnel et administratif du gouvernement. Il vise à mettre en place :

- la plateforme de services partagés SAP Financial et HR à l'échelle du gouvernement;
- les produits SAP.

Le programme Kieku normalisera les procédures, les processus et les structures de données de l'administration financière et des ressources humaines du gouvernement.

À terme, le gouvernement finnois prévoit des économies de 40 % avec ce projet.

La mise sur pied de la plateforme de services partagés SAP a débuté en septembre 2008. Le déploiement a débuté en 2011 et la plateforme a été mise en place dans 25 agences gouvernementales, pour 18 000 utilisateurs. Le déploiement de Kieku continuera au sein du gouvernement central jusqu'en 2015 et sera totalement complété en 2016. Les services financiers et de ressources humaines de toutes les agences gouvernementales ainsi que leurs 65 000 utilisateurs, dont 3 000 utilisateurs professionnels de l'administration des finances et des ressources humaines, seront gérés par Kieku. Les services de soutien pour Kieku ont débuté en janvier 2011.

Le gouvernement finnois a choisi CGI comme partenaire de mise en œuvre et de soutien SAP pour Kieku.

Avec toute son expérience en processus et ressources partagées au niveau d'organismes gouvernementaux, CGI a instauré des processus communs de meilleures pratiques opérationnelles, avec des rôles et responsabilités clairement définis. Un modèle commun SAP couvrant les fonctions financières et de ressources humaines a été instauré pour simplifier et automatiser les processus.

Types de travaux effectués

Domaines des applications

CGI est responsable de l'implantation des applications et du soutien applicatif pour les domaines suivants :

- Finances et contrôle : SAP FI, CO, PS, AA, AP, AR, GL;
- Production de rapports : SAP BI;
- RH SAP : WF, Portal, Webdynpro, Webdynpro Java;
- Interfaces : SAP PI;
- Gestion de l'identité et autorisation;
- Paie (autre que SAP);
- Gestion du temps (autre que SAP);
- Planification des vacances (autre que SAP).

Centre de service

CGI entretient Kieku pour tous les utilisateurs du gouvernement finnois. Le client a son propre centre de service pour couvrir les demandes des utilisateurs finaux. Les demandes de service sont ensuite acheminées aux équipes et aux ressources. Dix équipes de soutien travaillent à régler les problèmes de leur domaine d'expertise spécifique. OneITSM, un outil de CGI, est utilisé dans le processus de gestion des incidents.

Gestion de la configuration

La configuration SAP est gérée manuellement, et ce travail est coordonné par secteur d'application. Il est important de noter, que le programme requiert plusieurs déploiements simultanés en plus d'un entretien permanent. Le potentiel d'utilisation d'un outil de gestion de la configuration automatisé SAP est en cours d'évaluation.

Gestion des demandes de changement et prestation

Toutes les demandes de changement sont effectuées selon le calendrier des mises en production. Ce calendrier est planifié en détail pour l'année en cours et est planifié en bref pour l'année suivante. Il y a habituellement de 4 à 5 mises en production principales par année. Dans le cas du programme Kieku, des déploiements en continu et un entretien permanent ont lieu de façon simultanée. Un environnement double est en place afin d'aligner les mises en application des déploiements avec les opérations quotidiennes séparées de la production. L'équipe de gestion du changement contrôle la mise en place des changements. L'équipe de gestion des changements est sous la responsabilité partagée avec le client. L'équipe se rencontre à toutes les deux semaines.

Essais et contrôle de la qualité

L'outil de contrôle de la qualité HP est utilisé pour contrôler la gestion des changements et les essais pour les essais d'intégration de CGI et les essais d'acceptation du client. CGI et le client évaluent actuellement l'utilisation possible de SAP Change Request Management (ChaRM) pour ajouter une autre couche de contrôle à l'environnement de système actuel.

Suivi et résolution de problèmes

CGI et le client ont 5 équipes communes de gestion de problèmes qui se rencontrent aux 2 semaines afin de surveiller le centre de service et d'identifier les changements requis. Une analyse des causes fondamentales est entreprise lorsque de multiples occurrences d'un même problème surviennent en même temps ou dans les rapports d'incidents.

Maintenance préventive

La mise en application de SAP Security Notes et de SAP Support Package Stack ainsi que les mises à jour des extensions de fonctionnalité font partie intégrante de la maintenance préventive de SAP Solution Landscape. L'échéancier, la portée et les essais sont alignés avec le calendrier des mises en production mineures et majeures.

Réparation de matériel informatique

La réparation de matériel pour Kieku est contrôlée par le processus de Gestion des incidents majeurs (MIM), qui consiste en un processus officiel de mise en œuvre de changements à l'infrastructure et aux applications dans l'environnement de production. Les étapes d'approbation et les analyses d'impact sont au cœur de ce processus.

Hébergement

CGI est responsable des services de gestion applicative. Une tierce partie est responsable de l'hébergement de l'infrastructure (services de centre de données).

Gestion de la sécurité

Le programme Kieku a été mis en application en conformité avec les exigences contenues dans le décret gouvernemental sur la sécurité de l'information, vérifié selon les instructions de l'Office de la sécurité de l'information du gouvernement finnois (VAHTI). Les audits de sécurité font partie intégrante de la gestion de la sécurité de Kieku. Le client et CGI ont tous deux du personnel dédié à la gestion de la sécurité. L'administration policière de la Finlande, les douaniers, le ministère des Affaires étrangères et le bureau du Président de la république de Finlande sont des exemples d'organisations où la sécurité des données est très importante et qui utilisent les services de Kieku. L'accès et l'autorisation des utilisateurs sont contrôlés par le système, maintenu par CGI.

Autres détails

- Le système Kieku est utilisé par environ 18 000 utilisateurs; ce nombre augmentera à 65 000 à la fin de l'année 2016.
- Le Trésor public de la Finlande est un ministère du gouvernement finnois auquel CGI a fourni un soutien constant au système SAP pendant 44 mois.

Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)	Composantes et/ou principaux modules implantés	
☐ inférieur à 50 M\$ ☒ entre 50 M\$ et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☐ plus de 250 M\$	☒ entre 50 000 j-p. et 99 999 j-p. ☐ entre 100 000 j-p. et 250 000 j-p. ☐ supérieur à 250 000 j-p.	• Comptes payables / cartes d'achat (FI-AP/ACQ) • Comptes recevables (FI-AR) • Immobilisation (FI-AA) • Grand livre (FI-GL) • Contrôle (FI-CO) • Projet (PS)	• Ventes et distribution (SD); • Gestion de fonds (FI-FM) • Ressources humaines [REDACTED] et HCM) • Intelligence d'affaires (BI) • Gestion de la solution (SM)

PROJET # 2

Grille « Méthodologie éprouvée »

Nom de la compagnie	Date de réalisation	Personne contact	Phases de mise en œuvre	Services professionnels couverts
Nom : Sasktel ☐ organisme public ☐ organisme parapublic ☐ entreprise privée ☒ autre : Télécommunications	De : Décembre 2011 À : Décembre 2018	Nom : Jim Dundas Titre : CIO Courriel : jim.dundas@sasktel.com À la demande du client, CGI coordonnera les communications avec ce client. SVP contacter monsieur Ryan Bayne le gestionnaire de compte CGI. Courriel : ryan.bayne@cgi.com Téléphone : (306)761-4313	☒ Planification ☒ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation	☐ Intégration fonctionnelle ☒ Intégration technologique ☐ Formation ☒ Communication ☒ Gestion du changement ☒ Gestion de projet
Description du programme/ projet CGI a signé un contrat en septembre 2011 pour l'implantation, la mise à niveau et le soutien SAP pour une période de 7 ans. CGI offre également des services-conseils. Suite à la conclusion de ce contrat, CGI a créer un centre d'excellence SAP à Régina, en Saskatchewan. CGI est responsable de l'implantation, de la mise à niveau, des services de soutien et de projet pour plus de 5 000 utilisateurs actifs de Regina, en Saskatchewan, ainsi que des centres de soutien et de livraison au pays et à faible coût à l'international. SaskTel est une société d'État de Saskatchewan qui opère dans le domaine des télécommunications à travers la province. CGI a débuté en décembre 2011 par une transition de trois mois pour tous les services SAP. Ainsi, tous les accords sur les niveaux de service ont été finalisés depuis le début de la livraison des services SAP en mars 2012. Dès lors, CGI s'est chargée des projets AMS et de niveau 3 pour tous les travaux SAP de SaskTel, y compris les modules SAP HR/PY, MM, PM, PS, WM, XI/PI, FI/CO, BI, AP, IM, CM, AM, ESS/MSS.				
Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)		Composantes et/ou principaux modules implantés	
☒ inférieur à 50 M\$ ☐ entre 50 M\$ et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☐ plus de 250 M\$	☒ entre 50 000 j-p. et 99 999 j-p. ☐ entre 100 000 j-p. et 250 000 j-p. ☐ supérieur à 250 000 j-p.		• HR/PY, MM, PM, PS, WM, XI/PI, FI/CO, BI, AP, IM, CM, AM, ESS/MSS.	

PROJET # 3

Grille « Méthodologie éprouvée »

Nom de la compagnie	Date de réalisation	Personne contact	Phases de mise en œuvre	Services professionnels couverts
Nom : BCE, Bell Canada et filiales ☐ organisme public ☐ organisme parapublic ☐ entreprise privée ☒ autre : Télécommunications	De : 1999 À : 2026	Nom : Sergio Carreiro Titre : Gestionnaire À la demande du client, CGI coordonnera les communications avec ce client. SVP contacter monsieur Pascal Thauvette, gestionnaire de compte CGI. Courriel : pascal.thauvette@cgi.com Téléphone : 514 415-3118	☒ Planification ☒ Conception ☒ Réalisation ☒ Implantation ☒ Soutien postimplantation	☐ Intégration fonctionnelle ☐ Intégration technologique ☐ Formation ☐ Communication ☐ Gestion du changement ☐ Gestion de projet

Description du programme/ projet

De nombreuses implantations et mises à niveau soutiennent l'évolution transformationnelle en cours de Bell.

SAP a remplacé un large éventail d'applications traditionnelles qui géraient les finances d'entreprise, la comptabilité de gestion, les activités de trésorerie, l'établissement du budget des investissements, le contrôle des capitaux, la gestion de projet, le suivi des actifs et des équipements, et la gestion de la chaîne logistique de bout en bout.

Ils ont choisi d'implanter les modules SAP suivants: BI, FI/CO, FM, MM, PM, PS, AM, SD, QM, PP, HR, SRM et Supply Chain Management. Dans le cadre du remplacement de ces applications traditionnelles, CGI a aidé Bell Canada à optimiser ses dépenses en SI/TI tout en faisant avancer sa position concurrentielle dans le secteur des télécommunications qui est de plus en plus complexe et déréglementé.

Description du projet

CGI a été choisie par Bell pour être partenaire du projet. Les services SAP offerts par CGI comprennent : la gestion de projet et la consultation, l'implantation, l'hébergement et le soutien.

CGI offre son expertise continue fonctionnelle et technique SAP depuis juin 1999, et soutient les initiatives cruciales telles que l'achèvement de deux mises à niveau SAP pour Bell, de SAP Rel. 4.0 à Rel. 4.6 (2004), et par la suite à ECC 6.0, et maintenant ECC 6.0 eehp6 (2014). Ceci inclut plusieurs projets, y compris l'implantation, l'optimisation et la rationalisation de tous les modules d'ECC 6.0, [REDACTED] Retail Industry, HR re-engineering, Portal, EBP, et Mobile solutions.

Au fil des ans, CGI a implanté de nombreuses initiatives transformationnelles exploitant les technologies SAP dont les suivantes:

- Applications de visibilité des stocks en exploitant Java, SAP Portal et PI avec des applications mobiles sous [REDACTED]
- Système de gestion du réseau des actifs d'entreprise avec un appareil mobile portatif;
- Système de gestion de l'approvisionnement et de l'inventaire des câbles.

CGI a soutenu l'évolution de Bell dans ses fusions et ses acquisitions en intégrant de multiples entreprises aux fonctions diversifiées dans un seul système SAP :

1. Intégration de CTV/Globemedia à Bell Canada;
2. Intégration d'Astral Media à Bell Canada;
3. Intégration d'Aliant et de Télébec à Bell Canada.

Valeur du programme/projet (millions - M\$)	Efforts de réalisation (j-p)	Composantes et/ou principaux modules implantés
☐ inférieur à 50 M\$ ☐ entre 50 M\$ et 100 M\$ ☐ entre plus de 100 M\$ et 250 M\$ ☒ plus de 250 M\$	☐ entre 50 000 j-p. et 99 999 j-p. ☒ entre 100 000 j-p. et 250 000 j-p. ☐ supérieur à 250 000 j-p.	SAP (BI, FI/CO, FM, MM, PM, PS, AM, SD, QM, PP, HR, SRM, Supply Chain Management)

4.3.2.2 Supporter le cycle complet de la mise en oeuvre

b. Doit supporter le cycle complet de la mise en œuvre du progiciel : planification, conception, réalisation, implantation et soutien postimplantation;

Le cycle complet de la mise en œuvre est supporté par le cadre de transformation de CGI. Le tableau ci-dessous établit le lien entre les phases de mises en œuvre de la Société et celles du cadre de transformation de CGI. Cette correspondance est également mise en évidence dans le schéma présenté au point 4.3.1.

Phase de mise en œuvre de la Société	Phase de mise en œuvre du cadre de transformation de CGI
Planification	Préparation projet
Conception	Conception
Réalisation	Réalisation
Implantation	Préparation démarrage
Support postimplantation	Démarrage & support

4.3.2.3 Couvrir l'ensemble des services professionnels

c. Doit couvrir l'ensemble des services professionnels comme l'intégration fonctionnelle, l'intégration technologique, la formation, la communication, la gestion du changement et la gestion de projet;

Le cadre de transformation de CGI, incluant la composante ASAP, couvre l'ensemble des services professionnels requis par la Société dans la mise en œuvre de la suite de PGI de SAP.

Le tableau suivant présente les composantes du cadre de transformation en soutien aux services professionnels.

Services professionnels	Composantes du cadre de transformation CGI
Intégration fonctionnelle	ASAP
Intégration technologique	ASAP
Formation	ASAP et Harmonie

Services professionnels	Composantes du cadre de transformation CGI
Communication	Harmonie
Gestion du changement	Harmonie
Assistance à la gestion	CPMF

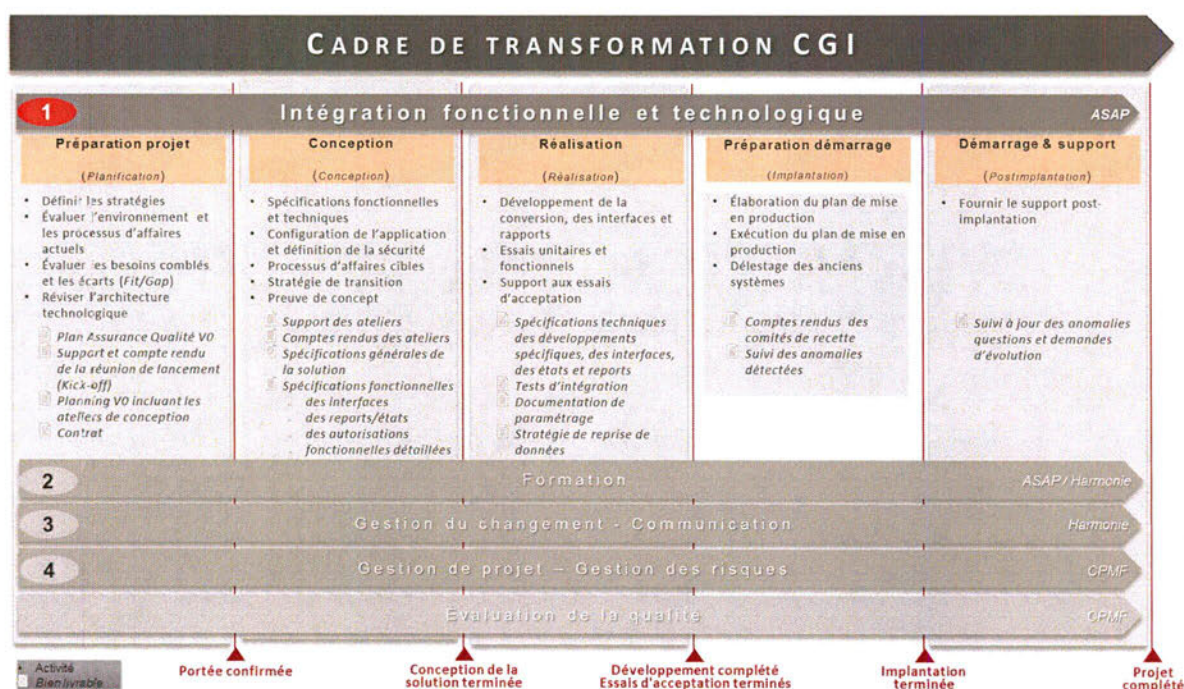
4.3.2.4 Biens livrables définis

d. A des biens livrables définis.

Le cadre de transformation de CGI inclut un ensemble de biens livrables requis pour la mise en œuvre de la suite de PGI SAP. Cette section reprend les biens livrables pour chacune des phases de mise en œuvre et ce, selon chacun des services professionnels.

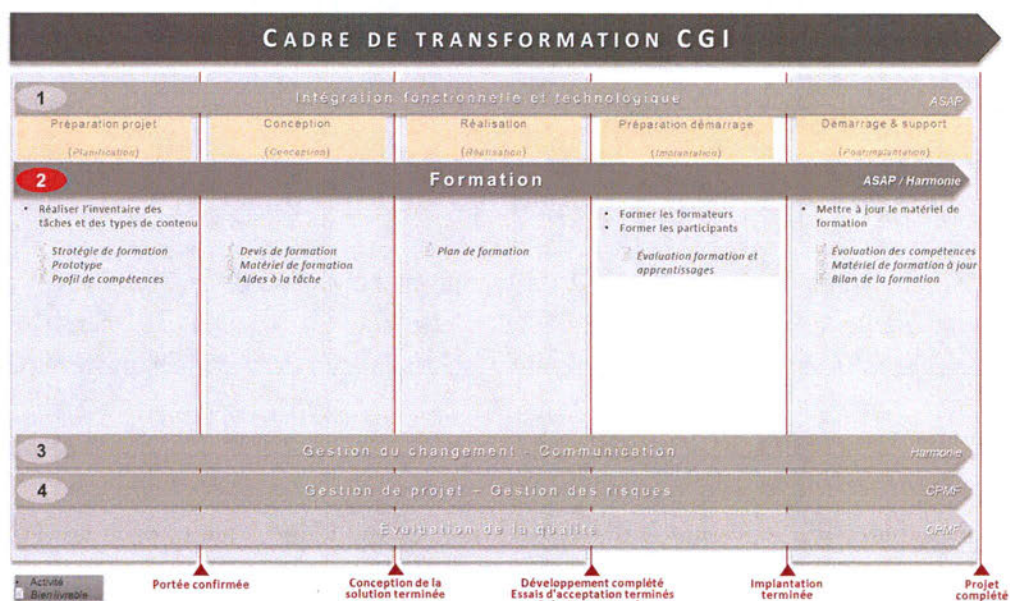
Principaux biens livrables d'intégration fonctionnelle et technologique

Les principaux biens livrables d'intégration fonctionnelle et technologique sont présentés ci-après.



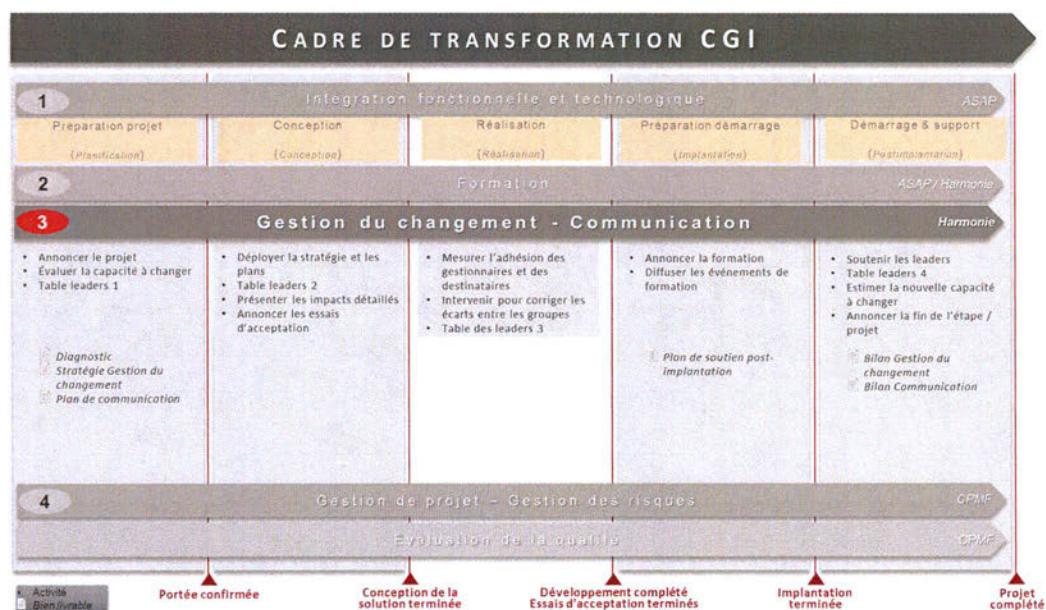
Principaux biens livrables de formation

Les principaux biens livrables de formation sont présentés ci-après.



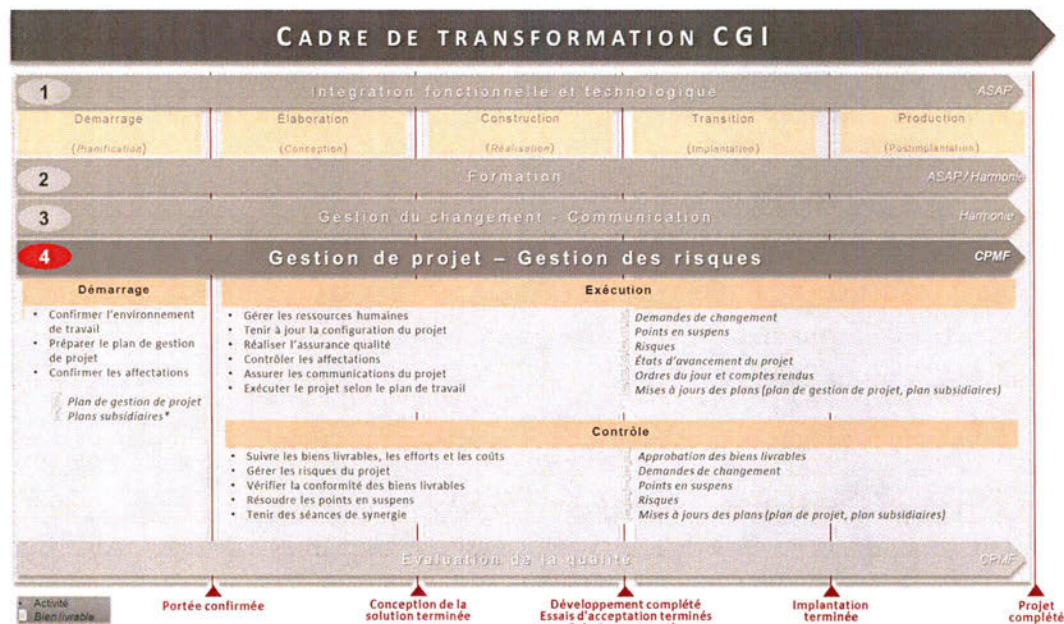
Principaux biens livrables de gestion du changement et de communication

Les principaux biens livrables de gestion du changement et de communication sont présentés ci-après.



Principaux biens livrables de gestion de projet

Les principaux biens livrables de gestion de projet sont présentés ci-après.



4.3.3 Posséder des accélérateurs comme des gabarits, des exemples, etc.

3 *Le prestataire de services doit démontrer qu'il possède des accélérateurs comme des gabarits, des exemples, des transactions préconfigurées, des plans initiaux, des outils.*

Accélérateurs SAP

CGI a développé au fil des ans plusieurs accélérateurs permettant une livraison rapide pour ses clients dont :

- Une solution SAP préconfigurée permettant la gestion des actifs déployés dans les domaines publics et privés (SAP Enterprise Asset Management) supportant les technologies machine à machine (MàM) et les solutions Internet des objets (IdO);
- Une solution préconfigurée de facturation à grands volumes transactionnels;
- Une solution préconfigurée pour l'industrie des services professionnels.

CGI dispose également d'une propriété intellectuelle offerte au travers d'un outil de conversion des données spécifique à la solution SAP (CGI LMT™). Cet accélérateur réduit de façon significative les temps requis pour le chargement initial des données maîtres.

Accélérateurs Harmonie pour la formation, pour la gestion du changement et pour la communication

Harmonie est une boîte à outils comprenant des processus, des modèles de documents et du matériel de référence sur mesure pour soutenir adéquatement et efficacement les interventions de nos conseillers en formation, en gestion du changement et en communication. Des approches et des gabarits améliorent et accélèrent notamment les activités liées aux :

- Diagnostic;
- Stratégie gestion du changement;
- Plan de communication;
- Stratégie et plan de formation;
- Matériel de formation;
- Devis de formation;
- Évaluations.

Accélérateurs CPMF pour la gestion de projet

Tel que mentionné, le CPMF fournit aux gestionnaires et chargés de projet de CGI, une boîte à outils comprenant une documentation des processus, des modèles de documents et du matériel de référence sur mesure pour soutenir adéquatement et efficacement les processus de décision et de gestion. Les outils disponibles dans notre cadre de gestion CPMF comprennent notamment :

- des recommandations, guides, meilleures pratiques, gabarits de documents et autres outils de travail qui permettent de faire connaître les standards de CGI en matière de gestion et d'y répondre de façon efficace et normalisée;
- des procédures et documents de référence qui visent à tisser des liens efficaces entre CGI et le client.

4.4 Critère 4 : Le niveau et la nature du partenariat du prestataire de services avec l'éditeur de la suite de progiciels de gestion intégrés

Le prestataire de services doit démontrer qu'il est un partenaire de choix de l'éditeur de la suite de progiciels de gestion intégrés pour laquelle il veut se préqualifier en indiquant le niveau de partenariat qu'il a atteint avec celui-ci.

Le prestataire de services doit démontrer et expliquer en quoi son niveau de partenariat est pertinent pour la Société et apporte à celle-ci de la « valeur ajoutée » en rapport avec la solution d'affaires cible de la Société et ce, en trois (3) pages maximum. L'obtention par le passé d'un prix ou d'une reconnaissance de la part de l'éditeur de la suite de progiciels de gestion intégrés pour laquelle il veut se préqualifier peut contribuer à cette démonstration de valeur ajoutée.

Le fournisseur doit également compléter le tableau ci-dessous.

CGI a récemment reçu une certification mondiale SAP pour ses services d'hébergement et de gestion des applications. Le renouvellement de cette certification mondiale reconnaît la cohérence de nos services d'hébergement et de gestion des applications partout dans le monde et confirme notre position d'avant-garde dans la prestation de services SAP. Il s'agit du plus haut niveau de partenariat offert par SAP à un groupe d'entreprises triées sur le volet et démontrant une vision d'affaires centrée sur les produits SAP. CGI étant un partenaire de services SAP (SAP Services Partner), cette toute nouvelle certification vient renforcer la relation et l'expérience de CGI avec SAP qui remontent au début des années '90.

CGI est également l'une des quelques entreprises certifiées pour l'utilisation de la méthodologie Run SAP^{MD}, une approche itérative après mise en œuvre pour la gestion continue des solutions SAP. CGI détient la certification « RUN SAP Operations ». Notre solution mondiale de gestion intégrée CGI-AMS a permis d'homologuer notre modèle mixte de prestation de services partagés. Cet aspect est particulièrement important puisqu'il permet de valider la nouvelle norme CMMI pour les services, version 1.3, la première accréditation de CGI couvrant simultanément de multiples compétences et pays.

Le partenariat entre CGI et SAP constitue un élément important de l'aventure SAP de CGI au fil du temps, soit une combinaison de croissance stable en impartition et en services-conseils, de même que le nombre croissant de clients internationaux. Ce partenariat permet à CGI de :

- soutenir de nouvelles stratégies SAP telles que la mobilité, [REDACTED], les services infonuagiques, en plus d'améliorer celles qui sont en vigueur;
- accroître notre capacité à offrir des solutions et du soutien à des clients internationaux;

- améliorer notre portefeuille tout en atténuant le risque et en renforçant le niveau de confiance de nos clients.

CGI et SAP offrent des services en partenariat (SAP Service Partner) grâce à leur modèle de gouvernance bien établi. Ce partenariat permet à CGI de bénéficier d'un soutien de premier ordre et d'avantages en matière de mise en marché.

LE CENTRE D'EXCELLENCE SAP DE CGI OFFRE UNE VALEUR AJOUTÉE POUR NOS CLIENTS

CGI s'associe à SAP pour aider ses clients de tous les secteurs d'activités à rationaliser leurs processus, à améliorer la gestion de leurs actifs, à adopter l'informatique en nuage, à mettre en œuvre des technologies mobiles, à améliorer leur conformité réglementaire, etc.

Nous travaillons auprès de manufacturiers afin d'améliorer les activités de leurs usines, auprès de gouvernements pour améliorer les services aux citoyens, auprès de fournisseurs de services publics pour optimiser la gestion de leur actifs, de même qu'auprès des entreprises de transport et de logistique pour améliorer la gestion de leur chaîne d'approvisionnement et de leur entrepôt.

Nous offrons une vaste gamme de solutions fondées sur les produits SAP pour relever les défis propres à chaque secteur d'activité afin de permettre à nos clients de se distinguer de la concurrence.

CGI possède l'une des plus vastes pratiques SAP de l'industrie, laquelle comprend des milliers d'experts-conseils partout au monde, notamment des spécialistes de solutions SAP travaillant au sein des centres mondiaux de prestation de services de CGI. De plus, un centre d'excellence supporte des technologies en plus d'offrir un soutien à la prestation de services. Des experts de domaine, localisés partout dans le monde, soutiennent le réseau d'experts local. CGI investit également dans le développement de nouvelles solutions SAP permettant l'utilisation de technologies telles que [REDACTED], Sybase, Cloud ou Business Objects. Le tableau suivant présente plus en détail notre partenariat avec SAP.

Niveau de partenariat	Description	Principales caractéristiques	Pertinence pour la Société
Partenaire de services certifié SAP	SAP est l'un des partenaires stratégiques mondiaux de CGI. CGI et SAP gèrent leurs relations à un niveau mondial et à un niveau local (pays). Dans chacun des 12 pays où CGI a une pratique SAP officielle, il y a un chef de pratique et un partenaire d'alliance SAP correspondant, afin de nous assurer de travailler en étroite collaboration à répondre aux besoins de nos clients.	- Partenaire SAP depuis 1993 - Plus de 3000 professionnels SAP dans le monde - Plus de 1000 certifications 15 spécialisations - Voici quelques-unes de nos spécialisations : (CRM, ERP, DEV, SLO, HR, Mobile [REDACTED] GRC, BI, Basis, Banking, Utilities, Insurance, SimpleFinance, [REDACTED])	- Reconnu par SAP comme un fournisseur mondial de services SAP; - Processus d'audits par un tiers (SAP) réussi; - Étendue et portée des capacités pouvant répondre aux besoins de la Société.
Fournisseur mondial de services de gestion d'applications certifié SAP	Certification pour la gestion des applications SAP. Fournisseur doit démontrer qu'il a les compétences nécessaires pour supporter des clients sur au moins trois (3) continents. Vérification des processus et compétences par vérificateurs externes accrédités par SAP	- Audit par vérificateurs externes des méthodologies et compétences pour le support des infrastructures SAP; - Visites des vérificateurs à trois (3) centres de données CGI sur trois (3) différents continents (Canada, E-Us et Australie).	CGI applique les méthodologies proposées par SAP et détient l'expertise requise pour la gestion des applications pour rencontrer les niveaux services exigés par des sociétés comme la SAAQ.
Fournisseur mondial de services d'hébergement certifié SAP	Certification pour la gestion des infrastructures SAP. Fournisseur doit démontrer qu'il a les compétences nécessaires pour supporter des clients sur au moins trois (3) continents. Vérification des processus et compétences par vérificateurs externes accrédités par SAP	- Audit par vérificateurs externes des méthodologies et compétences pour le support des infrastructures SAP; - Visites des vérificateurs à 3 centre d'expertises CGI sur 3 différents continents (Canada, E-Us et Australie); - CGI a obtenu la note de « Excellent » de SAP après le rapport des vérificateurs.	CGI applique les méthodologies proposées par SAP et détient l'expertise requise pour supporter des systèmes SAP pour rencontrer les niveaux services exigés par des sociétés comme la SAAQ.
Prix et reconnaissance	Description	Caractéristiques/ circonstances	Pertinence pour la Société
CGI a reçu le prix SAP-Microsoft for Innovative Solution en juillet 2014	CGI améliore la productivité des travailleurs sur le terrain des chemins de fer des Pays-Bas – ProRail - avec une solution mobile unique permettant à l'entreprise de gérer les travaux de maintenance, de réparation et de grand entretien de façon simple, rapide et économique. Les utilisateurs peuvent télécharger leurs informations de maintenance, de réparation et d'entretien, notamment les demandes et les travaux complétés, fournissant à ProRail un aperçu transparent et en temps réel de la performance et des coûts.	- Utilisation d'une solution SAP mobile pour donner aux travailleurs accès en temps réel aux informations de réparation et de maintenance sur un appareil mobile sécurisé; - SAP [REDACTED] Gateway et SMP; - Utilisation de tablettes Microsoft Windows; - Hébergé dans le nuage Microsoft Azure; - Intégration en temps réel avec les systèmes d'inventaire d'arrière-guichet de SAP;	- Accès mobile sécurisé aux systèmes SAP pour les travailleurs sur le terrain; - Gestion du changement pour la transition du mode actuel d'opérations à l'utilisation d'un appareil mobile, améliorant les résultats des services; - Démontre la capacité de CGI et son influence auprès des principaux fournisseurs en technologies tels que SAP et Microsoft.

Prix et reconnaissance	Description	Caractéristiques/ circonstances	Pertinence pour la Société
CGI et SAP livrent la première solution mobile depuis l'acquisition de la plateforme mobile Sybase par SAP	Anglian Water désirait s'assurer que ses ingénieurs de chantier utilisent des applications mobiles spécifiques à leur domaine, sans fonctionnalité ni contenu étranger. Sept (7) domaines fonctionnels ont été identifiés : • Collecte des eaux usées; • Comptage; • Réseaux d'eau; • Traitement des eaux usées; • Travaux mécaniques et électriques pour les eaux usées; • Alimentation en eau.	Première utilisation de la plateforme mobile SAP depuis l'acquisition de Sybase. Proche collaboration avec SAP, Sybase, CGI et le client, pour livrer une solution mobile unique.	• Accès mobile sécurisé aux systèmes SAP pour les travailleurs sur le terrain; • Gestion du changement pour la transition du mode actuel d'opérations à l'utilisation d'un appareil mobile améliorant les résultats des services; • Démontre la capacité de CGI et son influence auprès des principaux fournisseurs en technologies tels que SAP et Sybase.