

NOTE AU PRÉSIDENT DIRECTEUR-GÉNÉRAL

DE : Karl Malenfant, Vice-président à l'expérience numérique

DATE : Le 27 juillet 2023

OBJET : Approbation de la proposition de l'Alliance	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour approbation
---	--

CONTEXTE

Depuis 2017, la Société a entamé un large chantier de transformation numérique complexe découpé en deux livraisons. La livraison 1 touchait principalement les systèmes de mission relatifs à la gestion des ressources humaines et financières, de même que la gestion contractuelle. Tandis que la livraison 2 (L2) comprend les systèmes de mission de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, ainsi que ceux de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules. Les travaux de réalisation de la L2 ont commencé en 2018. En 2022, nous avons débuté les travaux de préparation à la mise en production de cette solution d'envergure.

Afin de permettre le déploiement de la L2, qui nécessitait la conversion de plus de 10 milliards de données, la Société a fermé ses systèmes patrimoniaux pendant environ 3 semaines. Le 20 février 2023, la nouvelle solution a été mise en service. À la suite de cette mise en service, une période de stabilisation de la solution était prévue initialement pour une durée de 3 mois pour un budget de 14,0 M\$ (coûts SAAQ et coûts Alliance).

Étant donné l'ampleur de la solution livrée ainsi que l'arrêt des services offerts à la clientèle de la Société, nous avons rapidement rencontré des problèmes qui ont été relatés dans les médias (ex : problème de performance de la solution, pannes de la solution, longues files d'attente dans les centres de services, difficulté à créer le compte dans le service d'authentification gouvernemental (SAG), etc.). Ces problèmes de stabilisation de la solution ont causé une pression médiatique et politique sur la Société.

Étant donné la situation de crise en cours, la Société et l'Alliance se sont mises rapidement en action afin de régler les enjeux rencontrés. En mars, l'Alliance a présenté un plan de renforcement visant l'ajout d'aide supplémentaire à l'équipe de stabilisation afin d'accélérer la résolution des incidents et de répondre rapidement aux demandes additionnelles. Ce plan de renforcement est évalué à ce jour à 2,9 M\$. L'ajout d'aide supplémentaire a été fourni à la Société, cependant la Société et l'Alliance ne s'étaient pas entendu sur le montant consenti par la Société à l'Alliance pour ce plan. En juin et en juillet, plusieurs rencontres ont eu lieu entre les représentants de la Société et ceux de l'Alliance afin de discuter du budget supplémentaire à allouer. À la suite de ces discussions, l'Alliance a proposé d'assumer 1 M\$ des coûts du plan de renforcement et la

Société assumera la balance de 1,9 M\$, passant le budget de la phase de stabilisation de 14,0 M\$ à 15,9 M\$.

La période de stabilisation initialement prévue devait se terminer au 19 mai 2023 cependant le nombre d'incidents de priorité 2 (P2) en vigueur ainsi que certains enjeux de performance rencontrés étaient trop importants pour mettre fin à cette période. Cette phase a donc été prolongée au 30 juin 2023. Les coûts de la phase de stabilisation se sont chiffrés à 9,3 M\$ pour la Société et à 14,2 M\$ pour l'Alliance. Ces coûts dépassent les budgets autorisés pour cette phase pour un total de 7,6 M\$. Étant donné la clause de partage de risque se trouvant dans le contrat conclu avec l'Alliance, la Société assumera 3 M\$ du dépassement de coûts et l'Alliance, **4,6 M\$**. De plus, certains travaux reliés à la réalisation de la L2 n'ont pas été priorisés dans les derniers mois par manque de capacité. Ces travaux sont évalués à environ 1 M\$ pour l'Alliance. L'Alliance a proposé de terminer ces travaux sans frais additionnels.

De plus, afin d'assumer ses responsabilités face aux enjeux rencontrés pendant la phase de stabilisation, l'Alliance a proposé de consentir à des diminutions supplémentaires de coûts. Avant la mise en service de la L2, nous avons demandé de conserver certains équiépiers de l'Alliance qui n'étaient pas requis pour la phase de stabilisation. Ces équiépiers ont été transférés en majeure partie à l'équipe d'exploitation en février 2023. Comme plusieurs de ces équiépiers ont travaillé à la fois pour l'exploitation et pour la correction des problèmes reliés à la stabilisation L2, l'Alliance a offert de rembourser la somme de **3,8 M\$** des coûts facturés au 30 juin 2023 en escompte sur les factures de juillet 2023 à octobre 2023.

Aussi, SAP a demandé un montant de **2,2 M\$** pour de l'accompagnement supplémentaire pour le module CDP IRP pour le service d'immatriculation internationale. La Société a refusé d'assumer ces coûts car nous avons rencontré plusieurs problématiques opérationnelles de ce module qui a tardé à fonctionner. L'Alliance devra donc assumer ce montant.

Finalement, étant donné les enjeux rencontrés pendant la phase de stabilisation, l'Alliance a proposé d'octroyer un escompte de **3,0 M\$** sur des services futurs à la suite de la conclusion d'un avenant de 68,9 M\$.

RECOMMANDATION

Il est recommandé d'accepter la proposition de l'Alliance d'assumer **4,6 M\$** du dépassement du coûts de la phase de stabilisation, de terminer les travaux de la L2 estimés à **1,0 M\$** sans frais additionnels, d'attribuer un escompte de **3,8 M\$** applicable sur les services professionnels de l'AMS de la période d'août à octobre 2023, de demander à l'Alliance d'assumer les coûts pour l'accompagnement supplémentaire du CDP IRP de **2,2 M\$** et d'obtenir un escompte de **3,0 M\$** sur tous les services futurs à la suite de la conclusion de l'avenant de 68,9 M\$. Le total des diminutions de coûts pour l'Alliance se chiffrera à **10,9 M\$**.

Préparée par : Elodie Hudon, chef de service Planification, suivi financier et soutien aux projets

[Redacted signature]

Signature numérique [Redacted]

Date : 2023.07.28 09:48:50 -04'00'

Approuvée par : Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques;

Confirmée par : Michel Dumas, Président LGS, le 27 juillet 2023