

De : [Malenfant, Karl](#)
À : [Canham, Andy](#)
Cc : [Michel Dumas](#); [Foldes-Busque, Caroline](#)
Objet : RE: SAAQ Escalation
Date : 30 mars 2023 18:08:47
Pièces jointes : [image001.jpg](#)
[image002.png](#)

Bonjour Andy.

Merci pour le suivi de mon courriel.

Malheureusement, notre module « IRP » fait par SAP (IBSO) a toujours des problèmes majeurs de fonctionnement et de performance.

Les temps de traitement sont toujours inacceptables.

A titre d'exemple, ce qui prenait 2 minutes dans le legacy prend maintenant plus de 60 minutes avec le module SAP.

Cela veut dire que nous avons des clients qui doivent, devant le comptoir, attendre plus de 60 minutes pour être servis.

C'est évidemment inacceptable.

J'imagine que cela a été porté à ton attention.

De plus, nous avons une demande de changement associé à ce module estimé à 5 jours, mais ton équipe refuse de la considérer.

Sans le règlement de ce changement, des impacts financiers pour certaines de nos clients seront occasionnés qui se termineront, on s'en doute, en événement médiatiques.

Nous avons donc de sérieux problèmes.

Comment veux-tu qu'on adresse cette situation.

J'en ai évidemment parlé au représentant de l'Alliance, Michel Dumas, que je mets en cc.

En attendant une proposition.

Cordialement.

Karl Malenfant

Vice-président Expérience Numérique
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11
Québec (Québec) G1K 8J6
Téléphone : 418 528-3070



De : Canham, Andy [REDACTED] sap [REDACTED]
Envoyé : 30 mars 2023 16:22
À : Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
Objet : RE: SAAQ Escalation

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED]. [Découvrez pourquoi cela est important](#)

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de l'organisation. Ne cliquez pas sur des liens ou n'ouvrez pas les pièces jointes à moins que vous reconnaissiez l'expéditeur et sachiez que le contenu est sûr.

Bonjour Karl,
Je comprends que vous n'avez pas eu la chance de connecter avec Thomas cette semaine et je voulais faire un suivi pour m'assurer que vous avez toutes les informations nécessaires pour clôturer l'amendement IRP avant la fin du mois demain. Veuillez me faire savoir si je peux vous aider.

Cordialement,
Andy

From: Canham, Andy [REDACTED]
Sent: March 24, 2023 10:10 AM
To: Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
Cc: Bariteau, Louis [REDACTED] Kerherno, Thomas <[REDACTED]>
MacDonald, Calvin [REDACTED] Michel Dumas <Michel.Dumas@ibm.com>
Subject: Re: SAAQ Escalation

Bonjour Karl,
Merci pour votre message. Je partage votre confiance quant à notre capacité commune à atteindre les performances attendues pour vos solutions CDP.
Je comprends que vous vous êtes concentré à 100 % sur le retour à la normale de la SAAQ. J'ai demandé à Roger et Thomas de faciliter une extension de notre équipe immédiatement pendant que l'amendement IRP est terminé. Thomas est disponible pour un appel virtuel dès que possible pour vous aider à traiter les éléments restants.

Karl, n'hésitez pas à me contacter en tout temps. Je vous contacterai également avant ma prochaine visite à Montréal pour organiser une rencontre en personne.

Cordialement,
Andy

From: Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
Sent: Thursday, March 23, 2023 7:44 AM

To: Canham, Andy [REDACTED]
Cc: Bariteau, Louis [REDACTED] Kerherno, Thomas [REDACTED]
MacDonald, Calvin [REDACTED] Michel Dumas <Michel.Dumas@ibm.com>
Subject: RE: SAAQ Escalation

Bonjour Andy

Premièrement, merci pour votre support associé à notre phase de stabilisation.
Nous avons eu un démarrage difficile avec un vent médiatique et politique plus fort que prévu.
Nous sommes toutefois en train de reprendre les choses en main.

Je sais que du côté SAP, Louis et son équipe ont fait beaucoup de travail pour stabiliser nos solutions CDP qui n'avaient pas la performance souhaitée.
Il reste encore de l'optimisation à faire, mais je suis confiant qu'ils y arriveront.

Dans un autre ordre d'idée. Je sais que Louis essaye de fermer avec moi un avenant contractuel face au dossier IRP.

Nous avons encore des écarts face à cet élément avant le début de notre gestion de crise.
Je n'ai malheureusement eu aucun temps de qualité à consacrer à ce dossier, mon temps étant requis, de 7h à 22h, 7/7, à gérer le retour à la normale de l'ensemble des activités de la société.
Je prévois avoir du temps de qualité la semaine prochaine sur ce sujet.

Merci de votre support.

Cordialement.

Karl Malenfant

Vice-président Expérience Numérique
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-2-11
Québec (Québec) G1K 8J6
Téléphone : 418 528-3070



De : Canham, Andy [REDACTED]
Envoyé : 9 mars 2023 14:00
À : Malenfant, Karl <Karl.Malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
Cc : Bariteau, Louis [REDACTED] Kerherno, Thomas [REDACTED]
MacDonald, Calvin [REDACTED]
Objet : SAAQ Escalation

Vous ne recevez pas souvent de courriers de la part de [REDACTED]. [Découvrez pourquoi cela est important](#)

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de l'organisation. Ne cliquez pas sur des liens ou n'ouvrez pas les pièces jointes à moins que vous reconnaissiez l'expéditeur et sachiez que le contenu est sûr.

Bonjour Karl,

I am reaching out to you regarding the urgent and real-time work underway to stabilize processing and performance for SAAQ's driver's license service platform. Louis has ensured the right resources from SAP have been immediately engaged with SAAQ and with our partners at LGS/IBM. Louis is also keeping Calvin MacDonald (Head of Services for SAP Canada) and I regularly apprised.

I know this is an extremely busy time for you and your team. If there is anything else we can be doing to assist SAAQ at this time, please let me know, we are standing by and can engage further wherever we are needed. Meanwhile our teams will remain engaged and working swiftly toward helping resolve the issues raised, and helping SAAQ quickly return service for your customers and your employees.

Sincerely,
Andy

Andy Canham
President, SAP Canada
M: [REDACTED]
EA: Marie-Noelle Chauny [REDACTED]

