

CGI exploite de 2006 à 2011, la plus importante plateforme technologique gouvernementale au Québec

**CENTRE DE SERVICES
PARTAGÉS DU QUÉBEC**
Québec, Québec

Secteur d'activités
Gouvernement

En 2005, la Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) entamait le plus important projet informatique et de changement organisationnel entrepris par le gouvernement du Québec : l'implantation d'un progiciel de gestion intégrée (PGI) pour la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Touchant plus de 75 000 employés de l'État québécois et près de 140 ministères et organismes de la fonction publique québécoise, le système SAGIR représente le plus grand projet d'implantation d'un PGI au Canada. Suite à l'implantation du premier volet de SAGIR, le CSPQ a fait appel à CGI pour exploiter la plateforme technologique du système, de 2006 à 2011.

Le défi

- Diversité, complexité et intégration des technologies
 - Plusieurs systèmes d'exploitation
 - Plus de 70 environnements logiques, dont 7 en haute disponibilité
 - 150 composantes d'infrastructure
- Essais de relève technologique hors site impliquant des organismes gouvernementaux
- Premier projet d'envergure de gestion déléguée pour le client
- Objectif pour la DGSAGIR de rehausser sa prestation de services auprès de ses clients

La stratégie

La DGSAGIR recherchait un fournisseur imputable avec une expertise en gestion déléguée; elle a choisi CGI comme partenaire.

Méthodologies éprouvées

- Utilisation du Cadre de gestion du partenariat client de CGI adapté aux contrats d'impartition pour réaliser la revue diligente, connaître l'état des infrastructures et établir un plan de redressement

Révision des procédures d'exploitation pour stabiliser et optimiser les services d'opération 24/7

Formalisation des processus

- Pour favoriser l'adoption d'un nouveau mode de gestion demandant plus de rigueur de la part des deux parties, révision des processus tels la gestion de la capacité, des incidents, des changements et de la mise en production selon les meilleures pratiques (dont ITIL)

Plan d'amélioration continue

- Développement d'une culture favorisant les gains en efficacité et en qualité

- Introduction de l'approche d'amélioration continue de CGI pour soutenir la diffusion des idées d'amélioration, les prioriser et les réaliser

POUR PLUS D'INFORMATION

[Communiquez avec nous](#)

Engagement envers la satisfaction du client

- Équipe de CGI composée de ressources dédiées et disponibles en dehors des heures régulières de travail
- Règlement rapide des incidents critiques
- Réalisation des travaux de maintenance avec le moins d'impact possible sur les utilisateurs

La technologie

- Suite d'outils Oracle : Progiciel de gestion intégrée Oracle 11.5.10, SGBD Oracle 10G et 11G, UCM, Discoverer, GRC, OEM, RMAN, ASM
- Suite d'outils de soutien à l'exploitation : BMC NetBackup, Tripwire, RingMaster
- Systèmes d'exploitation : Sun Solaris 10, Redhat, Suse, Windows, TRU64
- Infrastructure de stockage : SAN, SSD, SAN directeurs
- Serveurs : M9000 et M5000 de Sun et serveurs Intel dont plusieurs en grappe
- Réseau : balanceur de charge ACE, commutateurs à faible latence, Bastion checkpoint

Les résultats

- Note de 9,5/10 pour la qualité des services rendus par CGI
- Niveaux de services respectés
- Essais de relève réussis à 100%
- Acquisition de nouveaux clients de la DGSAGIR et intérêt grandissant à l'égard du service