

# DGSAGIR - CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

**CGI**

La force de l'engagement™

## Exploitation de la plateforme technologique SAGIR

**CGI EXPLOITE, DE 2006 À 2011, LA PLUS IMPORTANTE PLATEFORME TECHNOLOGIQUE GOUVERNEMENTALE AU QUÉBEC.**

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 juillet 2006 à juillet 2011.

## LE DÉFI

### Diversité, complexité et intégration des technologies

Lors de la prise en charge des infrastructures, le client disposait de plusieurs systèmes d'exploitation et d'une grande diversité de technologies dont plusieurs composantes devaient être mises à niveau ou remplacées. De plus, l'opération de la solution comprenait plus de 70 environnements logiques, dont 7 en haute disponibilité, ainsi que 150 composantes d'infrastructure.

### Essais de relève

Des essais de relève technologique devaient être réalisés afin de doter l'organisation des procédures permettant de rétablir le service en deçà de 48 heures en cas de sinistre majeur. Il s'agissait d'une relève hors site impliquant plusieurs organismes du gouvernement.

### Opération à distance

L'exploitation du système SAGIR était le premier projet d'envergure de gestion déléguée pour le gouvernement du Québec. Ce nouveau mode de livraison demandait la mise en place d'outils et de processus rigoureux et adaptés à ce type de mandat.

### Attentes élevées

Les ministères et organismes du gouvernement du Québec, actuels et futurs clients de la solution SAGIR, avaient des attentes élevées en termes de qualité et de disponibilité de service. Pour livrer de la valeur à ses clients, la DGSAGIR visait à rehausser sa prestation de service.

## ÉTUDE DE CAS

SECTEUR GOUVERNEMENTAL

### EXPLOITATION ET OPÉRATION DE SAGIR

#### SAGIR EN QUELQUES MOTS

- 75 000 employés de l'État
- 1 000 systèmes ministériels
- 140 ministères et organismes
- 70 environnements logiques

#### INTERVENTIONS DE CGI

- Exploitation et opération
- Entretien et évolution
- Essais de relève
- Mise en place des processus et procédures

#### RÉSULTATS

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

## LA STRATÉGIE

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

### Méthodologies éprouvées

CGI a utilisé son Cadre de gestion du partenariat client adapté aux contrats d'impartition pour réaliser la revue diligente, afin de connaître l'état des infrastructures et établir un plan de redressement. CGI a révisé les 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, plus de rigueur était attendue de la part des deux parties. S'appuyant sur les meilleures pratiques dont ITIL®, CGI a formalisé plusieurs processus tels la gestion de la capacité, des incidents, des changements et de la mise en production.

### Plan d'amélioration continue

CGI a contribué à développer une culture favorisant les gains en efficacité et en qualité, en introduisant à la DGSAGIR son approche d'amélioration continue afin de soutenir la diffusion des idées d'amélioration, les prioriser et les réaliser.

### Engagement envers la satisfaction du client

Composée de ressources dédiées, l'équipe de CGI était disponible en dehors des heures régulières de travail, ce qui a permis de régler rapidement des incidents critiques et d'effectuer des travaux de maintenance ayant 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

Tout au long de son partenariat avec la DGSAGIR, CGI a respecté les niveaux de services convenus. De plus, la DGSAGIR a attribué à CGI, en mars 2010, la note globale de 9,5 sur 10 pour la qualité des services rendus. Enfin, les essais de relève ont été réussis à 100%.

Des experts de CGI sont intervenus dans plusieurs dossiers hors du périmètre d'intervention du mandat afin de soutenir les travaux de la DGSAGIR dans l'atteinte de ses objectifs. Quant à la DGSAGIR, elle a rempli ses engagements d'offrir un service de PGI à l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Le type de solution, la disponibilité et la performance du service ont incité d'autres organismes gouvernementaux à devenir clients.

## À PROPOS DE LA DGSAGIR

La Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR) occupe une place importante au sein du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Elle a le mandat de réaliser, de mettre en œuvre et de gérer les sept phases de la Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) adoptée par le gouvernement du Québec en mai 2005.

## À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition. Grâce à ses 72 000 membres présents dans 40 pays, CGI a un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

## POUR PLUS D'INFORMATION

**Pascale Thibodeau**  
Pascale.thibodeau@cgi.com

**André Gauvin**  
André.gauvin@cgi.com