

MÉDIATION

Entre : **SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC;**
(ci-après appelée la « **Société** »)

Et **SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS**
(ci-après appelée la « **LGS** »)

POSITION DE LA SAAQ

Sujet :	Ajout au CDP-IRP
Référence :	DAP 125

1.	Contexte	Référence
2.	La Société est l'une des 59 administrations faisant partie du Régime d'immatriculation internationale (IRP). Ce régime est un accord de réciprocité entre les provinces du Canada et les États américains au niveau de l'immatriculation des véhicules commerciaux. Les frais d'immatriculation de ces véhicules doivent être calculés en fonction du kilométrage parcouru dans chacune des administrations. Ce régime permet aux transporteurs de payer leurs frais d'immatriculation à une seule administration, qui se chargera par la suite de retourner la quote-part des frais à chacune des autres administrations membres du régime. À partir des informations se trouvant dans l'appel d'offres, l'Alliance avait proposé un certain nombre de développements (RICEFW) évalué à 3 M\$. À la suite de la phase de conception de la Livraison 2, certains éléments concernant la gestion du régime ont fait l'objet de discussion étant donné la complexité de la solution à livrer et les enjeux entourant la gestion et l'évolution du régime IRP. Afin d'avoir une solution plus robuste et pérenne, la Société a accepté d'opter pour une approche CDP (Custom Development Program) pour réaliser la solution requise. À la suite de cette décision, l'Amendement 6 a été signé et cet ajout a fait l'objet d'une demande d'ajustement de projet (DAP 097), représentant un montant de 5,9 M\$ pour le CDP et de 0,2 M\$ pour la maintenance (portion projet uniquement). À la suite du sprint 0 de la production du CPD-IRP, l'Alliance a réévalué à la hausse son coût de production de 2,2 M\$ pour un total de 8,1 M\$. Selon les informations mentionnées dans la présentation du 20 novembre et effectuée par des ressources de SAP, cette réévaluation à la hausse est due à des éléments non identifiés ou incomplets lors de l'évaluation initiale du coût. À la suite de sa réévaluation, le calendrier de production a été modifié et la production de ce CDP nécessiterait l'ajout de 3 sprints de développement et de 6 semaines de tests et de support. En plus, de l'augmentation du coût du CDP et de ses frais de maintenance, l'Alliance mentionne que nous devrions ajouter les <i>Services days change</i>. Ce service fait partie du portefeuille de produits de SAP MaxAttention. Selon l'Alliance, l'adhésion à ce produit est	

		nécessaire afin de maintenir le coût annuel des frais de support à 11,05 % du coût du CDP.	
3.	Le différend		
4.		- L'Alliance est-elle justifiée de prétendre qu'à la suite de sa réévaluation, un budget supplémentaire est nécessaire. - Le cas échéant, quel est l'impact budgétaire.	
5.	Position de la SAAQ		
		- Lors de son évaluation, l'Alliance avait les informations nécessaires afin d'évaluer adéquatement la situation. - Selon les informations se trouvant dans l'Amendement 6, l'Alliance a la possibilité de réévaluer le coût ou le calendrier de la production du CDP si le nombre de processus ou son contenu change de façon significative, ce qui n'est pas le cas. Le nombre de processus à livrer est resté identique, cependant l'Alliance aurait sous-estimé la complexité de certains processus. - Lors du traitement de la DAP 097 qui traitait de la décision d'opter pour un CDP au lieu d'un développement traditionnel, les efforts correspondant au développement traditionnel n'ont pas été retirés du bordereau de services professionnels afin de représenter ce changement dans la stratégie de réalisation de ce besoin d'affaires. - Lors de la signature du Contrat de licence et de droits d'utilisation de progiciels, la Société a souscrit au service MaxAttention et continue de le faire afin de se prévaloir du taux de redevance de 11,05 %. Ainsi la Société n'a pas l'obligation de souscrire à davantage de services MaxAttention afin de préserver ce taux.	
6.	Extraits de la documentation		
7.	L'Amendement 6 mentionne le contexte d'affaires entourant la gestion de IRP et présente plusieurs hypothèses générales :		
8.		La solution proposée remplacera la solution IRP actuelle de la SAAQ. Elle sera basée sur les technologies SAP [REDACTED], Gateway et [REDACTED] On-premise [REDACTED] et fournira les fonctionnalités suivantes : - Gestion des parcs de véhicules immatriculés IRP - Gestion des déclarations de distances pour chacun des véhicules immatriculés IRP - Gestion des avis de cotisations relatifs aux immatriculations IRP - Gestion de la vérification des dossiers des titulaires d'immatriculation IRP - Intégration (interfaces) avec Clearing House - Intégration avec certaines fonctionnalités de la solution standard SAP actuellement en cours d'implantation prenant en charge la facturation, les communications, les impressions, les paiements ou toute autre fonctionnalité existante nécessaire pour supporter les processus IRP - Calcul des frais d'immatriculation IRP des véhicules immatriculés IRP du Québec pour chacune des 59 administrations - Application des mesures de protection des renseignements personnels conformément au règlement général sur la protection des données (GDPR).	Amendement 6, avril 2019

	L'identification des renseignements personnels devant être couverte par ces mesures se fera durant le sprint 0. [...]	
9.	Dans l'AO, le processus CSV2 – Traiter l'adhésion à l'IRP a été documenté et à la section CSV2.4 – Calculer le montant unitaire du service, la SAAQ mentionné que :	
10.	5.3 CSV2-Traiter les adhésions à IRP Contexte : IRP Inc regroupe actuellement 59 administrations, dont les provinces du Canada et les états américains. Toute l'information sur les droits d'immatriculation entre les différentes administrations y est centralisée et les échanges s'effectuent électroniquement. Quoique les administrations soient dans l'obligation d'adhérer à l'entente IRP pour répartir les montants des droits perçus entre administrations, ces dernières ne sont pas dans l'obligation de le faire électroniquement (transfert de fonds) en utilisant le système informatique fourni par IRP Inc. (appelé <i>Clearinghouse</i>). Il y a 3 administrations non participantes à <i>Clearinghouse</i>, ce qui oblige la Société à leur transmettre directement (par chèque et/ou mandat poste) le montant des droits qui ont été perçus pour elles. La période de renouvellement des parcs IRP est fixe et s'étend sur une année soit : du 1^{er} avril au 31 mars. Les coûts sont établis selon la période de référence du 1^{er} juillet au 30 juin de l'année civile qui précède le début de l'immatriculation. Pour cela, le titulaire doit remplir, pour chacun de ses parcs IRP, une déclaration de distances afin de donner le kilométrage réel parcouru de l'année pour chaque administration. Selon l'entente IRP, s'il n'a pas circulé pendant cette période, le kilométrage sera déterminé selon une charte préétablie. Sauf exception, les règles d'affaires citées dans ce processus sont complexes. Elles réfèrent à l'Entente IRP et aux 59 modules de calcul des administrations IRP. Le client doit fournir toute l'information requise pour constituer le volet IRP de son dossier qui est composé de : • Un titulaire IRP : personne (citoyen ou entreprise) au nom de qui le véhicule est immatriculé. Elle peut être propriétaire, locataire ou sous-traitant. Un titulaire peut détenir plusieurs parcs. • Un parc IRP : regroupement de véhicules concernés par une même déclaration des distances. Un parc peut être composé de plusieurs groupes de masse. • Un groupe de masse : la masse totale en charge pour chaque administration concernée par la déclaration des distances (parc IRP). Voir la hiérarchie des informations à la figure 1. But(s) du processus Ce processus a pour but de permettre aux propriétaires de véhicules d'immatriculer leurs véhicules en vertu de l'entente « <i>International Registration Plan</i> » (IRP) afin de circuler en dehors du Québec en assurant l'application équitable de ce programme] P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels ©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015 124 Figure 1 P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels ©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015 125	AO, pp. 124-125 et 127

Détail du processus : Vue 1-Traiter les adhésions de IRP				
No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
CSV2.1	Contrôler l'admissibilité	-S'assurer que le client est inscrit - o comme propriétaire exploitant à la CTQ - o à l'Agence du Revenu du Québec pour entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA).	-Les informations sont vérifiées électroniquement avec l'intervenant externe identifié.	-Commission des transports du Québec (CTQ) -Agence du Revenu du Québec (ARQ)
CSV2.2	Créer, modifier, renouveler ou retirer un privilège IRP	-Enregistrer les véhicules pour lesquels le titulaire désire obtenir une autorisation de circuler en vertu de l'entente IRP : - o créer le titulaire (nom, adresse si différente du dossier client, etc.). - o créer le parc IRP (nom, adresse si différente du titulaire, déclaration des distances, type d'opération (compagnie de location, transporteur privé, etc.). - o créer le groupe de masse (masse totale en charge pour chaque administration déclarée). -Apporter toute modification au véhicule ou le retirer de l'entente IRP. -Renouveler les véhicules IRP.	-L'adresse de correspondance privilégiée par le client peut être celle du titulaire ou celle du parc. -La masse totale en charge est en kilogrammes pour les provinces canadiennes et en livres pour les états américains.	
CSV2.3	Enregistrer la déclaration des distances	-Enregistrer la déclaration des distances déclarées par le titulaire IRP. -Fournir une déclaration de distance complétée pour chacun des parcs IRP du titulaire, lors du renouvellement annuel. Celui-ci remplira sa déclaration sur la base des distances réellement parcourues dans la période de référence.	-La déclaration de distances peut se faire en libre-service sur le site Internet de la Société.	
CSV2.4	Calculer le montant unitaire du service	-Établir le coût selon des règles d'affaires complexes (Percevoir les droits selon les règles et spécificités des 59 administrations où le titulaire circule, et ce, pour	-À noter que la volumétrie du kilométrage est de l'ordre de millions de kilomètres. -Pour les administrations américaines, le coût est	

P22899-3 : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés
 Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels
 ©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

127

[...]

11.	Dans sa proposition, l'Alliance suggère de réévaluer les frais de la manière suivante :
12.	PROPOSITION DE L'ALLIANCE Des frais de support doivent aussi être ajoutés au coût de production du CPD. En effet, dans sa proposition, l'Alliance ajoute les frais de soutien technique et de maintenance (Support [REDACTED]) ainsi que les frais <i>Services days change</i>. Les frais de soutien et maintenance correspondent à 11,05 % du coût de développement et représentent un montant supplémentaire de 1,2 M\$ à la suite de la réévaluation du CDP. Pour ce qui est du <i>Service days change</i>, il fait partie du portefeuille de services SAP MaxAttention. Vous trouverez, ci-dessous, le tableau de l'évaluation des frais en lien avec le CDP-IRP :

		Évaluation initiale (Amendement 6)	Ajout proposé	Total
	Réalisation CDP	5 949 243	2 156 744	8 105 987
	Frais de support et maintenance			
	Support			
	1er juillet 2020 au 30 juin 2021	657 391	(162 696)	494 695
	1er juillet 2021 au 30 juin 2022	657 391	238 321	895 712
	1er juillet 2022 au 30 juin 2023	657 391	238 321	895 712
	1er juillet 2023 au 30 juin 2024	657 391	238 321	895 712
	1er juillet 2024 au 30 juin 2025	657 391	238 321	895 712
	1er juillet 2025 au 30 juin 2026	657 391	238 321	895 712
	1er juillet 2026 au 30 mars 2027	309 784	178 741	488 525
	Total - Support	4 254 130	1 207 650	5 461 780
	Services days support			-
	Période 3 (01/07/2020 au 30/06/2021)	-	224 250	224 250
	Période 4 (01/07/2021 au 30/06/2022)	-	574 080	574 080
	Période 5 (01/07/2022 au 30/06/2023)	-	394 680	394 680
	Période 6 (01/07/2023 au 30/06/2024)	-	394 680	394 680
	Période 7 (01/07/2024 au 30/06/2025)	-	394 680	394 680
	Période 8 (01/07/2025 au 30/06/2026)	-	394 680	394 680
	Période 9 (01/07/2026 au 31/03/2027)	-	394 680	394 680
	Total - Services days support	-	2 771 730	2 771 730
	TOTAL - COUTS EN LIEN AVEC CDP	10 203 373	6 136 124	16 339 497
13.	Or, le Contrat de licence et de droits d'utilisation de progiciels prévoit ce qui suit à l'égard des frais de soutien technique et de maintenance des CDP :			
14.	[...] Dans la mesure où la Société souscrit au service de soutien technique et maintenance MaxAttention, le taux de calcul des frais de soutien et maintenance annuels applicables aux CDP (Support) sera de 11,05 %. Si la Société ne souscrit pas à MaxAttention, le taux de calcul sera le taux de l'Éditeur en vigueur pour les services de soutien technique et maintenance <i>Enterprise support</i> au moment où la Société résiliera sa souscription à MaxAttention.			
	Contrat de licence et de droits d'utilisation de progiciels, section 16.12			