

Direction générale de l'agilité et de la performance

NOTE

DESTINATAIRE : M. Karl Malenfant
Vice-président aux technologies de l'information et
chef de projet CASA

DATE : Le 8 mai 2020

OBJET : DAP 125 – Ajout au CDP-IRP

CONTEXTE

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).

RÉÉVALUATION DU COÛT DE PRODUCTION CDP

PROPOSITION DE L'ALLIANCE

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 2019 (voir annexe) 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.

Les éléments non identifiés sont l'ajout du processus de fusion des BP (Business Partner), qui n'existe pas dans le système IRP actuel, ainsi que l'ajout de l'utilisation du panier de service. Pour ce qui est des éléments incomplets, on mentionne que la complexité des règles de calcul pour les 59 administrations est plus élevée qu'estimée préalablement. L'Alliance se rabat sur le fait que les ressources expertes de la Société n'étaient pas disponibles lors de cette évaluation pour expliquer ces règles. L'Alliance avait donc pris comme hypothèse que les règles pour le calcul des frais et des remboursements étaient similaires pour tous les organismes et pour tous les types de service rendu. Alors que, dans les faits, il y a des disparités importantes au niveau des règles de calcul des diverses administrations.

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.

EXTRAIT DE L'AMENDEMENT

Dans l'Amendement 6 signé en avril 2019 par les deux parties, le contexte d'affaires entourant la gestion de IRP est mentionné :

« La solution proposée remplacera la solution IRP actuelle de la SAAQ. Elle sera basée sur les technologies SAP [REDACTED] Gateway et [REDACTED] On-premise 1709 SP2 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). L'identification des renseignements personnels devant être couverte par ces mesures se fera durant le sprint 0. »

De plus, plusieurs hypothèses générales sont aussi mentionnées dans ce document, dont :

« Les estimés et l'échéancier actuels sont basés sur la livraison de 40 processus IRP en date du 22 mai 2018. Si ce nombre ou le contenu change de manière significative ou la durée du sprint 0 est prolongée, ceci aura un impact sur les estimés et l'échéancier. Les estimés de développement seront réévalués à la suite du sprint 0. »

Ainsi, selon les informations se trouvant dans l'amendement, 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.

EXTRAIT DE L'APPEL D'OFFRES

Lors de la production de l'évaluation initiale du coût du CDP, l'Alliance mentionne qu'elle avait pris comme hypothèse que les règles de calcul et de remboursement étaient similaires d'un organisme et d'un service à l'autre. Cependant, le processus CSV2 – Traiter l'adhésion à l'IRP a été documenté dans l'appel d'offres (voir annexe). En effet, dans l'appel d'offres, la description du processus CSV2.4 – Calculer le montant unitaire du service est incluse. Il est mentionné :

« Établir le coût selon des règles d'affaires complexes (Percevoir les droits selon les règles et les spécificités des 59 administrations où le titulaire circule, et ce, pour chaque véhicule). »

Il est donc mentionné que les règles d'affaires ne sont pas semblables pour toutes les administrations, ainsi l'Alliance n'aurait pas dû utiliser cette hypothèse dans son évaluation.

RÉÉVALUATION DES FRAIS DE SUPPORT

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 *Services days change*. 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. Pour ce qui est du *Service days change*, 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 [REDACTED]			
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 [REDACTED]	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

EXTRAIT DU CONTRAT

Dans le Contrat de licence et de droits d'utilisation de progiciels, on traite des frais de soutien technique et de maintenance des CDP. Au point 16.12, on mentionne ceci :

« 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 [REDACTED] – Premium Support for Custom Solution) 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 *Enterprise support* au moment où la Société résiliera sa souscription à MaxAttention. »

Lors de la signature du contrat, la Société a souscrit au service *MaxAttention* et continue de le faire afin de se prévaloir du taux de redevance de 11,05 %. Ainsi nous n'avons pas l'obligation de souscrire à davantage de services *MaxAttention* afin de préserver ce taux.

RECOMMANDATIONS

À la suite de l'analyse de la proposition de l'Alliance, nous suggérons de ne pas ajouter de budget supplémentaire pour la réévaluation du coût du CDP et de ses frais de support et de maintenance. Lors de son évaluation, nous considérons que l'Alliance avait les informations nécessaires afin de l'évaluer adéquatement. De plus, 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.

Pour ce qui est des frais *Service days change*, nous considérons que notre besoin est déjà couvert par notre souscription actuelle au service *SAP MaxAttention*.

IMPACT BUDGÉTAIRE SUR LE PROJET : AUCUN IMPACT

Le directeur général de l'agilité et de la performance,

Sylvain Cloutier

p. j. Annexe

Éléments de la demande de changement

Nouvel élément

Impacts de la "Fusion de BP"

Requis du changement :

- Fournir les fonctionnalités nécessaires pour s'assurer que les aspects relatifs à IRP soient pris en charge durant le processus de fusion de BPs.
- Une fois la fusion effectuée, prendre en considération les liens entre BPs fusionnés dans les applications IRP
 - Multiples fusions sur plusieurs années
 - Historique des années-parcs
 - Année courante
 - Renouvellement/Reconduction
 - Vérification IRP (facturation)

Requis du changement (suite) :

- Gérer les interactions avec les titulaires IRP fusionnés
 - UI
 - Permettre de changer de titulaire/années-parcs
 - Backend
 - Lier les composantes avec la résultante
- Utiliser la résultante pour la facturation

Éléments de la demande de changement

Nouvel élément

Utilisation du panier de service

- Alignement plus complexe avec les processus d'intégration
- Gestion du cycle de vie d'une transaction IRP en rapport avec le panier de service
 - Ajout
 - Retrait
 - Confirmation (déclencher le post traitement)
- Validation IRP en fonction du contenu du panier de service
- Gestion de la perte de la session IC et le réapprovisionnement du panier de service
 - Impact transversal important sur notre architecture et design pour plusieurs processus IRP
- Pré et post traitements

Éléments de la demande de changement

Révision de l'effort d'éléments existants

Complexité plus élevée pour le calcul des 58 administrations

L'expertise d'affaires nécessaire (côté SAAQ) pour expliquer les détails des règles de calcul n'était pas disponible lors de l'évaluation initiale.

Plusieurs jours requis durant le sprint 0 afin de détailler le calcul de 2 administrations.

Évaluation/hypothèses initiales

Formules de calcul des frais

- Similaires d'une administration à une autre

Formules des remboursements

- Similaires à celles des paiements et ne variant pas en fonction du service facturé

Évaluation suite au Sprint 0

Formules de calcul des frais

- Disparité importante d'une administration à une autre
 - Algorithmes différents (Prorata, Arrondissement, Types de frais impliqués)

Règles sélectives de crédits

- Par administration
- Par type d'opération (service facturé)

Échéancier

2019

Apr

Jul

Oct

2020

Apr

Jul

Oct

2021

Apr

Jul

Oct

2021

Prép. Sprint 0 — Apr 15 - May 3

Sprint 0 — May 6 - Oct 4

Validation du carnet de prod. — Sep 30 - Oct 11

Prép. développement — Sep 18 - Oct 18

Développement — Oct 21 - Nov 13

Dév Sprint 1 — Oct 21 - Nov 15

Dév Sprint 2 — Nov 18 - Dec 13

Dév Sprint 3 — Dec 16 - Jan 10

Dév Sprint 4 — Jan 13 - Feb 7

Dév Sprint 5 — Feb 10 - Mar 6

Dév Sprint 6 — Mar 9 - Apr 3

Dév Sprint 7 — Apr 6 - May 1

Dév Sprint 8 — May 4 - May 29

Dév Sprint 9 — Jun 1 - Jun 26

Dév Sprint 10 — Jun 29 - Jul 24

Dév Sprint 11 — Jul 27 - Aug 21

Dév Sprint 12 — Aug 24 - Sep 18

Dév Sprint 13 — Sep 21 - Oct 16

Dév Sprint 14 — Oct 19 - Nov 13

MIT Testing — Nov 16 - Dec 11

Testing Support — Dec 14 - Feb 19

CD Premium Support — Feb 19 - Dec 31

3 Sprints Développements
& 6 semaines additionnelles
de support de tests

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 *Clearinghouse*). Il y a 3 administrations non participantes à *Clearinghouse*, 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 :

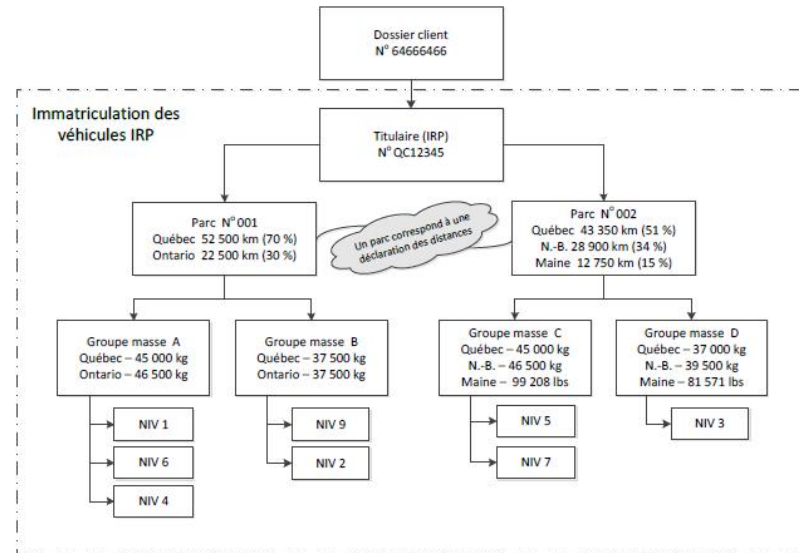
- Un titulaire IRP : personne (citoyen ou entreprise) au nom de qui le véhicule est immatriculé. Elle peut être propriétaire, locataire ou sous-traitant. Un titulaire peut détenir plusieurs parcs.
- Un parc IRP : regroupement de véhicules concernés par une même déclaration des distances. Un parc peut 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 « *International Registration Plan* » (IRP) afin de circuler en dehors du Québec en assurant l'application équitable de ce programme.]

Figure 1



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

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		chaque véhicule).	établi en devise américaine et converti en argent canadien lors du paiement.	
CSV2.5	Produire les avis de cotisation IRP	-Préparer les informations (facture) donnant le coût détaillé des administrations où le parc IRP circule, et ce, par véhicule ainsi qu'un sommaire par administration.	-Lors du paiement, le titulaire peut étaler la portion Québec avec un choix possible de nombre de versements. Cependant, les frais des autres administrations doivent être intégrés au 1 ^{er} versement (non évalable). -Lorsque le client adhère à IRP en se présentant dans un centre de services IRP, l'avis de cotisation est produit en direct. -Lors du renouvellement, les avis de cotisation produits sont regroupés en lot d'impression, et ce, avec un fort volume.	
CSV2.6	Produire les déclarations des distances	-Produire les déclarations des distances des titulaires déjà inscrits à IRP afin de préparer le renouvellement. -Produire une déclaration des distances pour chaque parc IRP.		
CSV2.7	Produire une lettre de rappel	-Produire une lettre de rappel au titulaire IRP qui n'a pas transmis sa déclaration des distances		
CSV2.8	Enregistrer la déclaration des distances	-Enregistrer la déclaration des distances déclarées par le titulaire IRP. -Fournir une déclaration de distances à compléter pour le titulaire pour chacun de ses parcs IRP lors du renouvellement annuel. -Compléter la déclaration sur la base des distances réellement parcourues dans la période de référence par le titulaire.	-La saisie de la déclaration de distances peut se faire en libre-service sur le site Internet de la Société.	

Les activités suivantes sont réalisées mensuellement et centralement			
Activités	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
Effectuer le rapport mensuel des transactions	-Produire et transmettre électroniquement, à IRP Inc., les données constituant toutes les modifications apportées aux véhicules au cours du mois précédent incluant le renouvellement.	-Pour les administrations non participantes à <i>Clearinghouse</i> , produire électroniquement un rapport distinctif et inscrire les sommes à payer à leur compte fournisseur.	
Rembourser les titulaires hors Québec	-Rembourser les droits (portion Québec) qui avaient déjà été payés par les titulaires hors Québec qui se sont retirés de l'entente IRP. -Effectuer une vérification en simulant le calcul. -L'autorisation du remboursement se fait à partir du montant résulté de la simulation.		
Contrôler la répartition équitable des droits d'immatriculation IRP (<i>FEE TEST</i>)	-Assurer la conformité du calcul des droits d'immatriculation effectué par la Société pour l'ensemble des administrations à partir de cas de tests transmis annuellement par l'intervenant externe identifié. -Effectuer le calcul dans un environnement de simulation en produisant un avis de cotisation où on y retrouve le détail des droits. Le résultat est transmis électroniquement à IRP INC.	-S'il y a écart au résultat escompté, des correctifs au calcul des droits doivent être effectués.	-IRP Inc
Vérifier les Parcs IRP selon un échantillonnage	-Préparer un échantillonnage de dossiers IRP, selon certains critères, qui doit être transmis à l'intervenant externe identifié aux fins de vérification des déclarations de distances fournies par les titulaires.		-Agence du revenu du Québec (ARQ)
Enregistrer les résultats de vérification	-Enregistrer les ajustements à la suite des résultats de vérification obtenus de l'ARQ. -Transmettre les résultats des vérifications par communications écrites au titulaire et à IRP Inc. -Inscrire l'écart au compte du client.	-Un relevé d'ajustement est produit afin de rectifier les droits qui ont été payés. -Les communications écrites sont transmises par courrier et déposées sur le site internet d'IRP Inc.	