



Approvisionnement agile

Projet de salle du courrier numérique de
l'Agence du revenu du Canada (aperçu)

Le 5 décembre 2019

*Présenté par : Val Wawrzynczak, PMP, gestionnaire de projet de
l'Agence*

Aperçu des exigences pour la salle du courrier numérique

La solution liée à la salle du courrier numérique consistait à fournir un service entièrement intégré et sécurisé à l'échelle de l'entreprise, qui comprenait les capacités suivantes :

- 1. Réception** – La correspondance papier est reçue, ouverte et, au besoin, triée. La correspondance numérique est reçue et analysée par un logiciel antivirus.
- 2. Numérisation** – Les documents sont convertis en images numériques.
- 3. Extraction** – Les données de l'image sont extraites au moyen d'une saisie automatisée ou manuelle, et sont rendues accessibles dans un format pris en charge par les systèmes de l'Agence.
- 4. Stockage** – Les images sont stockées pour que les secteurs de programme puissent y accéder; elles sont éliminées conformément aux exigences connexes relatives à l'élimination.
- 5. Avis** – Les secteurs de programme sont avisés lorsque les données sont disponibles et les expéditeurs sont informés que l'Agence a reçu leur correspondance.

Pourquoi avons-nous choisi l'approvisionnement agile?

- Nous avons une expertise technique limitée pour un projet aussi complexe – nous avons fait appel au secteur privé pour trouver une solution.
- Pour promouvoir l'innovation et la réflexion « en dehors des sentiers battus ».
- Pour appuyer le processus fondé sur les résultats avec des produits livrables clairs.

Stratégie d'approvisionnement de la salle du courrier numérique

- Stratégie d'approvisionnement collaborative en trois étapes :

- **Première étape** : Invitation à se qualifier (IQ)

But : Établir un bassin de fournisseurs qualifiés

- **Deuxième étape** : Examen et amélioration des exigences

But : Faire appel à des fournisseurs qualifiés (première étape) pour élaborer une solution, collaborer à la rédaction de spécifications techniques et d'un énoncé des travaux (EDT).

- **Troisième étape** : Demande de propositions (DDP) – Attribution du contrat

But : Évaluer les solutions présentées et sélectionner un fournisseur à partir du bassin de candidats préqualifiés (première étape) dont la solution offre le meilleur rapport qualité-prix.

Contrat subséquent

- Type de contrat : « Au fur et à mesure des besoins ». Géré par l'équipe d'autorisation des tâches.

De la clôture de la demande de prix (DP) à l'attribution du contrat : sept (7) mois.

- Le contrat sera établi pour une période de trois ans avec des options de prolongation d'une année chacune, jusqu'à un maximum de sept années supplémentaires, à la discrétion de l'Agence.
- Le contrat comprend plusieurs voies de sortie harmonisées avec les divers points et phases de décision du projet à être utilisé à la discrétion de l'Agence sans conséquences financières punitives.

Avantages (comparaison)

Agile (utilisé ici)	Traditionnel (éventuel)
La solution est élaborée par les meilleurs experts dans les bureaux locaux, sans frais pour l'Agence	Les spécifications seraient élaborées à l'étape de la DDP à un coût très élevé (si l'on faisait appel à des entrepreneurs)
Processus simplifié (sept mois)	Processus très long, sans garantie de solution supérieure
Contrat flexible avec des voies d'accès intégrées, une vérification des jalons et une extensibilité	Il est difficile d'ajouter des options après l'établissement des spécifications de la DDP
Approche hautement concurrentielle ayant donné lieu à la meilleure solution possible	Les spécifications techniques élaborées pour la DDP pourraient ne pas représenter le meilleur rapport qualité-prix

Leçons apprises

- Il faut réfléchir au « résultat final » (la solution) plutôt qu'à « la façon de s'y prendre ».
- Il faut responsabiliser son équipe et simplifier le processus de prise de décisions.
- Il faut collaborer régulièrement avec les intervenants, y compris les fournisseurs, les clients et les conseillers juridiques.
- **Soyez souple.** Ne rejetez pas les idées qui pourraient remettre en question le statu quo.
- Assurez la transparence et l'équité.