35_P-198
partie 1

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

# APPEL D'OFFRES DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS

## ÉTAPE C : SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS

**P22899-3**

APPEL D'OFFRES FONDÉ SUR LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX

(CTP AJUSTÉ LE PLUS BAS) – ANNEXE 2 DU RÈGLEMENT

DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES

***En prenant possession des présents documents, vous vous engagez à ce que ni vous ni aucun de vos employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par la Société, le contenu du présent appel d'offres.***

**15 octobre 2015**

**DA : 97400**

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**TABLE DES MATIÈRES**


1 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES ..... 6
**1.1 LIMITATION ..... 6**
**1.2 RESTRICTION ..... 6**
1.2.1 Fournisseurs admissibles ..... 6
1.2.2 Règles de constitution des alliances ..... 6
**1.3 ALLIANCE ..... 6**
1.3.1 Définition ..... 6
1.3.2 Partage de responsabilité entre les différents constituants de l'alliance ..... 6
**1.4 DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS ..... 7**
**1.5 RÉUNION D'INFORMATION GÉNÉRALE FACULTATIVE ..... 7**
**1.6 LE REPRÉSENTANT DE LA SOCIÉTÉ ..... 8**
**1.7 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS ..... 8**
**1.8 AVERTISSEMENT ..... 8**
**1.9 AUTORISATION À CONTRACTER ..... 9**
**1.10 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE ..... 9**
**1.11 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES ..... 10**
**1.12 COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS ..... 10**
**1.13 FICHE D'IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DE L'ALLIANCE ..... 11**
**1.14 QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES ..... 12**

2 DESCRIPTION DES BESOINS ..... 13
**2.1 OBJET DE L'APPEL D'OFFRES ..... 13**
2.1.1 PORTÉE D'ACQUISITION ..... 13
2.1.2 IDENTIFICATION DU DOMAINE VISÉ PAR LE MANDAT ..... 16
**2.2 APPROCHE D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS ..... 16**
**2.3 CONTEXTE ET SITUATION ACTUELLE ..... 17**
2.3.1 CONTEXTE D'AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ ..... 17
2.3.2 OBJECTIFS D'AFFAIRES ..... 26
2.3.3 DESCRIPTION DE LA SITUATION ACTUELLE ..... 26
**2.4 DESCRIPTION DE LA SITUATION CIBLE ..... 54**
2.4.1 DESCRIPTION DES SERVICES D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ ..... 54
2.4.2 ORIENTATIONS DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ ..... 58
**2.5 OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA SOLUTION RECHERCHÉE ..... 60**
**2.6 DEVIS FONCTIONNEL ..... 61**
2.6.1 MODÈLE DES PROCESSUS D'ENTREPRISE ..... 61
2.6.2 DESCRIPTION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS ..... 64
2.6.3 DESCRIPTION DES PROCESSUS DE PRODUCTION DE L'INFORMATION DE GESTION ET DES STATISTIQUES (GOR4) ..... 65
**2.7 DEVIS TECHNOLOGIQUE ..... 70**
2.7.1 ALIGNEMENTS TECHNOLOGIQUES GÉNÉRAUX ..... 71
2.7.2 INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE - VOLET LOGICIEL ..... 72
2.7.3 INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE - VOLET MATÉRIEL ..... 73
2.7.4 PLATEFORME DE TRAITEMENT ..... 73
2.7.5 CONSIDÉRATIONS D'EXPLOITATION TI ..... 74
2.7.6 CONSIDÉRATIONS SUR LES NIVEAUX DE SERVICES ..... 76
2.7.7 CAPACITÉ D'INTÉGRATION – VOLET TECHNOLOGIQUE ..... 76
2.7.8 CAPACITÉ D'INTÉGRATION – VOLET AFFAIRES (APPLICATIONS ET PROGICIELS) ..... 78
2.7.9 CYCLE DE VIE DE LA SOLUTION (SOR1) ..... 79
2.7.10 INTÉGRATION ET COHABITATION AVEC L'ACTUEL ..... 87
2.7.11 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (SPS5) ..... 89
**2.8 BESOINS LIÉS AUX DONNÉES ..... 98**
**2.9 BESOINS LIÉS À LA CONVERSION DES DONNÉES ..... 99**
**2.10 SERVICES PROFESSIONNELS ..... 101**
2.10.1 INTRODUCTION ..... 101
2.10.2 CADRE ORGANISATIONNEL DU DONNEUR D'OUVRAGE ..... 102
2.10.3 ORGANISATION DU PROGRAMME ET MÉCANISMES DE GOUVERNANCE ..... 103
2.10.4 MÉTHODOLOGIE INTÉGRÉE DE MISE EN ŒUVRE DE SOLUTION PGI (SPS2 & SOR1) ..... 111
2.10.5 TRANSFERT ET PARTAGE DE CONNAISSANCES ..... 111
2.10.6 ASSURANCE QUALITÉ ..... 112
2.10.7 FACTEURS DE RISQUES ET FACTEURS DE SUCCÈS ..... 112
2.10.8 MODALITÉS D'EXÉCUTION DU MANDAT ..... 112
2.10.9 STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE ..... 113
2.10.10 SERVICES PROFESSIONNELS REQUIS ..... 119
2.10.11 INTÉGRATION FONCTIONNELLE ..... 121
2.10.12 INTÉGRATION TECHNOLOGIQUE ..... 126
2.10.13 SERVICES DE GESTION DU CHANGEMENT ..... 132
2.10.14 SERVICES EN COMMUNICATION ..... 138
2.10.15 SERVICE DE FORMATION ..... 140




©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.10.16 ASSISTANCE À LA GESTION ET INTÉGRATION & ASSURANCE QUALITÉ ..... 147
**2.11 MÉCANISMES DE GESTION DU TRAVAIL ..... 150**
2.11.1 MÉCANISME GÉNÉRAL ..... 151
2.11.2 PLAN QUALITÉ PROGRAMME ..... 151
2.11.3 ENTENTE SPÉCIFIQUE CONCERNANT UN LOT DE TRAVAIL ..... 152
2.11.4 AUTORISATION DE TRAVAIL ..... 152
2.11.5 ACCEPTATION PROVISOIRE ..... 152
2.11.6 SATISFACTION DES CRITÈRES D'ACCEPTATION D'UN LOT DE TRAVAIL ..... 152
2.11.7 ACCEPTATION DÉFINITIVE ..... 153
2.11.8 TERMES DE LA FORMULE DE PARTAGE DE RISQUES ..... 153
2.11.9 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA FORMULE DE PARTAGE DE RISQUES ..... 153
2.11.10 DESCRIPTION DE L'ENVELOPPE DE PARTAGE DE RISQUES DES LOTS ..... 155
2.11.11 PARTAGE DE L'ENVELOPPE DE RISQUES ..... 155
2.11.12 DIMINUTION DES TARIFS L'ALLIANCE LORS DU DÉPASSEMENT DU BUDGET D'UN LOT DE TRAVAIL ..... 155
**2.12 GESTION DES LICENCES ..... 155**
2.12.1 DÉFINITIONS ..... 155
2.12.2 OBLIGATION EN MATIÈRE DE GESTION DES LICENCES ..... 156
2.12.3 ATTENTES EN MATIÈRE DE GESTION DES LICENCES ..... 156

3 APPROCHE D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS, CRITÈRES ET PONDÉRATION ..... 161
**3.1 INTRODUCTION ..... 161**
**3.2 APPROCHE D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS, CRITÈRES ET PONDÉRATION ..... 161**
**3.3 GRILLES D'ÉVALUATION ..... 168**
3.3.1 VUE D'ENSEMBLE DES GRILLES ..... 169
3.3.2 PONDÉRATION DES GRILLES ..... 169
3.3.3 PRÉSENTATION DES GRILLES ..... 171
3.3.4 DÉFINITIONS ..... 219
3.3.5 Précisions générales – grilles « services professionnels » ..... 220
3.3.6 VÉRIFICATION DE LA FAISABILITÉ DE LA SOLUTION ..... 221
**3.4 INSTRUCTIONS RELATIVES AU CAHIER RÉPONSES ..... 228**
3.4.1 Intégration des tableaux des efforts estimés dans le cahier réponses ..... 229
**3.5 DOCUMENTS RELATIFS AUX COÛTS DE LA SOUMISSION ..... 230**
3.5.1 TABLEAU DES EFFORTS ..... 230
3.5.2 BORDEREAUX DE PRIX ..... 230
3.5.3 OFFRE DE PRIX ..... 231

4 INSTRUCTIONS AUX ALLIANCES ..... 232
**4.1 DÉFINITION DES TERMES ..... 232**
**4.2 EXAMEN DES DOCUMENTS ..... 233**
**4.3 ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION ..... 234**
**4.4 DÉTERMINATION ET PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE PRIX ET DES BORDEREAUX DE PRIX ..... 235**
**4.5 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL ..... 236**
**4.6 SOUS-CONTRAT ..... 237**
**4.7 ASSURANCE DE LA QUALITÉ ..... 237**
**4.8 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ..... 237**
**4.9 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION ..... 237**
**4.10 DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION ..... 238**
**4.11 RÉCEPTION DES SOUMISSIONS ..... 238**
**4.12 RETRAIT D'UNE SOUMISSION ..... 238**
**4.13 OUVERTURE DES SOUMISSIONS ..... 238**
**4.14 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION ..... 238**
**4.15 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES ALLIANCES ..... 239**
**4.16 CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS ..... 240**
**4.17 TRANSMISSION AUX ALLIANCES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION ..... 241**
**4.18 CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS ..... 241**
**4.19 DÉTERMINATION DU CTP AJUSTÉ AUX FINS D'ÉVALUATION POUR L'ÉTAPE H « ADJUDICATION – MEILLEURE QUALITÉ/COÛT TOTAL DE PROPRIÉTÉ » ..... 241**
**4.20 SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS ..... 241**
**4.21 DÉFAUT DE L'ALLIANCE ..... 242**
**4.22 CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE ..... 243**
**4.23 RÉSERVE ..... 243**
**4.24 TRANSMISSION AUX SOUMISSIONNAIRES DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ..... 243**
**4.25 PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS ..... 244**
**4.26 GARANTIE DE SOUMISSION ..... 244**
**4.27 GARANTIE D'EXÉCUTION ..... 244**

5 CONDITIONS GÉNÉRALES ..... 245
**5.1 AUTORISATION À CONTRACTER ..... 245**
**5.2 COLLABORATION ..... 245**
**5.3 INSPECTION ..... 245**
**5.4 LANGUE D'USAGE ..... 245**


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**5.5 REGISTRE** ..... **246**
**5.6 VÉRIFICATION** ..... **246**
**5.7 CONFLITS D'INTÉRÊTS** ..... **246**
**5.8 SOUS-CONTRAT** ..... **246**
**5.9 CESSION DE CONTRAT** ..... **247**
**5.10 LIEN D'EMPLOI** ..... **247**
**5.11 LOIS ET RÈGLEMENTS** ..... **247**
**5.12 REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE** ..... **247**
**5.13 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION** ..... **248**
**5.14 CONFIDENTIALITÉ** ..... **248**
**5.15 COMPUTATION DES DÉLAIS** ..... **248**
**5.16 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS** ..... **248**

6 CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES ..... 249
**6.1 REGISTRE DES RÉSULTATS** ..... **249**
**6.2 APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ** ..... **249**
**6.3 PAIEMENT** ..... **249**
**6.4 RESPONSABILITÉ DE L'ALLIANCE** ..... **249**
**6.5 RÉSILIATION** ..... **249**
**6.6 RESSOURCES HUMAINES STRATÉGIQUES : REMPLACEMENT ET LIMITATION** ..... **251**
**6.7 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO** ..... **251**
**6.8 ÉTHIQUE ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION** ..... **251**
**6.9 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS** ..... **252**
**6.10 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR** ..... **254**
**6.11 CONFLIT DE TRAVAIL** ..... **254**

7 CONTRAT À SIGNER ..... 255

**ANNEXES**

**ANNEXE 1 – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION** ..... 264
**ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE** ..... 265
**ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES** ..... 268
**ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DE L'ALLIANCE** ..... 269
**ANNEXE 5 – OFFRE DE PRIX** ..... 270
**ANNEXE 6 – BORDEREAUX DE PRIX** ..... 271
**ANNEXE 7 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC** ..... 284
**ANNEXE 8 – GUIDE À L'INTENTION DES CONSULTANTS QUI ACCOMPLISSENT UN MANDAT À LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC** ..... 285
**ANNEXE 9 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ** ..... 293
**ANNEXE 10 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS** ..... 294
**ANNEXE 11 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS** ..... 296
**ANNEXE 12 – ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE DE LA SOCIÉTÉ** ..... 297
**ANNEXE 12A – CONTEXTE TECHNOLOGIQUE POUR LA RÉALISATION DES TRAVAUX DE DÉVELOPPEMENT CHEZ LE PRESTATAIRE DE SERVICES** ..... 302
**ANNEXE 13 – ACTES CRIMINELS ET INFRACTIONS** ..... 305
**ANNEXE 14 – GARANTIE DE PRÉSENCE DES RESSOURCES** ..... 308
**ANNEXE 15 – CAUTIONNEMENT DE SOUMISSION** ..... 309
ANNEXE 16 – CAUTIONNEMENT D'EXÉCUTION ..... 311
**ANNEXE 17 – LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA** ..... 313
**ANNEXE 18 – FEUILLE DE RETOUR** ..... 315

## AUTRES ANNEXES (FICHIERS DISTINCTS) :

ANNEXE C COMPLÉMENTS D'INFORMATION À LA SECTION 2 (FICHIER DISTINCT)
ANNEXE D DEVIS FONCTIONNEL – BESOINS D'AFFAIRES GÉNÉRAUX ET PROCESSUS OPÉRATIONNELS (FICHIER DISTINCT)
ANNEXE V VÉRIFICATION DE FAISABILITÉ - MISES EN SITUATION (FICHIER DISTINCT )
ANNEXE CAHIER RÉPONSES (FICHIER DISTINCT)

## LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 MODÈLE D'AFFAIRES INTÉGRÉ DE LA SOCIÉTÉ ..... 18
FIGURE 2 ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ ..... 20
FIGURE 3 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES CENTRES DE SERVICES ..... 24


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

FIGURE 4 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES MANDATAIRES EN PERMIS ET IMMATRICULATION ..... 24
FIGURE 5 PORTRAIT DES APPLICATIONS INFORMATIQUES DE LA SOCIÉTÉ – SITUATION ACTUELLE ET COUVERTURE POTENTIELLE DE LA NOUVELLE SOLUTION ..... 29
FIGURE 6 VALEUR DE REMPLACEMENT DU PORTEFEUILLE – RÉPARTITION PAR DOMAINE D'AFFAIRES ..... 30
FIGURE 7 PORTEFEUILLE APPLICATIF « ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER » ..... 31
FIGURE 8 PORTEFEUILLE APPLICATIF « INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS » APRÈS LA MISE À NIVEAU TECHNOLOGIQUE EN AVRIL 2016 ..... 31
FIGURE 9 APPLICATIONS EN LIEN AVEC L'APPLICATION GDI ..... 32
FIGURE 10 TRANSFORMATION DES DONNÉES POUR L'APPLICATION ACT ..... 34
FIGURE 11 PORTRAIT DES ÉCHANGES DE LA SOCIÉTÉ AVEC SES PARTENAIRES ..... 37
FIGURE 12 MODÈLE CORPORATIF CONCEPTUEL DES DONNÉES DE LA SOCIÉTÉ (SITUATION ACTUELLE) ..... 40
FIGURE 13 ENVIRONNEMENT INFORMATIONNEL DE LA SOCIÉTÉ ..... 45
FIGURE 14 PORTRAIT ACTUEL DES ENVIRONNEMENTS TECHNOLOGIQUES ..... 48
FIGURE 15 PORTRAIT GLOBAL DES SERVICES SPÉCIALISÉS ASSOCIÉS PAR DOMAINE D'AFFAIRES ..... 51
FIGURE 16 ENVIRONNEMENT DE TRAITEMENTS INTERACTIFS ..... 51
FIGURE 17 ENVIRONNEMENT DES TRAITEMENTS EN DIFFÉRÉ ..... 52
FIGURE 18 VISION INTÉGRÉE DES RÉSEAUX D'ACCÈS DES PARTENAIRES ..... 53
FIGURE 19 MODÈLE DES SERVICES D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ ..... 55
FIGURE 20 MODÈLE DES PROCESSUS D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ ..... 63
FIGURE 21 INTERRELATION ENTRE LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS ET LES PROCESSUS INFORMATIONNELS ..... 69
FIGURE 22 VISION DE LA CIBLE TECHNOLOGIQUE ..... 70
FIGURE 23 CADRE DE RÉFÉRENCE GICA DE LA SOCIÉTÉ ..... 93
FIGURE 24 ORGANIGRAMME DE LA VPTI ..... 102
FIGURE 25 ORGANISATION DU PROGRAMME ET MÉCANISMES DE GOUVERNANCE ..... 103
FIGURE 26 CATÉGORIES DE CONTRAINTES DE MISE EN ŒUVRE ..... 115
FIGURE 27 CYCLE DE TARIFICATION D'ASSURANCE ..... 115
FIGURE 28 SERVICES PROFESSIONNELS REQUIS ..... 120
FIGURE 29 REGROUPEMENT DE PROCESSUS FONCTIONNELS ..... 122
FIGURE 30 MODES DE DIFFUSION PRIVILÉGIÉS À LA SOCIÉTÉ ..... 143
FIGURE 31 DÉCOUPAGE PAR LIVRAISON ET PAR LOT DE TRAVAIL ..... 151
FIGURE 32 FONCTIONNEMENT DE LA FORMULE DE PARTAGE DE RISQUES ..... 154
FIGURE 33 EFFET DE L'UTILISATION DE LA CONTINGENCE CONTRACTUELLE (D'UNE LIVRAISON) SUR LES TARIFS DE L'ALLIANCE ..... 154
FIGURE 34 APPROCHE D'ÉVALUATION ..... 162
FIGURE 35 SYNTHÈSE DES GRILLES D'ÉVALUATION ..... 169
FIGURE 36 PONDÉRATION DES GRILLES ..... 170
FIGURE 37 SYNTHÈSE DE LA SOUMISSION ..... 231

## LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 SYNTHÈSE DE LA PORTÉE D'ACQUISITION ..... 14
TABLEAU 2 FAITS SAILLANTS DE LA SOCIÉTÉ ..... 25
TABLEAU 3 UNITÉS DE TRAITEMENT À GESTION CENTRALISÉE À LA SOCIÉTÉ ..... 30
TABLEAU 4 NOMBRE D'APPLICATIONS À GESTION DÉCENTRALISÉE À LA SOCIÉTÉ ..... 35
TABLEAU 5 PROGICIELS SPÉCIALISÉS ..... 35
TABLEAU 6 VOLUME ACTUEL DE DONNÉES OPÉRATIONNELLES ..... 43
TABLEAU 7 ESPACE PHYSIQUE ACTUEL DES BANQUES OPÉRATIONNELLES ..... 44
TABLEAU 8 LISTE DES PRINCIPALES DONNÉES PROVENANT DE PROGICIELS OU D'ORGANISMES EXTERNES (CEDO) ..... 46
TABLEAU 9 VOLUMÉTRIE DE L'EI (CEDO ET CIG) ..... 46
TABLEAU 10 VOLUMÉTRIE DES TABLEAUX DE BORD DE GESTION ..... 47
TABLEAU 11 PORTRAIT GÉNÉRAL DES TECHNOLOGIES ..... 50
TABLEAU 12 SYNTHÈSE DES RÉSEAUX D'ACCÈS DES PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES DE LA SAAQ ..... 53
TABLEAU 14 SERVICES D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ ..... 56
TABLEAU 14 TEMPS DE SERVICE RECHERCHÉ PAR ÉVÉNEMENT D'AFFAIRES ..... 65
TABLEAU 15 SYNTHÈSE DES BESOINS D'OUTILS DE CONVERSION DES DONNÉES ..... 101
TABLEAU 16 PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DES ÉQUIPES ..... 105
TABLEAU 17 PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DES COMITÉS DE GOUVERNANCE, COMPOSITION ET FRÉQUENCE ..... 109
TABLEAU 18 PRINCIPAUX BÉNÉFICES ANTICIPÉS SELON LES CHANGEMENTS PLANIFIÉS ..... 117
TABLEAU 19 PRÉCISIONS SUR LE REGROUPEMENT DES PROCESSUS ..... 122
TABLEAU 20 PARTAGE DE RESPONSABILITÉ POUR LES SERVICES DE CONVERSION, D'AMÉLIORATION ET D'ACQUISITION DE DONNÉES ..... 130
TABLEAU 21 SOMMAIRE DE LA CARTOGRAPHIE PRÉLIMINAIRE DE L'ÉTENDUE ET DE L'AMPLEUR DES CHANGEMENTS ..... 134
TABLEAU 22 MOYENS DE COMMUNICATION DISPONIBLES À LA SOCIÉTÉ PAR CLIENTÈLE ..... 139
TABLEAU 23 SERVICES REQUIS SELON LE PROCESSUS DE FORMATION ..... 146
TABLEAU 24 SOMMAIRE DES GRILLES À COMPLÉTER PAR L'ALLIANCE ..... 172
TABLEAU 25 MATRICE DES ÉNONCÉS DE BESOINS COMMUNS AUX PROCESSUS OPÉRATIONNELS ..... 189
TABLEAU 26 SOMMAIRE DES ACTIVITÉS LORS DE LA VFS ..... 221
TABLEAU 27 SOMMAIRE DES MISES EN SITUATION ..... 222
TABLEAU 28 SOMMAIRE DES THÈMES – FAISABILITÉ FONCTIONNELLE OPÉRATIONNELLE ..... 223
TABLEAU 29 RÉPARTITION DU POINTAGE POUR CHAQUE THÈME – FAISABILITÉ TECHNOLOGIQUE ..... 227
TABLEAU 30 SOMMAIRE DES RUBRIQUES DU CAHIER RÉPONSES ..... 228
TABLEAU 31 SOMMAIRE DES DOCUMENTS RELATIFS AUX COÛTS DE LA SOUMISSION ..... 230


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## PREMIÈRE PARTIE : L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS

# 1 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

## 1.1 LIMITATION

Les fournisseurs composant l'alliance ainsi que les ressources proposées ne doivent pas avoir participé à la réalisation du contrat portant sur l'appel d'offres P22960 « Acquisition de services de conseils stratégiques pour le programme de transformation majeure de la VPTI et de la Société », sur l'appel d'offres P23365 « Acquisition de services de conseils stratégiques pour le programme de transformation majeure de la VPTI et de la Société – phase 2 » et sur l'appel d'offres P22872 « Services professionnels en gestion de projet pour le bureau de projets et de programmes », ni être une entreprise contrôlée directement ou indirectement par une telle personne.

## 1.2 RESTRICTION

### 1.2.1 Fournisseurs admissibles

Seul les fournisseurs de suite de progiciels de gestion intégrés ou les prestataires de services professionnels en intégration qui se sont qualifiés sont invités à déposer une soumission pour cet appel d'offres.

### 1.2.2 Règles de constitution des alliances

Les fournisseurs préqualifiés en « A » et « B » peuvent constituer les alliances afin de déposer des offres :

| Éditeurs préqualifiés | Intégrateurs préqualifiés |
|---|---|
| **Oracle** | • Conseillers en gestion et informatique CGI inc.<br>• Deloitte<br>• Société Conseil Groupe LGS (IBM) |
| **SAP** | • Accenture<br>• Deloitte<br>• Société Conseil Groupe LGS (IBM) |

## 1.3 ALLIANCE

### 1.3.1 Définition

Fournisseur ou regroupement de fournisseurs apte à fournir la solution d'affaires et les services professionnels afférents pour réaliser le programme de transformation de la Société décrit dans le présent appel d'offres.

L'alliance doit être composée d' :

- un soumissionnaire qualifié sur l'appel d'offres P22899-1;
- un soumissionnaire qualifié sur l'appel d'offres P22899-2.

### 1.3.2 Partage de responsabilité entre les différents constituants de l'alliance

Dans le cas d'un regroupement d'entreprises, une proposition concernant la part de responsabilité de chaque constituant de l'alliance devra être soumise à la Société dans la soumission. Ce partage de responsabilité sera discuté au


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

dialogue compétitif, et amendé au besoin. La version finale du partage de responsabilité fera partie intégrante du contrat liant la Société à l'alliance.

## 1.4 DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS

1.4.1 Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées avant 15 h, heure en vigueur localement, le 15 janvier 2016, à l'adresse suivante :

Société de l'assurance automobile du Québec
Accueil et renseignements - « Dépôt des soumissions »
333, boul. Jean-Lesage, rez-de-chaussée Ouest
Québec (Québec) G1K 8J6

Les heures d'ouverture des bureaux de la Société sont de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

1.4.2 Au moment opportun, les alliances retenues au terme du dialogue compétitif recevront un courrier électronique leur indiquant l'endroit prévu ainsi que la date et l'heure limites fixées pour déposer la soumission amendée.

Les amendements aux soumissions incluant les enveloppes de prix suite au dialogue compétitif doivent être présentés avant 15 h, heure en vigueur localement, à la date fixée dans le courrier électronique.

Les amendements aux soumissions doivent être présentés à l'endroit et adresse suivants :

Société de l'assurance automobile du Québec
Accueil et renseignements - Dépôt des soumissions
333, boul. Jean-Lesage, rez-de-chaussée Ouest
Québec (Québec) G1K 8J6

Les heures d'ouverture des bureaux de la Société sont de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

## 1.5 RÉUNION D'INFORMATION GÉNÉRALE FACULTATIVE

La Société convie les alliances à une réunion d'information générale facultative qui a pour objet de fournir des renseignements afin de préciser les besoins à satisfaire.

Les questions des alliances dont les réponses ne se trouvent pas intégralement dans l'appel d'offres seront répondues officiellement par addenda après la réunion.

Vous pouvez assister à la réunion qui se tiendra :

- à 8 h 30, heure en vigueur localement, le 21 octobre 2015

à l'adresse suivante :

Société de l'assurance automobile du Québec
Accueil et renseignements
333, boul. Jean-Lesage, rez-de-chaussée Ouest
Québec (Québec) G1K 8J6


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 1.6 LE REPRÉSENTANT DE LA SOCIÉTÉ

Afin d'assurer l'uniformité d'interprétation des documents d'appel d'offres et de faciliter l'échange d'information, la Société met à votre disposition :

Direction de la gestion et de la conformité
contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

## 1.7 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS

À l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, leur ouverture publique se fera à l'endroit suivant :

Société de l'assurance automobile du Québec
Accueil et renseignements
333, boul. Jean-Lesage, rez-de-chaussée Ouest
Québec (Québec) G1K 8J6

## 1.8 AVERTISSEMENT

1.8.1 À l'exception de la réunion d'information générale, l'alliance doit soumettre toute question ou toute demande de modifications relatives aux documents d'appel d'offres via l'adresse courriel de l'article 1.6 « Le représentant de la Société » avant l'heure et la date limites de réception des soumissions.

Ainsi, en déposant sa soumission, l'alliance accepte les termes, conditions et spécifications des documents d'appel d'offres.

1.8.2 Ne peut être affectée à l'exécution du mandat, toute personne qui :

- au cours des deux (2) années qui précèdent le dépôt de la soumission, a été à l'emploi de la Société;

***ET***

- a occupé des fonctions susceptibles d'interagir avec le présent appel d'offres ou de susciter une situation de conflit d'intérêts;

***OU***

- a participé directement ou indirectement à l'élaboration du devis faisant l'objet du présent appel d'offres.

1.8.3 Ne peut être affectée à l'exécution du mandat toute personne préretraitée du gouvernement du Québec, à savoir celle qui a cessé d'exercer ses fonctions mais dont le traitement est maintenu jusqu'à l'écoulement complet de ses congés de maladie, de ses vacances et de ses heures supplémentaires accumulées, s'il y a lieu.

1.8.4 Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions d'admissibilité des alliances ou des conditions de conformité des soumissions, décrites aux **articles 4.15 et 4.16** des instructions aux alliances, sera rejetée.

1.8.5 Tout fournisseur composant l'alliance ou l'alliance elle-même qui est inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ne peut


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

présenter une soumission pour obtenir un contrat public en vertu de l'article 21.4.1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics*. Ce registre peut être consulté sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante : www.rena.tresor.gouv.qc.ca. Pour tout renseignement complémentaire concernant le RENA, communiquer au 1 855 883-7362 (RENA) ou par courriel au rena@sct.gouv.qc.ca.

Tout fournisseur composant l'alliance ou l'alliance elle-même qui, dans le cadre de l'exécution d'un contrat avec un organisme public ou avec un organisme public visé à l'article 7 de la *Loi sur les contrats des organismes publics*, conclut un sous-contrat avec un contractant inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA), commet une infraction et est passible d'une amende de 1 000 $ à 10 000 $ dans le cas d'un individu et de 2 000 $ à 20 000 $ dans le cas d'une personne morale.

1.8.6 La Société doit conclure tout contrat de services professionnels en technologies de l'information comportant une dépense égale ou supérieure à 500 000 $ avec un fournisseur composant l'alliance titulaire d'un certificat d'enregistrement ISO 9001:2008.

Pour être reconnu par la Société, le certificat d'enregistrement ISO 9001:2008 doit être délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par ce conseil.

S'applique individuellement pour tout fournisseur composant l'alliance.

1.8.7 Toute offre, tout don ou paiement, toute rémunération ou tout avantage en vue de se voir attribuer le présent contrat est susceptible d'entraîner le rejet de la soumission ou, le cas échéant, la résiliation du contrat.

## 1.9 AUTORISATION À CONTRACTER

L'alliance doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisée à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

Dans le cas d'une alliance qui n'est pas juridiquement organisée, seules les entreprises la composant doivent être individuellement autorisées à la date de dépôt de la soumission. Par contre, s'il s'agit d'une alliance juridiquement organisée en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celle-ci doit, en tant qu'alliance, être autorisée à contracter à cette date de même que chacune des entreprises la formant.

Tout fournisseur qui souhaite être partie à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement au contrat visé par le présent appel d'offres et dont le montant est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter doit également être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

La *Loi sur les contrats des organismes publics* prévoit qu'un fournisseur qui n'est pas autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers alors qu'il devrait l'être et qui présente une soumission pour le contrat découlant du présent appel d'offres commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 $ à 13 000 $ dans le cas d'une personne physique et de 7 500 $ à 40 000 $ dans les autres cas.

## 1.10 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

Par le dépôt du formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'annexe 2 et dûment signé, les fournisseurs constituant l'alliance déclarent notamment avoir établi la présente soumission sans collusion et sans avoir établi d'entente ou d'arrangement avec un concurrent allant à l'encontre de la Loi sur la concurrence (L.R.C.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

1985, c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral, entre autres quant aux prix, aux méthodes, aux facteurs ou aux formules utilisés pour établir les prix, à la décision de présenter, de ne pas présenter ou de retirer une soumission ainsi qu'à la présentation d'une soumission qui, volontairement, ne répond pas aux spécifications de l'appel d'offres. Les fournisseurs constituant l'alliance déclarent également que ni elles, ni une personne qui lui est liée, n'ont été déclarées coupables dans les cinq (5) années précédant la date de présentation de la soumission, d'un acte criminel ou d'une infraction énoncés au point 9 des attestations.

## 1.11 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES

Par le dépôt du formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres » joint à l'**annexe 3** et dûment signé, le soumissionnaire déclare notamment, au sens de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (chapitre T-11.011) et des avis émis par le Commissaire au lobbyisme :

- que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprises ou de lobbyiste-conseil, des activités de lobbyisme préalablement à la déclaration;

- ou que des activités de lobbyisme ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis ainsi qu'avec le *Code de déontologie des lobbyistes* (chapitre T-11.011, r.2).

De plus, les fournisseurs constituant l'alliance reconnaissent que, si la Société a des motifs raisonnables de croire que des communications d'influence non conformes à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et au Code de déontologie des lobbyistes ont eu lieu pour obtenir le contrat, une copie de la déclaration pourra être transmise au Commissaire au lobbyisme par la Société.

## 1.12 COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

La collecte et l'utilisation des renseignements personnels et confidentiels s'effectueront dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1), ci-après désignée « Loi sur l'accès », et sous réserve des exceptions qui y sont prévues.

Aux fins de l'évaluation et de la validation des soumissions soumises dans le cadre de cet appel d'offres, des renseignements personnels et confidentiels peuvent être recueillis et transmis par l'alliance tels que le *curriculum vitæ* de ses ressources ainsi que certains renseignements d'affaires. Lorsque de tels renseignements sont transmis, ils sont accessibles aux personnes participant au processus de sélection, au personnel concerné de la Direction de la gestion et de la conformité contractuelles, aux représentants de la Société et au représentant concerné de la Direction des affaires juridiques.

Une fois le contrat adjugé, lorsqu'un renseignement personnel et confidentiel est recueilli, ce renseignement est accessible à la personne qui doit en prendre connaissance pour les fins liées à la réalisation du contrat ou pour s'assurer du respect des obligations qui incombent aux parties, quand celle-ci a la qualité pour le recevoir lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions et utilisé aux fins pour lesquelles il a été recueilli ou que la loi autorise son utilisation.

La personne concernée par un renseignement personnel détenu par un organisme public peut y avoir accès et le faire rectifier, le cas échéant.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 1.13 FICHE D'IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DE L'ALLIANCE

**À RETOURNER SUR RÉCEPTION DU PRÉSENT DOCUMENT**

**Titre du projet** Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés
Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels

**Numéro du projet** P22899-3

**FICHE D'IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DE L'ALLIANCE**

Pour faciliter l'acheminement de toute communication additionnelle relative au présent appel d'offres, l'alliance doit retourner au représentant de la Société ce formulaire dûment rempli.

**Nom** _____

**Fonction** _____

**Nom de l'alliance** _____

**Adresse postale** _____

_____

_____

_____

**Courriel** _____

**Téléphone** _____

**Télécopieur** _____

**Adresse de retour**
pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca
Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 1.14 QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES

| | |
|---|---|
| **Titre du projet** | **Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés**<br>**Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels** |
| **Numéro du projet** | **P22899-3** |

**QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION**

**Si votre entreprise ne participe pas à l'appel d'offres, veuillez compléter et retourner le présent questionnaire en indiquant les raisons qui expliquent votre non-participation.**

**Nom de l'entreprise** _____
**Adresse postale** _____
**Téléphone** _____

***(Veuillez cocher une des cases suivantes)***

| | |
|---|---|
| ☐ | Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre appel d'offres et de préparer notre soumission dans le délai alloué. |
| ☐ | Votre demande nous apparaît restrictive en raison des points suivants : **(spécifier)** _____ _____ |
| ☐ | Nos engagements dans d'autres projets ne nous permettent pas d'effectuer le vôtre dans le délai requis. |
| ☐ | Le projet ci-dessus mentionné se situe à l'extérieur de notre zone géographique d'opération. |
| ☐ | Autres raisons : **(expliquer)** _____ _____ |

**Nom** (en lettres moulées) _____
**Fonction** _____
**Signature** _____

**Adresse de retour**

pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca
Direction de la gestion et de la conformité contractuelles
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6

**Note importante : L'information contenue dans ce questionnaire sert à connaître les raisons ayant mené une entreprise à ne pas présenter de soumission dans le cadre de cet appel d'offres malgré la préqualification de l'entreprise.**


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

# 2 DESCRIPTION DES BESOINS

## 2.1 OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

La Société de l'assurance automobile du Québec, appelée ci-après la « Société », sollicite par le présent appel d'offres les fournisseurs éditeurs des suites de progiciels de gestion intégrés (ou suites PGI) qui se sont préqualifiés sur l'appel d'offres A (P22899-1) et les prestataires de services professionnels qui se sont préqualifiés sur l'appel d'offres B (P22899-2) pour qu'ils forment des alliances entre eux afin de déposer une offre de « Solution d'affaires et services professionnels » complète répondant à ses besoins. Compte tenu des préqualifications déjà réalisées, il est requis que :

- la « solution » proposée prenne ses assises sur la suite de progiciels de gestion intégrés décrite lors de la réponse à l'appel d'offres P22899-1, bien que celle-ci puisse être bonifiée avec des produits de tierces parties certifiés afin d'assurer la couverture fonctionnelle demandée et de répondre à certains besoins spécifiques exprimés dans le présent appel d'offres;
- la « solution » comprenne les infrastructures matérielles et logicielles requises pour sa mise en œuvre et son exploitation;
- le prestataire de services professionnels offre l'ensemble des services professionnels requis pour la mise en œuvre de la « solution » et son exploitation.

C'est donc une alliance qui dépose une soumission visant à mettre en œuvre la « solution » en partenariat avec la Société qui en est le maître d'œuvre et le maître d'ouvrage. À cet égard, l'alliance devra respecter les règles de constitution des alliances énoncées à la section 1.2 du présent document d'appel d'offres.

La Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) est le maître d'œuvre d'un programme de transformation organisationnelle qui vise à mettre en place le nouveau modèle d'affaires de la Société et à renouveler ses principaux systèmes d'information, tant administratifs que de soutien à la mission. Le but du programme est d'offrir un levier stratégique à cette transformation organisationnelle et d'accroître la performance opérationnelle de l'organisation et de la VPTI.

Ce programme de transformation a été élaboré et approuvé avec un double objectif, soit de permettre à l'organisation de faire évoluer ses solutions d'affaires des domaines « Accès sécuritaire au réseau routier », « Indemnisation des accidentés » et « Financier », mais aussi de saisir l'opportunité de positionner avantageusement la Société dans l'actualisation de ses pratiques d'affaires ainsi que dans la mise en place d'un contexte favorable à leur évolution.

À la suite d'un positionnement stratégique réalisé à l'automne 2014, il a été entériné par le conseil d'administration de la Société que la pierre d'assise du programme de transformation repose sur le choix et l'implantation d'une suite de progiciels de gestion intégrés. Ce chantier implique toutes les vice-présidences de la Société et touchera directement la majorité des employés, de même que les clients et les partenaires de la Société. Le programme de transformation organisationnelle doit être réalisé sur un horizon maximal de cinq (5) ans.

Les principaux termes utilisés par la Société dans le présent appel d'offres sont présentés à l'annexe C1. Vous y trouverez également les abréviations utilisées à l'annexe C2.

### 2.1.1 PORTÉE D'ACQUISITION

Le présent appel d'offres vise l'adjudication d'un contrat d'une durée globale de 10 ans dont la première période, de l'an 1 à 5 (approximativement) correspond à la période de mise en œuvre du programme de transformation organisationnelle et la seconde période, à son entretien, son évolution. La Société vise à acquérir :

A. une solution basée sur une suite de progiciels de gestion intégrés (suite PGI);
B. les infrastructures matérielles et logicielles requises pour sa mise en œuvre et son exploitation;
C. les services professionnels requis pour la mise en œuvre de la solution, son exploitation, son entretien ainsi que son évolution.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

L'alliance est appelée à concevoir sa proposition en considérant la portée d'acquisition telle que résumée pour chacun des trois (3) volets qui suivent.

**Tableau 1 Synthèse de la portée d'acquisition**

| **A. Solution progicielle de type PGI** | |
|---|---|
| **An 1 à 5**<br>**Programme de transformation** | Acquisition des droits d'usage d'une suite de progiciels de gestion intégrés et des composants requis qui couvrent les services d'entreprise et les services d'affaires faisant partie de la **portée** de la transformation organisationnelle décrite dans le **modèle des processus d'entreprise** présenté à la section 2.6.1, incluant :<br>• les modules liés à la « Gestion des ressources humaines » à l'exception du ou des modules de paie<br>*(Devis fonctionnel section 2.6)*<br><br>Note : Inclut les composantes requises pour concevoir, réaliser, exploiter, entretenir et supporter la solution de l'éditeur ainsi que les produits de tierces parties (par exemple : Outil pour la gestion et l'automatisation des essais)<br>*(Devis technologique section 2.7)* |
| | Acquisition des droits d'usage d'outils de gestion des données pour supporter les fonctionnalités demandées (par exemple : MDM – Master Data Management)<br>*(Besoins liés aux données section 2.8)* |
| | Acquisition des droits d'usage d'outils de conversion des données pour supporter les fonctionnalités demandées pour supporter le processus de conversion et sa gestion<br>*(Besoins liés à la conversion des données section 2.9)* |
| **À partir de l'acquisition** | De la part des fabricants (réf. : éditeur), les droits d'accès aux **services de soutien et de maintenance** rattachés à la suite PGI ainsi qu'aux composants requis, excluant le(s) module(s) de paie<br>*(Devis technologique section 2.7.9.4)* |

| **B. Infrastructures matérielles et logicielles** | |
|---|---|
| **An 1 à 5**<br>**Programme de transformation** | **Acquisition ou location**, selon l'alternative la plus avantageuse pour la Société, de l'**infrastructure matérielle** requise pour **opérer et exploiter** la solution selon le moment de l'installation comme proposé à la stratégie de mise en œuvre (section 2.7.9)<br><br>Note : La Société souhaite faire appel à l'expertise et à la connaissance de l'alliance pour la guider dans son choix quant au mode d'acquisition des infrastructures matérielles et logicielles. À cet effet, elle demande à l'alliance de préparer son offre selon l'une ou l'autre des deux (2) modes (acquisition ou location). Si l'alliance considère que l'acquisition est l'option la plus favorable pour la Société, elle doit inclure dans sa proposition le remplacement ou l'évolution des équipements pour la période de 10 ans, selon la durée de vie utile des équipements.<br>*(Devis technologique section 2.7)* |
| | Acquisition des composants logiciels complémentaires à la solution PGI, requis pour supporter les opérations et l'exploitation de la solution globale proposée<br>• introduction de nouveaux logiciels<br>• ajout de licences ou d'agents pour des logiciels déjà en place à la Société<br>*(Devis technologique section 2.7)* |
| | Acquisition de services technologiques complémentaires pouvant être obtenus par abonnement (par exemple, les services d'infonuagique, etc.)<br>*(Devis technologique section 2.7)* |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| B. Infrastructures matérielles et logicielles | |
|---|---|
| | • Pour les composants de type logiciel, les droits d'accès aux **services de soutien et de maintenance** rattachés aux composants complémentaires introduits<br>*(Devis technologique section 2.7.9.4.1)*<br>• Pour les composants de type matériel, une couverture de **soutien des équipements** qui correspond aux attentes de la Société<br>*(Devis technologique section 2.7.9.4.2)* |
| **À partir de l'acquisition** | • Pour les composants de type logiciel, les droits d'accès aux **services de soutien et de maintenance** rattachés aux composants complémentaires introduits<br>*(Devis technologique section 2.7.9.4.1)*<br>• Pour les composants de type matériel, une couverture de **soutien des équipements** qui correspond aux attentes de la Société<br>*(Devis technologique section 2.7.9.4.2)* |

| C. Services professionnels | |
|---|---|
| **An 1 à 5**<br>**Programme de transformation** | Services professionnels, pour les phases **conception, réalisation, implantation, soutien postimplantation et exploitation**, et pour **les processus opérationnels** qui font partie de la portée de la solution (voir Modèle des processus d'entreprise section 2.6.1) :<br>• intégration fonctionnelle<br>• intégration technologique<br>• gestion du changement, communication et formation, pour toutes les clientèles concernées par le programme de transformation<br><br>***à l'exception*** *des processus opérationnels* ***« Indemniser et réadapter »****, pour lesquels les services requis* ***uniquement pour la phase conception,*** *sont :*<br>• intégration fonctionnelle<br>• intégration technologique<br>• gestion du changement (principalement l'analyse des impacts)<br><br>***et à l'exception*** *des services d'affaires* ***« Gestion des ressources humaines »*** *pour lesquels aucun service professionnel n'est requis.* |
| | Note : La Société demande une période de soutien de 3 mois suivant l'implantation d'une livraison, et ce, pour toutes les livraisons du programme de transformation. Aucun coût supplémentaire ne pourra être facturé à la Société pendant cette période, ces coûts faisant partie intégrante de l'estimation des efforts des livraisons.<br>*(Services professionnels sections 2.10.10 à 2.10.15)* |
| | Assistance à la gestion et Intégration & Assurance qualité, incluant l'assurance qualité (AQ) de l'éditeur<br>*(Services professionnels section 2.10.16)* |
| | Formation initiale de l'équipe principale de projet<br>*(Services professionnels section 2.10.5)* |
| | Centre d'expertise de la solution :<br>• **Conception** du modèle d'organisation<br>*(Services professionnels section 2.10.10)* |
| | Contingence contractuelle applicable au programme de transformation<br>*(Services professionnels section 2.11.8)* |
| **An 1 à 10** | Services spécialisés :<br>• Banque monétaire pour des ressources spécialisées de l'éditeur autres que celles requises pour l'assurance qualité<br>• Banque monétaire pour des ressources spécialisées de l'équipementier<br>Note : Ces montants sont estimés par la Société. |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| C. Services professionnels | |
|---|---|
| | *(Services professionnels section 2.10.10)* |
| **Réserves pour travaux complémentaires** | |
| **An 1 à 10** | Réserves monétaires pour :<br>• des services professionnels pour les phases **réalisation**, **implantation, soutien postimplantation et exploitation** de la solution pour les processus opérationnels d'**« Indemniser et réadapter »**<br>*(Services professionnels sections 2.10.10 à 2.10.15)*<br>• Centre d'expertise de la solution :<br>○ **Mise en place** du centre d'expertise et obtention de sa certification par l'éditeur<br>*(Services professionnels section 2.10.10)*<br>• des **améliorations/évolutions** de la solution, autres que celles requises pour mettre en œuvre les processus opérationnels identifiés dans la portée de la solution (Modèle des processus section 2.6.1)<br>*(Services professionnels section 2.10.10)*<br>• **Migration** de la suite PGI<br>*(Services professionnels section 2.10.10)*<br>Note : Ces montants sont estimés par l'alliance, à l'exception des travaux requis pour les améliorations/évolutions dont le montant est estimé par la Société. |
| **An 6 à 10** *(consécutif à la réalisation du programme)* | Banque de jours pour :<br>• Services requis à la fin de la réalisation du programme afin d'assurer une présence suffisante d'expertise externe pour l'opération, l'exploitation et l'évolution de la solution<br>*(Services professionnels requis 2.10.10)* |

Pour assurer une bonne compréhension de la portée d'acquisition, la Société a indiqué à même les tableaux, les références aux sections de l'appel d'offres qui présentent ses besoins et attentes. L'information fournie dans ces différentes sections a toutefois préséance sur ce tableau.

### 2.1.2 IDENTIFICATION DU DOMAINE VISÉ PAR LE MANDAT

La Société doit conclure tout contrat de services professionnels en technologies de l'information comportant une dépense égale ou supérieure à 500 000 $ avec un prestataire de services titulaire d'un certificat d'enregistrement ISO 9001:2008.

Pour être reconnu par la Société, le certificat d'enregistrement ISO 9001:2008 doit être délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par ce conseil.

## 2.2 APPROCHE D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

La Société a choisi de procéder par appel d'offres public en plusieurs étapes pour réaliser son programme de transformation organisationnelle. La Société a adapté le processus usuel sous plusieurs aspects dont l'alliance devra tenir compte en préparant son offre de services.

Cette approche d'évaluation est présentée en détail à la section 3 du document. La Société invite l'alliance à prendre connaissance des particularités de cette approche.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 2.3 CONTEXTE ET SITUATION ACTUELLE

### 2.3.1 CONTEXTE D'AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ

La Société est un assureur public de dommages corporels et agit depuis 2004 à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière (CSR) et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit à l'application partielle de huit (8) autres lois[1] :

- Lois du Québec
  - La Loi sur la qualité de l'environnement;
  - La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds;
  - La Loi concernant les services de transport par taxi;
  - La Loi sur la taxe de vente du Québec;
  - La Loi concernant la taxe sur les carburants;
  - La Loi sur les transports.
- Lois du Canada
  - La Loi sur les transports routiers;
  - Le Code criminel.

La Société a pour mission d'assurer et de protéger les personnes contre les risques reliés à l'usage de la route. En tant qu'assureur public et principal gestionnaire du CSR, la Société assure le contrôle de l'accès et de l'usage du réseau routier. À ce titre, elle assume les divers mandats reliés à la gestion du permis de conduire, de l'immatriculation des véhicules et du contrôle du transport des personnes et des marchandises. De même, elle œuvre à la prévention des accidents et des dommages corporels qui sont associés à l'usage de la route, soit en recommandant au gouvernement des normes appropriées et en les appliquant, soit en déployant des efforts de sensibilisation, d'éducation et de concertation auprès de la population ou des intervenants concernés. Finalement, elle contribue à la réduction des conséquences des dommages corporels pour les accidentés par l'indemnisation et la réadaptation de ceux-ci.

Au regard du modèle d'affaires dont elle s'est dotée, la mission de la Société se décline notamment comme suit :

- mener des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- fixer les contributions d'assurance et gérer le patrimoine fiduciaire;
- gérer l'accès au réseau routier (le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules);
- surveiller et contrôler le transport routier des personnes et des biens;
- indemniser les personnes accidentées de la route et faciliter leur réadaptation.

#### 2.3.1.1 *Modèle d'affaires intégré*

Le Plan stratégique 2011-2015 de la Société a mené à la création du modèle d'affaires intégré, souvent appelé la « maison ». Ce modèle d'affaires est un outil essentiel pour illustrer qu'elle intervient à toutes les étapes de la protection des usagers de la route tout en accordant une place importante à ceux-ci ainsi qu'à ses partenaires d'affaires.

La symbolique de cette maison est éloquente :

- Le toit de la maison symbolise la mission de la Société : Protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.
- Les occupants : La Société ne peut pas réaliser sa mission seule. Elle compte sur la collaboration de ses partenaires, tant publics (ministère des Transports, réseau de la santé publique, organisations policières, centres de réadaptation…) que privés (écoles de conduite, mandataires en vérification de véhicules routiers…), et de tous les usagers de la route. Ils sont donc des occupants à part entière de la maison.
- Les pièces de la maison représentent toutes les étapes de la protection des usagers de la route :
  - La prévention, par les recherches, la législation, les politiques, les programmes et la sensibilisation;

[1] Le détail des lois et règlements qui concernent la Société peut être consulté à l'adresse suivante : http://www.saaq.gouv.qc.ca/lois/index.php


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

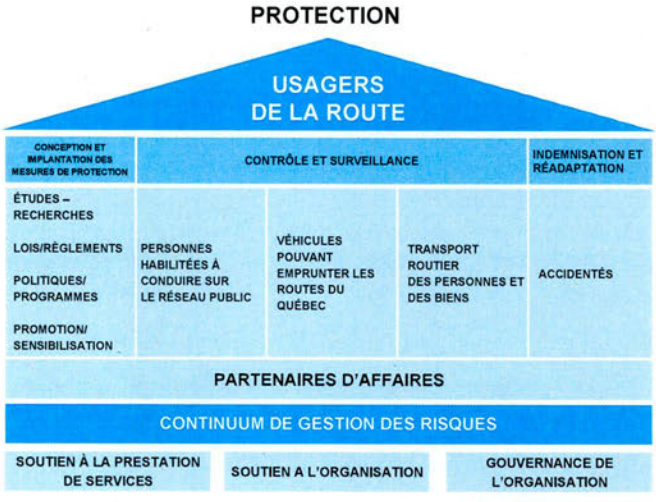
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Le contrôle de l'accès au réseau routier et la surveillance du transport des personnes et des biens;
- L'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées.

- La fondation supporte tout le poids de la maison, c'est-à-dire le Soutien à la prestation de services, le Soutien à l'organisation et la Gouvernance de l'organisation.

Ce modèle d'affaires intégré met en évidence l'importance de mettre en commun l'expertise de chacun des intervenants nécessaires. Cela est d'autant plus important dans le cadre de la transformation que la Société entreprend. La « maison » illustre la collaboration nécessaire à la performance de l'organisation.

**Figure 1 Modèle d'affaires intégré de la Société**




2.3.1.2 *Description de la clientèle de la Société*

La clientèle de la Société est constituée principalement des **usagers du réseau routier du Québec** assujettis au Code de la sécurité routière et à toutes les autres lois et règlements administrés par la Société. Les clients sont des citoyens et des entreprises qui sont en relation d'affaires avec la Société, soit pour obtenir un service ou pour répondre à une obligation pour l'obtention ou le maintien d'un privilège, ou pour être indemnisés en vertu de la Loi sur l'assurance automobile.

Dans la perspective du modèle d'affaires intégré de la Société, cette clientèle est détaillée en fonction de l'offre de services de la façon suivante :

- Les services relatifs à la conception et à l'implantation des mesures de protection réalisés par la Société s'adressent à **tous les Québécois**, les usagers de la route étant les premiers responsables de leur sécurité et celle d'autrui.[2]

- En matière de surveillance et de contrôle de l'accès au réseau routier, la Société est au service des quelque 5 millions de citoyens **détenteurs de permis de conduire**, **des propriétaires** des 6 millions **de véhicules immatriculés** au Québec et des 57 000 **propriétaires et exploitants de véhicules lourds** circulant sur le réseau routier québécois.

- Le Régime public d'assurance automobile, quant à lui, permet à la Société d'intervenir auprès de 88 000 **personnes accidentées de la route** par année. Tout citoyen du Québec est couvert pour les blessures subies dans un accident d'automobile partout dans le monde, qu'il soit responsable ou non de l'accident. Un non-résident québécois a aussi droit à une indemnité lorsque l'accident a lieu au Québec, mais seulement dans la mesure où il n'est pas responsable de l'accident, à moins d'une entente différente entre

[2] Le comportement humain demeure la première cause des accidents de la route en 2013. (Extrait du Rapport annuel de gestion 2013 de la Société de l'assurance automobile du Québec)


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

la Société et la juridiction du lieu de résidence de cette victime. Au-delà du versement d'indemnités, la Société soutient la réadaptation de la personne accidentée en favorisant sa réintégration sociale, professionnelle et scolaire.

Pour plus de détails, veuillez consulter la section *« Besoins généraux – Dossier Client »* de l'annexe D Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels.

#### 2.3.1.3 *Description des partenaires d'affaires de la Société*

La Société prend appui sur une utilisation judicieuse de partenariats d'affaires qui permettent de disposer d'expertises complémentaires nécessaires à la réalisation de certains mandats et contribuer à améliorer les services à la clientèle. Habituellement encadrés par des mesures légales et des ententes, des **partenaires, mandataires et fournisseurs** de produits ou de services viennent soutenir ou compléter l'offre de services de la Société.

Par ailleurs, les autres mandats confiés à la Société, par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères et organismes, ou toute autre entreprise, font aussi l'objet de partenariats d'affaires entre la Société et les **mandants**.

Les partenaires en matière de diffusion ou d'échange de données de la Société, encadrés par des ententes sont aussi inclus. Ainsi, les ententes qui régissent ces services sont soumises aux mêmes règles de suivi et de contrôle notamment dans le respect de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

En matière de sécurité routière, la Société s'associe aussi à différents partenaires pour réaliser des activités qui contribuent à renforcer la complémentarité et l'efficacité des différentes initiatives, de façon à réduire le nombre d'accidents de la route et améliorer le bilan routier. Plusieurs ententes de diffusion et d'échanges d'information avec des partenaires viennent soutenir ces efforts.

Pour plus de détails, veuillez consulter la section *« Besoins généraux – Dossier Partenaire »* de l'annexe D Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels.

#### 2.3.1.4 *L'organisation*

La Société comptait 3 527 employés au 26 mai 2015. Le diagramme suivant présente l'organigramme de la Société à cette date ainsi que la répartition des employés et des gestionnaires en fonction des principales unités administratives en place[3].

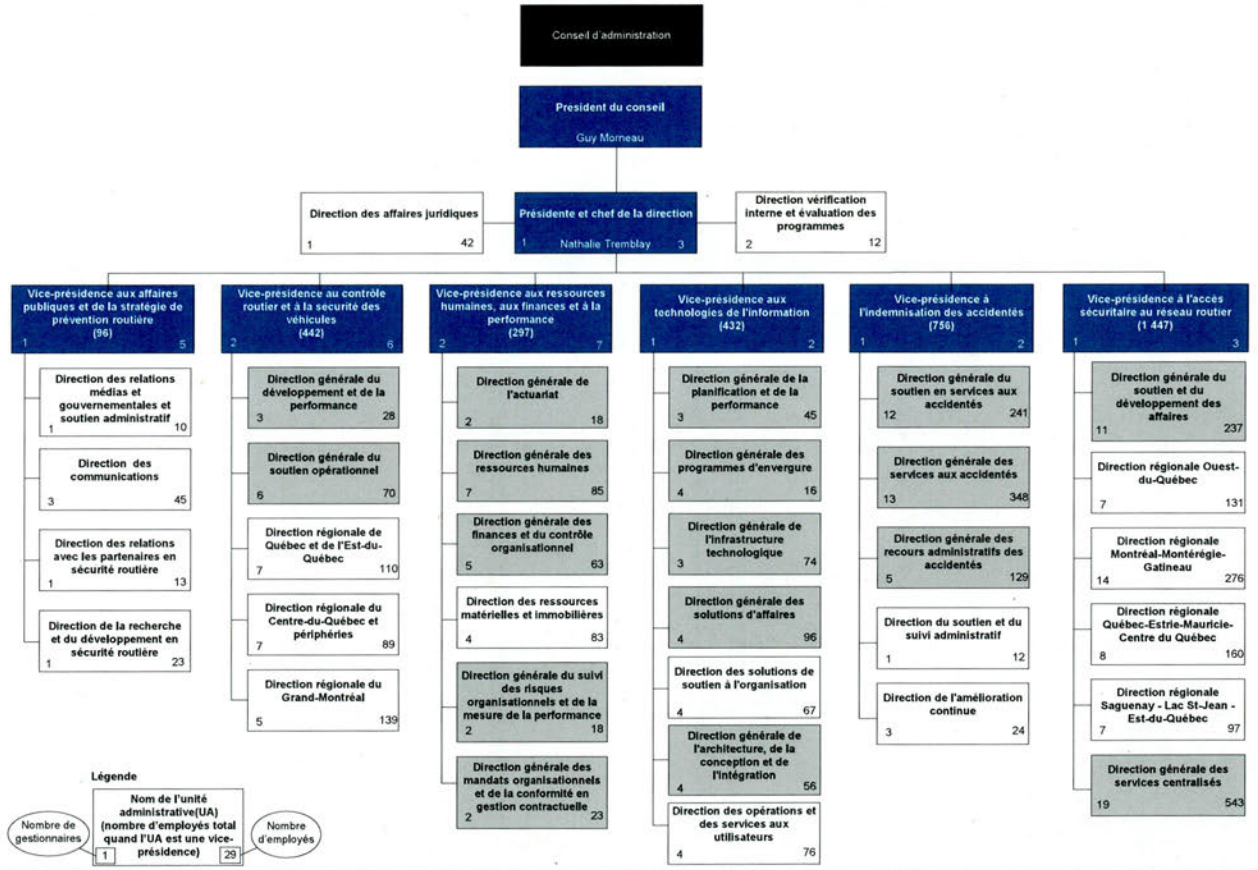
[3] L'organigramme détaillé de la Société est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : http://www.saaq.gouv.qc.ca/nous/organigrammes/index.php


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 2 Organigramme de la Société**





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Les mandats et responsabilités du conseil d'administration et de la présidente et chef de la direction se déclinent comme suit :

**Conseil d'administration**

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président du conseil et la présidente et chef de la direction.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget directeur et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, pour l'étude de questions particulières, il constitue des comités ad hoc, approuve leurs règles de fonctionnement et leur attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat. De plus, il administre le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire.

Au 31 décembre 2014, le conseil d'administration de la Société était composé de quatorze (14) membres.

**Présidente et chef de la direction**

La présidente et chef de la direction de la Société est responsable de l'administration de la Société, dont elle gère les activités de façon à assurer l'application des lois et des mandats qui lui sont confiés. Elle voit, entre autres, à l'élaboration des objectifs généraux et à celle de la planification stratégique, approuve les orientations et objectifs des vice-présidences et maintient un contrôle global sur les activités de la Société. Enfin, la présidente et chef de la direction préside le comité de direction de la Société, composé des six vice-présidentes et vice-présidents et de la directrice des affaires juridiques.

Deux unités administratives relèvent directement de la présidente et chef de la direction :

**Direction des affaires juridiques**

La Direction des affaires juridiques conseille et représente la Société pour toute question d'ordre juridique. En matière d'affaires juridiques, son mandat consiste à fournir une expertise juridique aux diverses unités administratives de la Société et assure le soutien administratif requis pour l'application de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. En matière litigieuse, à l'exclusion des recours liés à l'indemnisation en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, la Direction des affaires juridiques s'assure que les positions de la Société sont entendues par les tribunaux administratifs, les tribunaux de droit commun et, advenant le besoin, toute autre instance judiciaire.

**Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes**

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes est une unité administrative objective et indépendante qui appuie la haute direction et la gouvernance dans leurs mandats respectifs en appréciant les activités et les résultats de la Société. Son mandat consiste à contribuer à l'amélioration de la performance et de la gestion des risques de la Société afin de s'assurer que ses services répondent aux besoins des clientèles, et ce, au meilleur coût possible.

Les mandats et responsabilités des vice-présidences, quant à elles, sont les suivants :

**Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (VPAPSPR)**

La VPAPSPR joue un rôle stratégique auprès de la haute direction de la Société en matière d'affaires publiques et gouvernementales en tenant compte des enjeux de l'organisation. Elle assume le secrétariat général de la Société, soutient la haute direction et les vice-présidences dans leur volonté de communiquer avec leurs clientèles respectives, tant à l'interne qu'à l'externe et est responsable des relations avec les médias et avec le cabinet du ministre des Transports. Également, elle coordonne la démarche d'éthique organisationnelle, enrichit les connaissances en matière de prévention des accidents, contribue à faire évoluer le Code de la


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

sécurité routière et coordonne les relations avec les partenaires en sécurité routière de manière à optimiser les retombées en termes d'amélioration du bilan routier.

**Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV)**

La VPCRSV, appelée aussi Contrôle routier Québec (CRQ), assure la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens. Elle prévient et réprime les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie afin d'améliorer la sécurité des usagers de la route, d'assurer la protection du réseau routier et de veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Pour réaliser son mandat, la VPCRSV :

- réalise des activités de contrôle sur route et en entreprise;
- encadre le réseau des mandataires en vérification mécanique (véhicules lourds et légers);
- gère le programme d'entretien préventif;
- joue un rôle d'acteur de premier plan pour favoriser les relations entre les divers intervenants concernés par le transport des personnes et des biens;
- réalise des activités d'information, de sensibilisation, d'éducation et de prévention liées à son mandat auprès des partenaires, des membres de l'industrie et des citoyens;
- élabore des politiques, programmes, normes et moyens d'évaluation touchant la sécurité des véhicules et de leurs composantes et le transport routier de biens et de personnes.

**Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance (VPRHFP)**

La VPRHFP a comme mandat d'accroître la performance globale et durable de l'organisation, de soutenir la Société en vue d'assurer son alignement stratégique et opérationnel en fonction de sa mission, de fournir aux dirigeants, aux gestionnaires et aux membres du personnel, l'expertise, le conseil et le soutien appropriés à l'intérieur de ses champs de compétence et d'intégrer les actions dans l'atteinte des objectifs organisationnels et de réduction des risques collectifs.

Ses domaines d'activités touchent les ressources humaines, matérielles, immobilières et financières, le contrôle organisationnel, l'actuariat, la gestion des risques et la performance de l'organisation, la conformité contractuelle ainsi que le développement durable.

**Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI)**

La VPTI fournit aux unités administratives et au personnel de la Société des services professionnels et techniques qui assurent une utilisation optimale des technologies de l'information.

Ses domaines d'activités en matière des technologies de l'information touchent le rôle-conseil en matière d'utilisation des technologies, le bon fonctionnement des technologies, le soutien et dépannage dans l'utilisation des technologies, la continuité et le renouvellement des technologies de même que la maîtrise d'œuvre des projets en technologie.

**Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés (VPIA)**

La VPIA gère la couverture d'assurance pour les usagers de la route en indemnisant les personnes accidentées et en facilitant leur réadaptation afin d'atteindre l'excellence en assurance de dommages corporels.

En plus de l'indemnisation des usagers de la route, la VPIA fait évoluer la couverture d'assurance en proposant des projets de modifications législatives ou réglementaires, reçoit les plaintes de la clientèle pour l'ensemble de la Société, gère le programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées au nom du ministère des Transports, pour la population handicapée autre que celle accidentée de la route. Elle gère aussi l'indemnisation des personnes ayant subi des préjudices corporels à la suite d'une vaccination ou d'un produit biologique pour le compte du ministère de la Santé et des Services sociaux.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier (VPASRR)**

La VPASRR contrôle l'accès au réseau routier en gérant la prestation des services à la clientèle en matière de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules et effectue le suivi des usagers du réseau routier.

Pour réaliser son mandat, la VPASRR réalise les principales activités suivantes :

**En matière de permis de conduire :**

- fait passer les examens théoriques et pratiques, délivre le permis de conduire, en perçoit les droits, les frais et les contributions d'assurance;
- assure la gestion de l'accréditation et du suivi des écoles de conduite, en partenariat avec le délégataire de la Société.

**En matière d'immatriculation des véhicules :**

- délivre l'immatriculation des véhicules et en perçoit les droits, les frais et les contributions d'assurance;
- administre le régime d'immatriculation internationale (IRP).

**En matière de suivi :**

- assure le suivi des usagers de la route en appliquant les lois et règlements; ses principales activités de suivi concernent l'évaluation et le suivi de l'état de santé des conducteurs et le suivi du comportement des conducteurs;
- applique les lois et règlements permettant de retirer ou de maintenir le privilège de circuler d'un véhicule; les sous-activités reliées à ce point touchent la gestion des véhicules saisis, la gestion des sanctions liées à un accident impliquant un véhicule sans assurance et la gestion des contrôles d'assurance obligatoire;
- assure le suivi des comportements des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds, conformément aux politiques en vigueur.

**En matière de services rendus pour d'autres secteurs de la Société et d'autres organisations :**

- gère la délivrance des vignettes de stationnement pour les personnes handicapées pour le compte du ministère des Transports;
- délivre les permis spéciaux de circulation pour les véhicules dont les dimensions ou les charges excèdent ce qui est prévu à la réglementation;
- délivre les permis des chauffeurs de taxi et perçoit les droits et les frais;
- prend la photo pour la carte d'assurance maladie;
- perçoit différentes taxes et cotisations pour plusieurs organismes;
- procède à l'inscription des propriétaires et exploitants de véhicules lourds au registre de la Commission des transports du Québec;
- fournit les renseignements contenus dans ses dépôts de données et dans ses registres aux corps policiers et à Contrôle routier Québec;
- assure la liaison avec les corps policiers et les soutient;
- transmet, sur demande, de l'information à différents organismes publics ou privés;
- fait la gestion et la diffusion des rapports d'accident reçus des corps policiers;
- fournit le nom des propriétaires des véhicules qui circulent sur les autoroutes 25 et 30 pour permettre la facturation des passages.

**Autres activités :**

- assure la gestion des avis de paiement (permis de conduire, immatriculation et vignettes de stationnement pour handicapés);
- offre un soutien technique aux partenaires de première ligne en permis et en immatriculation (commerçants de véhicules automobiles, concessionnaires automobiles et marchands de véhicules usagés autorisés aux services en ligne, mandataires privés, etc.).


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.3.1.5 *La présence de la Société au Québec*

Pour réaliser les mandats qui lui sont confiés et pour desservir sa clientèle, la Société est présente sur tout le territoire québécois. Ainsi, son offre de services se déploie à travers les lieux physiques suivants :

- Son siège social situé à Québec
- Un centre administratif à Montréal
- Un réseau de 145 points de service
  - 43 centres de services qu'elle opère elle-même
  - 102 points de service opérés par les mandataires en permis et immatriculation
- Un centre de relation avec la clientèle (centre d'appels) réparti sur 3 emplacements : Québec (siège social), Montréal (centre administratif) et Murdochville
- Un centre de relation avec les accidentés (centre d'appels) situé à Québec (siège social)
- 20 bureaux régionaux pour le contrôle routier
- 34 postes de contrôle routier avec pesée
- 25 aires de contrôle routier
- Un réseau de plus de 800 commerçants – concessionnaires automobiles
- Un réseau de 154 mandataires en vérification mécanique

Les deux (2) figures qui suivent illustrent la répartition géographique du réseau des centres de services et des points de service opérés par les mandataires en permis et immatriculation :

**Figure 3 Répartition géographique des centres de services**




**Figure 4 Répartition géographique des mandataires en permis et immatriculation**





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Il faut aussi noter que la Société fait également affaires avec des organismes judiciaires et quasi judiciaires, publics, privés et services de police dont le nombre dépasse les 300.

Enfin, la Société offre certains services à sa clientèle et à ses partenaires à travers ses services téléphoniques (RVI informationnelle et transactionnelle) ainsi qu'au moyen des trois (3) principaux portails Web suivants :

- SAAQclic Citoyens
- SAAQclic Entreprises
- SAAQclic EED

En conformité avec la Loi sur l'administration publique, la Société a énoncé sa Déclaration de services aux citoyens (DSC) dans laquelle elle s'engage envers sa clientèle à :

- la servir avec courtoisie en lui accordant toute l'attention requise;
- lui faciliter l'accès à tous les services;
- traiter les demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec elle dans un langage clair;
- lui fournir des renseignements exacts et complets;
- lui offrir des services en ligne fiables et sécuritaires;
- rendre disponible l'information à jour sur son site Web.

Dans sa DSC, la Société s'engage à livrer sa prestation de services à ses différentes clientèles à travers ses canaux de distribution en fonction d'objectifs de service précis et mesurables. Par exemple, la Société s'engage envers un client à :

- répondre à un appel téléphonique en 3 minutes ou moins à compter du moment où il choisit de parler à un préposé;
- commencer à le servir en 30 minutes ou moins dans un de ses centres de services;
- répondre ou l'informer des suites qui seront données à un courriel dans les 2 jours ouvrables.

La Déclaration de services aux citoyens de même que la liste complète des engagements spécifiques de la Société envers sa clientèle peuvent être consultées à l'adresse suivante : http://www.saaq.gouv.qc.ca/documents/documents_pdf/nous/declaration_services.php

#### 2.3.1.6 *Volumétrie*

La volumétrie de la Société représentée ci-dessous concerne l'année 2014 et doit être considérée sur une base annuelle.

**Tableau 2 Faits saillants de la Société**

| | |
|---|---|
| **Clients et usagers** | |
| Nombre de titulaires de permis de conduire : | 5 283 950 |
| Nombre de véhicules en circulation : | 6 240 266 |
| Nombre de personnes accidentées : | 36 151 |
| Nombre de propriétaires et exploitants de véhicules lourds : | 56 840 |
| **Transactions opérationnelles** | |
| Nombre de nouvelles réclamations d'indemnisation reçues : | 21 186 |
| Nombre de réclamations d'assurance d'indemnisation traitées : | 88 867 |
| Nombre total de transactions à l'Accès au réseau routier : | 22 691 300 |
| Nombre de transactions relatives au permis de conduire : | |
| En centre de services | 2 277 095 |
| En centre de relation avec la clientèle (centre d'appels) | 55 582 |
| Par service postal | 814 742 |
| Chez les mandataires | 1 641 688 |
| Via les services en ligne | 355 488 |
| Paiements reçus via les institutions financières | 2 664 870 |
| Nombre de transactions relatives à l'immatriculation : | |
| En centre de services | 1 494 827 |
| En centre de relation avec la clientèle (centre d'appels) | 39 151 |
| Par service postal | 1 598 570 |
| Chez les mandataires | 2 768 675 |
| Via les services en ligne | 1 018 690 |
| Paiements reçus via les institutions financières | 3 048 225 |
| Nombre de sanctions imposées en sécurité routière : | 461 118 |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| | |
|---|---|
| Nombre d'appels au centre de relation avec la clientèle : | 2 024 297 |
| Diffusion de l'information : | |
| Nombre de dossiers transmis (extraits du registre) | 25 149 443 |
| Nombre de rapports d'accidents transmis | 252 734 |
| Nombre de diffusions d'information au Centre de renseignements des policiers du Québec (CRPQ) | 23 811 241 |
| Communications écrites : | |
| Nombre de pages imprimées centralement | 21 millions |
| Nombre de lettres émises incluant les avis de paiement | 17 millions |
| Nombre de vérifications de véhicules routiers par les mandataires | 298 935 |
| **Domaine financier (au 31 décembre 2014) :** | |
| Entrées de fonds : | |
| Montant des encaissements | Plus de 4 milliards $ |
| Nombre de bordereaux de dépôts | 42 000 |
| Sorties de fonds : | |
| Montant des remises | Plus de 3 milliards $ |
| Montant versé en indemnités | Plus de 1 milliard $ |
| Montant des frais d'administration | 405 millions $ |
| Nombre de chèques et transferts bancaires émis | 1,7 million |
| Nombre de transactions de compte à payer | Plus de 50 000 |

Pour plus d'information sur les volumes transactionnels que la Société traite annuellement, veuillez consulter le document Données et statistiques 2014 accessible à partir du site Internet de la Société à l'adresse suivante :
http://www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/statistiques2014.pdf

**Volumétrie des transactions**
La volumétrie détaillée des transactions effectuées dans le réseau de la Société se trouve à l'annexe C3.

### 2.3.2 OBJECTIFS D'AFFAIRES

La Société est actuellement à définir son Plan stratégique pour 2016-2020.

Cette nouvelle planification met en évidence que la Société se reconnaît comme une organisation en transformation, une organisation qui vise à améliorer son efficience et son efficacité.

Les différentes actions entreprises à ce jour, que ce soit dans le cadre du Plan stratégique ou dans d'autres actions, visent entre autres à atteindre les résultats suivants :

- Améliorer le bilan routier par l'amélioration des comportements sécuritaires des usagers de la route et par l'adaptation de ses contrôles à l'évolution de la réalité routière;
- Améliorer l'expérience client en améliorant la prestation de services et la modernisation des produits et services en permis et en immatriculation;
- Accroître l'efficience de l'organisation en modernisant les façons de faire et en optimisant les canaux de distribution des services en permis et en immatriculation.

Ces objectifs stratégiques servent de trame de fond aux travaux de transformation organisationnelle entrepris par la Société.

### 2.3.3 DESCRIPTION DE LA SITUATION ACTUELLE

Dans un objectif d'amélioration de la performance de l'organisation et de l'efficience dans la prestation des services à la clientèle, la Société s'est engagée dans un grand chantier de révision de ses processus d'affaires et de ses services applicatifs et technologiques. Cet exercice a confirmé que le vieillissement de ses actifs informatiques, notamment ceux qui supportent sa mission de protection des usagers, constituait un frein dans l'atteinte de son objectif de faire preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission. Les sections qui suivent ainsi que plusieurs annexes décrivent la situation actuelle des volets suivants :

- Processus;
- Applications;
- Données;
- Infrastructure technologique (incluant l'infrastructure de développement).


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

#### 2.3.3.1 *Description des processus actuels*

Depuis plusieurs années, les processus d'affaires de la Société se sont complexifiés, non seulement par des changements organisationnels et réglementaires, mais aussi pour compenser la désuétude technologique de plus en plus importante. La complexité, les efforts et les coûts d'amélioration des systèmes de mission ont eu pour effet notamment de freiner l'évolution des affaires, ont engendré la prolifération de mécanismes et outils compensatoires et ont complexifié bon nombre de processus (processus en silo, absence de vision bout en bout, absence de parcours client, découpage imposé par les transactions informatiques, duplication des tâches, etc.).

L'annonce du remplacement de la technologie au service des systèmes de mission a rapidement donné lieu à la VPASRR, à un exercice d'architecture d'entreprise ainsi qu'à un vaste projet de description de plusieurs processus actuels.

Les travaux d'architecture d'entreprise de 2011 dans cette vice-présidence ont permis de dégager plus d'une cinquantaine de pistes de transformation de la situation actuelle. Ces pistes de transformation ont été étudiées et évaluées à travers une réflexion « Affaires » reconnue sous le vocable « Balises de positionnement ». Il en est ressorti des principes directeurs, des orientations et des règles d'affaires qui, approuvés par la gestion, ont guidé l'expression des besoins généraux et des processus décrits dans les cibles du programme de transformation organisationnelle.

De plus, le projet *Gestion par processus* (GPP) a permis de décrire plus d'une trentaine de processus et d'introduire l'approche par processus nécessaire à la réalisation du programme de transformation organisationnelle.

Quant à elle, la VPIA a adopté depuis plusieurs années une approche d'amélioration continue et réalise régulièrement des exercices d'évaluation et d'optimisation de ses processus selon les méthodes « Lean ». Les services d'affaires et les processus opérationnels de la VPIA ont été intégrés dans l'architecture d'entreprise à l'automne 2014.

Les processus en soutien à l'organisation sont peu documentés et sont en cours d'intégration dans l'architecture d'entreprise de la Société. Cependant, dans le cadre du projet *Pérennité des processus utilisant DBS*[4], la VPRHFP a inventorié les processus ayant un impact sur les systèmes de mission, afin de comprendre la situation actuelle, faciliter l'adaptation du progiciel et soutenir les changements dans l'organisation.

Étant donné que l'introduction d'une suite PGI viendra conditionner les façons de faire ainsi que les processus et que la Société s'est davantage concentrée sur la cible, une description des processus actuels n'ajouterait pas d'éclairage additionnel à cette étape du programme de transformation. Cependant, le lecteur qui souhaite avoir une idée de l'écart entre la situation actuelle et la cible en matière de processus d'affaires pourra se référer à la liste des pistes de transformation identifiées par la VPASRR en annexe C4 pour comprendre les principales lacunes. Quoiqu'identifiées principalement au regard des processus de l'accès au réseau routier, plusieurs pistes de transformation portent sur des fonctions communes à l'organisation et peuvent s'appliquer à d'autres domaines d'affaires de la Société.

#### 2.3.3.2 *Description des applications actuelles*

**Préambule**

Au terme du programme de transformation, la Société estime que plusieurs de ses applications actuelles seront prises en charge par la nouvelle solution. Toutefois, elle ne peut actuellement en déterminer la couverture exacte puisque cette dernière ne sera connue qu'au moment de la réalisation des travaux, notamment ceux de la phase conception.

Afin de permettre à l'alliance de saisir l'ampleur des travaux du programme de transformation à réaliser, la Société présente d'entrée de jeu le diagramme de sa vision des applications qui sont touchées à divers degrés par le programme de transformation.

Les applications et les progiciels sur le diagramme ont été regroupés à l'aide d'un encadré ou regroupés sous un titre selon les six (6) catégories suivantes:

1. *Applications et progiciels actuels pris en charge par la solution;*
2. *Applications et progiciels actuels conservés dont certaines des fonctions sont prises en charge par la solution;*

[4] DBS est un acronyme utilisé pour désigner le progiciel de gestion financière Millénium, anciennement de la firme Dun & BradStreet.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3. *Applications et progiciels actuels potentiellement pris en charge par la solution;*
4. *Progiciels spécialisés à intégrer;*
5. *Applications du patrimoine à intégrer;*
6. *Applications du patrimoine à conserver.*

À la suite du diagramme, des explications sur la nature et les catégories d'applications gérées à la Société sont énoncées. Le lecteur est donc prié de se référer au diagramme qui suit pour pouvoir mettre en contexte les explications présentées.

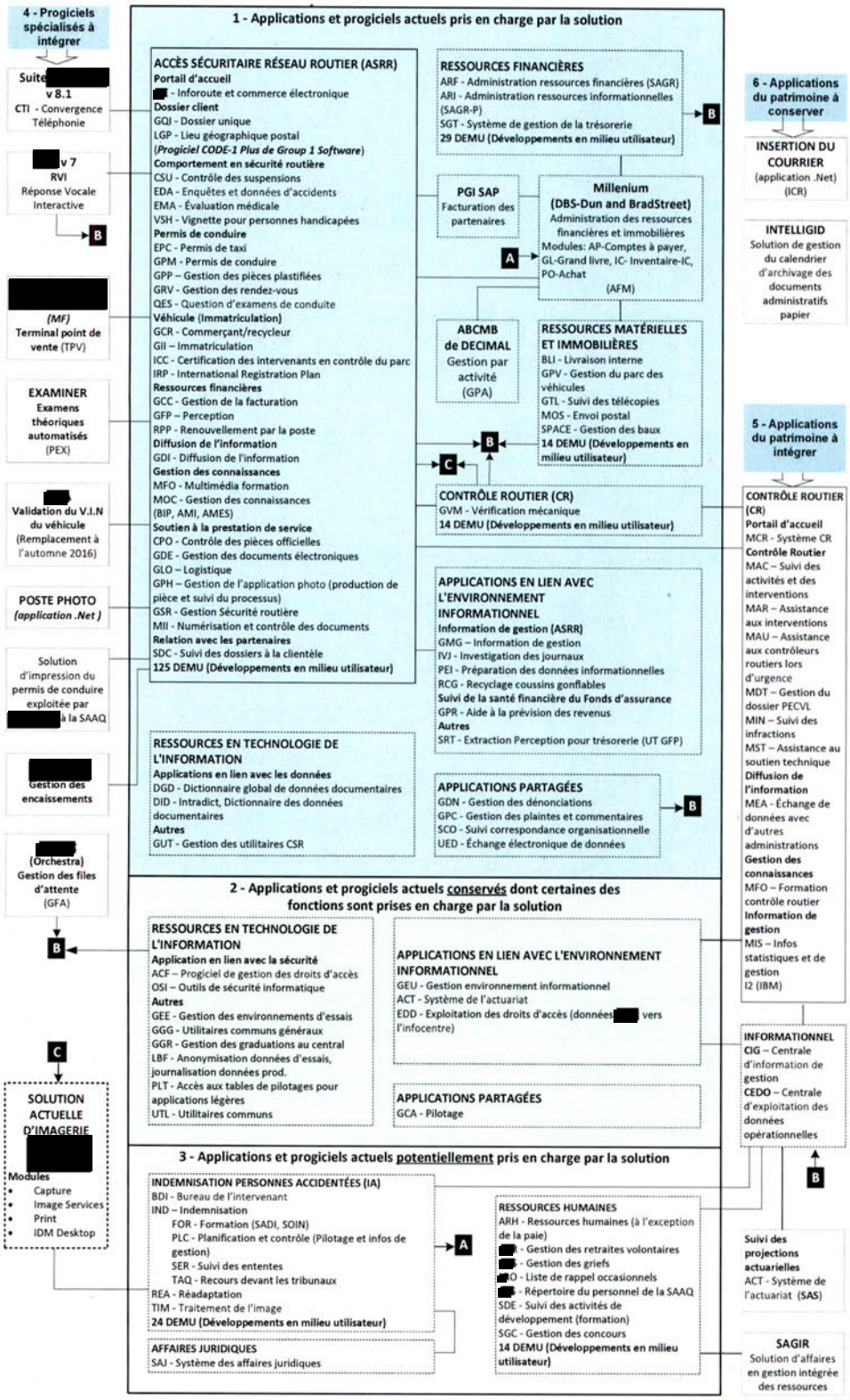
**Note au lecteur :**

Dans la présente section, les applications soutenant la mission de la Société sont souvent identifiées par leur code d'application (3 lettres) et/ou leur nom. La description sommaire de chaque application est présentée à l'annexe C7.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 5 Portrait des applications informatiques de la Société – Situation actuelle et couverture potentielle de la nouvelle solution**





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

De façon générale, la Société regroupe ses applications et progiciels selon le découpage suivant :

- Domaine d'affaires Indemnisation des accidentés (IA);
- Domaine d'affaires Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR);
- Domaine d'affaires Contrôle routier (CR);
- Applications de soutien à l'organisation (SO) (Applications de gestion des ressources financières qui incluent le suivi des projections actuarielles reliés au passif et à l'actif du Régime, applications de gestion des ressources humaines, matérielles et immobilières et de gestion contractuelle);
- Applications partagées (Services applicatifs communs à plusieurs domaines d'affaires de la Société dont les fonctionnalités ne comportent aucune spécificité reliée aux domaines d'affaires et dont le partage est avantageux) (SAC).

Les applications sont aussi regroupées sous trois (3) catégories, soit les applications à gestion centralisée, les applications à gestion décentralisée et les applications dites « spécialisées ». Cette dernière catégorie regroupe les applications qui sont supportées en tout ou en partie par un logiciel et qui devront faire l'objet d'une intégration avec la nouvelle solution.

***Applications à gestion centralisée***

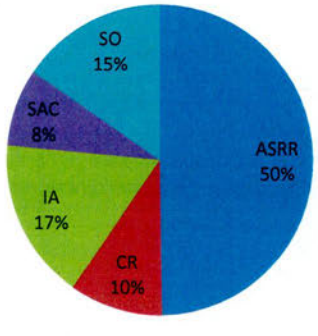
Ces applications supportent normalement la mission et sont de nature stratégique. Ces applications font partie du portefeuille applicatif de la Société. Le nombre d'unités de traitement et la valeur de remplacement du portefeuille permettent d'en jauger l'ampleur.

**Tableau 3 Unités de traitement à gestion centralisée à la Société**

| Domaine d'affaires | Nombre d'unités de traitement |
|---|---|
| Indemnisation des accidentés (IA) | 534 |
| Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) | 1 473 |
| Contrôle routier (CR) | 282 |
| Soutien à l'organisation (SO) | 627 |
| Services applicatifs communs (SAC) | 618 |
| **Total** | **3 534** |

Pour la Société, une **unité de traitement** est un ensemble organisé d'opérations élémentaires, délimité par un lieu, une périodicité et un mode, et destiné à répondre à un même événement d'affaires, lequel événement est perceptible à l'usager et jugé pertinent à l'application en cause. La complexité d'une unité de traitement varie de très simple à très complexe.

**Figure 6 Valeur de remplacement du portefeuille – Répartition par domaine d'affaires**





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Les actifs informatiques de deux (2) des trois (3) domaines d'affaires au cœur de la mission de la Société (ASRR et IA) datent des années quatre-vingt et font aujourd'hui l'objet d'une désuétude technologique reliée directement à la présence des produits IDMS. Les applications actuelles du domaine d'affaires « Indemnisation des accidentés » font d'ailleurs l'objet d'une mise à niveau technologique dont le résultat doit être livré en avril 2016.

Les diagrammes ci-dessous présentent la répartition des unités de traitement des domaines d'affaires ASRR et IA entre les plates-formes centrale et intermédiaire ainsi que leur mode d'accès différé, interactif et mixte. Notez que la « vision » IA présentée est celle qui sera livrée en avril prochain.

**Figure 7 Portefeuille applicatif « Accès sécuritaire au réseau routier »**

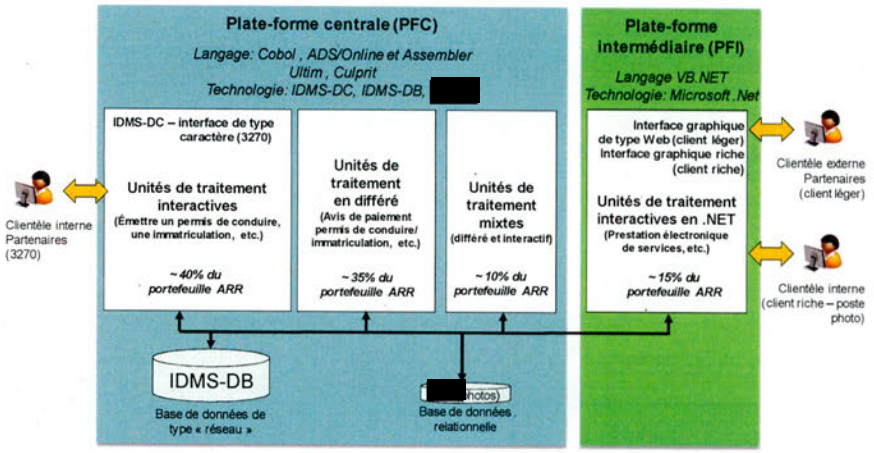
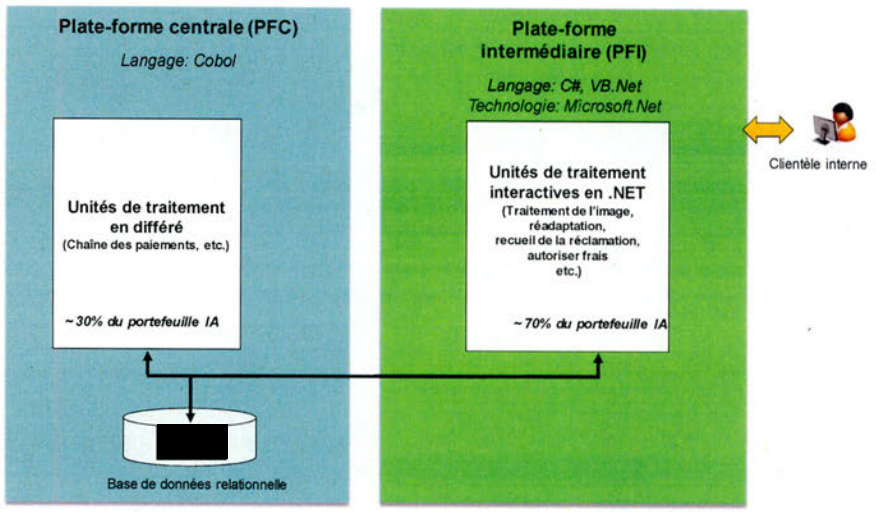



**Figure 8 Portefeuille applicatif « Indemnisation des accidentés » après la mise à niveau technologique en avril 2016**




***Constats sur les applications à gestion centralisée***

Les principales caractéristiques de l'approche qui, jusqu'à maintenant, a été privilégiée par la Société sont le développement d'applications sur mesure et l'enrichissement du portefeuille par domaine d'affaires.

En raison de son âge, le patrimoine applicatif, principalement celui de l'ASRR, est détérioré et complexe à faire évoluer. Cette détérioration graduelle a été occasionnée par des décennies de modifications et d'adaptations en réponse à l'évolution des mesures légales et réglementaires. Il ne répond plus aux attentes des domaines d'affaires pour répondre aux critères actuels entourant


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

l'évolution des services à la clientèle et des processus d'affaires de l'organisation. Cela se reflète notamment par les constats suivants :

- Le **dossier client** unique à la Société n'est pas encore une réalité; aucun portrait global du client ou vision d'ensemble des informations d'un client n'est disponible pour les employés de la Société. Le dossier client ASRR est partagé avec le Contrôle routier, mais il n'existe aucun lien entre le dossier client ASRR et ses réclamations du domaine de l'indemnisation des accidentés (IA).

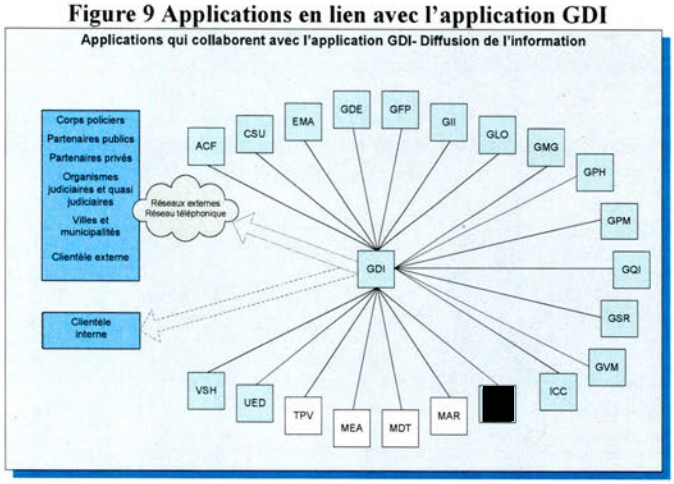
- La **diffusion de l'information** diffère selon les domaines d'affaires. Par exemple, elle s'effectue à l'aide d'une application spécifique, soit « Diffusion de l'information (GDI) » pour le domaine ASRR et elle est intégrée directement dans l'application « Indemnisation (IND) » pour le domaine Indemnisation des accidentés (IA).

  L'application GDI rend disponibles les informations pertinentes concernant les dossiers clients ASRR pour les secteurs internes de la Société, les corps policiers, les organismes externes, les villes, les municipalités, les provinces et les territoires canadiens ainsi que pour différents ministères (Revenu, Justice, etc.). Les requêtes pour les agents de la paix, l'Agence du revenu et le Bureau d'assurance du Canada (Service anticrime des assureurs - SACA) s'effectuent dans un environnement quasi 24/7.

  Certains échanges s'effectuent directement dans l'application d'un domaine d'affaires : c'est notamment le cas des échanges de l'IA avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) qui se font via l'application « Indemnisation (IND) ».

- Les applications actuelles sont fortement couplées. À titre d'exemple, la figure qui suit illustre les principaux liens entre l'application GDI et les autres applications de la Société pour répondre aux besoins de diffusion du domaine d'affaires de l'ASRR :

**Figure 9 Applications en lien avec l'application GDI**




De plus, la forte dépendance entre les applications est illustrée dans le tableau des relations entre les applications et les données présenté à l'annexe C8.

Ce **couplage fort** entre les applications constitue un **enjeu majeur** de la transition vers la nouvelle solution.

- Les règles d'affaires sont gérées directement dans les **logiques d'affaires** (Cobol) **des applications** et certaines d'entre elles sont de nature **très complexe** :

  Par exemple, le contrôle des suspensions et des sanctions (application CSU) gère des informations relatives au Code de la sécurité routière et au Code criminel. Des programmes distincts (points d'inaptitude, programme Alcool, traitements des amendes impayés, etc.) possèdent leur propre encadrement légal et doivent être gérés en relation les uns avec les autres, ce qui a pour effet d'introduire des règles d'application complexes. L'application doit également tenir compte de plusieurs régimes législatifs. De plus, la gestion d'une sanction doit tenir compte du cadre législatif en vigueur au moment du premier événement inscrit au dossier du client. Certaines sanctions sont encore actives après dix ans, ce qui exige de tenir compte de tous les événements et de toutes les décisions au dossier depuis ce temps, et ce, en fonction du régime législatif en vigueur à ce moment. Cette complexité est accrue par la prise en considération de décisions d'ordre


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

judiciaire et des interprétations légales qui viennent modifier le cadre législatif et qui amènent à devoir gérer de nombreuses situations non anticipées.

Aussi, de nombreux cas d'exception ont été automatisés dans les applications en raison d'impératifs organisationnels, venant du coup rendre les logiques d'affaires plus complexes.

Enfin, les logiques d'affaires sont souvent dupliquées selon le canal utilisé et le service rendu (ex. : environ une vingtaine d'unités de traitement effectuent la mise à jour des données d'immatriculation).

- La **gestion des adresses** est décentralisée par domaine d'affaires, que ce soit pour la clientèle ou les partenaires. La Société n'utilise pas de référentiel d'adresses et l'ajout d'une adresse nécessite une saisie complète. L'adresse du dossier client ASRR est partagée avec le CR. Les adresses canadiennes ASRR sont validées et normalisées a posteriori à partir d'une solution progicielle (CODE-1 Plus de Group 1 Software). Le progiciel s'assure notamment que le code postal faisant partie de l'adresse est valide et que cette dernière respecte la nomenclature des adresses normalisées comme prescrit par la Société canadienne des postes.
- La **gestion des connaissances (documentation et formation), l'information de gestion opérationnelle** et les **communications** sont des applications distinctes pour chaque domaine d'affaires.
- La gestion des **Ressources financières, matérielles et immobilières** est supportée par des applications maison et des progiciels dont les principaux sont les suivants :
  - Les quatre (4) modules du progiciel Millenium (communément nommé « **DBS** ») : l'acquisition de biens et services (DBS-PO), la gestion de l'inventaire (DBS-IC), le paiement des fournisseurs (DBS-AP) ainsi que la production des états financiers pour la Société et pour la Fiducie mise en place pour le Fonds d'assurance automobile du Québec en 2004 (DBS-GL);
  - L'application maison « Système d'aide à la gestion des ressources - **SAGR** » pour le suivi budgétaire et le suivi des coûts de projet;
  - Le progiciel de la suite Décimal (Gestion par activité - **GPA**) pour le calcul du coût des activités, des produits et services ainsi que la répartition des dépenses administratives entre les divers mandats de la Société. La gestion du budget et son suivi s'effectuent par le collaborateur de la suite Décimal. Ce progiciel, en mode hébergement à l'externe, est totalement supporté par le fournisseur du progiciel. L'application est alimentée en partie par le progiciel DBS;
  - L'application maison « Gestion du parc de véhicules de la Société - **GPV** » pour la gestion des données reliées aux véhicules de la Société c.-à-d. le suivi des véhicules appartenant à la Société et des coûts reliés à chacun d'eux;
  - La facturation de services de diffusion d'information offerts à des partenaires d'affaires et à des clients de la Société s'effectue principalement par l'application maison « Gestion de la facturation - **GCC** ». Cette application s'appuie en partie sur un développement maison et en partie sur les fonctionnalités du progiciel SAP. Les données de cette application sont gérées de manière isolée et la seule intégration avec la gestion financière de la Société est réalisée par le transfert périodique des écritures comptables vers le progiciel DBS;
  - L'application maison « Perception - **GFP** » qui supporte la gestion financière de l'ensemble des transactions d'affaires liées à l'ASRR.

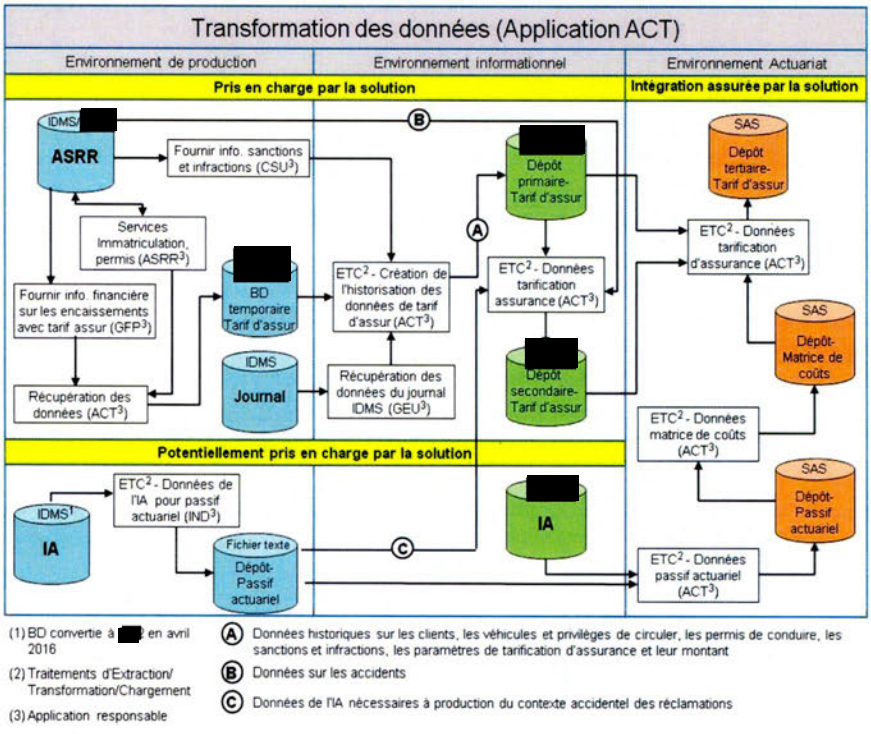
  Les fonctionnalités manquantes de DBS ont amené la Société à répliquer la quasi-totalité de la banque de DBS vers l'environnement informationnel. Plusieurs développements en milieu utilisateur (DEMU) s'alimentant de ces données ont été réalisés. Ces DEMU permettent entre autres :
  - d'effectuer des transactions qui sont par la suite retournées dans DBS;
  - de valider l'exactitude des données;
  - de compléter l'information provenant de DBS pour répondre à des besoins spécifiques d'un secteur en particulier;
  - la production d'information de gestion.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- L'application maison de la Direction principale des évaluations actuarielles, de la tarification et des placements (application **ACT**) permet d'établir le passif actuariel et la tarification d'assurance, assurant ainsi le suivi de la santé financière du Fonds d'assurance. Il existe un fort couplage entre ce système et les applications de l'ASRR et de l'IA, dû au fait que ces dernières n'ont pas été conçues à l'origine pour répondre à de tels besoins. La figure suivante présente l'architecture de haut niveau permettant de fournir les données à l'application ACT.

**Figure 10 Transformation des données pour l'application ACT**




Veuillez consulter l'annexe C 16 pour plus de détails sur les dépôts alimentés par ce processus de transformation des données.

- La gestion des **Ressources humaines** est principalement supportée par l'application maison ARH sur [redacted] qui communique avec la solution gouvernementale SAGIR opérée par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le dossier de l'employé et sa rémunération.

Les annexes C7 et C8 contiennent des informations additionnelles sur :

- le portefeuille applicatif de la Société;
- la matrice des relations entre les données et les applications.

***Constats sur les applications à gestion décentralisée***

Ces applications sont celles qui, d'envergure et de complexité limitée, peuvent être réalisées et exploitées avec les connaissances d'un utilisateur non-spécialiste en technologies de l'information. Ces applications sont nommées sous l'acronyme **« Développements en milieu utilisateur (DEMU) »**.

- La conception et l'entretien des DEMU sont de la responsabilité du secteur qui en fait usage;
- Le gestionnaire de l'unité administrative où le DEMU est développé a la responsabilité de s'assurer de la mise en place d'une documentation suffisante. Dans les faits, la majorité des DEMU disposent d'une documentation minimale;
- Les DEMU sont de différentes catégories (suivi, inventaire, information de gestion, etc.);


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- La plupart des DEMU ont été développés avec Microsoft Access (MS-Access) 2000 ou 2007;
- Si les données nécessaires à un DEMU sont présentes dans l'environnement informationnel sous [redacted], elles peuvent être accédées à partir de MS-Access. Autrement, elles sont définies sous MS-Access.

Malgré les règles et normes établies pour encadrer ce type de développement, certains DEMU gèrent des données d'intérêt corporatif. D'autres DEMU offrent des fonctionnalités complémentaires à celles gérées par les applications à gestion centralisée. Enfin, des DEMU permettent la production d'information de gestion de nature opérationnelle.

Les fonctionnalités et les données supportées par ces DEMU devront éventuellement être prises en charge et intégrées aux applications à gestion centralisée. Le tableau suivant présente le nombre de DEMU par domaine d'affaires ou pour un secteur en particulier. Ces DEMU sont en relation avec les processus opérationnels identifiés dans la portée fonctionnelle et peuvent potentiellement être pris en charge dans la nouvelle solution.

**Tableau 4 Nombre d'applications à gestion décentralisée à la Société**

| Domaine d'affaires ou secteur spécifique | Nombre de DEMU |
|---|---|
| Indemnisation des accidentés (IA) | 24 |
| Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) | 125 |
| Contrôle routier (CR) | 14 |
| Soutien à l'organisation :<br>▪ Ressources financières<br>▪ Ressources humaines<br>▪ Ressources matérielles et immobilières | <br>29<br>14<br>14 |
| **Total** | **220** |

Vous retrouverez à l'annexe C9 la liste détaillée des DEMU par domaine d'affaires ou secteur d'activités.

***Progiciels spécialisés à intégrer***

Les progiciels spécialisés sont identifiés dans la figure 5 en périphérie des applications prises en charge ou potentiellement prises en charge par la nouvelle solution. La majorité de ces applications est supportée par un logiciel et, lorsque du développement additionnel a été requis, elles sont aussi décrites dans le portefeuille applicatif de la Société (annexe C7).

La Société désire apporter à l'attention de l'alliance quelques précisions qui pourraient être utiles à ses réflexions concernant l'intégration potentielle de sa solution avec les applications actuelles.

**Tableau 5 Progiciels spécialisés**

| Progiciels spécialisés | Description |
|---|---|
| RVI – [redacted] **(Computer Talk)**<br><br>CTI – **Suite** [redacted] | La Réponse vocale interactive (RVI) agit comme porte d'entrée pour la clientèle et les partenaires qui contactent la Société par téléphone.<br>Le client ou le partenaire navigue dans les menus de la RVI qui permettent d'effectuer des opérations libre-service (10 services transactionnels libre-service disponibles en plus de capsules d'information (RVI informationnelle)) ou de diriger l'appel à un agent qualifié pour y répondre.<br>Si le client ou le partenaire choisit de parler à un agent, la CTI (Convergence Téléphonie Informatique) prend en charge l'appel et utilise les services RVI afin de collecter et d'enrichir les données relatives à la nature de l'appel en cours. L'appel est ainsi transféré au premier agent libre qui détient les compétences requises pour répondre à l'appel. L'agent est en mesure d'effectuer des opérations téléphoniques tout en ayant accès aux applications de la plateforme centrale via ses sessions 3270. |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Progiciels spécialisés | Description |
|---|---|
| | |
| Solution d'impression du permis de conduire plastifié exploitée par [redacted] | La solution d'impression du permis de conduire est intégrée via un transfert de données bidirectionnel avec les applications de mission de l'ASRR.<br>Cette solution est exploitée par son fournisseur [redacted] au siège social de la Société. |
| **Poste photo** | L'application de gestion de l'application photo (GPH) permet de supporter le processus de service photo nécessaire à la production de la pièce plastifiée « permis de conduire » ou, lors d'une demande de service venant de la RAMQ, à la prise de la photo destinée uniquement à la RAMQ pour la carte d'assurance-maladie.<br>Une partie de ce processus est réalisée en direct (sur la PFI) et permet la numérisation de la photo, de la signature du client et, s'il y a lieu, des documents RAMQ.<br>L'autre partie du processus (PFC et PFI) gère, entre autres, la production des fichiers pour la solution d'impression des pièces plastifiées et de l'encartage, ainsi que la production des fichiers destinés à la RAMQ.<br>Dans tous les cas, l'application permet de suivre toutes les étapes du processus de service photo, telles que : la prise de photo, la vérification, la correction, l'impression de la pièce plastifiée, le transfert des données vers la RAMQ, etc. |
| **Progiciel «Examinateur»**<br>Nom francisé de « Examiner » de la compagnie **Solution Thru Software (STS)** | Ce progiciel supporte l'administration des examens théoriques incluant des questions et des réponses avec multimédia. Le progiciel « Examinateur » s'articule autour de technologies Web permettant d'accéder aux examens théoriques au moyen d'une application spécialisée reposant sur Internet Explorer. Ce progiciel couvre la partie de création et de gestion des examens théoriques. Des composants ont été aussi développés dans l'application maison « Examens théoriques automatisés (application PEX) » pour effectuer la communication entre l'application *Permis de conduire* (GPM) et le progiciel « Examinateur ». |
| **Appareil [redacted] 300** | Cet appareil est un dispositif de traitement des avis de paiement comportant un ensemble de périphériques (lecteur optique, lecteur magnétique, pochette). Il possède trois (3) progiciels installés sur un serveur par environnement. Il y a un serveur disponible en production et un en développement. La gestion des encaissements des paiements reçus par la poste est réalisée avec les trois (3) logiciels suivants :<br>• AIDPS : Logiciel qui effectue le traitement de l'image tout en détectant la signature sur le chèque.<br>• Parascript : Logiciel qui effectue le traitement du montant et de la date sur le document financier.<br>• ARS : Logiciel qui a été conçu pour la Société et qui fusionne les éléments d'une même transaction en un seul fichier. |
| [redacted] | Ce progiciel supporte la gestion des files d'attente dans les centres de services de la Société. Il est présentement en cours de déploiement.<br>Le progiciel n'est pas intégré aux applications de l'ASRR dans les centres de services. Toutefois, certaines informations de cette solution sont rendues disponibles dans l'environnement informationnel et utilisées pour produire certains indicateurs de gestion dans la Déclaration de services aux citoyens. |
| **Terminal point de vente (TPV) – Global Payment** | Cette application permet le paiement par carte de débit ou par carte de crédit, en lien avec des services de l'ASRR. Plus précisément, le paiement par carte de débit est utilisé dans les centres de services de la Société. Le paiement par carte de crédit est autorisé pour le paiement de certains services transactionnels offerts à la clientèle sur nos portails Web et, exceptionnellement, pour des transactions réalisées par téléphone.<br>Principalement, cette application effectue le lien entre l'application [redacted] et les fonctionnalités du service de paiement en ligne du |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Progiciels spécialisés | Description |
|---|---|
| | ministère des Finances qui, lui, s'occupe de faire l'acquisition bancaire. L'application TPV est également responsable de la synchronisation des transactions de part et d'autre.<br>Tous les paiements effectués par carte de débit ou carte de crédit font l'objet d'une conciliation effectuée par l'application [redacted] |
| **Logiciel « [redacted] »** | Logiciel de décodage du numéro de série d'un véhicule automobile appelé numéro d'identification du véhicule (NIV – VIN en anglais) permettant de le valider et d'obtenir automatiquement les valeurs des caractéristiques principales d'un véhicule (marque, modèle, année de fabrication, cylindrée, type de carburant, etc.).<br>Veuillez noter que ce logiciel doit être remplacé par un logiciel similaire à l'automne 2016 en raison de l'abandon du soutien de [redacted] par son fabricant. |
| **Solution d'imagerie – [redacted] v4.1.2 de la firme IBM** | Logiciel utilisé par les domaines d'affaires de la Société pour y déposer les documents numérisés afin de pouvoir les consulter dans le cadre de leurs activités. |

***Échanges avec les partenaires à intégrer***

Comme mentionné à la section 2.3.1.3, la Société fait affaire avec de nombreux partenaires pour réaliser les mandats qui lui ont été confiés. Les moyens et les canaux utilisés pour soutenir ces partenariats sont multiples et variés, la gestion des échanges est décentralisée. Le diagramme de la page suivante présente une vue générale des partenaires avec qui la Société échange présentement des informations en provenance des applications qui sont dans la portée du programme de transformation organisationnelle. Les échanges sont regroupés sous sept (7) catégories :

- Extranets opérés par un autre organisme;
- Transfert de fichiers;
- Réseaux spécialisés / Réseaux privés;
- Extranets opérés par la SAAQ;
- Services Web;
- Accès directs;
- Courriers, télécopies, courriels sécurisés et non sécurisés, RVI.

Pour la plupart de ces partenaires, des ententes soutiennent actuellement les échanges effectués. Dans certains cas, les spécificités administratives et techniques d'un échange sont consignées dans un document légal. De plus, ces échanges sont parfois conditionnés par des contraintes et spécificités du partenaire (exemple : maturité technologique); la Société est donc limitée pour faire évoluer certaines solutions actuelles.

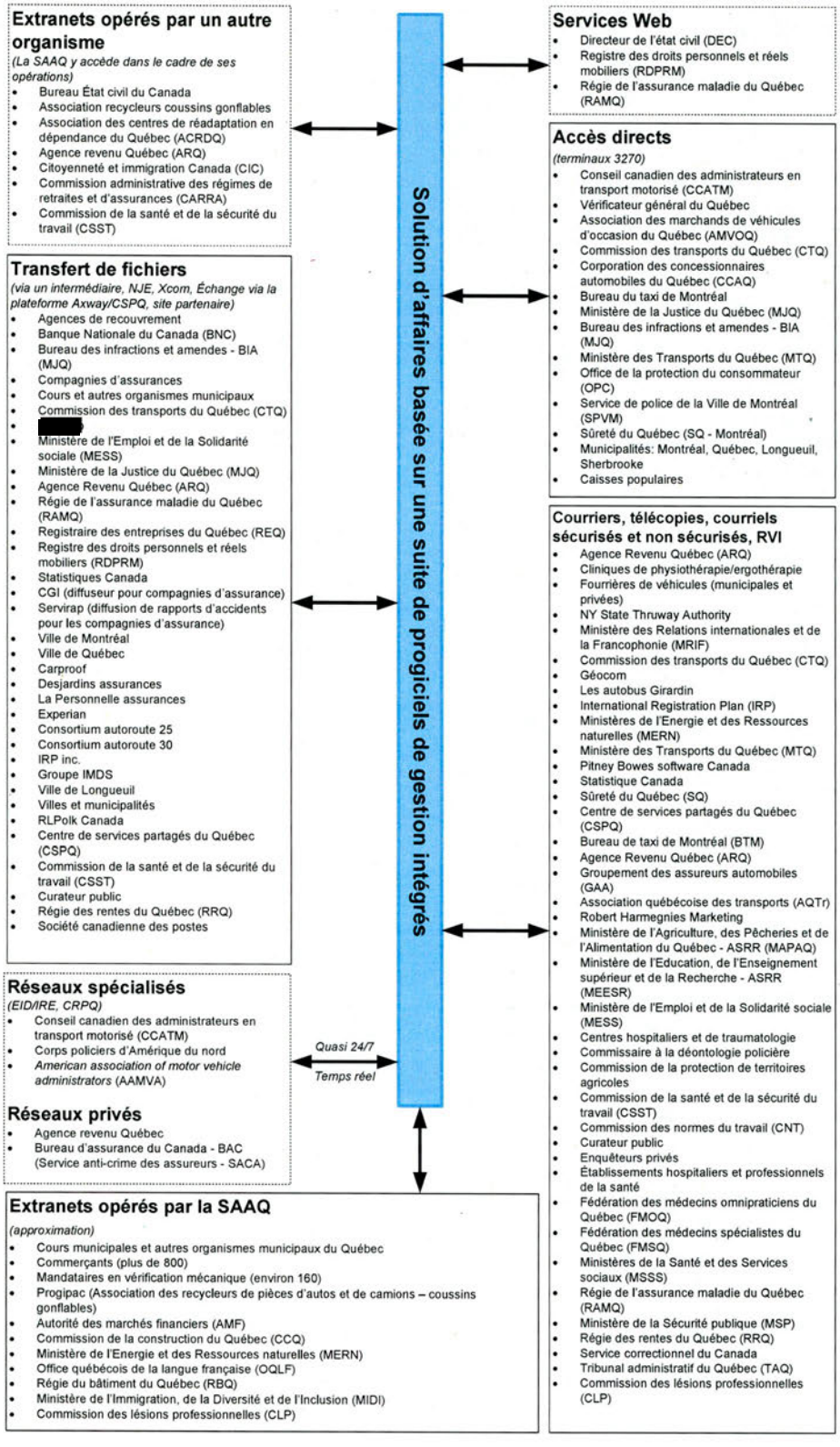
Prendre note également que le diagramme présente la majorité des partenaires et que cette liste n'est pas exhaustive. De plus, la Société peut entretenir plus d'un échange d'information avec un même partenaire. La Société réalise avec ses partenaires plus de mille quatre cents (1 400) échanges. De ceux-ci, certains visent des renseignements personnels sur la clientèle de la Société; le registre public des communications de renseignements de la Société diffusés dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* peut être consulté à l'adresse suivante :

http://www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/registre_communications.pdf

**Figure 11 Portrait des échanges de la Société avec ses partenaires**


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.3.3.3 *Description des données actuelles*

Cette section présente une vision de haut niveau des données de la Société. Elle tient compte de l'architecture actuelle et permet de comprendre les particularités de gestion des données, autant pour le volet opérationnel que pour le volet informationnel.

2.3.3.3.1 Volet opérationnel (situation actuelle)

Le modèle corporatif illustré ci-après représente la situation actuelle des données dites opérationnelles. Les sujets de données sont, en général, spécifiques à un domaine d'affaires de la Société, sauf pour les exceptions suivantes (sujets ombragés sur le diagramme) :

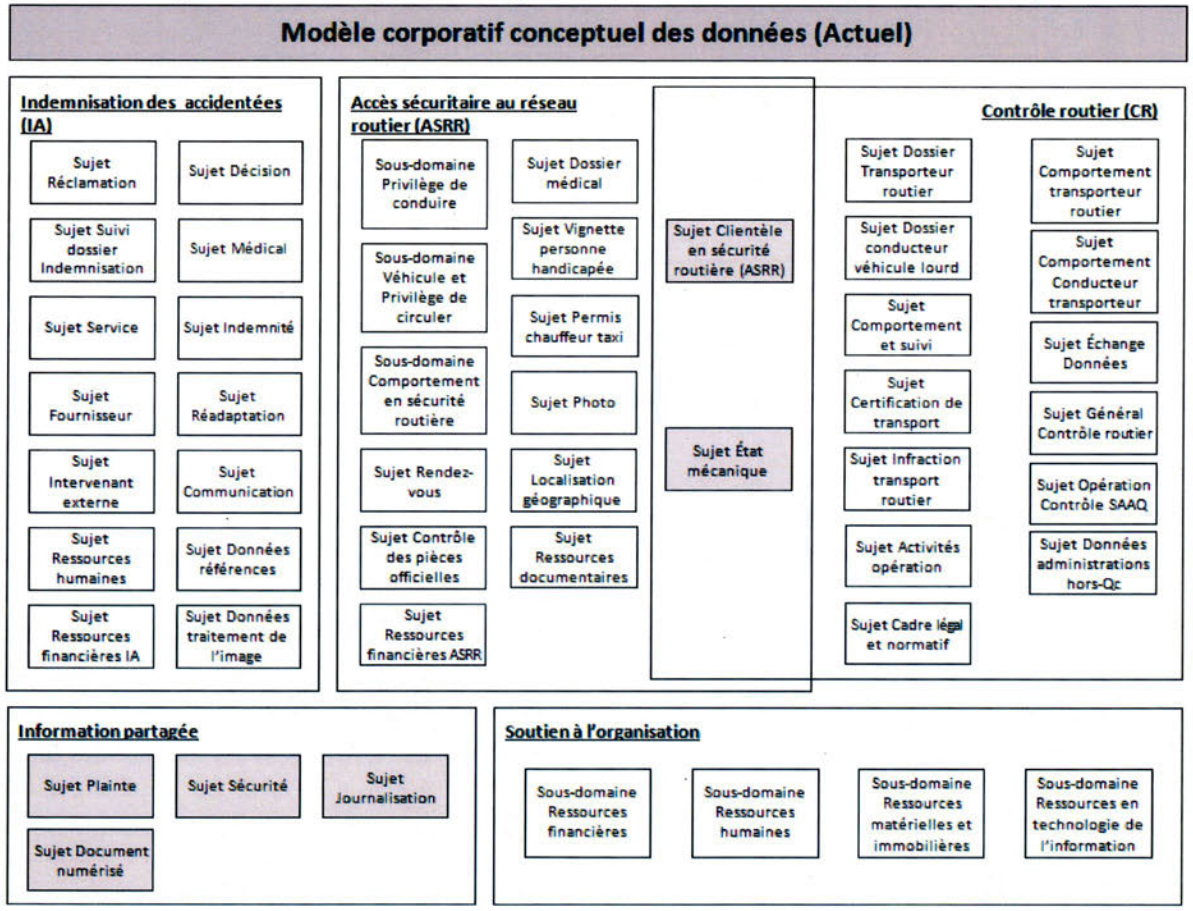
- les sujets « Clientèle en sécurité routière » et « État mécanique » sont partagés par l'ASRR et le CR;
- les sujets du regroupement « Information partagée ».


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 12 Modèle corporatif conceptuel des données de la Société (situation actuelle)**





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Ce modèle conceptuel de données présente les particularités suivantes.

- La **clientèle** de l'indemnisation des accidentés (IA) est identifiée via les dossiers de réclamation. Aucune relation n'existe avec le dossier client que partagent l'ASRR et le CR.
- L'ASRR et l'IA ont chacun leur **dossier médical**. De plus, celui-ci est difficilement partageable étant donné l'absence d'un dossier client commun aux deux (2) domaines d'affaires.
- Les solutions de **communications écrites** sont multiples. Pour l'ASRR, les solutions sont spécifiques à chacun des secteurs d'activités (Immatriculation, Privilège de conduire, Comportement en sécurité routière, etc.).

  Les données de base nécessaires à la production des communications sont généralement conservées, mais la communication émise l'est rarement.
- Les domaines d'affaires de l'ASRR et de l'IA réalisent de façon indépendante la presque totalité de leur **gestion financière** pour l'ensemble des relations d'affaires avec la clientèle et les partenaires. Les activités de tarification, de facturation, de paiement, de versement de rentes ou autres indemnités sont spécifiques à chacun des domaines d'affaires. Ils gèrent leur propre charte comptable, distincte de celle de la Société. Mensuellement, les écritures comptables sont déversées au Grand livre comptable de la Société (progiciel DBS).

  La diversité des données et des applications supportant les fonctions financières de la Société amène des enjeux quant à la traçabilité des transactions financières. Les différentes façons de faire, le manque de références ou l'absence de données en sont les causes.
- La **gestion documentaire** est décentralisée dans l'organisation. L'utilisation du progiciel [redacted] pour la conservation des images des documents est commune à l'ASRR et à l'IA. Par contre, chacun de ces domaines d'affaires utilise sa propre solution d'indexation de documents.

  La gestion des documents administratifs papier, quant à elle, est faite avec la solution logicielle IntelliGID.

  L'ASRR utilise également une solution maison qui permet de reconstituer certains documents émis à partir de données structurées (GDE-Gestion des documents électroniques).

  Pour les autres secteurs de la Société, les solutions de gestion documentaire sont diversifiées. Par exemple, les solutions mises en place pour le Contrôle routier permettent, selon la situation, de reconstituer un document à partir de données structurées ou de conserver l'image d'un document.
- La **gestion des partenaires d'affaires** est aussi spécifique à chaque domaine d'affaires et parfois même, à un secteur.
- La **gestion des fournisseurs** de biens et services est aussi spécifique aux différents secteurs. L'IA ainsi que les différents secteurs du soutien à l'organisation ont leur propre gestion des fournisseurs de biens et services.

Autres particularités de gestion des données :

- Le sujet de données « **Contrôle des pièces officielles** » de l'ASRR gère l'inventaire des pièces à utilisation contrôlée (plaques d'immatriculation, vignettes de conformité pour la vérification mécanique et autres formulaires numérotés) et les commandes de pièces par les différents centres de services et partenaires de la Société. Son existence vient principalement de la complexité à gérer les séquences de plaque d'immatriculation et des fonctionnalités limitées offertes par l'application (DBS) gérant l'inventaire de la Société.
- Les données du sujet « **Accident routier** » du sous-domaine « Comportement en sécurité routière » sont officiellement gérées par l'application EDA (Enquête et données d'accidents) de l'ASRR. Pour des besoins du CR et de l'IA, certaines des données de cette application sont répliquées vers des applications de ces domaines d'affaires. L'origine de cette duplication vient de la difficulté d'intégration lorsque des technologies différentes sont utilisées.
- Dans quelques cas, on a aussi « forcé » l'utilisation de structures de données à d'autres fins que celles initialement prévues.

  Voici des exemples :

  - On crée un certificat de vérification mécanique pour identifier les entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif des véhicules, alors que dans les faits, un


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

certificat en vérification mécanique est émis à la suite d'un contrôle sur route pour signaler des défectuosités ou à la suite d'une vérification mécanique chez un mandataire pour signaler la conformité d'un véhicule.

- Pour des besoins d'immatriculation de véhicule, on crée des dossiers client ASRR identifiant une copropriété. Ces dossiers gèrent partiellement l'identification des personnes de la copropriété et ne sont pas en lien avec les dossiers des personnes physiques composant la copropriété. Cette façon de faire amène des contraintes de gestion notamment pour les changements d'adresse, le compte client, les avis d'amende non payée et l'authentification pour l'accès aux services du portail Web.
- Pour le versement des indemnisations, lorsque la personne accidentée est sous tutelle et que les indemnisations doivent être versées à son tuteur, celui-ci est inscrit comme étant un « fournisseur » à l'application de l'IA. Cette façon de faire permet d'utiliser les mécanismes existants de paiement des fournisseurs de l'IA, mais intègre des paiements d'indemnisation à des paiements à des fournisseurs.

- De façon générale, il est difficile de reconstituer un dossier à un moment donné dans le temps, les valeurs des données ayant été remplacées. Au fil des années, on s'est donné des moyens pour combler cette lacune, mais les solutions implantées sont diversifiées et n'assurent que partiellement ce besoin.

  À titre d'exemple, en 2011, on a mis en place une solution pour des besoins actuariels de tarification d'assurance. Cette solution vise à construire un historique des données de sorte que toutes les modifications apportées aux données d'un enregistrement soient conservées. Cette solution maison complexe est basée sur la capture d'information au moment où un service est confirmé et à son transfert vers l'environnement informationnel.

- La **gestion de l'intégrité des données** est aussi problématique pour l'ASRR et l'IA. La majorité des données de ces applications réside au SGBD IDMS. Ce SGBD offre peu de facilité pour la gestion de l'intégrité des données. Cette gestion revient en grande partie aux nombreux traitements de mise à jour des données.

- La solution actuelle de **gestion des données de pilotage** (paramètres applicatifs) gère environ 3 500 tables de pilotage utilisées par les différents domaines d'affaires de la Société. La structure générique qui permet de conserver les données ainsi que les traitements génériques permettant de définir et mettre à jour les tables ne permettent pas de faire une gestion efficace, notamment pour la vérification de l'intégrité des données.

  Lorsque des modifications à des tables de pilotage sont nécessaires, il arrive que l'on choisisse de créer une nouvelle version de la table pour minimiser l'impact sur les traitements informatiques.

  Cette solution a ouvert la porte à d'autres utilisations que la gestion des tables de pilotage et des paramètres. On y gère également des données dont la modélisation est complexe et qui n'auraient pas dû être implantées avec cette solution.

Vous trouverez à l'annexe C10 l'inventaire des données selon l'architecture actuelle. Les objets d'information décrits sont ceux concernés par la couverture potentielle de la suite de progiciels de gestion intégrés. On y présente la description des sujets et des facettes de données ainsi que certaines de leurs caractéristiques. Les facettes sont classées par domaine d'affaires, application, sous-domaine de données, sujet de données et facette de données.

#### 2.3.3.3.2 Statistiques des banques de données opérationnelles de la Société (situation actuelle)

Les volumes indiqués dans le tableau qui suit représentent le nombre d'enregistrements[5] présents sur la banque de données opérationnelles des différents secteurs, en date de février 2015. Ils reflètent les besoins actuels en données actives et historiques pour soutenir les opérations. Le nombre d'années où l'on doit conserver les données varie d'un secteur à l'autre. (À noter que le calendrier de conservation actuel des données doit être revu.)

Cette volumétrie ne doit pas être confondue avec les volumes transactionnels de la Société présentés à la section 2.3.1.6.

[5] Un enregistrement correspond à l'information contenue dans une ligne d'une table de base de données, décrivant une personne, un événement, un objet ou tout autre élément d'information.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Tableau 6 Volume actuel de données opérationnelles**

| Sous-domaine /Sujet | Nb d'enregistrements |
|---|---|
| **Accès sécuritaire au réseau routier** | |
| Sous-domaine Privilège de conduire | ▪ 51 000 000 Privilèges de conduire<br>▪ 16 000 000 Examens de conduite |
| Sous-domaine Véhicule et Privilège de circuler | ▪ 13 000 000 Véhicules<br>▪ 25 000 000 Privilèges de circuler<br>▪ 2 000 000 Privilèges de circuler temporaires<br>▪ 14 000 000 Plaques d'immatriculation<br>▪ 45 000 000 Certificats d'immatriculation |
| Sous-domaine Comportement en sécurité routière | ▪ 15 000 000 Infractions<br>▪ 7 000 000 Sanctions<br>▪ 500 000 Dossiers de véhicules saisis |
| Sujet Rendez-vous | ▪ 500 000 Rendez-vous |
| Sujet Contrôle des pièces officielles | ▪ 50 000 Commandes<br>▪ 700 000 Lots pièces officielles<br>▪ 5 300 000 Pièces officielles |
| Sujet Ressources financières ASRR | ▪ 20 000 000 Encaissements (critère principal d'épuration est de 3 mois)<br>▪ 3000 Caisses des préposés<br>▪ 130 000 000 Écritures comptables détaillées/année (critère principal d'épuration est de 3 mois)<br>▪ 500 000 Écritures journal<br>▪ 20 000 000 Prélèvements bancaires<br>▪ 100 000 Dossiers recouvrement |
| Sujet Dossier médical | ▪ 2 500 000 Dossiers médicaux<br>▪ 58 000 000 Contrôles médicaux |
| Sujet Vignette personne handicapée | ▪ 300 000 Dossiers pour vignettes stationnement pour handicapé |
| Sujet Photo | ▪ 12 500 000 photos |
| Sujet Localisation géographique | ▪ 11 000 000 adresses courantes<br>▪ 21 000 000 adresses historiques |
| Sujet Ressources documentaires | ▪ 100 000 000 Documents électroniques (GDE)<br>▪ 175 000 000 Documents indexés (GLO) |
| Sujet Clientèle en sécurité routière | ▪ 11 000 000 Dossiers clients |
| **Indemnisation des accidentés** | |
| Sujet Réclamation | ▪ 1 500 000 Dossiers réclamations<br>▪ 10 500 000 Documents (archivés en données semi-actives sur [redacted] et épurés d'IDMS) |
| Sujet Services | ▪ 1 000 000 Services internes<br>▪ 1 400 000 Services externes |
| Sujet Fournisseur | ▪ 32 000 Fournisseurs<br>▪ 3 800 000 Factures fournisseurs |
| Sujet Intervenant externe | ▪ 2 900 000 Intervenants externes |
| Sujet Ressources financières IA | ▪ 800 000 Chèques<br>▪ 1 200 000 Virements bancaires<br>▪ 18 975 Dossiers recouvrement |
| Sujet Décision (révision) | ▪ 360 000 Demandes de révision |
| Sujet Médical | ▪ 1 800 000 Informations médicales associées à des réclamations |
| Sujet Indemnité | ▪ 850 000 Rentes<br>▪ 15 000 000 Frais<br>▪ 1 000 000 Indemnités forfaitaires |
| Sujet Réadaptation | ▪ 83 000 Dossiers de réadaptation |
| Sujet Communication | ▪ 20 000 000 Communications |
| Sujet Données traitement de l'image | ▪ 20 000 000 Documents indexés ([redacted]) |
| **Contrôle routier** | |
| Sujet État mécanique | ▪ 2 500 000 Dossiers de vérification mécanique<br>▪ 8 000 Établissements accrédités à effectuer des vérifications mécaniques |
| **Informations partagées** | |
| Sujet Document numérisé | ▪ 95 000 000 Documents numérisés ([redacted])<br>o 20 000 000 IA<br>o 75 000 000 ASRR |
| Sujet Plainte | ▪ 65 000 Plaintes |
| **Soutien à l'organisation** | |
| Sous-domaine Ressources financières | ▪ 200 000 Engagements budgétaires<br>▪ 800 000 Écritures comptables<br>▪ 2 200 000 Écritures de dépenses<br>▪ 8 600 000 Déboursés |
| Sous-domaine Ressources humaines | ▪ 13 000 employés<br>▪ 4 000 ressources externes<br>▪ 2 000 000 absences |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Sous-domaine /Sujet | Nb d'enregistrements |
|---|---|
| Sous-domaine Ressources matérielles et immobilières | ▪ 100 000 Fournisseurs<br>▪ 6 000 Commandes d'achat<br>▪ 400 000 Factures<br>▪ 120 000 Frais de voyage<br>▪ 800 véhicules de service (GPV) |

**Tableau 7 Espace physique actuel des banques opérationnelles**

| Domaine d'affaires | SGBD | Espace | Nombre de structures |
|---|---|---|---|
| Indemnisation des accidentés (IA) | IDMS<br>[redacted] | 166 gigas<br>103 gigas | 250 records<br>80 tables |
| Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) | IDMS<br>[redacted] | 600 gigas<br>440 gigas | 435 records<br>15 tables |
| Contrôle routier (CR) | [redacted] | 167 gigas | 230 tables |
| Soutien à l'organisation :<br>▪ Ressources financières<br>▪ Ressources humaines<br>▪ Ressources matérielles et immobilières | [redacted] | 12 gigas<br>4 gigas<br>1 giga | 160 tables<br>200 tables<br>50 tables |

2.3.3.3.3 Volet informationnel (situation actuelle)

L'environnement informationnel (EI) de la Société permet :

- de produire toute l'information de gestion hors de l'environnement opérationnel tout en garantissant un niveau de service optimal pour les traitements opérationnels;
- de supporter le processus de production de rapports;
- de regarder et d'analyser de façon dynamique l'information de gestion selon différentes dimensions à l'aide de cubes;
- de mettre en lien les données de différents domaines d'affaires.

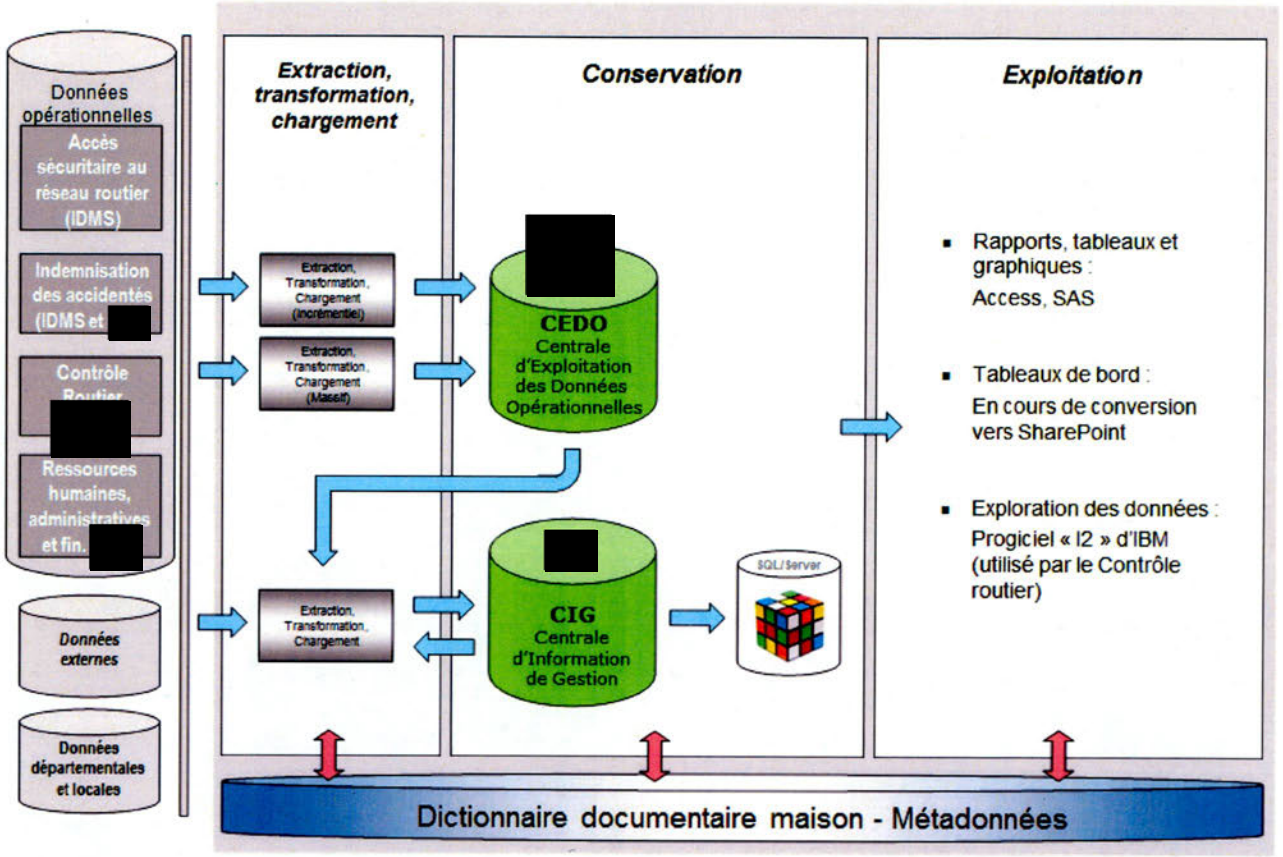
Le diagramme de la page suivante présente les différents éléments de l'environnement informationnel actuel :


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 13 Environnement informationnel de la Société**





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

L'environnement informationnel est constitué de deux (2) espaces de travail mis à la disposition des utilisateurs des domaines d'affaires désirant exploiter les données de la Société.

Le premier espace est la **Centrale d'exploitation des données opérationnelles (CEDO)** qui présente une copie des données opérationnelles des applications supportant la mission de la Société. Ces données proviennent principalement des applications « maison » de la Société, mais aussi des progiciels utilisés par la Société et d'échanges avec des organismes externes. La modélisation des données provenant des applications « maison » respecte la modélisation fonctionnelle des données de l'environnement opérationnel en y appliquant de légères transformations. Pour les données provenant des progiciels, les données sont transformées pour permettre de représenter la réalité d'affaires de la Société. Le tableau suivant présente à titre indicatif un sous-ensemble des données de progiciels et les données de sources externes :

**Tableau 8 Liste des principales données provenant de progiciels ou d'organismes externes (CEDO)**

| Provenance | Nom | Description | Volumétrie |
|---|---|---|---|
| Organisme externe | CIDREQ | Centre informatique du registre des entreprises du Québec | 20 tables, dont la plus volumineuse a 5,5 millions d'occurrences en tout |
| Progiciel | GFA | Gestion de files d'attente | 3 tables, dont la plus volumineuse a 105 000 occurrences par mois |
| Progiciel | RVI | Réponse vocale interactive | 13 tables, dont la plus volumineuse a 900 000 occurrences par mois |
| Progiciel | SGPE | Solution de gestion de projets d'entreprise | 55 tables, dont la plus volumineuse a 80 000 occurrences par mois |

Le deuxième espace de travail de l'environnement informationnel est la **Centrale d'information de gestion (CIG)**. Cette centrale présente une tout autre modélisation que celle de la CEDO. L'information y est organisée de façon à faciliter l'exploitation et répond également aux besoins d'interrogation des données à l'aide d'un portail de tableaux de bord de gestion. Actuellement, la CIG ne comprend qu'environ 10 % des données de la CEDO. Avec la mise en place du nouvel entrepôt et l'acquisition d'une suite d'outils, cet espace est appelé à augmenter. L'information est regroupée selon des sujets d'intérêts à l'aide de modèles de données en étoile ou flocon. On y retrouve des données transformées nécessitant certaines transformations parfois complexes (agrégats, données calculées, ou autres).

La CIG est divisée en deux (2) parties, l'une hébergée sous [redacted] plateforme centrale) et l'autre dans des bases de données multidimensionnelles (cubes) hébergées sous « SQL/Server Analysis service ». Le chargement de ces cubes se fait en différé la nuit à des fréquences variant selon les besoins des utilisateurs. C'est à partir de ces données que les utilisateurs (environ 600 à ce jour) peuvent consulter les informations à l'aide de tableaux de bord de gestion.

Notez que pour l'ensemble des données de l'environnement informationnel, peu importe leur provenance, tous les noms des tables et des éléments présentés dans les vues utilisées par les utilisateurs des domaines d'affaires doivent obligatoirement être en français.

**Tableau 9 Volumétrie de l'EI (CEDO et CIG)**

| Domaine d'affaires ou secteur spécifique | Nombre d'occurrences | Nombre de vues [redacted] CEDO | Nombre de vues [redacted] CIG |
|---|---|---|---|
| Indemnisation des accidentés | 700 millions | 508 | 47 |
| Accès sécuritaire au réseau routier | 13 000 millions | 3 394 | 373 |
| Contrôle routier | 450 millions | 367 | 183 |
| Ressources financières | 8 500 millions | 1 736 | 188 |
| Ressources humaines | 44 millions | 218 | 89 |
| Ressources matérielles | 400 milles | 24 | 17 |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Domaine d'affaires ou secteur spécifique | Nombre d'occurrences | Nombre de vues [redacted] CEDO | Nombre de vues [redacted] CIG |
|---|---|---|---|
| Réponse vocale interactive | 200 millions | 25 | 0 |
| Plaintes et commentaires | 6 millions | 59 | 39 |
| VPTI et autres | 4 000 millions | 2 319 | 71 |
| Sécurité routière | 2 milles | 0 | 26 |
| **Total** | **27 milliards** | **8 650** | **1 033** |

L'espace physique occupé par l'environnement informationnel, sous l'environnement [redacted], est de 4 téraoctets.

**Tableau 10 Volumétrie des tableaux de bord de gestion**

| Domaine d'affaires ou secteur spécifique | Nombre de tableaux de bord | Nombre de cubes |
|---|---|---|
| Indemnisation accidentés | 29 | 9 |
| Accès sécuritaire au réseau routier | 187 | 35 |
| Contrôle routier* | 361 | 22 |
| Ressources financières | 67 | 15 |
| Ressources humaines* | 46 | 12 |
| Ressources matérielles | 7 | 2 |
| Réponse vocale interactive | 95 | 6 |
| Plaintes et commentaires | 66 | 18 |
| VPTI* | 56 | 6 |
| **Total** | **914** | **125** |

*Les domaines identifiés par un astérisque ne sont mentionnés qu'à titre indicatif et ne font pas partie de la portée du présent appel d'offres.*

**Décentralisation et autonomie dans la production de l'information de gestion et statistiques**

La production de l'information de gestion est décentralisée dans les unités administratives des différentes domaines d'affaires de la Société. Chaque unité administrative est la plus autonome possible pour produire et diffuser l'information de gestion. Ainsi, chaque vice-présidence possède sa propre équipe d'analystes d'affaires qui les supportent pour la production de son information de gestion.

La VPTI est responsable des aspects de conception, de modélisation, d'alimentation des données informationnelles et de rendre disponibles aux utilisateurs les outils permettant leur exploitation en plus de leur offrir du soutien dans l'utilisation de ces outils.

Annuellement, plus de 1 400 utilisateurs de différents profils (analystes d'affaires, gestionnaires ou autres) et de toutes les vice-présidences effectuent environ 1 million de requêtes par année à l'environnement informationnel.

**Outils pour la production et la diffusion de l'information de gestion**

Les utilisateurs des domaines d'affaires utilisent principalement MS-Access. Certaines unités administratives, comme la Direction principale des évaluations actuarielles, de la tarification et des placements pour la production du rapport actuariel sur les contributions d'assurance et la Direction de la recherche et du développement en sécurité routière pour la production du bilan annuel statistique, utilisent le logiciel SAS. Pour des besoins d'exploration des données et de détection de fraude, le domaine d'affaires du Contrôle routier utilise le progiciel I2 d'IBM. Notez que le remplacement du logiciel SAS et du progiciel I2 sont hors portée du présent appel d'offres.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Pour la diffusion de tableaux de bord, la Société utilise les solutions SharePoint pour la publication des pages Web et Excel Services de Microsoft pour la publication et le forage dans les données.

**Principaux constats sur l'environnement informationnel**

Un bilan de santé réalisé en 2013 par la firme Gartner a coté le niveau de maturité BI de la Société au niveau 2[6] - « opportuniste » (opportunistic) - sur une échelle de 5 niveaux. La majorité des informations de gestion sont de niveau opérationnel. Il existe peu d'information de gestion de niveau stratégique ou tactique.

Un recensement des principales problématiques au niveau de l'environnement informationnel est présenté à l'annexe C11.

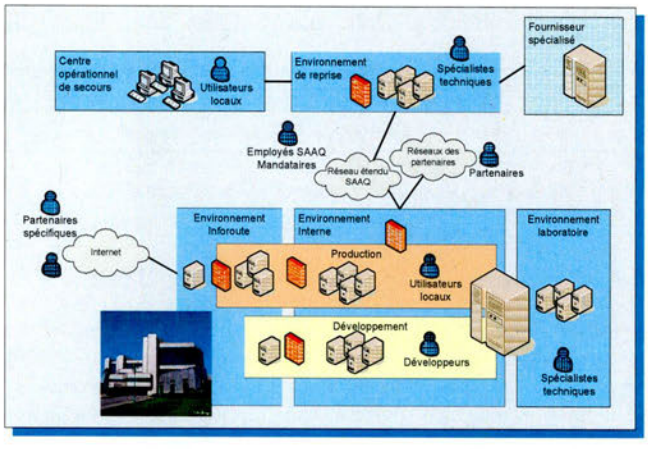
### 2.3.3.4 *Portrait global de l'écosystème technologique actuel*

Cette section présente un portrait sommaire de l'écosystème technologique de la Société. Des précisions additionnelles sont présentées à l'annexe C12 – Description détaillée de l'infrastructure technologique actuelle.

#### 2.3.3.4.1 Vision intégrée de l'infrastructure technologique

Le schéma qui suit présente globalement la structure de l'écosystème technologique de la Société. Cette représentation permet à l'alliance de situer les différents environnements technologiques qui soutiennent la prestation de services de l'organisation.

**Figure 14 Portrait actuel des environnements technologiques**




**Environnement Interne**

L'environnement ou la zone Interne représente l'endroit où réside l'ensemble des actifs informationnels de la Société. Elle est composée de deux (2) environnements, soit l'environnement de production et l'environnement de développement. Sur le plan des infrastructures, deux (2) architectures soutiennent cette zone : IBM ([redacted]) et Microsoft (Windows).

- Palier de production

  C'est à travers cet environnement que l'ensemble des services d'affaires est dispensé à la clientèle et aux partenaires de l'organisation. Tous les canaux de distribution de services de la Société y sont reliés soit directement ou indirectement. De plus, pour assurer la

[6] Pour Gartner, un organisme à ce niveau réalise ses projets d'intelligence d'affaires de façon unitaire pour optimiser un processus ou pour aider à la prise de décision tactique reliée au processus. Ainsi, chaque projet ou domaine possède sa propre structure d'information, ses propres outils, ses propres applications et ses indicateurs de performance.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

sécurité et l'intégrité des informations et des traitements, un ensemble de moyens y sont déployés conformément aux bonnes pratiques de l'industrie.

- Palier de développement

  La zone Interne se caractérise également par la présence d'un environnement de développement où sont conçues et mises à l'épreuve les solutions qui soutiennent les services d'affaires de l'organisation. Les activités qui s'y déroulent sont régies par un cadre formel qui permet d'assurer la qualité des produits livrés dans l'environnement de production.

**Environnement Inforoute**

L'environnement ou la zone Inforoute combinée à la zone Interne représente un canal de distribution par lequel un certain nombre de services d'affaires sont dispensés à la population ou à des partenaires d'affaires. Cette zone d'accueil supporte l'ensemble des requêtes en provenance de son site Web corporatif. En raison du niveau élevé d'exposition aux menaces de l'Internet, des mesures particulières de sécurité sont appliquées.

La Société propose, selon le contexte d'affaires, deux (2) modes transactionnels sur son site Web. Il est possible aux citoyens détenteurs de permis de conduire et/ou propriétaires d'un véhicule d'effectuer des transactions sous protocole de communication sécurisé (SSL) utilisant un certificat numérique et dans un mode de « vérification d'identité par corroboration ». De plus, depuis 2012, les entreprises et les particuliers en affaires ont accès à des services en ligne, et ce, dans un mode sécurisé (certificat numérique sous protocole SSL, code d'identité/mot de passe) en partenariat avec clicSÉQUR Entreprises du gouvernement du Québec.

- Palier de production

  L'environnement de production de la zone Inforoute héberge la couche dite de présentation des services d'affaires disponibles à travers la prestation électronique de services (PES) de la Société. Les traitements hébergés à l'intérieur de cette zone font appel à des logiques d'affaires et à des données localisées dans la zone Interne.

- Palier de développement

  La zone Inforoute propose un sous-ensemble de l'environnement de développement de la Société. Cela permet de mettre à l'épreuve les traitements conçus pour la PES ainsi que les moyens mis de l'avant pour sécuriser le contexte transactionnel.

**Environnement Laboratoire**

L'environnement Laboratoire représente un lieu isolé où les spécialistes en TI peuvent expérimenter de nouvelles solutions technologiques sans interférer avec les environnements de la Société. Les spécialistes ont aussi recours à cet environnement pour mettre à l'épreuve de nouvelles versions ou des correctifs associés à des solutions technologiques déjà en opération au sein de l'organisation.

Cet environnement est constitué sur une base permanente des mêmes éléments qui composent l'environnement de production.

**Environnement de reprise**

La Société dispose d'un plan de contingence dans l'éventualité d'un sinistre majeur à son siège social qui lui permet de rendre les services jugés essentiels en soixante-douze (72) heures à la suite de son activation. Pour ce faire, la Société compte sur :

- une stratégie de restauration à partir de copies de sécurité stockées en voute externe;
- un site géographique qui est en fait un bureau de son réseau de centres de services où sont déployés des serveurs Windows et des éléments d'interconnexion de ses réseaux;
- un fournisseur spécialisé en services de reprise chez qui l'ordinateur central et ses périphériques peuvent être rendus disponibles à l'intérieur d'un délai convenu;
- un centre opérationnel de secours (COS) où pourra être rassemblé le personnel devant maintenir les opérations essentielles de la Société.

Cet environnement fait l'objet d'un suivi constant et en ce sens, il est appelé à évoluer au rythme du contexte d'affaires de la Société. Ainsi, chaque projet doit apporter les adaptations nécessaires à la logistique en place dans la mesure où le service d'affaires touché est jugé essentiel. Par


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

ailleurs, des essais du plan de reprise sont effectués périodiquement afin de s'assurer de son bon fonctionnement; ceux-ci s'inscrivent dans un exercice de simulation.

2.3.3.4.2 Présentation des assises technologiques par domaine d'affaires

Dans le but de mieux situer l'alliance au regard du contexte technologique actuel de la Société, le tableau qui suit présente, pour chacun de ses domaines d'affaires :

- les technologies sur lesquelles s'appuie la livraison des services en mode transactionnel;
- l'indication d'une offre de services transactionnels en mode Web (PES).

Précisons qu'à l'exception de quelques cas isolés, les traitements en différé de la Société sont, pour l'ensemble, exécutés sur la plateforme centrale (IBM [redacted].

**Tableau 11 Portrait général des technologies**

| Domaine d'affaires ou secteur spécifique | Plateforme centrale | | Plateforme intermédiaire | | PES |
|---|---|---|---|---|---|
| | Traitement | Données | Traitement | Données | |
| Accès sécuritaire au réseau routier | IDMS-DC SAS | IDMS-DB | .NET | | Oui |
| Indemnisation des accidentés | SAS | [redacted] | .NET | | Oui |
| Ressources humaines et financières et performance Actuariat | CICS | [redacted] | s.o. SAS | s.o. | Non |
| Contrôle routier | CICS IDMS-DC | [redacted] IDMS-DB | .NET | | Non |
| Affaires publiques et stratégie de prévention routière Recherche et développement en sécurité routière | | | SAS | | |
| Environnement informationnel | | [redacted] | DEMU(MS-Access) | MS-Access | |

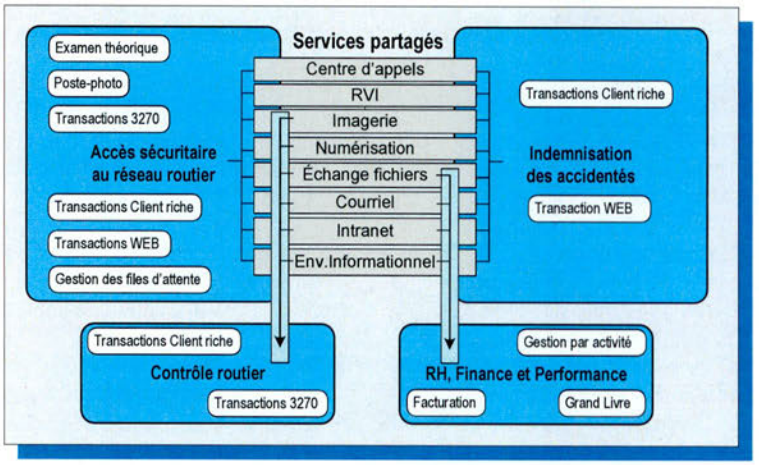
Il est important de noter que l'écosystème technologique de la Société n'est pas seulement composé de ces grands éléments d'infrastructure, mais aussi de composants technologiques plus spécialisés qui viennent se juxtaposer aux environnements de traitement normalisés. De fait, plusieurs services d'affaires de la Société s'appuient sur des technologies spécifiques qui viennent enrichir l'aspect fonctionnel de certains services offerts. De façon générale, leur utilisation s'intègre au cycle transactionnel d'un service d'affaires, lorsque requis, créant ainsi des dépendances fortes tant sur le plan des traitements que des données.

Le schéma qui suit dresse un portrait général des services spécialisés sur lesquels s'appuient les domaines d'affaires pour livrer leurs services. Chacun des services spécialisés est supporté par des technologies spécifiques. L'alliance doit comprendre que sa solution devra éventuellement interagir avec plusieurs de ces technologies.


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 15 Portrait global des services spécialisés associés par domaine d'affaires**




2.3.3.4.3 Présentation des infrastructures de traitement

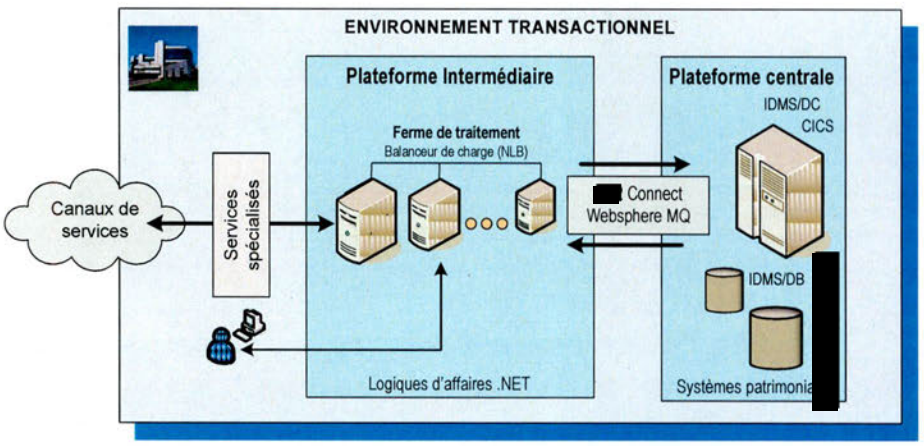
Pour appuyer la livraison de ses services d'affaires, la Société a recours à deux (2) types de traitement, soit interactif et différé. Pour supporter l'exécution des logiques d'affaires, des infrastructures technologiques ont été déployées et adaptées aux spécificités de chacun des types de traitement.

Bien que l'on sépare les infrastructures en fonction du type de traitement, le portefeuille applicatif de la Société repose sur le même atelier de développement, soit .NET de Microsoft. Cette ségrégation est effectuée pour s'assurer le maintien des engagements en termes de performance et de temps réponse auprès des utilisateurs.

**Volet des traitements interactifs**

Le diagramme qui suit présente l'essence de ce qui compose actuellement l'environnement transactionnel de la Société. Bien que depuis la fin des années 90, la conception de nouvelles applications soit réalisée sur la plateforme intermédiaire (PFI), la plateforme centrale (PFC) demeure la pierre angulaire de la livraison des services d'affaires à la Société. De fait, on y retrouve les systèmes patrimoniaux encore actifs et l'ensemble des données d'affaires. Ainsi, les utilisateurs y accèdent à partir de leurs postes de travail au moyen d'un émulateur de terminal 3270.

**Figure 16 Environnement de traitements interactifs**




Les modèles de développement qui ont été élaborés pour supporter la conception des logiques d'affaires sur la plateforme intermédiaire favorisent l'utilisation de fonctionnalités normalisées


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

pour accéder aux données d'affaires sur la plateforme centrale. Ces accès se font directement ou par l'entremise d'unités de traitement des systèmes patrimoniaux. Dans ces cas précis, les concepteurs ont recours à [redacted] Connect ou [redacted], selon le scénario d'appel.

L'environnement transactionnel de la PFI repose sur l'architecture de traitement Microsoft. Ainsi, ses assises sont principalement composées des services IIS, du Framework .NET et du balanceur de charge NLB. Précisons que cette infrastructure est mise en grappe de manière à permettre un partage équitable de la charge du traitement des requêtes sur les serveurs et offrir une tolérance aux pannes liées à l'infrastructure technologique.

Comme la Société doit recourir à différents canaux de distribution pour livrer ses services d'affaires, son environnement transactionnel est arrimé à des infrastructures spécialisées, principalement aux systèmes de réponse vocale interactive (RVI), de centres d'appels et ceux qui entourent la prestation électronique de services (Inforoute).

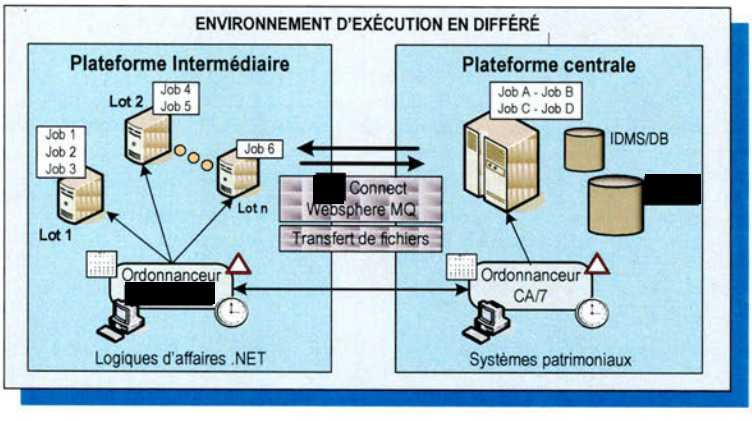
**Volet des traitements en différé**

Mentionnons d'entrée de jeu que le contexte d'affaires de la Société et l'architecture technologique de ses solutions informatiques actuelles amènent l'organisation à supporter un nombre important de travaux en différé. La très grande majorité de ces travaux sont pris en charge par la plateforme centrale. L'exécution de travaux en différé sur la plateforme intermédiaire se rapporte principalement à des tâches liées à l'exploitation des TI (prise de copie, consolidation de journaux…) et aux transferts de données entre les plateformes de la Société ou avec les partenaires d'affaires (NJE, FTP, Xcom, Axway (CSPQ), etc.). Toutefois, de récents besoins d'affaires ont amené les équipes de développement à concevoir de nouveaux traitements destinés à une exécution en différé.

Pour assurer la gestion et le suivi des différentes cédules de production, chacune des plateformes de traitement de la Société dispose d'une fonction d'ordonnancement qui lui est spécifique. L'organisation s'appuie sur ces composants pour assurer la cohésion de l'ensemble de ses cédules de traitement, peu importe leur fréquence d'exécution. Précisons qu'outre l'exécution périodique de travaux selon un calendrier établi, certaines architectures misent aussi sur le concept d'événement pour déclencher l'exécution d'un travail. Ce concept est pleinement supporté par les fonctions d'ordonnancement utilisées à la Société. Notons aussi que pour certains cas précis, des travaux sont lancés sur la plateforme centrale à partir de la plateforme intermédiaire, à travers les fonctionnalités d'intégration offertes par les ordonnanceurs en usage.

Le schéma qui suit dresse un portrait général des éléments technologiques qui supportent le concept de traitement en différé à la Société.

**Figure 17 Environnement des traitements en différé**




2.3.3.4.4 Réseaux de services et de partenaires

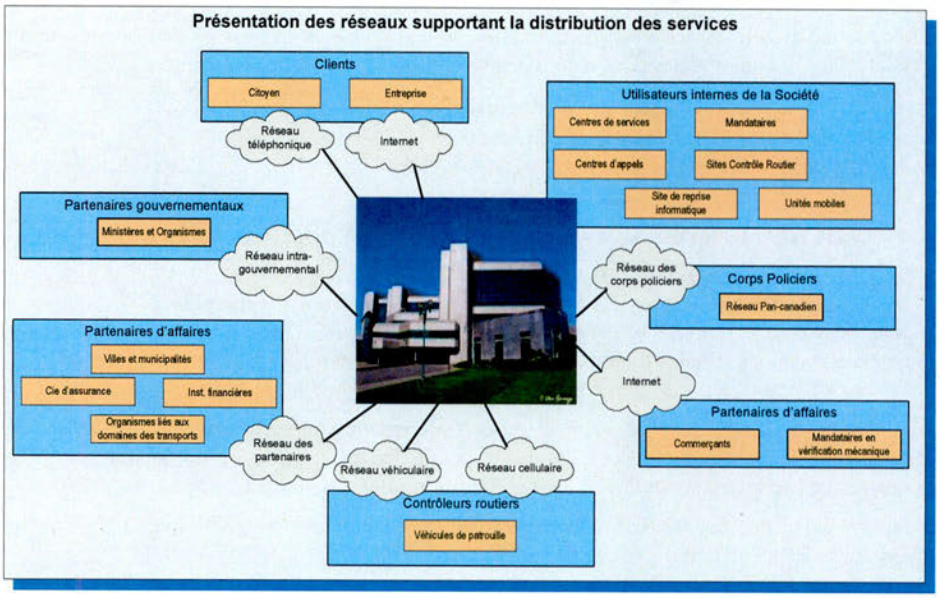
Pour supporter les mandats qui lui sont confiés, la Société dispose d'un réseau de communication qui fait appel à différents modèles et technologies. On retrouve cette même variété avec la clientèle qu'elle doit desservir et chacune d'elle amène ses propres particularités qui doivent être


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

prises en compte. Le diagramme qui suit présente un portrait général de l'étendue de la variété de réseaux auxquels la Société doit s'interconnecter ainsi que de la clientèle/partenaires avec qui elle transige.

**Figure 18 Vision intégrée des réseaux d'accès des partenaires**




Pour aider l'alliance à saisir l'importance des enjeux qui peuvent se cacher derrière certains types de réseau, voici un tableau décrivant les réseaux de télécommunication.

**Tableau 12 Synthèse des réseaux d'accès des partenaires internes et externes de la SAAQ**

| | | | TÉLÉCOM | |
|---|---|---|---|---|
| Clientèle desservie | Sites desservis | Nombre | Type de connexion | Débit nominale |
| SAAQ - Points de service | Centres de services | 42 | Filaire | 10 Mbps |
| | Centre de services Henri-Bourassa | 1 | Filaire | 100 Mbps |
| | Mandataires | 105 | ADSL | 3 Mbps |
| SAAQ - Contrôle routier | Sites administratifs | 18 | Filaire | 10 Mbps |
| | Postes de contrôle | 25 | Filaire | 512 Kbps |
| | Postes de contrôle | 5 | ADSL | 3 Mbps |
| | Postes de contrôle | 4 | Cellulaire | 42 Mbps |
| | Contrôleurs routiers (véhicules) | | Radiocom | - |
| SAAQ - Centres d'appels | Québec | 1 | LAN | - |
| | Montréal | 1 | Filaire | 200 Mbps |
| | Murdochville | 1 | Filaire | 10 Mbps |
| Partenaires d'affaires | Partenaires privés (fichiers) | | Web | - |
| | Institutions financières (fichiers) | | Web | - |
| | Services transactionnels (3270) | | Filaire VPN | - |
| | Entreprises (ex.: vérif. Mécanique) | | Web | - |
| Partenaires gouvernementaux | Domaines public et parapublic | | Intranet gouv.qc.ca | 10 Mbps |
| | Domaine municipal | | Web | - |
| Corps policiers | Corps policiers (CCATM) | | Filaire | 56 Kbps |
| | CRPQ – Requêtes SQ | | Intranet gouv.qc.ca | 10 Mbps |
| | CRPQ – Requêtes des agences (3) de renseignements SAAQ | | Filaire | 256 Kbps |
| Citoyens | SAAQ - Citoyens (clients) | | Web | 10 Mbps |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 2.4 DESCRIPTION DE LA SITUATION CIBLE

La Société a entrepris dans les dernières années un programme de transformation de ses solutions d'affaires. Afin d'appuyer cette refonte sur des bases solides, elle a concrétisé sa vision cible dans son architecture d'entreprise. Celle-ci utilise le modèle d'affaires intégré défini à la section 2.3.1.1 afin d'élaborer une cible d'affaires pour la Société.

Cette architecture d'entreprise est représentative de l'ensemble de la mission de l'organisation et se reflète dans divers modèles et orientations présentés dans les sections suivantes :

- le modèle intégré des services d'entreprise;
- les orientations stratégiques qu'elle soutient.

### 2.4.1 DESCRIPTION DES SERVICES D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ

Le modèle de services d'entreprise a pour objectif d'organiser et de présenter l'offre de services de la Société selon une démarche balisée par une architecture d'entreprise et une approche orientée services. Il reprend le cadre dicté par le modèle d'affaires intégré de la Société et contribue à soutenir l'organisation dans ses choix quant aux services à offrir et à l'allocation des ressources afférentes, ainsi qu'à la guider dans la révision de son approche d'affaires.

Les services d'affaires, exposés sur le modèle de services d'entreprise, couvrent tous les domaines d'affaires de la Société organisés autour de la relation avec les usagers et les partenaires, les services de mission et les services en soutien à la mission.

Le modèle ainsi que les services d'entreprise de la Société sont présentés dans les pages qui suivent. Les services d'affaires sont décrits à l'annexe C5.

**Notes au lecteur :**

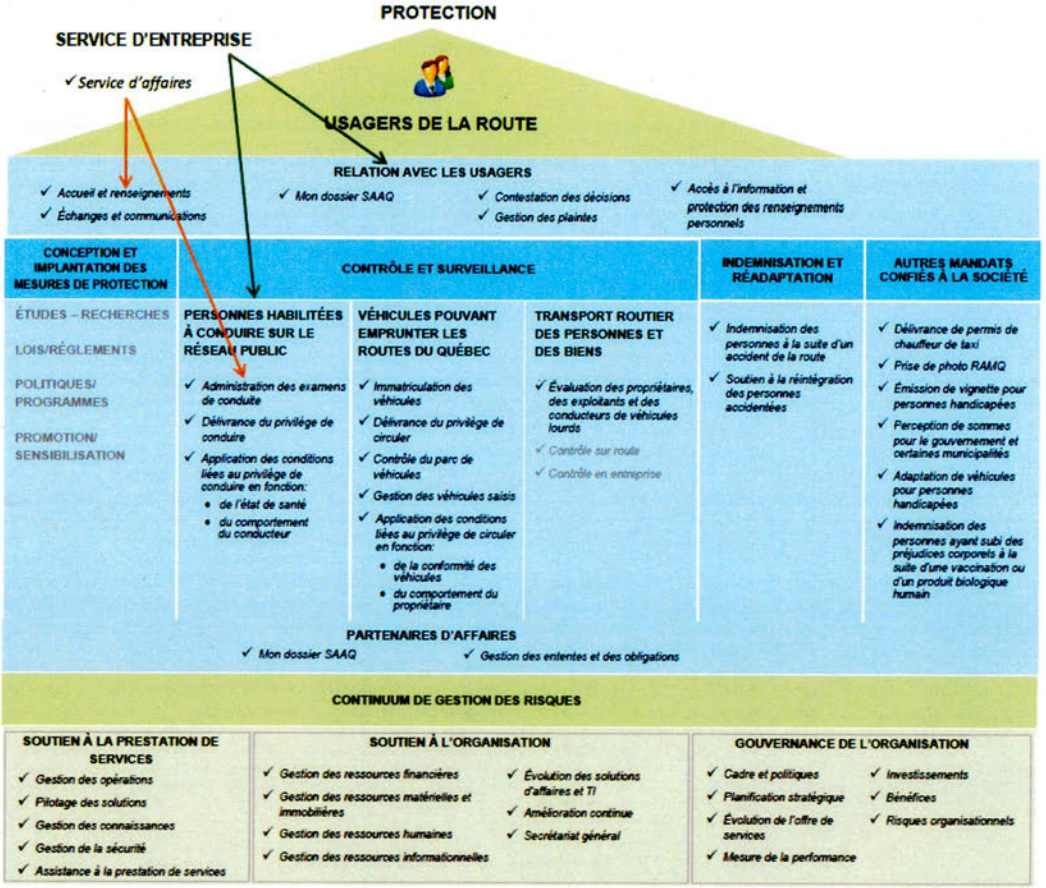
1. Les services relatifs à la « Conception et l'implantation des mesures de protection » ne sont pas directement touchés par le programme de transformation et, par conséquent, ne figurent pas dans ce document.
2. Certains éléments de cette section ont été ajustés depuis la version publiée dans les appels d'offres de préqualification correspondant aux étapes « A » et « B » de l'approche d'évaluation adoptée par la Société pour réaliser son programme de transformation. C'est le cas principalement pour les services d'entreprise suivants :
    - Partenaires d'affaires
    - Soutien à l'organisation


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 19 Modèle des services d'entreprise de la Société**





©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Tableau 14 Services d'entreprise de la Société**

| *Service d'entreprise* | *Description sommaire* |
|---|---|
| **Relation avec les usagers** | La gestion de la **Relation avec les usagers** permet aux **clients d'interagir dans une relation d'affaires** avec la Société.<br>Ce service d'entreprise contribue directement à l'orientation qui vise à **placer le client au centre des processus d'affaires** tout en visant l'efficience organisationnelle. En effet, ces services communs à portée horizontale dans l'organisation, favorisent l'uniformisation des communications, la cohérence dans les actions posées et les interactions avec la clientèle, peu importe le service demandé ou le mode de prestation utilisé. Les relations d'affaires avec les usagers sont orchestrées autour du **dossier client unique**. |
| **Contrôle et surveillance des personnes habilitées à conduire sur le réseau public** | Le **Contrôle et la surveillance des personnes habilitées à conduire sur le réseau public** a pour objectif de **réduire les risques sur la sécurité routière** en procédant à **l'évaluation de la compétence et des habiletés de conduite** des usagers voulant bénéficier du privilège de conduire sur le réseau routier public et en exerçant des **activités de contrôle et de surveillance** de leur comportement et leur état de santé tout au long du cycle d'utilisation du privilège. Pour pouvoir conduire un véhicule automobile sur le réseau routier public, un résident du Québec doit être titulaire d'un permis de la classe appropriée. De plus, ce permis doit être valide et comporter les mentions et les conditions requises. |
| **Contrôle et surveillance des véhicules pouvant emprunter les routes du Québec** | Le **Contrôle et la surveillance des véhicules pouvant emprunter les routes du Québec** a pour objectif d'assurer **l'immatriculation des véhicules québécois et minimiser les risques sur la sécurité routière** en exerçant des activités de contrôle sur le privilège de circuler et sur l'état mécanique et la conformité technique des véhicules. Au Québec, tout propriétaire d'un véhicule routier doit l'immatriculer, à moins d'en être exempté par le Code de la sécurité routière. |
| **Contrôle et surveillance du transport routier des personnes et des biens** | Le **Contrôle et la surveillance du transport routier des personnes et des biens** a pour objectif d'**encadrer l'utilisation du réseau routier par les entreprises de transport des biens et des personnes.** Essentiellement, il permet l'application des programmes s'adressant spécifiquement aux **propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds** qui œuvrent dans le transport des biens et des personnes, et présente :<br>• les conditions, le suivi et les contrôles applicables dans l'exercice des fonctions du conducteur de véhicules lourds;<br>• les conditions, le suivi et les contrôles particuliers applicables aux véhicules utilisés dans l'industrie du transport des personnes et des biens.<br>Pour livrer ce service d'entreprise, la Société dispose d'une force d'intervention avec des pouvoirs d'agents de la paix, soit « Contrôle routier Québec ». |
| **Indemnisation et réadaptation** | L'**Indemnisation et la réadaptation** a pour objectif d'**intervenir auprès des personnes qui ont subi des dommages corporels à la suite d'un accident de la route**.<br>Grâce au Régime public d'assurance automobile, tout citoyen du Québec est couvert en cas de blessures ou de décès dans un accident d'automobile, qu'il soit responsable ou non de l'accident ou que l'accident survienne au Québec ou ailleurs dans le monde. L'objectif principal du Régime est de garantir à tous une indemnisation équitable, tout en réduisant les frais de l'assurance automobile. |
| **Autres mandats confiés à la Société** | Ce service d'entreprise permet à la Société d'**exécuter les autres mandats** qui lui sont confiés par la Loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, l'un de ses ministères ou organismes ou tout autre tiers, en raison notamment de son expertise, ses infrastructures, son réseau ou ses actifs.<br>Ces autres mandats font l'objet de partenariats d'affaires entre la Société et le mandant. Des ententes viennent soutenir ces relations d'affaires et encadrer la réalisation des activités convenues.<br>Dans certaines situations, la réalisation des mandats peut introduire une clientèle particulière qui n'est pas naturellement celle de la Société. Par exemple, l'émission d'une vignette pour une personne handicapée qui n'a ni permis de conduire, ni véhicule et qui n'est pas accidentée de la route.<br>Les processus d'affaires déjà existants dans l'organisation sont mis à contribution pour la réalisation de ces mandats lorsque pertinents. |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Service d'entreprise | Description sommaire |
|---|---|
| **Partenaires d'affaires** | Ce service d'entreprise permet d'encadrer les **relations d'affaires entre la Société et chacun de ses partenaires, mandataires, fournisseurs** pour toutes les ententes relatives à la prestation des services, la diffusion ou l'échange d'informations, l'approvisionnement de biens et de services et la réalisation de certains mandats.<br>Habituellement encadrés par des mesures légales et des ententes, des partenaires, mandataires et fournisseurs de produits et de services viennent soutenir ou compléter l'offre de services de la Société. Les partenaires en matière de diffusion ou d'échange de données de la Société, dont les services sont encadrés par des ententes sont aussi inclus.<br>La Société souhaite améliorer le modèle de gestion de ses relations partenaires tous types confondus. Ainsi, tous les partenaires, mandataires, fournisseurs, mandants sont répertoriés et font l'objet d'une gestion complète du cycle de vie de la relation d'affaires. Cette approche permet l'application des mesures d'encadrement pour l'acquisition de biens ou de services, la gestion contractuelle, ainsi que l'application de contrôles lorsque nécessaire. |
| **Continuum de gestion des risques** | Le **Continuum de gestion des risques** est un concept qui regroupe un ensemble de mécanismes et de mesures pour supporter, en continu, l'intégration des stratégies et de l'information, entre les activités de prévention, de contrôle et d'indemnisation de la Société. Il fait partie de la fondation du modèle d'affaires de la Société. |
| **Soutien à la prestation de services** | Le **Soutien à la prestation de services** présente les services qui soutiennent directement la prestation des services de mission. Organisés principalement autour des opérations, on y retrouve : la gestion des effectifs et des assignations, l'assurance qualité des décisions et des opérations, la conception et l'évolution des processus de gestion des communications écrites, les investigations en matière de détection de la fraude et la gestion des caisses des points de service.<br>Le soutien à la prestation de services comprend aussi les fonctions exercées en périphérie des opérations, c'est-à-dire : le pilotage des processus et des solutions informatiques, l'assistance à la prestation de services, la gestion des connaissances et des compétences et la gestion de la sécurité. |
| **Soutien à l'organisation** | Le **Soutien à l'organisation** présente habituellement les services de gestion des ressources (humaines, financières (incluant les projections actuarielles reliées au passif et à l'actif du Régime), informationnelles, matérielles et immobilières). D'autres services importants sont exposés dans le soutien à l'organisation de la Société, soit :<br>• la conception et l'évolution des solutions d'affaires et informatiques, où les « Affaires » et les « TI » contribuent conjointement à l'évolution et à la performance de l'organisation;<br>• l'amélioration continue, qui fait partie des préoccupations constantes et récurrentes dans toutes les sphères d'activité de la Société;<br>• le secrétariat général, qui agit notamment à titre de greffier de la Société. |
| **Gouvernance de l'organisation** | La **Gouvernance de l'organisation** représente, pour tous les organismes de la fonction publique québécoise, les services habituellement réalisés dans le cadre de l'application de la loi sur l'administration publique. En effet, les services exposés ici gravitent principalement autour de l'exercice de planification stratégique et la reddition de comptes qui en découle. C'est principalement l'aspect de la performance de l'organisation qui est interpellée dans le présent programme de transformation et, en particulier, la production d'indicateurs de performance de tous types et de tous niveaux (opérationnels, tactiques, stratégiques). L'intelligence d'affaires contribue de façon importante à la réalisation de ces services. |


©Société de l'assurance automobile du Québec 2015

### 2.4.2 ORIENTATIONS DE L'ARCHITECTURE D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ

Les orientations et les principes suivants viennent appuyer la vision cible de la solution recherchée par la Société.

Ces orientations et principes encadrent l'ensemble de la Société et sont des lignes directrices établies pour guider et encadrer le développement, l'acquisition et la mise en œuvre de solutions d'affaires et technologiques afin d'assurer leur cohérence d'ensemble ainsi que l'efficience et l'efficacité de l'organisation dans la prestation de services. De plus, ils tiennent compte de la planification stratégique de la Société et sont complémentaires aux orientations de l'architecture d'entreprise gouvernementale (AEG).

Orientation 1 - **Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie**

- Une bonne compréhension des **besoins** et du **comportement** de la clientèle permet de déployer l'offre de services plus **près du contexte naturel** de sa prestation.
- Les processus d'affaires sont élaborés et mis en action selon une **approche centrée sur le client**.
- Les services d'affaires sont conçus dans un **vocabulaire familier et adapté à la clientèle**. Ils sont présentés selon une **démarche simple, cohérente et intuitive**, qui facilite leur **réalisation complète** par le client ou son représentant.
- Le client dispose d'une **vue intégrée** de l'ensemble de son dossier et de ses relations d'affaires et comprend son rôle dans la prestation des services.
- La **continuité et la cohérence** dans la prestation de services sont assurées, peu importe le canal choisi par le client.
- La Société privilégie l'utilisation et collabore à l'évolution des services communs gouvernementaux. Sa prestation de services contribue à la vision d'un **gouvernement au service des Québécois** (citoyens et entreprises).

Orientation 2 - **Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires**

- Des ententes avec des partenaires, mandataires et fournisseurs ou des recours à l'expertise externe viennent **soutenir ou compléter** l'offre de services de la Société lorsque l'efficacité, les enjeux, les risques ou les coûts le justifient.
- Les sources officielles des informations externes sont identifiées et des ententes sont établies de façon à **privilégier leur utilisation à la source**.
- La gestion des relations d'affaires prend appui sur un **dossier partenaire**, des **ententes aux modalités reconnues** et des **modèles d'échanges** normalisés et automatisés.
- Le partenaire dispose d'une **vue intégrée** de l'ensemble de son dossier et de ses relations d'affaires et comprend son rôle dans la prestation des services.

Orientation 3 - **Accroître l'efficience et la performance de l'organisation**

- Les processus d'affaires sont centrés sur les **activités à valeur ajoutée** et tirent avantage des **opportunités** offertes par les technologies de l'information.
- Les processus d'affaires font l'objet d'une **reddition de comptes** appropriée et intègrent les moyens et dispositions permettant de **mesurer leur performance** et soutenir leur **amélioration en mode continu**.
- L'information de gestion propre aux domaines d'affaires est **recueillie, organisée, uniforme et exploitable** et contribue à dégager les indicateurs de performance à tous les niveaux de l'organisation (stratégique, tactique et opérationnel).
- Les processus d'affaires, incluant les segments communs, sont confiés à des propriétaires et font l'objet d'une **gouvernance** adéquate et reconnue tout au long de leur cycle de vie.
- Les objets de connaissances nécessaires à la réalisation des processus d'affaires sont **intégrés et évoluent** en adéquation avec les solutions informatiques qui les supportent.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- La **gestion des risque**s est mise à contribution pour guider l'évolution de la prestation de services.
- La prestation de services et les processus d'affaires sont conçus afin de tendre vers l'autonomie de la clientèle, une automatisation et une exécution « bout en bout » des processus.
- Les technologies de l'information et les bonnes pratiques du marché sont un **levier de transformation** qui contribue à l'évolution des Affaires de la Société.
- Les projets de conception et d'évolution des solutions s'appuient sur un cadre **normatif agile**, **adapté à la technologie utilisée**, qui intègre autant l'évolution des **processus d'affaires** que les solutions informatiques qui les supportent.
- **Les infrastructures pour le paramétrage et le développement** sont en adéquation avec les tâches des développeurs et des utilisateurs et **couvrent toutes les étapes** du processus de conception et d'évolution des solutions, de la conception à la formation.

Orientation 4 - **Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision**

- L'information obtenue par la Société, aux fins de ses processus d'affaires, **l'est une seule fois**, **au bon moment**, et revêt les caractéristiques de qualité nécessaires à son utilisation et à sa diffusion.
- Le dossier client est **unique et intègre l'ensemble des informations** associées au traitement des dossiers et des demandes des différents domaines d'affaires de la Société (idem pour le dossier partenaire).
- L'information est organisée afin de **soutenir l'évolution des besoins d'affaires** et favoriser la **mise en œuvre agile** des solutions.
- L'information est organisée afin **de rendre**, lorsque le besoin d'affaires le justifie, **un service à une date d'effectivité donnée.**
- L'information est conservée afin de **suivre l'évolution d'un dossier**, notamment pour permettre sa reconstitution à n'importe quel moment dans le temps.
- Les communications écrites et les documents échangés sont conservés **en format numérique** et présentent les caractéristiques nécessaires pour faciliter leur accessibilité.

Orientation 5 - **Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie**

- Toute information possède une **source unique**, **officiellement reconnue** et fait l'objet d'une **gouvernance** adéquate et reconnue tout au long de son cycle de vie.
- L'information constitue une **ressource commune.** Elle est définie en adoptant un vocabulaire Affaires, commun et unique.
- L'information est emmagasinée et échangée dans un format conforme aux standards permettant **l'interopérabilité.**

Orientation 6 - **Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables**

- Les services applicatifs respectent les **normes et standards** en termes de navigation, d'ergonomie et de présentation adaptés à la tâche à accomplir, du canal et de l'appareil utilisé.
- Les services applicatifs sont **interopérables** et permettent l'**intégration efficiente des composants** des solutions informatiques. Ils sont **partageables** lorsqu'ils répondent aux besoins communs des domaines d'affaires.
- Les solutions informatiques supportent l'évolution des besoins d'affaires. Elles sont agiles et livrées au bon moment afin de **maximiser les bénéfices** attendus.
- L'utilisation de solutions progicielles **n'est pas altérée par des adaptations** autres que la personnalisation permise par ces solutions. Toute dérogation est réalisée uniquement sur la base de **justification approuvée**.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Le développement en milieu utilisateur, **dont l'utilisation est justifiée**, respecte les **règles et normes** établies.
- Les solutions informatiques, actuelles et nouvelles, **cohabitent** selon des critères de coût, d'efficacité, de cohérence et de performance dans le respect des besoins et de la prestation de services.

Orientation 7 - **Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société**

- **L'information détenue** par la Société est protégée, pendant **tout son cycle de vie** et dans tous les lieux, par des **mesures de sécurité en adéquation avec les risques**.
- Les **actifs technologiques et les lieux physiques** utilisés pour traiter (communiquer, conserver, manipuler) l'information sont également protégés par des **mesures de sécurité en adéquation avec les risques**.
- La **sécurité de l'information et l'évaluation du risque** sont gérées à l'intérieur d'un **processus formel, cohérent, intégré et évolutif**, qui assure une **reddition de comptes** adéquate.
- Les **habilitations** (autorisations et privilèges) donnant accès aux services et à l'information sont regroupées sous forme de **profils d'accès et sont accordées en fonction de la tâche à accomplir**.
- Les accès aux informations et aux services font l'objet d'une **traçabilité complète,** lorsque nécessaire.

Orientation 8 - **Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs**

- Les services technologiques évoluent selon les **tendances du marché** de façon à soutenir adéquatement l'accès aux services par les clients et les partenaires.
- Les services technologiques s'appuient sur l'utilisation de **standards ouverts et reconnus** par l'industrie des technologies de l'information et des domaines d'affaires de la Société.
- Le fonctionnement des solutions technologiques est **mesurable** et **évalué sur la base des services d'affaires rendus**.
- Les modèles et les solutions technologiques sont **éprouvés**, basés sur l'utilisation de technologies de **commodité**, **standardisées**, **interchangeables**, **interopérables** et **non modifiées**.
- La conception et le déploiement des solutions technologiques répondent aux nouvelles exigences des technologies **couramment en usage** et **des modèles qui les accompagnent**.
- Le **cycle de vie complet** des services d'infrastructure technologique est pris en charge de leur introduction jusqu'à leur retrait.
- L'offre de services de l'infrastructure technologique est **modulée** selon les **besoins d'affaires**, les **coûts**, les **niveaux de services** et les **caractéristiques fonctionnelles attendues**.

## 2.5 OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA SOLUTION RECHERCHÉE

La Société vise à se doter d'une solution d'affaires qui contribuera à l'atteinte de ses objectifs stratégiques et opérationnels. Cette solution servira également de levier à sa transformation organisationnelle. Pour ce faire, la solution recherchée doit soutenir les objectifs généraux suivants :

- Contribuer à faire vivre le modèle d'affaires intégré favorisant la collaboration entre les domaines d'affaires de la Société à toutes les étapes de la protection des usagers de la route tout en accordant une place importante à ceux-ci ainsi qu'à ses partenaires d'affaires;
- Offrir une intégration serrée et robuste des processus de bout en bout ainsi qu'un partage des informations à travers l'organisation;
- Permettre une standardisation des processus à l'ensemble de la Société;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Favoriser l'intégration ainsi que la standardisation des éléments financiers au niveau de la prestation de services et de la reddition de comptes des opérations de la Société;
- Amener au client une vision globale de l'ensemble de son dossier et de ses relations d'affaires;
- Favoriser l'autonomie du client et des partenaires d'affaires de la Société;
- Intégrer les meilleures pratiques du marché pour les différents mandats de la Société;
- Offrir une unicité, une intégralité et une cohérence de l'information pour les dossiers :
    - Des clients afin de supporter les stratégies d'offre de services intégrés;
    - Des partenaires d'affaires avec lesquels la Société transige ou qu'elle dessert;
- Offrir une plateforme technologique complète, homogène et évolutive amenant une standardisation de processus et des profils de compétences requis (TI et autres);
- Mettre en place une intelligence d'affaires qui répond aux meilleures pratiques du marché (indicateurs de gestion, tableaux de bord, etc.);
- Offrir une solution globale évolutive, cohérente et harmonisée qui intègre les meilleures pratiques du marché afin d'en garantir la pérennité à long terme pour la Société.

## 2.6 DEVIS FONCTIONNEL

La Société a consigné dans ce devis fonctionnel tous les aspects liés aux processus d'affaires à supporter dans la nouvelle solution. Cela comprend les besoins d'affaires généraux auxquels la nouvelle solution doit répondre, les processus opérationnels cibles et les processus de la production de l'information de gestion et des statistiques à mettre en œuvre.

### 2.6.1 MODÈLE DES PROCESSUS D'ENTREPRISE

Le **modèle de processus d'entreprise** de la Société découle du modèle des services d'entreprise présenté à la figure 19. En effet, les services d'entreprise et les services d'affaires sont mis en œuvre dans l'organisation par des **processus d'entreprise** et des **processus opérationnels**.

Le modèle de processus d'entreprise permet de représenter et d'organiser les grands processus opérationnels par domaine d'activités. Sélectionnés et juxtaposés, ces processus opérationnels permettent de constituer les processus « bout en bout » de l'expérience client en prestation de services. Ainsi, certains processus opérationnels sont qualifiés de hautement réutilisables, c'est-à-dire qu'ils participent à la prestation de plusieurs services. C'est le cas notamment pour la plupart des processus propres à la gestion de la relation usagers dont « GRU2 - Prendre en charge les demandes et les documents » qui est toujours présent, peu importe le service demandé par le client.

Il n'y a pas de relation directe (un pour un) entre les services d'affaires exposés sur le modèle des services d'entreprise et les processus opérationnels présentés sur le modèle de processus. Un service d'affaires peut être mis en œuvre par plusieurs processus opérationnels et un processus opérationnel peut permettre la prestation de plus d'un service d'affaires. D'ailleurs, les services pour lesquels la Société est mandatée et qui sont réalisés à même les processus opérationnels de mission ne font pas l'objet d'un processus opérationnel en propre et ne sont pas représentés sur le modèle de processus d'entreprise. La description de ces mandats est ajoutée dans chacun des processus mis à contribution.

**Portée d'acquisition établie sur le modèle des processus d'entreprise**

Le modèle des processus d'entreprise est utilisé dans le cadre du présent appel d'offres pour décrire la **portée fonctionnelle** de la solution et la **portée des travaux à réaliser** afin de mettre en œuvre le programme de transformation organisationnelle de la Société.

La légende sur le modèle ainsi permet à l'alliance :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

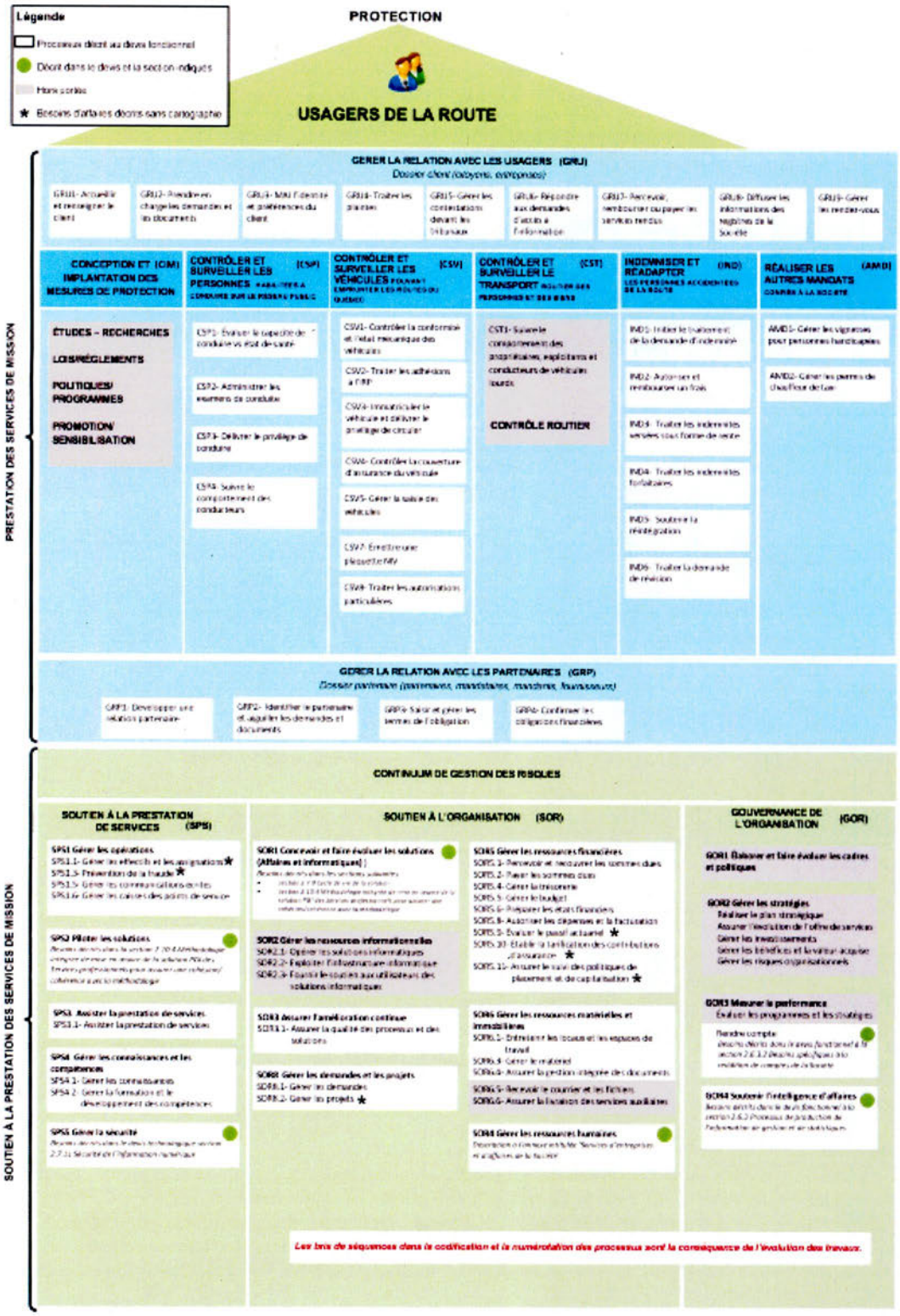
- d'identifier les particularités relatives à la façon dont certains processus faisant partie de la portée d'acquisition sont décrits dans le document d'appel d'offres (au devis fonctionnel, au devis technologique);
- d'identifier les processus qui sont exclus de la portée d'acquisition.

Le modèle des processus d'entreprise de la Société est présenté à la figure qui suit.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 20 Modèle des processus d'entreprise de la Société**





©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 2.6.2 DESCRIPTION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

La Société est résolument engagée dans une démarche de transformation dont les fondements reposent sur ses services et processus d'affaires. En effet, l'exercice d'architecture d'entreprise, le projet de révision et de documentation des processus de l'accès sécuritaire au réseau routier (GPP), l'approche « Lean » exercée au regard des processus de l'indemnisation des accidentés, sont des initiatives qui témoignent de l'importance accordée par la Société à l'expression des besoins d'affaires et des processus qui les supportent. Le modèle de processus d'entreprise, la cartographie et la description des processus opérationnels permettent de comprendre l'étendue et la complexité des processus d'affaires de la Société.

Plus d'une **cinquantaine de processus opérationnels** ont été documentés. De plus, une **quinzaine de besoins généraux** ont été décrits afin d'exprimer certaines exigences qui n'apparaissent pas dans les processus, mais qui viennent compléter l'expression des besoins d'affaires au regard de la solution.

Les **processus opérationnels** et les **besoins d'affaires généraux** constituent la **cible visée** par la Société. Ces besoins et processus découlent des réflexions qui ont eu lieu afin d'optimiser les façons de faire, tout en y intégrant les nouveaux objectifs de services à la clientèle ainsi que l'atteinte des bénéfices escomptés.

La Société est consciente que la solution proposée par l'alliance viendra transformer certains processus opérationnels. Elle s'attend à ce que l'évolution des processus s'opère dans la perspective de profiter pleinement des possibilités offertes par la solution, d'accroître l'efficacité et l'efficience de l'organisation et d'assurer l'agilité d'évolution et la pérennité de la nouvelle solution.

La **documentation détaillée** des besoins généraux et des processus opérationnels est disponible dans un document distinct, en l'occurrence, l'« Annexe D Devis fonctionnel - Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels ».

Chacun de ces éléments du devis fonctionnel a été documenté comme suit :

*Pour chacun des besoins d'affaires généraux, la documentation comprend :*

- Contexte
- Vision cible

*Pour chaque segment de processus d'entreprise, la documentation comprend :*

- Contexte général
- Schéma global des processus

*Pour chaque processus, la documentation comprend :*

- But du processus opérationnel
- Contexte
- Schéma (déclencheurs, diagramme et résultats escomptés)
- Détail du processus (étape, description, particularités et intervenant externe)

#### 2.6.2.1 *Temps de service recherché*

Dans le cadre de la réalisation de son programme de transformation, la Société vise à ce que la nouvelle solution ait un temps de service qui n'affecte pas la prestation de services. Ce temps de service est primordial pour la Société. Il permet entre autres d'établir le nombre d'équivalents temps complet (ETC) nécessaires pour rendre les services tant dans les centres de services que dans les opérations effectuées au siège social ainsi que pour rémunérer les mandataires pour le travail réalisé.

Afin de préciser la performance recherchée par la Société, le tableau suivant donne l'exemple du temps moyen de traitement de douze (12) événements d'affaires représentatifs des services qu'elle rend à ses clients. Ce temps est établi à partir d'une durée moyenne d'événements observée en


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

centres de services. Ces événements sont issus du tableau Transactions effectuées présenté à l'annexe C3.

La Société s'attend à ce que la solution proposée atteigne le même temps de service recherché ou mieux, et qu'elle permette aux utilisateurs d'accomplir leur tâche avec efficacité et efficience.

**Tableau 14 Temps de service recherché par événement d'affaires**

| Temps de service au guichet en centres de services | Volume annuel d'événements | Minutes / événement |
|---|---|---|
| Immatriculation d'un véhicule vendu par un commerçant **(GRU1-GRU2-CSV3-GRU7)** *Réf. : Immatriculation - Acquisitions d'un commerçant (CSV3)* | 189 440 | **4, 7** |
| Immatriculation d'un véhicule vendu par un particulier **(GRU1-GRU2-CSV3-GRU7)***Réf. : Immatriculation - Acquisitions d'un particulier (CSV3)* | 307 343 | **5,2** |
| Renouvellement du privilège de circuler **(GRU1-GRU2-CSV3-GRU7)** *Réf. : Immatriculation - Renouvellement (CSV3)* | 278 883 | **2,3** |
| Remplacement du certificat d'immatriculation d'un véhicule **(GRU1-GRU2-CSV3-GRU7)***Réf. : Immatriculation - Remplacement certificat (CSV3)* | 93 282 | **2,4** |
| Remisage/Déremisage d'un véhicule **(GRU1-GRU2-CSV3-GRU7)** *Réf. : Immatriculation - Remisage/Déremisage (CSV3)* | 320 232 | **1,9** |
| Délivrance du privilège de conduire – permis de type « apprenti conducteur » **(GRU1-GRU2-CSP3-GRU7)** *Réf. : Permis - Délivrances Apprenti conducteur (CSP3)* | 178 592 | **5,0** |
| Délivrance du privilège de conduire – permis de type « régulier » **(GRU1-GRU2-CSVP-GRU7)** *Réf. : Permis - Délivrances Régulier (CSP3)* | 122 205 | **4,7** |
| Permis – Remplacement de la pièce à l'échéance et transfert de la photo/signature et autres documents à la RAMQ **(GRU1-GRU2-CSP3-GRU7)** *Réf. : Permis - Remplacement de la pièce à l'échéance avec service RAMQ (CSP3)* | 382 518 | **4,5** |
| Permis – Remplacement de la pièce à l'échéance **(GRU1-GRU2-CSP3-GRU7)** *Réf. : Permis - Remplacement de la pièce à l'échéance sans service RAMQ (CSP3)* | 68 803 | **4,0** |
| Annulation du privilège de conduire **(GRU1-GRU2-CSP3-GRU7)** *Réf. : Autres transactions de permis - Annuler un permis (CSP3)* | 36 302 | **2,0** |
| Activités qui précèdent et qui suivent le recours au « fournisseur externe » pour administrer les différents types d'examens théoriques de conduite **(GRU1-GRU2-CSV3-CSP2-GRU7)** *Réf. : Examens théoriques - Promenade, Moto, Lourd (CSP2)* | 585 336 | **2,9** |
| Prendre un rendez-vous pour un client **(GRU1-GRU2-GRU9)** *Réf. : Gérer les rendez-vous (GRU9)* | 351 940 | **1,4** |

### 2.6.3 DESCRIPTION DES PROCESSUS DE PRODUCTION DE L'INFORMATION DE GESTION ET DES STATISTIQUES (GOR4)

La Société présente dans les sections qui suivent les besoins et attentes au regard des processus informationnels, soit au regard du modèle intégré des processus associés à la production de


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

l'information de gestion et des statistiques. Ils correspondent essentiellement aux besoins en termes d'intelligence d'affaires (IA) ou de Business Intelligence (BI).

Veuillez noter que les besoins énoncés dans cette section sont en lien avec le processus opérationnel GOR4 – Soutenir l'intelligence d'affaires. Ils visent également à supporter les besoins liés à d'autres processus opérationnels, dont « Prévention de la fraude (SPS1.3) », « Évaluer le passif actuariel (SOR5.9) » et « Établir la tarification des contributions d'assurance (SOR5.10) » et « Mesurer la performance (GOR3) ».

#### 2.6.3.1 *Besoins d'une solution informationnelle et de ses outils*

En lien avec l'amélioration du bilan routier, la Société désire mieux connaître sa clientèle, améliorer les comportements sécuritaires des usagers de la route en établissant des liens avec les accidents et l'état de santé des conducteurs. Elle désire cibler et adapter ses stratégies d'interventions au moment opportun en identifiant rapidement des situations problématiques, par exemple un nombre élevé d'accidents dans une région donnée. Plus particulièrement, la Société compte sur la base de l'intelligence d'affaires, pouvoir mesurer sa performance organisationnelle et accroître son efficience, faire évoluer ses partenariats, évaluer et répondre adéquatement et au moment opportun aux attentes de la clientèle et, finalement, suivre les changements démographiques par région pouvant affecter la prestation de services à la clientèle.

Pour ce faire, la Société désire se doter d'un nouvel entrepôt de données informationnelles avec l'acquisition d'une suite intégrée d'outils de gestion, de production et de diffusion de l'information de gestion et des statistiques. La Société s'attend à ce que l'alliance l'accompagne dans la conception de ce nouvel entrepôt de données informationnelles et sa mise en œuvre à travers l'organisation.

L'information de gestion est actuellement consultée par un grand nombre d'utilisateurs et ce nombre devrait augmenter avec la mise en place du nouvel entrepôt et l'acquisition des nouveaux outils de production et de diffusion. La nouvelle solution permettra ainsi à la Société de bénéficier d'une plus grande variété d'outils d'exploitation.

Les besoins de la Société sont présentés dans les sections suivantes en termes de besoins pour assurer la continuité des activités informationnelles pour les domaines hors de la portée du programme, de besoins généraux, de besoins liés à l'exploitation et la diffusion des informations de gestion et des statistiques et, finalement, de besoins liés à la gestion du nouvel entrepôt.

À titre informatif, la liste des principaux rapports officiels produits par la Société ainsi que les principaux indicateurs de gestion utilisés dans ces rapports sont disponibles à l'annexe C6 – Portée de la reddition de comptes.

##### 2.6.3.1.1 Besoins généraux

De façon générale, la Société désire faire une gestion intégrée de son intelligence d'affaires en lien avec quatre (4) axes d'intervention majeurs :

- S'engager : Établir des cibles et des objectifs
- Exécuter : Générer des indicateurs, des mesures ou autres métriques
- Rendre compte : Évaluer la performance en analysant les résultats en fonction des cibles et des objectifs afin d'établir des pistes d'amélioration/d'optimisation
- Se projeter : Prévoir des situations particulières, effectuer des projections afin d'être proactif dans ses actions et interventions

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Volumétrie** | Le volume des données informationnelles sera plus grand que le volume des données opérationnelles. La solution devra supporter efficacement cette volumétrie, notamment pour l'espace magnétique et les temps réponses. |
| **Évolution de la solution** | La Société veut être en mesure d'effectuer elle-même l'évolution et la gestion du nouvel entrepôt de données. La solution proposée devra permettre au personnel de la VPTI d'ajouter ou de modifier |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | des structures de données et d'effectuer adéquatement la gestion du nouvel entrepôt de données. |
| **Modèle décentralisé** | La Société désire conserver son modèle décentralisé pour la production d'information de gestion. Ainsi, la solution doit permettre aux analystes d'affaires, aux statisticiens et aux actuaires de produire eux-mêmes l'information de gestion à partir des structures de données mises en place par la VPTI. |
| **SGBD** | La Société laisse le choix à l'alliance de proposer le SGBD requis pour l'entrepôt de données qu'il soit virtuel ou physique. Ce choix doit être en lien avec les outils proposés, la volumétrie à traiter et la performance demandée. |
| **Bases de données multidimensionnelles (cubes)** | Les bases de données multidimensionnelles supportant les tableaux de bord des domaines d'affaires exclus du programme de transformation devront continuer d'être fonctionnelles.<br><br>Pour celles faisant partie du programme de transformation, la Société ne tient pas particulièrement à conserver ces structures de données. En fonction de la solution de présentation proposée par l'alliance, celles-ci peuvent être remplacées. |

2.6.3.1.2 Assurer la continuité de la production d'information de gestion et de statistiques pour les domaines hors de la portée du programme

La nouvelle solution qui supportera la production d'information de gestion et de statistiques devra être conçue en considérant que certains domaines d'affaires (exemple : CRQ) ne font pas partie du programme de transformation et que des données doivent être partagées avec eux. Cette réalité sera accentuée selon la stratégie de mise en œuvre de la solution d'affaires proposée par l'alliance, dans le cadre du présent appel d'offres..

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Liens entre les données des secteurs intégrés et non intégrés au programme de transformation** | La production d'information de gestion et de statistiques nécessite de mettre en relation un bon nombre de données de tous les domaines d'affaires de la Société.<br>La CEDO et la CIG sont les solutions qui permettent de répondre aux besoins d'exploitation des données opérationnelles à des fins informationnelles et aux besoins de structures facilitant la consultation par des agrégations et des transformations de données.<br>La solution proposée doit offrir les mécanismes nécessaires pour permettre autant aux secteurs intégrés ou non intégrés au programme de transformation de continuer à produire leur information de gestion et leurs statistiques. |
| **Anciens outils – secteurs non intégrés au programme de transformation** | La solution doit offrir les connecteurs requis afin de réduire les impacts sur la production d'information de gestion des secteurs non intégrés puisque ceux-ci devront continuer d'utiliser les anciens outils. Il s'agit de MS-Access pour la majorité des utilisateurs des domaines d'affaires et de SAS pour les actuaires et les statisticiens. |

2.6.3.1.3 Exploitation et diffusion de l'information de gestion et des statistiques

**Exploration, analyse, production et simulation**
La Société désire offrir à sa clientèle des domaines d'affaires responsables de produire l'information de gestion et des statistiques des outils offrant les fonctionnalités suivantes :

- Analyse des données :
  - Exploration de données (« data mining ») afin d'y trouver divers regroupements (clientèle particulière, etc.);
  - Analyse descriptive (moyenne, fréquence, corrélation, etc.);


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Statistiques mathématiques (régression linéaire, régression logistique, tests d'hypothèses (R2, test de Fisher, test de Student, etc.)).
- Forage et visualisation interactifs des données afin de faciliter la compréhension des données à afficher, tout en offrant une flexibilité dynamique (en direct) sur les paramètres de sélection de données et d'affichage de celles-ci.
  - Les données conservées en structures multidimensionnelles répondent généralement bien à cet aspect.
- Simulation (« what if analysis »), afin de voir les impacts théoriques de certains ajustements potentiels.
- Analyse prédictive, afin d'indiquer les tendances en s'appuyant sur les données antérieures (calcul de probabilité [binomiale, Poisson, hypergéométrique, etc.], calcul stochastique (chaîne de Markov, méthode de Monte-Carlo, etc.).
- Expérimentation de requêtes par les analystes d'affaires (rendre disponibles des environnements de travail).
- Supporter les différents concepts de la géomatique (données, manipulation, etc.).
- Supporter les fonctionnalités précédentes par des gabarits et des modèles prêts à être utilisés.

Afin de supporter adéquatement le modèle décentralisé de production d'information de gestion, les fonctionnalités de la solution proposée doivent être facilement utilisables par du personnel non informaticien.

**Diffusion de l'information de gestion et des statistiques**

La Société désire diffuser efficacement ses données informationnelles. En plus des fonctionnalités précédentes, elle désire obtenir des outils afin de :

- Pouvoir présenter les informations dans divers formats (tableau statique, tableau dynamique, graphique, carte interactive (géomatique), arbre de décision, etc.).
- Permettre aux analystes d'affaires, aux actuaires, aux gestionnaires et autres d'utiliser aisément ces outils de diffusion (grande convivialité et interface en français).
- Pouvoir intégrer les nouvelles composantes dans un portail unique.
- Pouvoir créer des liens contextuels permettant d'accéder, à partir d'une page de tableaux de bord, à des documents externes à la solution, notamment des documents MSWord, des pages HTML et des documents PDF.
- Pouvoir intégrer ces composantes au portail informationnel actuel des tableaux de bord de la Société (rapports, tableaux de bord, etc.).
- Diffusion - Créer des valeurs calculées à même les interfaces, et permettre notamment des choix de couleurs et de polices et des formatages conditionnels.
- Pouvoir faire des recherches avancées parmi les différents produits informationnels, tels que rapports et tableaux de bord générés à partir de la suite d'outils.
- Pouvoir mettre en place des concepts de collaboration et d'annotation favorisant l'interprétation des données informationnelles.
- Pouvoir mettre en place des alertes, des notifications et des abonnements.
- Pouvoir diffuser efficacement sur diverses plateformes, dont les plateformes mobiles.
- Pouvoir offrir la personnalisation des interfaces de diffusion (par direction, par vice-présidence, par profil, etc.).
- Pouvoir diffuser des données en temps réel dans divers formats sur diverses plateformes.

#### 2.6.3.1.4 Gestion de l'entrepôt des données informationnelles

La Société désire faire une saine gestion de son nouvel entrepôt de données informationnelles. Pour ce faire, elle désire acquérir des outils offrant les fonctionnalités suivantes :

- Pouvoir extraire, transformer et charger des données dans l'entrepôt de données :
  - Importation des données de diverses sources sous divers formats;
  - Les transformations seront simples à complexes;
  - En temps réel;
  - Transfert adéquat des caractères diacritiques incluant minuscules et majuscules.
- Mettre en place des outils et des mécanismes pour supporter l'assurance qualité des données informationnelles.
- Pouvoir reproduire les résultats antérieurs en tout temps sur toutes les données.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Par exemple, le principe d'historisation (date-heure de début et de fin de chaque occurrence) permet de répondre à ce besoin.

- Pouvoir conserver et manipuler les données géomatiques.
- Pouvoir gérer les métadonnées requises pour utiliser efficacement la suite d'outils d'Intelligence d'Affaires (IA).
- Permettre la traçabilité des données, ce qui permet de connaître le cheminement des données à travers les différents traitements tels que ceux d'extraction, de transformation, de chargement et de production de rapports.
- Pouvoir gérer efficacement les productions exploitant l'entrepôt de données (création de chaîne de production en lien avec des productions opérationnelles, suivi des erreurs rencontrées, etc.).

#### 2.6.3.2 *Besoins spécifiques aux processus opérationnels et à la reddition de comptes de la Société*

Les obligations de la Société au niveau de la reddition de comptes portent notamment sur l'atteinte des objectifs stratégiques et sur le respect des engagements pris en matière de prestation de services.

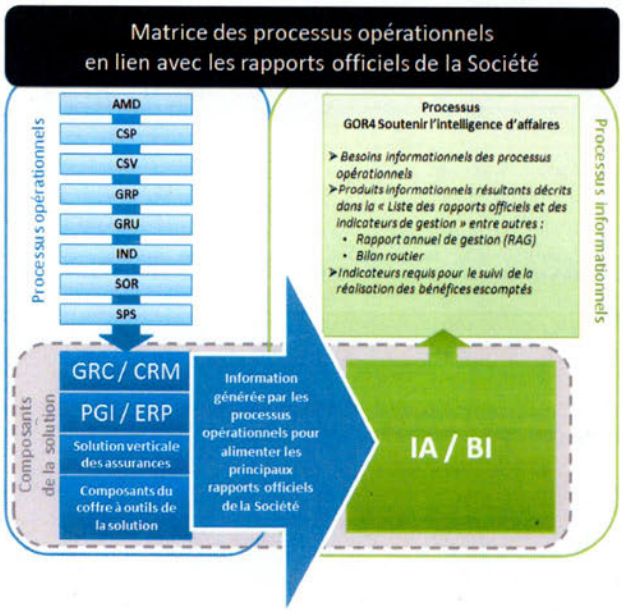
La solution informationnelle proposée par l'alliance doit permettre à la Société de s'acquitter de ses obligations de reddition de comptes au fur et à mesure des livraisons. Il est requis que certaines requêtes et certains tableaux de bord soient fonctionnels dès la mise en place des solutions opérationnelles, de sorte que les gestionnaires disposent de l'information de gestion requise dans le cadre de leurs fonctions.

La Société veut tirer avantage du contenu offert de façon standard dans la solution informationnelle pouvant potentiellement répondre aux besoins de ses processus opérationnels. Il peut s'agir entre autres de rapports, de cubes, de requêtes et de tableaux de bord.

Le tableau C6-1 de l'annexe C6 – Portée de la reddition de comptes, présente une matrice agrégée identifiant les processus opérationnels qui génèrent l'information requise pour la production des rapports énoncés dans la figure suivante. À titre informatif, la figure qui suit illustre l'interrelation entre les informations fournies, soit:

- Les processus opérationnels;
- Les composantes de la solution à mettre en place pour soutenir le processus GOR4 Soutenir l'intelligence d'affaires;
- Les produits informationnels issus du processus GOR4 Soutenir l'intelligence d'affaires.

**Figure 21 Interrelation entre les processus opérationnels et les processus informationnels**





©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

La solution doit permettre minimalement de fournir l'information requise à la production des rapports officiels (tableau C6-2) énoncés à l'annexe C6 – Portée de la reddition de comptes.

Le tableau C6-3 de la même annexe présente à titre indicatif, les principaux indicateurs de gestion présentement disponibles via le portail des tableaux de bord. L'aspect financier n'a pas été inclus dans ce tableau, puisqu'il est probable que ces indicateurs de gestion seront remplacés par des composantes standards de la solution.

## 2.7 DEVIS TECHNOLOGIQUE

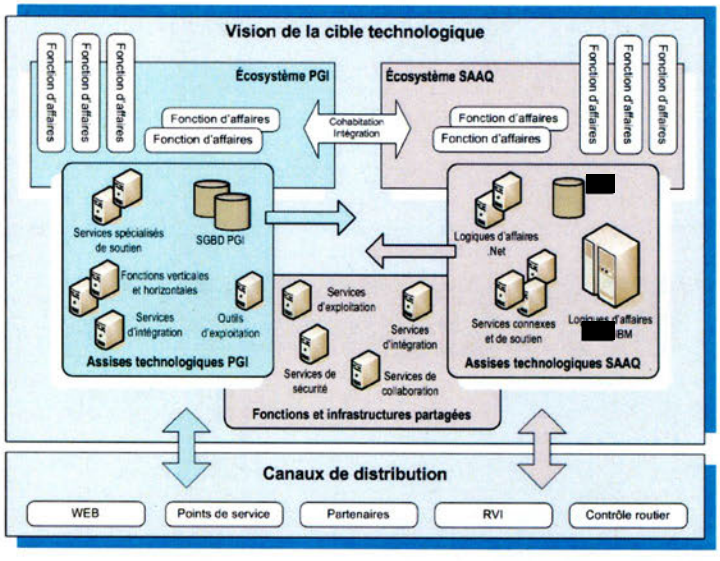
La Société a consigné dans ce devis technologique les besoins et attentes de nature technologique auxquels la solution proposée devra répondre. À cet effet, plusieurs items sont abordés : les orientations générales à respecter, les volets logiciel et matériel de la nouvelle infrastructure technologique, la plateforme de traitement, les considérations d'exploitation des TI, les considérations sur les niveaux de services ainsi que les volets technologique et affaires de la capacité d'intégration technologique.

### Vision d'une architecture technologique cible

Bien qu'il appartienne à l'alliance de proposer une cible technologique qui soit en adéquation avec les attentes de la Société, cette rubrique fait état de la vision de l'organisation quant aux perspectives technologiques que pourrait amener une solution basée sur une suite PGI.

La représentation qui suit reflète le niveau de compréhension que possède actuellement la Société au regard de ce, qu'à terme, serait son environnement technologique.

**Figure 22 Vision de la cible technologique**




D'emblée, la Société estime que tous les domaines d'affaires ne pourront s'intégrer totalement à l'environnement de la suite PGI. C'est pour cette raison que cette esquisse architecturale fait état de deux (2) écosystèmes distincts qui seraient amenés à interagir dans la livraison des services d'affaires. La Société ne peut actuellement déterminer le niveau réel d'interaction, car ce dernier ne sera connu qu'au moment de la réalisation des travaux.

La Société assume que les services technologiques requis au maintien des fonctions d'affaires de la solution PGI sont entièrement intégrés à l'écosystème qu'elle suggère. Toutefois, certaines réalités opérationnelles tant affaires que TI seront à l'origine de la réutilisation de services technologiques dispensés par l'écosystème actuel de la Société. La présence d'une couche de


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

services partagés pourrait être un élément facilitateur pour la cohabitation des domaines d'affaires, mais aussi pour le domaine rattaché à l'exploitation TI.

### 2.7.1 ALIGNEMENTS TECHNOLOGIQUES GÉNÉRAUX

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Virtualisation (poste-serveur)** | La solution proposée doit offrir la possibilité de supporter le concept de virtualisation à travers les technologies présentes à la Société ou à l'aide d'une technologie qui est certifiée par l'éditeur.<br>• Dans l'éventualité où une technologie autre que celle de la Société serait proposée, au sens du présent appel d'offres, cette technologie serait considérée comme faisant partie intégrante de l'écosystème PGI de l'éditeur. |
| **Infonuagique (cloud)** | La solution doit être conçue de manière à pouvoir être déployée et consommée dans un environnement de type infonuagique qui soit public ou privé (IaaS).<br>Bien que la Société n'ait pas actuellement d'orientation ferme la menant dans cette direction, elle désire néanmoins pouvoir compter sur une solution ayant cette ouverture.<br>L'ouverture à ce modèle d'architecture se traduit principalement par sa capacité à :<br>• Offrir et supporter la consommation des services à la carte dans le nuage (ex. : formation);<br>• Supporter le déploiement d'environnement d'exécution intégré dans une approche « Platform as a service » (ex. : expérimentation).<br>Dans le cadre d'une réflexion que la Société a menée sur l'infonuagique, outre les aspects d'opportunités qui ont été recensés, certaines contre-indications ont été identifiées. Le principal point à cet égard concerne la présence de données de mission dans l'infonuagique, aspect auquel sont associés d'importants enjeux. Sur cette base, la Société vise à ce que l'environnement de production de la solution soit déployé à l'intérieur de son centre de traitement (*« on premise »*).<br>La Société s'attend de l'alliance qu'elle emprunte cette même approche pour l'environnement de développement de la solution, afin de minimiser les enjeux techniques associés aux aspects d'intégration et de cohabitation avec son écosystème actuel. |
| **« In-memory computing »** | La solution proposée doit reposer sur le concept de « In-memory computing ». Ce concept ainsi que les facilités sous-jacentes doivent être intrinsèques à son architecture. En ce sens, l'ensemble des éléments liés au « In-memory computing » doivent être :<br>• entièrement intégrés à l'écosystème de la solution proposée;<br>• assujettis à un plan d'évolution synchronisé au cycle de vie de la solution;<br>• supportés par la présence d'un coffre à outils qui facilite leur administration et leur soutien.<br>L'orientation de la Société face à ce type de technologie découle principalement de son souci d'acquérir une solution qui permet de:<br>• supporter en tout temps le niveau de performance attendu pour ses services d'affaires;<br>• s'ouvrir aux technologies modernes pour répondre aux besoins informationnels émergents. |
| **Maintien des services en mode étendu** | La solution proposée doit être en mesure de supporter la livraison des services d'affaires dans une perspective de 24/7. La Société vise à élargir l'éventail des services offerts aux citoyens dans un |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | mode de « Prestation autonome de services (PAS) » et table sur l'utilisation de canaux modernes de distribution (Web, mobile, etc.). L'utilisation de canaux modernes de distribution amène la Société à s'ouvrir davantage à l'idée d'une fenêtre élargie de disponibilité de ses services d'affaires.<br>En ce sens, la Société s'attend de la solution proposée qu'elle repose sur des concepts architecturaux et des moyens technologiques qui soutiennent cet objectif d'affaires.<br>L'alliance doit présenter aux fins d'évaluation les principaux aspects ou éléments qui caractérisent sa solution dans la perspective du maintien des services en mode étendu. |
| **Mobilité** | La solution proposée doit offrir de manière intégrée et native les composants technologiques supportant la livraison des services d'affaires sur des dispositifs mobiles.<br>En ce sens, l'alliance doit clairement présenter les composants et expliquer comment ils supportent les standards de l'industrie. |
| **Soutien du concept de site miroir** | La solution proposée doit offrir des facilités parfaitement intégrées à son écosystème supportant la présence d'un site miroir. Son application permet d'adresser de manière précise l'éventualité de sinistres majeurs et, indirectement, les cas de pannes techniques qui peuvent survenir. Pour ce faire, la solution :<br>• doit supporter le concept « multisites » en balancement de charge;<br>• doit supporter le concept de réplication des données en temps réel en mode multisites;<br>La solution peut aussi s'appuyer sur la technologie de mise en grappe « Clustering » de Microsoft actuellement en usage à la Société ou sur une technologie adaptée au contexte de la solution.<br>• Il importe pour la Société que la défaillance d'un composant soit recouvrée de manière transparente pour l'utilisateur final et pour les intervenants techniques.<br>L'alliance doit soumettre à même sa solution tous les éléments de logistiques nécessaires à l'opérationnalisation de la dimension de continuité incluant :<br>• Sa vision et sa stratégie<br>• Les prérequis ou exigences à sa mise œuvre :<br>o aménagement physique (espace, climatisation, alimentation électrique)<br>o équipements (serveur, stockage, réseautique)<br>o télécommunication<br>o outils d'exploitation |
| **Élasticité (montée en charge)** | L'infrastructure technologique soutenant les services de la solution doit supporter l'application de mesures de montée en charge (ex. : ajout de serveurs) sans nécessiter une réingénierie de la solution.<br>• En ce sens, la Société s'attend à ce que les mesures puissent être appliquées à la demande, de manière interactive et sans perturber la livraison des services d'affaires ou technologiques. |
| **Stratégie d'acquisition/location des équipements** | La Société s'attend à ce que l'alliance considère dans le cadre de son plan de déploiement ou de montée en charge de l'infrastructure matérielle et logicielle, des particularités de la stratégie de mise en œuvre qu'elle propose. Cela permettra à la Société d'acquérir/louer les équipements au fur et à mesure de la progression des travaux. |
| **Cycle de vie des équipements** | La Société s'attend que l'alliance propose des équipements dont la durée de vie utile est appropriée considérant la durée du programme de transformation. |

### 2.7.2 INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE - VOLET LOGICIEL


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Composants « Serveur »** | Les éléments serveur de la solution doivent reposer sur un système d'exploitation commercialisé, pleinement supporté par le fabricant et pour lequel un cycle d'évolution est établi pour au moins les dix (10) prochaines années.<br>• Advenant que le système d'exploitation proposé soit différent de ceux normalisés à la Société (Windows 2008 et 2012), il doit néanmoins supporter l'architecture d'adressage 64 bits. |
| **Composants « « Poste »** | Bien que la Société privilégie une solution n'ayant aucune empreinte sur le poste de travail, si des composants devaient être déployés sur les postes de travail, ces derniers devraient pleinement supporter les systèmes d'exploitation normalisés à la Société. Actuellement, le système d'exploitation normalisé est Windows 7 en mode 32 bits.<br>De plus, la solution proposée doit offrir l'assurance que ses composants clients (si applicable) seront reconduits sous le système d'exploitation Windows 10. |
| **Mode d'adressage interne de l'écosystème PGI** | Les services technologiques déployés sur les serveurs doivent supporter le mode d'adressage 64 bits tout en supportant des interactions avec des environnements 32 bits. |
| **Caractérisation des flux d'échanges (réseau)** | La solution doit permettre la caractérisation des flux de communication et, en ce sens, la Société s'attend à ce que la solution proposée puisse supporter et permettre entre autres la personnalisation des ports de communication et la priorisation des paquets de transmission. |

Pour plus d'information, veuillez consulter l'annexe 12.

### 2.7.3 INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE - VOLET MATÉRIEL

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Serveurs génériques**<br>*(On entend par serveur générique, un serveur à usage général pour lequel aucune opération d'ingénierie n'est requise de la part du fabricant pour héberger la suite PGI de l'éditeur.)* | La Société s'attend à ce que la solution qui lui soit proposée nécessite l'utilisation de serveurs génériques auquel cas, la Société préconise le recours aux équipements qu'elle a déjà normalisés. (Voir annexe C13). |
| **Serveurs spécialisés**<br>*(On entend par serveur spécialisé, un équipement dont les composants* sont spécifiquement conçus et configurés par le fabricant à l'usine selon les éléments de spécification de l'éditeur.)*<br><br>** sont considérés les fonctions technologiques et aussi, selon le cas, le système d'exploitation* | La Société est ouverte à la présence de serveurs spécialisés dans la solution qui lui sera proposée. Toutefois, la Société s'attend pour ce genre d'équipement :<br>• Qu'il soit assujetti à un cycle d'évolution établi pour au moins les dix (10) prochaines années;<br>• Qu'il offre des facilités de redondance et de balancement de charge pour assurer le maintien des services;<br>• Qu'il offre des interfaces de gestion conviviales pour en assurer l'exploitation et l'entretien;<br>• Qu'il puisse supporter de multiples interfaces de branchement réseau. |

### 2.7.4 PLATEFORME DE TRAITEMENT

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Volet interactif** | De façon générale, la Société s'attend à ce que la solution proposée soit parfaitement adaptée au contexte de traitement interactif (mode transactionnel direct). Ainsi, la solution doit supporter :<br>• Le volume transactionnel estimé par la Société dans le respect des niveaux de services convenus (temps réponse & disponibilité);<br>• Le concept architectural « scale out » qui permet de répartir la |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | charge des requêtes et leur traitement sur un ensemble de serveurs (ferme) et permettre l'ajout à la volée (« just in time ») de serveurs additionnels, lorsque nécessaire. |
| **Volet en différé** | De façon générale, la Société s'attend à ce que la solution proposée soit parfaitement adaptée au modèle de traitement en différé. Ainsi, la solution doit :<br>• Être supportée par des concepts architecturaux reconnus par l'industrie qui assurent une élasticité à l'infrastructure;<br>• Permettre le découpage des traitements en différé de manière à supporter le concept de parallélisme;<br>• Supporter l'exécution des travaux en différé en période diurne tout en maintenant les niveaux de services convenus pour le volet interactif. |
| **Volet asynchrone** | De façon générale, la Société s'attend à ce que la solution proposée soit parfaitement adaptée au modèle de traitement asynchrone. Ainsi, la solution doit :<br>• Offrir les mécanismes technologiques qui supportent ce modèle de traitement;<br>• Offrir les outils de gestion appropriés qui permettent le paramétrage et le suivi des requêtes;<br>• Être supportée par des concepts architecturaux reconnus par l'industrie qui assurent une élasticité à l'infrastructure. |
| **Balancement de charge** | La Société s'attend à ce que la solution proposée soit parfaitement compatible au concept de balancement de charge applicable à un environnement transactionnel. Ainsi, la solution doit être en mesure :<br>• de supporter la fonction de balancement de charge actuellement normalisée à la Société (NLB de Microsoft);<br>**OU**<br>• d'offrir un mécanisme spécifique à la solution pour lequel il a, au préalable, fait l'objet d'une certification de la part de l'éditeur. Dans l'éventualité où une technologie autre que celle de la Société serait proposée, au sens du présent appel d'offres, cette technologie serait considérée comme faisant partie intégrante de l'écosystème de l'éditeur.<br>La Société désire porter à l'attention de l'alliance que des réflexions sont en cours et elles visent à normaliser une nouvelle technologie de balancement de charge reposant sur une approche matérielle. En ce sens, la Société s'attend :<br>• à ce que la solution proposée puisse s'arrimer à une fonction de balancement de charge matérielle pour appuyer son architecture. |

### 2.7.5 CONSIDÉRATIONS D'EXPLOITATION TI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Surveillance et alertage** | La solution supporte un mode d'opération automatisé :<br>• En offrant des facilités de surveillance des composants d'infrastructure et des services liés à la solution de la suite PGI sur la base des impératifs d'affaires et d'exploitation;<br>• En permettant l'émission d'alertes (messages, évènements, etc.) qui pourront être relayées aux intervenants concernés par le truchement des dispositifs de communication usuels.<br>Bien que la Société dispose de sa propre solution (SCOM de Microsoft), l'éditeur peut présenter les moyens avec ou sans intégration à la solution de la Société. |
| **Prises de copies et recouvrement** | La Société dispose sur sa plateforme intermédiaire (serveur) de moyens technologiques (Commvault) et d'une stratégie globale supportant les activités de prises de copies et de recouvrement de ses actifs informationnels. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | La Société s'attend à ce que la solution PGI qui lui est proposée présente une approche éprouvée de sauvegarde et de restauration avec des moyens assurant l'intégrité et la cohérence des données sauvegardées. L'alliance peut :<br>• proposer une solution qui est propre à l'écosystème de l'éditeur;<br>**ou**<br>• proposer des adaptations à la solution déjà en opération à la Société, comme par exemple l'introduction d'un agent Commvault spécifique à l'éditeur. Dans ce cas précis, l'alliance doit déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix. |
| **Journalisation des évènements techniques** | La solution doit être en mesure de :<br>• Produire une trace de tous les évènements techniques qui peuvent survenir à l'intérieur des services technologiques de son écosystème; ces éléments d'information doivent être inscrits à l'intérieur d'un dépôt (journal);<br>• Fournir des moyens (outils, interface…) qui rendent convivial l'accès à l'information contenue dans les journaux. |
| **Gestion des cédules de traitements en différé** | La solution doit être en mesure de gérer l'exécution de travaux en différé. En ce sens, la Société s'attend à ce que la solution proposée présente **une ou l'autre** des options suivantes :<br>• La solution proposée par l'alliance s'intègre à la solution normalisée d'ordonnancement de la Société qui est [redacted] de la firme ORSYP;<br>**ou**<br>• La solution proposée par l'alliance offre des fonctionnalités avancées de gestion des traitements différés similaires à celles disponibles à travers les solutions spécialisées en la matière. |
| **Outils de diagnostic/débogage technologiques** | La solution doit offrir des fonctionnalités ou services qui soutiendront les activités de diagnostic et de débogage réalisées par les spécialistes en infrastructure technologique. |
| **Langage de scripting technologique** | La solution doit supporter la programmation par l'entremise de langages de type script, et ce, pour répondre à d'éventuels impératifs d'exploitation. La Société se dit ouverte à l'idée que la solution introduise son propre langage de script ou supporte celui en usage actuellement dans l'organisation (Powershell de Microsoft). |
| **Déploiement des composants postes et serveurs** | La solution doit être en mesure de supporter le déploiement automatisé des composants et des correctifs d'infrastructure autant sur les postes de travail que sur les serveurs dédiés à la solution. La Société se dit ouverte à l'idée que la solution introduise ses propres outils, mais considère néanmoins souhaitable la réutilisation de son outil actuellement en usage, soit SCCM de Microsoft. |
| **Gestion des environnements ou instances** | La solution doit permettre et gérer la mise en place de différents environnements ou instances requis pour supporter les différentes phases de la mise en œuvre de la solution. |
| **Production des indicateurs de performance** | La solution doit produire pour chacun des services offerts et consommés des indicateurs de performance qui permettent en outre de mesurer :<br>• Les temps réponses internes offerts par les services technologiques et d'affaires supportés par l'infrastructure de la suite PGI;<br>• Les temps réponses tels que perçus par les consommateurs des services d'affaires;<br>• Les temps de traitements (interactif, asynchrone, en différé);<br>• Les temps d'accès moyens aux données emmagasinées à l'intérieur des banques de données. |
| **Production des statistiques de consommation** | La solution doit être en mesure de fournir pour chacun de ses composants (matériel et logiciels) des données statistiques relatives au niveau de consommation des ressources (temps UCT, mémoire, |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | accès aux données, etc.). Ces données serviront aux exercices de planification de capacité des infrastructures et au besoin, aux équipes de spécialistes dans le diagnostic de certaines anomalies.<br>Les données produites doivent être en adéquation avec la méthodologie de planification de capacité proposée par l'éditeur de la suite PGI. |

### 2.7.6 CONSIDÉRATIONS SUR LES NIVEAUX DE SERVICES

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Performance volet interactif** | Comme mentionné plus tôt, la solution doit être en mesure de rencontrer les temps de services établis pour les différents événements d'affaires basés sur les processus opérationnels. Ainsi, la Société s'attend à ce que les infrastructures et leur dimensionnement soient en adéquation avec les attentes exprimées à la rubrique 2.6.2.1 Temps de services recherché.<br><br>Bien que les attentes du secteur des affaires en termes de performance soient clairement établies, nous désirons ajouter à ces dernières une dimension plus organique. Concrètement, la Société s'attend à ce que **le temps réponse perçu par l'utilisateur à la suite de la soumission d'une requête transactionnelle soit inférieur à cinq (5) secondes**.<br><br>La Société s'attend, pour chaque lot de travail, à ce que les requêtes transactionnelles développées fassent l'objet d'une évaluation des temps réponse obtenus en cours de réalisation. De ce fait, des travaux d'optimisation pourraient s'avérer nécessaires afin de ramener leur temps réponse à un niveau optimal pour supporter efficacement le traitement d'un événement d'affaires.<br><br>Signalons que les préoccupations de performance liées à la livraison des services en mode Web ou mobile sont toutes aussi importantes pour l'organisation. En ce sens, la Société s'attend que la solution proposée puisse dispenser l'éventail de services en mode PAS avec un niveau de performance le plus optimal possible. Cette attente se limite aux infrastructures et composants pour lesquels l'alliance et la Société peuvent exercer un contrôle. |
| **Performance volet différé** | La solution doit être en mesure de respecter les fenêtres d'exécution convenues avec les différents domaines d'affaires. La Société s'attend à ce que l'infrastructure technologique et le modèle de traitement en différé présentent les caractéristiques nécessaires à la rencontre de cette attente (ex. : puissance de traitement disponible, ouverture au parallélisme des travaux, fragmentation des traitements). |
| **Disponibilité des services** | La solution doit être en mesure de supporter la rencontre des objectifs de services tels qu'énoncés à la section V - Niveaux de services convenus de l'annexe C12 – Description détaillée de l'infrastructure technologique actuelle. |
| **Rétablissement des services – Panne** | La solution proposée doit être en mesure de supporter la livraison de services d'affaires sans interruption selon les calendriers de services convenus.<br>La Société s'attend à ce que la solution offre des facilités de tolérance aux pannes et de remises en service intrinsèques à son architecture. Les propositions de l'alliance peuvent s'appuyer sur des technologies qui sont propres à l'éditeur ou sur celles déjà en place à la Société (NLB et [redacted], tous deux de Microsoft). |

### 2.7.7 CAPACITÉ D'INTÉGRATION – VOLET TECHNOLOGIQUE


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Outil collaboratif** | La solution doit être en mesure de supporter les accès à l'infrastructure normalisée de collaboration (SharePoint 2010 et les versions ultérieures de Microsoft) de la Société autant en lecture qu'en écriture, et ce, en appui aux différents processus d'affaires. A priori, la Société s'attend à ce que ces accès soient effectués par l'entremise de moyens normalisés dûment certifiés par l'un ou l'autre des éditeurs concernés.<br>L'alliance doit présenter, dans sa proposition, comment elle entend assurer l'intégration de sa solution à l'outil collaboratif de la Société. |
| **Gestionnaire de contenu Web** | La solution doit pouvoir accéder aux actifs informationnels de la Société déposés à l'intérieur de son infrastructure de gestion de contenu Web. Cette infrastructure repose sur la technologie SharePoint version 2010 de Microsoft. A priori, la Société s'attend à ce que ces accès soient effectués par l'entremise de moyens normalisés dûment certifiés par l'un ou l'autre des éditeurs concernés.<br>L'alliance doit présenter, dans sa proposition, comment elle entend assurer l'intégration de sa solution à l'outil collaboratif de la Société. |
| **Gestionnaire de files de messages** | La solution proposée doit être en mesure de s'arrimer à la fonction de gestion des files de messages supportée par la technologie [redacted] (version 7 et plus) de l'éditeur IBM. A priori, la Société s'attend à ce que cet arrimage soit rendu possible par l'entremise de moyens normalisés dûment certifiés par l'un ou l'autre des éditeurs concernés.<br>En ce sens, si pour supporter cette intégration :<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure de la solution, ces éléments seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème du PGI. Dans ce cas précis, l'alliance doit déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix.<br>**OU**<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure [redacted] ces éléments seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème de la Société. Dans ce cas précis, l'alliance doit tout de même déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix. Toutefois, leur installation et mise en production seraient sous la responsabilité de la Société. |
| **Courtier d'intégration** | La solution proposée doit inclure une fonction de courtier d'intégration de type ESB qui soit en mesure d'interagir avec l'écosystème technologique actuel de la Société (Microsoft). A priori, la Société s'attend à ce que cet arrimage soit rendu possible par l'entremise de moyens normalisés dûment certifiés par l'un ou l'autre des éditeurs concernés.<br>En ce sens, si pour supporter cette intégration :<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure de la solution, ces éléments seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème du PGI. Dans ce cas précis, l'alliance doit déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix.<br>**OU**<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure actuelle de la Société, ils seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème actuel. Dans ce cas précis, l'alliance doit tout même déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix. Toutefois, leur installation et mise en production seraient sous la responsabilité de la Société. |
| **Soutien à la gouvernance TI** | La solution proposée doit être en mesure de s'arrimer à la solution [redacted] utilisée à la Société pour souscrire aux processus de gestion de l'exploitation sous la gouverne du produit de la firme BMC. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | L'alliance doit présenter dans sa proposition comment elle entend assurer l'intégration de sa solution à l'outil de soutien à la gouvernance TI de la Société. |
| **Mécanisme de détection d'intrusions** | La solution proposée doit être en mesure de cohabiter harmonieusement avec un composant de détection d'intrusions de type logiciel (host based) déployé sur son infrastructure.<br>L'alliance doit présenter dans sa proposition comment sa solution rencontre cette attente. |

### 2.7.8 CAPACITÉ D'INTÉGRATION – VOLET AFFAIRES (APPLICATIONS ET PROGICIELS)

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Système Poste photo** | La solution proposée doit être en mesure de supporter des échanges bidirectionnels avec l'application maison Poste-Photo.<br>La Société s'attend à ce que la communication s'effectue au moyen de mécanismes standardisés de l'industrie et tienne compte de l'architecture de l'application Poste-Photo qui repose principalement sur l'écosystème Microsoft (IIS, .Net).<br>L'alliance doit présenter par quels moyens et comment elle entend assurer l'intégration de sa solution avec cette application maison. |
| **Gestion de contenu d'entreprise (ECM)** | La solution doit être en mesure de gérer le cycle de vie des documents et répondre à l'ensemble des besoins fonctionnels exprimés.<br>Pour la gestion des documents numérisés, les processus actuels utilisent, par l'entremise de développements maison, une infrastructure d'imagerie faisant appel à certains modules (4) de la solution FileNet V4.1.2 sous Windows.<br>La Société s'attend à ce que l'alliance propose une solution optimale parmi les alternatives suivantes :<br>• Solution ECM intégrée à la suite PGI proposée par l'alliance et qui inclut l'infrastructure d'imagerie requise. Dans ce cas, une conversion des documents contenus dans l'infrastructure d'imagerie FileNet est requise;<br>• Solution ECM intégrée à la suite PGI proposée par l'alliance et qui utilise l'infrastructure d'imagerie FileNet en place.<br>• Solution ECM comprenant l'ensemble des modules complémentaires nécessaires pour compléter l'infrastructure d'imagerie FileNet en place tout en assurant son intégration avec la suite PGI. |
| **Système Examen théorique de conduite** | La solution PGI proposée doit être en mesure de supporter des échanges bidirectionnels avec l'application maison PEX. Cette application gère les communications avec la fonction d'affaires Permis et le logiciel commercial (Solutions thru Software) qui supporte la gestion des examens théoriques liée à l'obtention du permis de conduire.<br>La Société s'attend à ce que l'intégration soit assurée par des moyens standardisés de l'industrie et qu'elle prenne en compte l'architecture de l'application PEX qui repose principalement sur l'écosystème Microsoft (IIS, .Net).<br>L'alliance doit présenter par quels moyens et comment elle entend assurer l'intégration de sa solution avec l'application maison PEX. |
| **Centre d'appels (CTI)** | La solution doit supporter les opérations du centre d'appels de la Société (Suite [redacted] v8.1) en permettant l'accès aux données d'affaires contenues dans la suite PGI aux fonctions spécialisées rattachées au centre d'appels. A priori, la Société s'attend à ce que les accès aux données soient effectués par l'entremise d'interfaces (agents, connecteurs, passerelles) normalisées dûment certifiées par l'un ou l'autre des éditeurs concernés.<br>L'alliance doit présenter comment et par quels moyens elle entend |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | assurer l'intégration de sa solution au système normalisé de centre d'appels de la Société. En ce sens, si pour supporter cette intégration :<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure de la solution, ces éléments seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème du PGI. Dans ce cas précis, l'alliance doit déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix;<br>**OU**<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure normalisée de centre d'appels de la Société, ces éléments seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème de la Société. Dans ce cas précis, l'alliance doit tout de même déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix. Toutefois, leur installation et mise en production seraient sous la responsabilité de la Société. |
| **Réponse vocale interactive (RVI)** | La solution doit assurer au système de réponse vocale interactive (RVI) de la Société la disponibilité des données d'affaires contenues dans la suite PGI. La Société s'attend à ce que la solution proposée puisse recevoir et traiter les requêtes d'accès à l'information émanant de fonctions internes à la suite RVI ([redacted] v7.x de la firme Computer Talk) ou des modules complémentaires s'y rapportant développés par la Société.<br>L'alliance doit présenter comment et par quels moyens elle entend assurer l'intégration de sa solution au système normalisé de RVI. En ce sens, si pour supporter cette intégration :<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure de la solution, ces éléments seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème du PGI. Dans ce cas précis, l'alliance doit déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix;<br>**OU**<br>• des composants additionnels devaient être installés sur l'infrastructure normalisée supportant le service de réponse vocale interactive de la Société, ces éléments seraient considérés comme faisant partie de l'écosystème de la Société. Dans ce cas précis, l'alliance doit tout de même déterminer le nombre d'agents requis et présenter les coûts d'acquisition afférents dans le bordereau de prix. Toutefois, leur installation et mise en production seraient sous la responsabilité de la Société. |
| **Gestion des files d'attente** | Précisons qu'actuellement, l'application Gestion des files d'attente (GFA) basée sur la technologie du manufacturier QMatic n'a aucune interaction avec le portefeuille applicatif de l'organisation. La Société désire néanmoins que la solution PGI qui lui sera proposée puisse, au besoin, s'intégrer à l'application GFA.<br>L'alliance doit présenter par quels moyens et comment elle entend assurer l'intégration de sa solution avec l'application commerciale GFA de manière à rendre disponibles à cette dernière, les informations qu'elle détient sur un client.<br>La Société s'attend à ce que les moyens utilisés soient conformes aux bonnes pratiques de l'industrie. |

### 2.7.9 CYCLE DE VIE DE LA SOLUTION (SOR1)

La gestion du cycle de vie des applications (ALM[7]) réfère à l'ensemble des moyens, outils et gabarits nécessaires à la mise en œuvre et à l'évolution des progiciels et composants de la solution. Dans la présente section, ce terme englobe les outils qui supportent les activités de

[7] ALM : Application Life cycle Management. Cet acronyme est utilisé dans le contexte de cet appel d'offres pour indiquer la gestion du cycle de vie de la solution.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

paramétrage et de développement (ou programmation), la gestion et l'exécution des différents types d'essais, le débogage, la graduation et le déploiement de modifications ou de nouveaux composants dans la solution ainsi que des outils de gestion plus globaux.

Les besoins et attentes de la Société concernant le cycle de vie de la solution ont été groupés sous les quatre (4) volets suivants :

- L'architecture globale de la solution;
- Les fonctionnalités et outils requis pour construire et maintenir la solution par paramétrage et par développement assisté à l'aide de l'atelier de développement de la plateforme technologique de la solution ainsi que les outils et mécanismes d'intégration (permanent), de cohabitation (temporaire) et d'échanges d'information;
- Les fonctionnalités et outils requis pour gérer les différentes phases de la mise en œuvre de la solution ainsi que le déploiement des composants d'une livraison ou de livraisons concurrentes;
- Le soutien et niveau de service requis de la part de l'éditeur et de l'équipementier durant et après le programme.

Veuillez noter que les besoins décrits dans cette section sont en lien avec le processus *SOR1 Concevoir et faire évoluer les solutions.*

#### 2.7.9.1 *Architecture globale de la solution*

La Société s'attend à ce que l'alliance présente à l'aide d'un schéma synthèse l'architecture cible de la solution proposée illustrant l'intégration entre les progiciels et les composants ainsi qu'avec l'écosystème de la Société.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Architecture globale de la solution** | L'alliance doit présenter à l'aide d'un schéma et des descriptions requises, l'architecture globale de la solution (suite de progiciels de gestion intégrés et des progiciels tiers qui sont proposés).<br>Dans le schéma et les descriptions associées, la Société s'attend à ce que les éléments suivants soient inclus :<br>• Ensemble des progiciels et composants de la suite PGI ainsi que les composants hors suite s'il y a lieu;<br>• Interrelation entre les divers composants et les mécanismes d'intégration qui seront utilisés;<br>• Identification des points d'intégration de la solution avec l'écosystème de la Société;<br>• Identification des développements requis pour assurer l'intégration des divers composants de la solution;<br>• Version des progiciels et des composants de la solution, leur durée de vie, ainsi que la durée de soutien de l'éditeur concernant ces versions. |

#### 2.7.9.2 *Fonctionnalités et outils requis pour construire et maintenir la solution*

##### 2.7.9.2.1 Paramétrage des progiciels et des composants de la solution

Pour être en mesure de soutenir les opérations lors de changements légaux et réglementaires à la date demandée d'entrée en vigueur souvent proches ainsi que d'autres changements requis, la Société veut se doter d'une solution ayant une grande capacité de paramétrage. Cette capacité outillera la Société en lui donnant l'agilité et la flexibilité nécessaire pour réaliser et déployer les changements nécessaires dans les délais requis.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Capacité de paramétrage de l'ensemble des progiciels et des composants de la solution** | La solution doit offrir globalement une capacité de paramétrage qui amène de la flexibilité et de l'agilité et permet de réduire les efforts et les délais de mise en œuvre de la solution pour la Société.<br>Cette capacité de paramétrage s'exprime entre autres comme suit :<br>• Capacité de modéliser la Société dans son ensemble et le |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| • GRC / CRM<br>• PGI / ERP<br>• IA / BI<br>• Solution d'industrie pour les assurances<br>• Coffre à outils de la solution | contexte dans lequel elle évolue (par exemple, structure organisationnelle administrative, structure organisationnelle de l'organisation du travail, contexte géographique, charte comptable, points de service, langue, devise, etc.);<br>• Enchaînement des transactions pour répondre à un processus d'affaires;<br>• Adaptation de l'interface utilisateur en fonction des tâches à réaliser;<br>• Activation et désactivation des services, fonctions, validations et automatismes pour déclencher entre autres, des alertes, des traitements, des tâches;<br>• Adaptation des règles d'affaires (logiques d'affaires et validations) en permettant de définir la liste des valeurs permises;<br>• Capacité d'ajouter de nouvelles règles d'affaires (logiques d'affaires et validations) sans exiger de développement;<br>• Capacité d'ajouter de nouveaux éléments d'information sans exiger de développement;<br>• Capacité d'outrepasser la valeur ou l'action proposée par la solution. Par exemple, la solution suggère par défaut la valeur la plus probable, mais laisse la possibilité à l'utilisateur de la modifier;<br>• Capacité de séquencer l'affichage des messages selon la priorité accordée et les intervenants concernés;<br>• Capacité de créer des scripts et des questionnaires;<br>• Capacité d'activer la journalisation, soit les mécanismes nécessaires pour garder une trace des actions posées lors de l'exécution d'une transaction par les utilisateurs;<br>• Capacité de gérer l'intégration avec :<br>o les progiciels ou composants de la solution, entre autres la réplication des données;<br>o des solutions tierces, entre autres, avec des solutions de téléphonie (CTI) et de réponse vocale interactive (RVI). |
| **Gestion des paramètres** | La solution doit offrir les fonctionnalités requises pour gérer efficacement le paramétrage des progiciels et des composants de la solution. Il s'agit entre autres :<br>• d'éditer et de stocker les paramètres;<br>• de gérer les versions et la chronologie des modifications (traçabilité des changements de paramétrage);<br>• de permettre la comparaison du paramétrage en vigueur à différentes périodes pour des fins d'analyse d'impacts;<br>• de permettre l'accès et la réutilisation des paramètres en vigueur dans le cadre de nouveaux développements. |

2.7.9.2.2 Développement assisté de l'atelier de développement de la plateforme technologique de la solution

Pour être en mesure de combler des écarts au niveau de la couverture des besoins par le paramétrage, la plateforme technologique de la solution doit inclure un atelier de développement intégré. Cette section décrit les attentes spécifiques au développement assisté de l'atelier de développement de la plateforme technologique de la solution.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Fonctionnalités offertes par l'atelier de développement de la solution** | L'atelier de développement de la plateforme technologique de la solution doit comprendre les fonctionnalités suivantes pour assurer une réalisation efficace de ses développements. Sans être exhaustive, la liste des principales fonctionnalités recherchées est : |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | • Dictionnaire intégré (classes d'objets réutilisables)<br>• Éditeur de code source<br>• Outil de conception d'interface utilisateur<br>• Outil de conception de nouveaux objets (par exemple : tables, services)<br>• Outil de trace<br>• Débogueur<br>• Fonction de suivi et d'analyse de la performance<br>• Analyseur de code (pour conformité aux bonnes pratiques / règles)<br>• Gestion de la version des objets de développement et de leur statut (actif, inactif) |
| **Développement permettant l'ajout de fonctionnalités aux progiciels / composants de la solution** | L'atelier de développement de la plateforme technologique de la solution doit permettre l'ajout de nouvelles fonctionnalités aux progiciels et composants de la solution afin de combler les besoins non couverts par le paramétrage de la solution.<br>La capacité d'ajout de nouvelles fonctionnalités doit être encadrée de conventions et de standards qui assurent la viabilité de la solution à long terme et ne nuisent pas à l'installation de nouvelles versions des progiciels et composants. |
| **Développement requis pour intégrer à la solution l'utilisation des périphériques connectés au poste de l'utilisateur** | La solution doit supporter l'utilisation des périphériques connectés aux postes des utilisateurs.<br>L'alliance doit faire valoir comment sa solution peut supporter l'utilisation des périphériques connectés aux postes des utilisateurs et répondre aux besoins de la Société. |
| **Développement Web** | Pour le développement Web d'applications d'affaires, la Société privilégie l'utilisation de technologies qui ne requièrent pas d'empreinte sur le poste des citoyens, des entreprises et des partenaires. Les solutions d'affaires Web développées doivent être en mesure de s'exécuter sur les différents fureteurs supportés par la Société.<br>La solution doit s'appuyer sur la technologie qui est la plus adéquate en termes d'interopérabilité pour les futurs développements Web d'applications d'affaires :<br>• la technologie offerte sur la plateforme technologique de la solution;<br>**OU**<br>• la technologie ASP.NET présentement utilisée à la Société.<br>L'alliance doit faire valoir le choix de la technologie pour les futurs développements Web en lien avec sa solution et comment la technologie choisie pourra répondre aux alignements de la Société. |
| **Développement de solutions de mobilité** | La solution doit disposer d'un atelier et/ou d'outils pour le développement de solutions d'affaires de mobilité destinées aux partenaires de la Société ainsi qu'au grand public. |
| **Services communs réutilisables** | La solution doit permettre la création et la réutilisation d'objets communs existants pour les nouveaux développements et être en mesure de les gérer efficacement.<br>Parmi les types de services communs, la solution doit disposer entre autres de :<br>• Services et utilitaires de validation<br>• Services de génération d'identifiant numérique et alphanumérique<br>• Services de création et modification des données de la solution<br>• Services de création et de modification des paramètres applicatifs de la solution |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | |

2.7.9.2.3 Outils ou mécanismes d'échanges d'information entre personnes et/ou systèmes

Cette section décrit les besoins liés aux divers types d'échanges d'information impliquant des systèmes et des personnes.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Divers types d'échanges d'information** | La solution qui est proposée à la Société doit offrir de manière intégrée des facilités de portail d'échange de fichiers de type Managed File Transfer (MFT).<br>La Société s'attend à ce que la solution proposée réponde aux plus hauts standards de l'industrie en matière de fonctionnalité et de sécurité et supporte les types d'échanges suivants :<br>• Échange d'information personne à personne (P@P)<br>Par exemple : échange d'information par courriel<br>• Échange d'information personne à système (P@S)<br>Par exemple : l'envoi d'un formulaire complété par une personne et qui est traité automatiquement par une application<br>• Échange d'information système à personne (S@P)<br>Par exemple : l'envoi d'une communication écrite déclenché par un flux de travail et transmis par courriel à un client<br>• Échange d'information système à système (S@S)<br>Par exemple : un échange de type requête-réponse entre la Société et un partenaire |

2.7.9.3 ***Fonctionnalités et outils requis pour la gestion du cycle de vie de la solution***

Cette section décrit les besoins de fonctionnalités et d'outils qui permettront à la Société de gérer efficacement le cycle de vie de la solution et de s'acquitter de ses obligations de reddition de comptes au niveau de la gestion de son portefeuille applicatif.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Outils de modélisation** | La Société doit disposer d'un outil et de gabarits pour réaliser ses activités de modélisation des processus. |
| **Outils de prototypage** | La Société utilise des prototypes lors de l'élaboration des solutions d'affaires.<br>La solution doit permettre la réalisation de prototypes et de maquettes fonctionnelles pour supporter la phase de conception, soit par paramétrage ou par développement. |
| **Gestion des essais** | La solution doit disposer d'un outil intégré lui permettant de s'assurer de la qualité d'une livraison de la solution.<br>L'outil doit permettre de gérer efficacement l'ensemble des activités d'assurance qualité de la solution, soit de la préparation à l'exécution pour les différents types et boucles d'essais (voir notes ci-dessous).<br>La liste des principales fonctions recherchées comprend, entre autres :<br>• Définir et gérer la portée des types et des boucles d'essais;<br>• Gérer des scénarios d'essais avec capacité de stockage des étapes pour exécution ultérieure et possibilité d'identifier la préséance des scénarios;<br>• Élaborer un calendrier d'exécution des scénarios d'essais;<br>• Capturer et stocker les résultats d'exécution des étapes des scénarios de tests aux fins de vérification; |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | • Recréer l'anomalie liée à l'étape d'un scénario d'essais où l'erreur s'est produite;<br>• Gérer les anomalies et leur résolution en fonction de leur gravité et de la priorité accordée;<br>• Effectuer le suivi de l'avancement des essais et de la résolution des anomalies à l'aide de tableaux de bord et de rapports;<br>• Exécuter des scripts d'essais avec une date effective différente de la date du jour (date antérieure ou ultérieure à la date du jour).<br>Notes :<br>Types d'essais: catégories d'essais à réaliser (par exemple : unitaires, fonctionnels, de conversion, intégrés, de non-régression, d'acceptation, performance)<br>Boucles d'essais : répétition d'un même type d'essais |
| **Gestion des données requises pour les essais** | La préparation de données pertinentes, intègres et cohérentes pour exécuter des essais exige énormément d'efforts.<br>La solution doit comprendre un outil (ou des fonctionnalités) qui permet une préparation efficace des données requises dans les différents environnements d'essais pour tous les types d'essais.<br>Les fonctionnalités recherchées pour la préparation des données requises comprennent entre autres :<br>• Extraction des cas d'une banque de données et chargement dans une autre;<br>• Assignation des données pour usage exclusif dans le cadre d'essais unitaires;<br>• Rafraîchissement des données des différents environnements d'essais;<br>• Prise de copie des données complète ou partielle;<br>• Création d'un cas d'essais à partir d'un autre cas existant. |
| **Automatisation des essais** | La solution doit disposer d'un outil permettant d'automatiser l'exécution des divers types d'essais (par exemple : unitaires, fonctionnels, acceptation, performance). Les fonctionnalités recherchées comprennent entre autres :<br>• Création et modification de scripts par divers moyens tels que la capture des actions d'un utilisateur sur la solution;<br>• Insertion de points de vérification à l'intérieur d'un script;<br>• Exécution d'un script ou d'un regroupement de scripts de tests en différé en date du jour ou avec une date effective différente de la date du jour (date antérieure ou ultérieure à la date du jour);<br>• Consignation des résultats d'exécution facilitant l'analyse des écarts : résultats obtenus versus résultats escomptés. |
| **Analyse d'impacts** | La solution doit disposer d'un outil permettant de mesurer les impacts d'un changement et d'identifier les processus, les progiciels et/ou les composants ainsi que leurs objets (par exemple : tables, programmes, services, formulaires) qui sont impactés au niveau de la solution et, potentiellement, hors de la solution. |
| **Déploiement, graduation et distribution** | La solution doit disposer d'un outil de déploiement/graduation et de distribution des divers objets issus du paramétrage et du développement de la solution (exemple d'objets : interfaces de saisie, services, tables, formulaires, flux de travail, scripts).<br>Cet outil doit permettre une gestion intégrée et efficace du cycle de vie de l'ensemble des objets de la solution ainsi que des solutions tierces externes à la solution en fonction des différents environnements qui seront mis en place. Parmi les environnements à mettre en place, il peut s'agir, entre autres, d'environnements de développement, de bacs à sable, dédiés aux divers types d'essais, de formation, de préproduction et de production. |
| **Accès et conservation de rapports produits lors de l'exécution de travaux en différé** | La solution doit être en mesure de conserver les divers rapports produits lors de l'exécution des travaux en différé et de les rendre disponibles à des fins de consultation ultérieure.<br>La solution doit permettre la gestion du cycle de vie des rapports |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | jusqu'à leur archivage et, éventuellement, leur suppression. |
| **Concurrence de livraisons** | La solution doit supporter la concurrence de livraisons afin qu'un ensemble de changements puisse être réalisé sans nuire à un autre ensemble de changements.<br>Donc, la solution doit offrir la possibilité de modifier les mêmes objets dans le cadre de plusieurs projets qui se réalisent en parallèle sans qu'ils ne se nuisent les uns les autres.<br>La solution doit permettre l'intégration des changements lorsque des livraisons doivent être unifiées. |
| **Gestion du portefeuille applicatif** | La Société doit gérer son portefeuille applicatif pour s'acquitter de ses obligations de reddition de comptes et être en mesure d'en estimer la valeur de remplacement.<br>Pour ce faire, la solution doit permettre à la Société d'établir l'inventaire des composants de la solution et hors solution qui sont utilisés afin de leur associer une valeur et d'en estimer le coût de remplacement. |

2.7.9.4 ***Soutien et niveau de service attendu***

2.7.9.4.1 Soutien de l'éditeur de la suite PGI et des éditeurs des logiciels connexes

La Société désire obtenir de l'éditeur de la suite PGI et des éditeurs des composants logiciels connexes un soutien efficace et performant, autant pour ses environnements de développement que pour son environnement de production. La Société s'attend également à ce que l'éditeur offre des mécanismes clairs d'escalade en cas de problèmes affectant le cours du programme et, bien évidemment, durant la vie de la solution (pendant et après la réalisation du programme de transformation).

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Centre d'assistance de la suite de progiciels de gestion intégrés** | La Société s'attend à :<br>• Avoir accès à un guichet de service en tout temps (24/7);<br>• Pouvoir communiquer avec ce centre d'assistance via un portail Web et à partir d'un système téléphonique;<br>• Pouvoir communiquer en français (ref. section 2.10.8). |
| **Portail de dépannage** | La Société désire avoir accès aux banques de données de référence (dimensions technologiques et fonctionnelles) et à des facilités de téléchargement disponibles en tout temps (24/7). |
| **Délais de prise en charge d'un billet – environnement de développement *(incluant l'environnement de formation)*** | Voici les niveaux de service requis par la Société pour la résolution de problèmes selon le niveau de sévérité : |

| Sévérité | Délais |
|---|---|
| Élevée<br>• Toutes les équipes de développement ou de projet sont affectées par la panne du composant, des travaux sont arrêtés | Immédiat |
| Moyenne<br>• Une fonction spécifique est affectée par une anomalie qui contraint les équipes de travail à réaliser des activités secondaires | 1 journée ouvrable max. |
| Faible<br>• Une anomalie est rencontrée qui n'empêche en rien les équipes de travail à œuvrer | 2 jours max. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

<table>
<tr><th>Aspects</th><th>Attentes de la Société</th></tr>
<tr><td></td><td>• Une demande d'information en lien avec un sujet précis ou général</td></tr>
<tr><td>Délais de prise en charge d'un billet – environnement de production</td><td>Voici les niveaux de service requis par la Société pour la résolution de problèmes selon le niveau de sévérité :
<table>
<tr><th>Sévérité</th><th>Délais</th></tr>
<tr><td>Élevée<br>• Service d'affaires critique ne pouvant pas être livré à la population ou à certains partenaires<br>• Assistance à une opération de recouvrement</td><td>Immédiat</td></tr>
<tr><td>Moyenne<br>• Service (affaires ou technologique) faisant l'objet d'une défaillance sans toutefois affecter les services à la population</td><td>4 heures max.</td></tr>
<tr><td>Faible<br>• Service (affaires ou technologique) faisant l'objet d'une défaillance, mais pour laquelle une solution de contournement est connue</td><td>1 journée ouvrable max.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Procédure d'escalade en cours de projet</td><td>La Société désire avoir une présence permanente d'un représentant de l'éditeur de la suite PGI pour assurer la cohésion et le suivi des billets soumis au Centre d'assistance.</td></tr>
</table>

*2.7.9.4.2* Soutien de l'équipementier

La Société inclut dans le vocable équipementier tous les équipements physiques associés à l'écosystème PGI. Il s'agit entre autres de :

- Serveurs génériques et spécialisés;
- Unités de stockage;
- Composantes de type réseautique.

Par extension, le système d'exploitation (OS) pourrait se retrouver inclus si la solution proposée faisait état d'un écosystème technologique pleinement intégré par le fabricant (serveur/OS).

De même que pour l'éditeur de la suite PGI, la Société s'attend à un soutien efficace et performant avec les caractéristiques suivantes.

<table>
<tr><th>Aspects</th><th>Attentes de la Société</th></tr>
<tr><td>Centre d'assistance de l'équipementier</td><td>La Société s'attend à :<br>• Avoir accès à un guichet de service en tout temps (24/7);<br>• Pouvoir communiquer avec ce centre d'assistance via un portail Web et à partir d'un système téléphonique;<br>• Pouvoir communiquer en français (ref. section 2.10.8).</td></tr>
<tr><td>Délais de prise en charge pour un incident lié au système d'exploitation</td><td>Voici les niveaux de service requis par la Société pour la résolution de problèmes selon le niveau de sévérité :
<table>
<tr><th>Sévérité</th><th>Délais</th></tr>
<tr><td>Élevée<br>• Service d'affaires critique ne pouvant pas être livré à la population ou à certains partenaires<br>• Assistance à une opération de recouvrement</td><td>Immédiat</td></tr>
</table></td></tr>
</table>


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | Moyenne<br>• Service (affaires ou technologique) faisant l'objet d'une défaillance sans toutefois affecter les services à la population — 4 heures max.<br>Faible<br>• Service (affaires ou technologique) faisant l'objet d'une défaillance, mais pour laquelle une solution de contournement est connue — 1 journée ouvrable max. |
| **Délai total d'intervention incluant la prise en charge suite à un incident lié à un composant physique** | La Société demande un soutien 24/7 avec un délai d'intervention, n'excédant pas 4 heures, peu importe le site où survient la panne. |
| **Portail de dépannage** | La Société désire avoir accès aux banques de données de référence et à des facilités de téléchargement disponibles en tout temps (24/7). |
| **Entretien et évolution des équipements** | La Société désire que l'alliance définisse une approche globale et un plan d'entretien des équipements, incluant les équipements déployés à l'intérieur de l'éventuel site miroir. |
| **Procédure d'escalade en cours de projet** | La Société désire avoir un représentant de l'équipementier pour assurer la cohésion et le suivi des billets soumis au Centre d'assistance. |

### 2.7.10 INTÉGRATION ET COHABITATION AVEC L'ACTUEL

#### 2.7.10.1 *Alignements généraux*

La Société définit la cohabitation comme étant une situation temporaire qui permet de faire vivre deux (2) écosystèmes le temps d'une transformation. À la fin du programme de transformation organisationnelle, la cohabitation doit disparaître.

L'intégration permet de faire vivre deux (2) écosystèmes qui doivent communiquer de façon permanente. Cette situation est vue comme une solution permanente dans l'environnement de la Société.

***Intégration***
La Société entend par intégration les situations suivantes :

- Certains processus d'affaires hors de la portée du programme de transformation ont besoin d'accéder et de mettre à jour des données qui seront conservées dans la suite PGI;
- Certains processus sont basés sur des solutions progicielles qui devraient être reconduites dans la nouvelle solution.

***Cohabitation***
La cohabitation concerne autant les solutions d'affaires qui s'exécutent sur la plateforme centrale (PFC), sur les plateformes intermédiaire et locale (PFI/PFL) et qui s'adressent aux employés / mandataires de la Société que les solutions d'affaires qui sont destinées aux partenaires et au grand public.

***Services exposés***
La solution qui sera mise en place devra donc exposer des services de consultation et de mise à jour de données que les systèmes patrimoniaux pourront consommer en passant par une couche d'intégration. Les différents produits disponibles à la Société pour faire cette intégration sont décrits à la section 2.7.7 rubrique « Gestionnaire de files de messages » du présent appel d'offres.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.7.10.2 *Considérations technologiques*

L'alliance devra tenir compte qu'elle peut rencontrer les situations suivantes sur la plateforme centrale :

- Architecture de traitement fortement couplée;
- Pas de séparation en couche;
- Traitement accédant à des données qui ne lui appartiennent pas.
    - Beaucoup de ces applications interagissent entre elles et l'accès aux données d'autres systèmes passe directement par l'application sans l'utilisation d'un service spécifique d'accès aux données. Cette situation nécessitera des modifications à ces applications afin qu'elles puissent accéder aux données de la solution. Ce couplage entre les applications est présenté à l'annexe C8 - Matrice des relations entre les données et les applications.

Les solutions d'affaires de la plateforme centrale (PFC) sont des transactions 3270 écrites en Cobol qui s'exécutent dans les environnements IDMS-DB/DC et CICS avec [redacted].

Les solutions d'affaires de la plateforme locale (PFL) utilisent la technologie Windows Presentation Foundation (WPF) et celles des partenaires et grands publics sont développées en ASP.NET. Ces solutions d'affaires consomment des données qui sont hébergées dans les SGBD IDMS et [redacted] de la plateforme centrale. L'accès aux données peut se faire par [redacted]Connect ou par [redacted] qui déclenche un programme Cobol dans IDMS-DC ou CICS.

Bien que l'alliance n'aura pas la responsabilité de modifier les applications existantes de la Société, cette dernière a des attentes pour lui permettre de continuer à opérer durant le plan de transformation.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Infrastructure d'intégration et de cohabitation** | L'alliance doit fournir une infrastructure d'intégration entre l'écosystème PGI et l'écosystème de la Société. Celle-ci s'attend à ce que la solution :<br><br>1. Respecte les bonnes pratiques de définition et de conception d'un service<br>• Faible couplage;<br>• Respect de la propriété des données lors des accès;<br>2. Gère la performance<br>• Limiter les échanges entre les plateformes;<br>• Conserver la performance des processus d'affaires;<br>3. Assure l'intégrité des données même s'il n'y a pas de mécanisme de « two phase commit» entre les écosystèmes PGI et l'écosystème de la Société.<br>4. Permet d'harmoniser la sécurité entre les écosystèmes PGI et l'écosystème de la Société.<br><br>L'alliance doit décrire de quelle façon l'intégration des écosystèmes PGI et hors PGI se fera. |
| **Solution de cohabitation** | L'alliance doit décrire de quelle façon la cohabitation des écosystèmes PGI et PFC/PFI/PFL de la Société se fera. Elle doit décrire comment les solutions d'affaires vont communiquer entre elles techniquement. Elle doit décrire de quelle façon la cohabitation des données s'effectuera. |
| **Identification des interfaces** | La Société s'attend à ce que le découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre minimise les besoins d'interfaces ainsi que les efforts de modification des applications de l'écosystème de la Société. (voir la Stratégie de mise en œuvre section 2.10.9)<br>L'alliance devra fournir à la Société l'identification des interfaces temporaires nécessaires à la suite de l'implantation d'une livraison afin que la Société puisse continuer ses opérations. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Principes de cohabitation à respecter** | La Société s'attend à ce que la solution respecte les principes suivants :<br>• Lorsqu'un processus est migré dans la suite PGI, toutes les données et traitements sont également migrés.<br>• L'écosystème de la suite PGI ne doit pas être pollué par l'approche de cohabitation.<br>• La réplication des données de la suite PGI vers l'écosystème de la Société est permise pour supporter la navigation dans les bases de données. |
| **Délestage** | L'alliance devra identifier les systèmes qui seront mis en déroute à la suite de l'implantation de la livraison. |

### 2.7.11 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (SPS5)

**Contexte général**

La Société, en tant qu'organisme gouvernemental du Québec, s'est engagée à respecter ses obligations à l'égard de la sécurité de l'information. Voici les principes qui soutiennent l'orientation d'assurer la sécurité de l'information adoptée par la Société.

- L'information détenue par la Société est protégée, pendant tout son cycle de vie et dans tous les lieux, par des mesures de sécurité en adéquation avec les risques;
- Les actifs technologiques et les lieux physiques utilisés pour traiter (communiquer, conserver, manipuler) l'information sont également protégés par des mesures de sécurité en adéquation avec les risques;
- La sécurité de l'information et l'évaluation du risque sont gérées à l'intérieur d'un processus formel, cohérent, intégré et évolutif, qui assure une reddition de comptes adéquate;
- Les habilitations (autorisations et privilèges) donnant accès aux services et à l'information sont regroupées sous forme de profils d'accès et sont accordées en fonction de la tâche à accomplir;
- Les accès aux informations et aux services font l'objet d'une traçabilité complète, lorsque nécessaire.

La présente section décrit globalement la sécurité de l'information numérique (SIN) à la Société, tout en intégrant la vision cible et les besoins en matière de sécurité qui devront être adressés par la nouvelle solution proposée.

Plus spécifiquement, les aspects de sécurité suivants seront abordés : la gestion de l'identité et contrôle des accès, la surveillance, la sécurité technologique, la sécurité des données ainsi que des éléments variés à considérer dans la nouvelle solution.

Veuillez noter que les besoins décrits dans cette section sont en lien avec le processus ***SPS5 Gérer la sécurité***.

#### 2.7.11.1 *Description, vision et besoins de la sécurité de l'information numérique*

##### 2.7.11.1.1 Gestion de l'identité et contrôle des accès (GICA)

En termes de gestion des identités, la Société a fait le choix technologique de s'appuyer sur le répertoire d'entreprise Active Directory (AD) de Microsoft pour la plateforme intermédiaire (PFI) et sur le logiciel de sécurité CA-[redacted]2 sur la plateforme centrale (PFC).

Considérant différents enjeux (expérience utilisateur, exploitation, gestion, sécurité et autres), la Société a adopté l'orientation voulant que l'identification et l'authentification d'un utilisateur soient effectuées une seule fois par session, et ce, en début de session de travail. Afin de respecter cette orientation, différents mécanismes de propagation et de synchronisation d'identités entre les deux (2) plateformes (PFI et PFC) ont été implantés. Ils sont toujours effectifs et requis.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Certaines identités peuvent être gérées à l'extérieur des deux (2) dépôts d'identités corporatifs (AD ou [redacted], notamment lors de l'utilisation d'un progiciel spécialisé ne pouvant pas s'intégrer au répertoire d'entreprise AD. Il s'agit de cas d'exception pour des besoins précis et destinés à un nombre restreint d'utilisateurs.

La Société vise à ce que la nouvelle solution s'arrime à son répertoire d'entreprise AD. La solution proposée doit également assurer la synchronisation et la propagation des informations d'identification et d'authentification à sa solution complète, de façon à appliquer la sécurité nécessaire.

Du côté de la gestion des droits d'accès, la Société s'est dotée d'une politique de la sécurité de l'information définissant les rôles et responsabilités attribués aux responsables dans l'organisation. Entre autres, les rôles de détenteur d'information et d'administrateur de la sécurité d'accès (ASA) ont été définis. Ainsi, les ASA de chacune des vice-présidences exécutent les actions requises sur les codes utilisateurs et les accès à l'information numérique selon les règles fournies par les détenteurs de leur vice-présidence dans le respect des procédures et des pratiques en vigueur.

**Conditionner les accès à travers les applications**

Des mécanismes permettant de conditionner les accès selon différents discriminants ont été intégrés dans certaines applications des domaines d'affaires de la Société. Ces mécanismes répondent à plusieurs besoins d'affaires, par exemple :

- Variation de la sécurité d'un employé selon un discriminant, par exemple le lieu, l'horodatage, le niveau d'expérience d'un employé, etc.
- Priorisation de dossiers en octroyant ou retirant des accès aux dossiers par le biais de tables de paramètres.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Identification - gestion centralisée** | La Société doit administrer l'identification de son personnel, de ses mandataires, ses partenaires et de sa clientèle.<br><br>La solution proposée doit permettre de gérer de façon centralisée les identités pour l'ensemble des composants intégrés à la solution.<br><br>La solution doit offrir les ancrages nécessaires pour une éventuelle intégration à un métarépertoire d'entreprise (courtier d'identités) hors de la suite PGI. Elle considérera une seconde alternative, soit que le métarépertoire d'entreprise puisse être assuré à même la nouvelle solution. |
| **Identification - propagation et synchronisation** | La Société s'attend à ce que la nouvelle solution puisse propager et synchroniser automatiquement les informations d'identité à l'ensemble des composants intégrés à la solution.<br><br>Actuellement, la Société utilise le répertoire d'entreprise Active Directory (AD) de Microsoft sur la plateforme intermédiaire (PFI) et le logiciel de sécurité CA-[redacted] sur la plateforme centrale (PFC). Des mécanismes de propagation et de synchronisation d'identité entre ces deux plateformes (PFI et la PFC) ont été implantés.<br><br>La solution doit proposer des mécanismes de propagation et de synchronisation entre sa solution et le répertoire d'entreprise AD de la Société. |
| **Authentification unique** | De façon générale, la Société tend vers une authentification unique (SSO) afin d'éviter une saisie répétitive lors du processus d'authentification.<br><br>La Société s'attend à ce que la solution proposée assure l'authentification unique à travers l'ensemble des composants intégrés à sa solution ainsi qu'avec le répertoire d'entreprise AD de |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | Microsoft actuellement utilisé à la Société. |
| **Authentification forte** | La Société s'attend à ce que la solution puisse intégrer l'utilisation de mécanismes d'authentification à plusieurs facteurs, lorsque requis.<br><br>Actuellement, différentes solutions d'authentification forte sont en vigueur à la Société selon les besoins :<br>• Authentification fondée sur l'utilisation d'un mot de passe unique basée sur cryptographie symétrique;<br>• Authentification fondée sur des infrastructures à clés publiques (reconnue et de confiance ou privée interne);<br>• Authentification fondée sur la technologie de « jeton RSA SecurID ». |
| **Authentification gouvernementale** | La Société s'attend à ce que la solution puisse intégrer un service d'authentification externe.<br><br>Par exemple, pour certaines applications, la Société utilise les services d'authentification du gouvernement du Québec, soit « clicSÉQUR Entreprises » pour les entreprises incluant les sociétés, les sociétés de personnes et les particuliers en affaires.<br><br>Dans un avenir rapproché, la Société devrait intégrer le service d'authentification du gouvernement du Québec « clicSÉQUR Citoyens » pour les citoyens. |
| **Données d'authentification - chiffrement** | La Société s'attend à ce que la solution protège les informations concernant les données d'authentification, et ce, tant au niveau du transport, de la conservation que de la saisie.<br><br>La Société considère le mot de passe comme une donnée confidentielle. Elle entend par protection, l'assurance que l'information ne peut être visible lors de la saisie et qu'elle est chiffrée lors de son transport et lors de sa conservation. |
| **Profil d'accès** | La Société s'attend à ce que la solution offre la possibilité de définir des regroupements d'accès en fonction de profils d'accès basés sur la tâche (métier) et/ou sur des processus (processus d'affaires ou processus générique).<br><br>Ainsi, les accès aux actifs informationnels seront attribués aux profils d'accès et non directement aux identités.<br><br>Également, il serait souhaité d'être en mesure d'assigner le détenteur du profil d'accès à même la solution. |
| **Habilitation-autorisation** | Actuellement, l'habilitation des autorisations d'accès repose sur une approbation du détenteur au moyen de formulaires de demandes d'accès.<br><br>La Société vise à automatiser certains processus d'autorisation d'accès, plus spécifiquement ceux concernant les habilitations d'accès basés sur la tâche.<br><br>La Société s'attend à ce que la solution lui propose des mécanismes visant l'automatisation des processus d'habilitation incluant un flux de travail de type « workflow ». |
| **Habilitation - Séparation des tâches** | La Société s'attend à ce que la solution puisse supporter le principe de la séparation des tâches incompatibles. Ainsi, la solution doit être en mesure d'empêcher et de signaler les autorisations identifiées non compatibles.<br><br>À titre d'exemple, un même intervenant ne peut être en mesure d'approuver des factures et d'en approuver leur paiement. Selon les bonnes pratiques, ces autorisations devraient être réalisées par des |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | intervenants différents. |
| **Conformité- reddition de comptes** | La Société s'attend à ce que la solution offre la possibilité d'effectuer des recherches et de produire des rapports concernant l'habilitation et les autorisations d'accès pour être en mesure de répondre aux différentes demandes de reddition de comptes. |
| **Conditionner la sécurité** | Pour répondre à ses objectifs d'affaires, la Société a mis en place différents mécanismes de règles et de contrôles administratifs au sein de ses applications. Ceux-ci permettent de conditionner les accès d'un utilisateur selon différents discriminants.<br><br>La Société s'attend à ce que la solution puisse supporter l'implantation de règles et de contrôles administratifs selon différents discriminants pour répondre à ses besoins d'affaires. Ces règles et contrôles sont des mécanismes de sécurité complémentaires aux profils d'accès.<br><br>Voici une liste non exhaustive des besoins en termes de discriminants pouvant conditionner la sécurité d'accès :<br>• Calendaire : contrôle effectué en fonction de l'heure, la date, etc. (par exemple, accès offert que durant les heures d'ouverture des locaux);<br>• Centre de services où se trouve l'entité demandant la ressource (par exemple, accès offert que pour les employés du siège social);<br>• Compétence de l'entité, son expérience, ses formations (par exemple, accès offert que pour les employés possédant le niveau de qualification requis);<br>• Unité administrative (par exemple, accès offert que pour les utilisateurs faisant partie de telle ou telle unité administrative);<br>• Domaine d'affaires de l'entité (par exemple, accès offert que pour les utilisateurs appartenant à l'ASRR). |

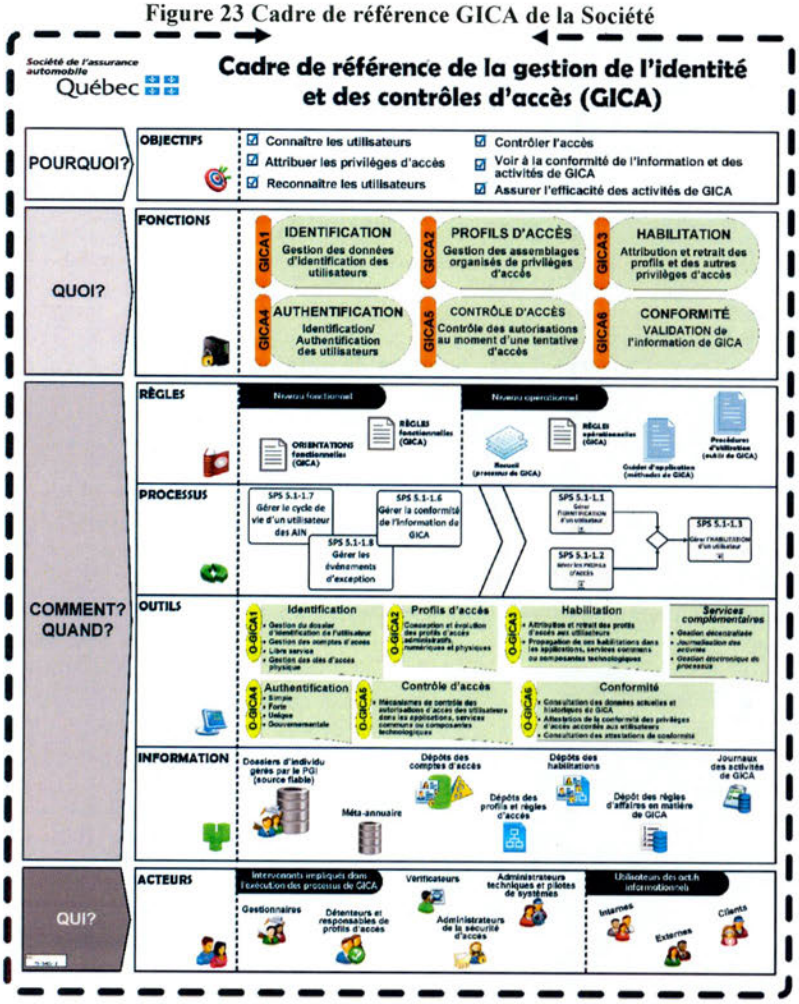

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Cible concernant la gestion de l'identité et contrôle des accès**

La Société s'est dotée d'un cadre de références en matière de gestion de l'identité et des contrôles d'accès (GICA). Ce cadre met la table pour une modernisation de nos façons de faire à ce niveau. Voici une figure illustrant les éléments et principes sur lesquels la Société désire s'appuyer en matière de GICA et qui devront être pris en charge par la nouvelle solution.

**Figure 23 Cadre de référence GICA de la Société**




La nouvelle solution devra tenir compte des éléments qui suivent pour la gestion des identités et des contrôles d'accès à travers tous les composants constituant sa solution.

2.7.11.1.2 Surveillance

**Traçabilité**

La Société a défini un modèle de traçabilité basé sur une approche par processus d'affaires et comportant une vision globale et corporative. Ce modèle permet de répondre à différents besoins d'affaires dont :

- Répondre aux processus d'affaires liés aux activités d'investigation, de surveillance, d'enquêtes et/ou d'accès à l'information;
- Être en mesure de retracer chacune des actions et chacun des changements posés à un actif informationnel durant tout son cycle de vie;
- Produire une trace de bout en bout provenant de différentes sources qui permettra d'établir une chaîne d'évidences de sécurité;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Offrir des informations de traçabilité intelligibles;
- Assurer la cohérence entre les informations de traçabilité;
- Préserver la valeur juridique des évidences de sécurité;
- Favoriser la consolidation des évidences de sécurité.

Afin d'assurer une traçabilité de bout en bout, il est nécessaire de consolider l'ensemble des traces produites par la journalisation des événements de sécurité liés aux technologies, aux logiciels et aux applications. L'énumération des éléments d'information à journaliser se trouve dans la section des critères de sécurité du présent document.

La Société est assujettie à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Entre autres, cette loi oblige à journaliser tout accès aux données catégorisées confidentielles.

Actuellement, la Société travaille à mettre en place pour 2016 un outil de consolidation des informations de traçabilité, soit un Security Information and Event Manager (SIEM).

**Détection d'intrusion**

La Société a pris la décision d'assurer la surveillance de son infrastructure technologique en matière de détection d'intrusion (en temps réel). La Société a donc mis en place une structure, des processus et des moyens technologiques permettant de surveiller des équipements et périmètres jugés critiques.

La fonction de détection d'intrusion à la Société permet de répondre aux objectifs suivants :

- La détection d'intrusion sur le réseau;
- La détection de changements de configuration sur les serveurs;
- La gestion de l'antivirus sur les postes de travail et sur les serveurs;
- La détection de vulnérabilités sur les machines vivantes sur un réseau.

De plus, les intervenants dédiés à la détection d'intrusion réalisent les activités suivantes :

- Analyse des journaux;
- Veille technologique et suivi des vulnérabilités;
- Audits de sécurité;
- Diagnostic des vulnérabilités.

La Société désire intégrer le processus de gestion des intrusions à même la nouvelle solution afin d'être en mesure d'atteindre la cible de gestion intégrée des menaces.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Journaliser les accès aux informations confidentielles** | La Société s'attend à ce que la solution proposée soit en mesure de journaliser tout accès aux informations catégorisées confidentielles. La journalisation doit notamment permettre de recueillir les évidences de sécurité suivantes :<br>• Qui a effectué l'action (par exemple, le code utilisateur, le nom et prénom de l'utilisateur);<br>• Quand l'action s'est effectuée, la date et l'heure;<br>• Motif de l'action (ex. création, consultation, destruction ou modification);<br>• Moyen utilisé pour effectuer l'action (ex. nom de la transaction ou du logiciel);<br>• Aspect fonctionnel de l'action posée (ex. le numéro de dossier concerné).<br>La Société entend par évidence de sécurité, un ensemble d'informations de traçabilité concernant l'action posée sur un actif |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | informationnel. |
| **Journaliser les événements de sécurité** | La solution proposée doit journaliser les événements liés à la sécurité concernant :<br>• Les logiciels intégrés à la solution;<br>• L'ensemble des composants de l'infrastructure technologique supportant la solution.<br>La journalisation doit notamment permettre de recueillir les évidences de sécurité suivantes :<br>• Qui a effectué l'action (par exemple, le code utilisateur, le nom et prénom de l'utilisateur);<br>• Quand l'action s'est effectuée, la date et l'heure;<br>• Motif de l'action (ex. modification à la configuration d'un logiciel, tentative d'accès infructueuse…);<br>• Moyen utilisé pour effectuer l'action (ex. nom du logiciel ou de l'actif informationnel concerné);<br>La Société entend par évidence de sécurité, toute trace liée aux évidences de sécurité concernant les logiciels ou les composants de l'infrastructure technologique. |
| **Intégrité des informations journalisées** | La solution proposée doit permettre d'assurer l'intégrité de l'information journalisée en démontrant que celle-ci n'a pas été modifiée ou altérée de manière non autorisée. |
| **Irrévocabilité des informations journalisées** | La solution proposée doit démontrer comment elle assurera l'irrévocabilité que l'information journalisée est indéniable et clairement attribuée à son auteur ou au dispositif qui l'a générée. |
| **Vision consolidée des informations journalisées** | La Société s'attend à ce que la solution proposée soit en mesure de fournir une vision globale des informations journalisées afin de pouvoir retracer l'ensemble des actions posées à un actif informationnel numérique, et ce, tout au long de son cycle de vie. Par exemple, être en mesure de dresser l'ensemble des actions posées sur un actif informationnel par un compte d'accès.<br>La Société souhaite que la solution proposée soit en mesure d'arrimer les informations journalisées à une éventuelle solution de consolidation des journaux (SIEM) [8]. |
| **Gestion des intrusions** | La Société s'attend à ce que la solution proposée offre des mécanismes de contrôle des intrusions couvrant les aspects suivants :<br>• Surveillance;<br>• Prévention des intrusions;<br>• Détection des intrusions;<br>• Mécanismes ne se limitant pas uniquement au périmètre.<br>La Société s'attend à ce que la solution proposée offre une console de gestion intégrée et unifiée pour la gestion des intrusions couvrant l'ensemble des composants de son infrastructure technologique. |

2.7.11.1.3 Sécurité technologique

**Mise à niveau et correctifs de sécurité (Gestion de vulnérabilité)**

La Société s'est dotée d'un processus de gestion des changements sur les infrastructures technologiques ayant comme objectif principal d'assurer et de maintenir la stabilité des environnements technologiques desservant ses besoins d'affaires. Ce processus inclut la mise en place d'une table de concertation des vulnérabilités. Cette table, impliquant des spécialistes de différents secteurs, traite tous les aspects entourant une saine gestion des vulnérabilités, de la veille jusqu'à la mise en œuvre des correctifs de sécurité.

**Accès aux infrastructures de la Société depuis l'externe - Télémaintenance et soutien à distance**

[8] Security Information Events Management : logiciels commerciaux spécialisés en capture, consolidation et corroboration d'observations de sécurité


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

La Société dispose de solutions qui supportent, de manière sécuritaire, l'accès à ses infrastructures à distance. On retrouve à l'annexe C12 (rubrique XI Soutien du développement à distance) du présent document une description sommaire des moyens suggérés.

**Conformité technologique**

Actuellement, la Société assure une conformité des actifs informationnels technologiques (ex. serveur, logiciel, etc.) au moyen d'une surveillance des configurations des paramètres de sécurité et la mise en place d'un principe d'empreinte de sécurité. L'objectif est de s'assurer que la sécurité appliquée à ses actifs informationnels numériques perdure tout au long de leur cycle de vie.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Mise à niveau et correctifs de sécurité (Gestion de vulnérabilité)** | La solution doit comprendre un ou des processus de suivi des mises à niveau et de gestion des correctifs de sécurité auxquels la Société doit pouvoir s'arrimer.<br>Le processus doit comprendre tous les stades de gestion des correctifs, de la veille jusqu'à la mise en œuvre des correctifs. Cela inclut :<br>• le dénombrement des éléments pour lesquels une mise à niveau ou un correctif serait disponible;<br>• la recherche et le dénombrement des mises à niveau et des correctifs disponibles pouvant être appliqués aux éléments précédemment dénombrés;<br>• la planification et le suivi de l'application des mises à niveau et des correctifs dénombrés précédemment. |
| **Accès aux infrastructures de la Société depuis l'externe - Télémaintenance et soutien à distance de l'écosystème PGI** | La Société s'attend à ce que l'alliance puisse accéder de façon sécuritaire aux infrastructures de la Société depuis l'externe. Dans l'impossibilité d'utiliser les approches d'accès à distance en vigueur à la Société, la Société est ouverte aux propositions de l'alliance en autant qu'elle réponde aux exigences suivantes :<br>• respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité en matières d'accès à distance;<br>• authentification forte;<br>• chiffrement des télécommunications;<br>• journalisation des accès à distance (qui a fait une action, quel type d'action, quand, avec quel moyen, etc.). |
| **Conformité technologique** | La solution doit comprendre un ou plusieurs processus de conformité technologique en lien avec la sécurité auxquels la Société doit pouvoir s'arrimer. |

2.7.11.1.4 Certification de sécurité

Actuellement, la Société a mis en place différents processus pour vérifier et certifier l'aspect sécurité des applications. Ces règles de sécurité sont intégrées au niveau du cadre de développement (par exemple, une règle balisant les contrôles à mettre en place pour se prémunir contre les injections de code).

Aussi, une orientation de sécurité spécifiant qu'un audit du code est nécessaire pour toutes les applications destinées à une prestation de services offerte au grand public est en vigueur à la Société.

La Société désire certifier la sécurité de nouveaux services produits par la solution. Entre autres, pour des services destinés au grand public (services exposés sur Internet), la Société souhaite certifier les services par la combinaison de tests d'intrusion et d'audit de code ciblé.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Services livrés sans failles de sécurité connues** | La Société s'attend à ce que les services livrés par la solution soient exempts de failles de sécurité connues. |
| **Services ciblés pour certification de sécurité** | La Société s'attend à ce que les services livrés par la solution puissent être éprouvés, si requis, par le processus de certification de sécurité. |
| **Conforme à la certification de sécurité** | La Société s'attend à ce que les recommandations résultant d'un processus de certification de sécurité de service soient appliquées à l'écosystème PGI basé sur un processus de gestion de risques. |

2.7.11.1.5 Sécurité des données

**Anonymisation des données**

La Société a adopté une orientation qui requiert d'anonymiser toute donnée confidentielle utilisée en dehors de son contexte de production, notamment toute information confidentielle dans les environnements informationnels, de formation et de développement.

**Échanges électroniques d'informations**

La Société a comme orientation de sécuriser les échanges avec ses partenaires, ses mandataires et sa clientèle lorsque des renseignements personnels ou des informations de nature confidentielles sont en cause.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Anonymisation des données** | La Société s'attend à ce que la solution offre un mécanisme d'anonymisation de données. |
| **Échanges électroniques d'informations** | La Société s'attend à ce que la solution permette le chiffrement et la signature de données lors d'échanges électroniques avec ses partenaires, ses mandataires et sa clientèle. |

2.7.11.1.6 Autres éléments

**Infonuagique**

L'émergence de l'infonuagique a amené le gouvernement du Québec à se pencher sur les perspectives offertes par cette approche de services. Bien que préliminaires, les réflexions qui ont été tenues ont conduit à l'établissement d'une vision cadre gouvernementale ainsi qu'à la définition de grandes orientations stratégiques qui sont :

***Vision gouvernementale***

Tirer profit de l'infonuagique pour accroître l'agilité gouvernementale et pour réaliser des économies en ressources informationnelles tout en assurant la pérennité des actifs informationnels et le respect de la vie privée.

***Orientations gouvernementales***

1. Les initiatives en infonuagique constituent des initiatives en ressources informationnelles soumises aux règles de gouvernance applicables.
2. Les organismes publics privilégient les solutions infonuagiques lorsque celles-ci offrent un meilleur rapport qualité-prix et permettent une gestion des risques.
3. Un pôle d'expertise soutient les organismes publics dans la prise de décision et facilite le recours à l'infonuagique à l'égard de la qualification de services infonuagiques, du respect de la vie privée, des exigences légales de protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information.
4. Les renseignements personnels confiés à des prestataires de services infonuagiques doivent être situés au Québec ou bénéficier d'un niveau de protection jugé équivalent conformément au cadre juridique québécois.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

5. Le recours à un nuage dédié aux organismes publics est préconisé pour l'hébergement de renseignements personnels et autres données sensibles lorsque l'infonuagique publique ne permet pas de respecter les exigences gouvernementales.

| Aspect | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Infonuagique** | La Société est prête à considérer l'utilisation de l'infonuagique pour la livraison de certains services. Toutefois, cette façon de faire devra respecter les orientations gouvernementales ainsi que celles de la Société à l'égard de la sécurité de l'information qui sera conservée et traitée, dont entre autres :<br>• Les initiatives en infonuagique sont soumises aux règles de gouvernance applicables en ressources informationnelles.<br>• Les renseignements personnels confiés à des prestataires de services infonuagiques doivent être situés au Québec ou bénéficier d'un niveau de protection jugé équivalent, conformément au cadre juridique québécois. |

**Version mobile des applications**

Dans un contexte d'une version mobile d'une application, les exigences de sécurité demeurent les mêmes que pour une application normalisée (application Web, application riche).

## 2.8 BESOINS LIÉS AUX DONNÉES

La Société doit assurer une saine gestion des données qu'elle recueille, conserve et gère. Cette section présente ses besoins et attentes à cet égard, notamment en ce qui a trait à la gestion du cycle de vie de données.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Documentation des données** | Afin de respecter sa politique de gestion des données ainsi que les lois et règlements en vigueur au Québec, la Société doit gérer les données de la meilleure façon possible, avec une vision globale dépassant les limites départementales. Elle doit maintenir une vision de l'ensemble des données qu'elle détient.<br><br>Les activités de documentation qui en découlent doivent être réalisées avec rigueur, peu importe l'endroit où les données résident, c.-à-d. à l'intérieur ou à l'extérieur de la suite PGI.<br><br>La Société doit être en mesure d'élaborer cette documentation et de la rendre accessible à l'ensemble du personnel qui en a besoin, entre autres, pour effectuer des recherches sur les données.<br><br>La documentation des données requiert le maintien de modèles de données (niveau conceptuel corporatif et niveau opérationnel) et d'une documentation fournissant la signification des composantes du modèle. La Société s'attend à ce que la solution lui permette d'obtenir les informations nécessaires à la conception et au maintien de la documentation sur ses données, incluant leur signification ainsi que les modèles de données. Les renseignements nécessaires sont notamment :<br>• Nom fonctionnel de la donnée;<br>• Description de la donnée;<br>• Domaine de valeurs. |
| **Gestion des données maîtresses** | Afin de garantir l'intégrité des données, la Société doit effectuer différentes analyses pour détecter les situations anormales. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | De plus, des comparaisons sont requises afin de faire ressortir les incohérences sur les données partagées entre les deux (2) sources de données de la Société, c.-à-d. dans la suite PGI ou hors suite PGI. La nouvelle solution doit comprendre les fonctionnalités et les outils pour réaliser ces activités.<br><br>Par la suite, pour les données nécessitant une correction massive, l'alliance doit décrire la méthode suggérée pour effectuer cette correction.<br><br>La Société s'attend à être en mesure d'effectuer une saine gestion de ses données. Elle s'attend ainsi à ce que l'alliance lui propose les meilleures pratiques et façons de faire. Celle-ci doit la renseigner sur l'architecture recommandée pour la gestion des données maîtresses appropriée à sa solution. |
| **Gestion des données - Archivage** | La Société considère que l'archivage des données n'est nécessaire que pour atteindre des objectifs de performance et/ou économiques. L'alliance doit préciser si la solution proposée nécessite de l'archivage de données.<br><br>Si une solution d'archivage des données est proposée, celle-ci devra comprendre également des fonctionnalités de consultation des données archivées et de rétroarchivage. |
| **Gestion des données - Épuration** | La Société doit respecter la *Loi des archives* et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. La solution doit permettre d'épurer les données et ainsi respecter ces lois.<br><br>L'alliance doit décrire et démontrer l'éventail des fonctionnalités offertes par les outils disponibles. |
| **Gestion du volume des banques de données de production** | La Société fait un suivi rigoureux du volume de ses banques de données de production. Ce suivi permet une gestion prédictive du volume, non seulement pour l'aspect de l'espace requis, mais également pour évaluer la proportion entre le volume estimé et la croissance prévue du nombre d'occurrences. L'objectif de la Société est de maximiser l'utilisation des ressources informatiques et de garantir la disponibilité des banques de données de production.<br><br>L'alliance doit intégrer cet aspect dans la solution qu'elle propose et démontrer comment la Société va pouvoir effectuer ce suivi. |
| **Graduation des changements aux données** | Lors des graduations des changements aux données introduits lors du processus de développement, la Société tient à maintenir la cohérence entre les différentes composantes impactées : processus d'affaires, traitements et données. La Société automatise ce processus de graduation des changements afin de diminuer les possibilités d'erreurs humaines.<br><br>La Société s'attend à ce que la solution proposée comprenne des fonctionnalités qui lui permettront de prendre en charge cet aspect et de l'intégrer à ses autres composants. |

## 2.9 BESOINS LIÉS À LA CONVERSION DES DONNÉES

En matière de conversion des données, la Société a comme premier besoin qu'une stratégie de conversion des données soit produite en conformité avec le plan de mise en œuvre soumis par l'alliance.

Comme second besoin et pour assurer la réalisation efficiente en matière de conversion des données, la Société veut se doter d'outils performants supportant les différentes étapes du


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

processus de même que les informations de suivi requises à la saine gestion du processus de conversion et de son avancement.

- Extraction des données;
- Analyse de la qualité des données;
- Nettoyage des données;
- Transformation des données;
- Acquisition des données permettant de générer des données inexistantes dans les systèmes patrimoniaux, mais requises par la solution;
- Chargement des données dans la solution.

Ces étapes, pouvant être modulées différemment selon le cadre méthodologique de l'alliance, servent de base à l'expression des attentes de la Société en matière d'outils de support à la conversion des données.

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| **Extraction des données** | La Société requiert des outils pour procéder à l'extraction de données de plusieurs sources afin de faciliter la réalisation de ses travaux. Notamment les données résident :<br>• sur la plate forme centrale (CA-IDMS principalement);<br>• dans un SGBD relationnel pour lequel l'extraction peut être effectuée directement à l'aide d'outils. Certaines de ces données contiennent des caractères diacritiques;<br>• dans les DEMU (MS-Access) pour lesquels un outil d'extraction est nécessaire afin d'automatiser les travaux;<br>• dans le progiciel DBS. |
| **Analyse de la qualité des données** | Suite à l'extraction des données, une analyse est nécessaire afin de juger de leur qualité.<br><br>La solution doit inclure des outils qui permettent la détection, l'analyse et le diagnostic sur la qualité des données extraites.<br>Les fonctionnalités attendues doivent inclure notamment l'ordonnancement des travaux d'analyse, la définition des règles d'intégrité et d'analyse et offrir des mécanismes de présentation des résultats d'analyse de la qualité faciles à interpréter.<br><br>Ces résultats vont par la suite conditionner les travaux de nettoyage et de conversion des données. |
| **Nettoyage des données** | Avec le résultat de l'analyse, les données qui seront identifiées comme problématiques devront être redressées.<br><br>Des outils sont requis pour faciliter la correction et le redressement des données soit : définir des règles de nettoyage, organiser les travaux et offrir des mécanismes de suivi et de contrôle de qualité ainsi que de présentation des résultats des corrections. |
| **Transformation des données** | À cette étape, les données devront être formatées et transformées, si nécessaire, pour refléter les nouveaux processus d'affaires.<br><br>La solution doit inclure les outils et les mécanismes nécessaires pour supporter notamment l'ordonnancement des travaux, la définition des règles de conversion, de même que le suivi et le contrôle rigoureux de la qualité de la conversion. |
| **Acquisition des données** | Dans la mesure où certaines données seront absentes des systèmes patrimoniaux, elles devront être acquises lors de la conversion pour garantir le bon fonctionnement de la solution.<br><br>À titre de fonctionnalités souhaitées, l'outil doit faciliter la création des données manquantes. |
| **Chargement des données dans la solution** | La solution doit inclure des outils permettant d'effectuer le chargement des données dans la solution. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Aspects | Attentes de la Société |
|---|---|
| | Les fonctionnalités attendues doivent inclure notamment l'ordonnancement des travaux, la définition des règles de chargement et doivent offrir des mécanismes de suivi et de contrôle rigoureux de la qualité. |

En résumé, la réalisation des travaux de conversion doit être automatisée le plus possible. Toutefois, la Société ne possède pas présentement d'outils permettant cette automatisation. Ainsi, ses besoins à l'égard des outils sont présentés dans le tableau qui suit :

**Tableau 15 Synthèse des besoins d'outils de conversion des données**

| Étapes de conversion | Outils |
|---|---|
| Extraction des données : | |
| • Système maison avec SGBD CA-IDMS | Non requis |
| • Système maison avec SGBD relationnel | Nécessaire |
| • Progiciel DBS | Nécessaire |
| • DEMU (MS-Access) | Nécessaire |
| Analyse de la qualité des données | Essentiel |
| Définition des règles d'intégrité des données | Essentiel |
| Nettoyage des données | Essentiel |
| Acquisition des données | Nécessaire |
| Transformation des données | Essentiel |
| Chargement des données dans la solution | Essentiel |

## 2.10 SERVICES PROFESSIONNELS

### 2.10.1 INTRODUCTION

Cette section de l'appel d'offres porte sur la fourniture de services professionnels dans le cadre du programme de transformation des solutions d'affaires de la Société.

Compte tenu de l'importance de ce programme de transformation, la Société en assumera la gestion tant au niveau de la maîtrise d'ouvrage que de la maîtrise d'œuvre.

Par **maîtrise d'ouvrage**, la Société entend la gestion de la transformation organisationnelle à savoir l'établissement des objectifs du programme de transformation, son calendrier et le budget qui lui est consacré ainsi que l'établissement des priorités et le suivi de la valeur créée par le programme.
Par **maîtrise d'œuvre**, elle entend la gestion de la conception et de la réalisation des différents projets nécessaires à la concrétisation de la transformation.

Ce programme est critique à la concrétisation des objectifs stratégiques de la Société et à cet égard, elle doit s'assurer que le programme atteindra ses objectifs d'affaires et qu'il engendrera les bénéfices attendus.

La Société s'assurera que :
- l'envergure du projet, le budget et le calendrier sont respectés;
- les impacts sur son personnel sont gérés dans le respect des individus;
- les impacts sur la clientèle sont gérés avec le souci d'accroître leur satisfaction;
- les économies anticipées se réalisent.

Plus spécifiquement, la Société assumera, entre autres, les responsabilités suivantes :
- établissement des objectifs poursuivis et des besoins d'affaires;
- gestion des bénéfices;
- gestion des risques et des plans d'atténuation;
- gestion de l'envergure du projet;
- gestion de ses ressources assignées au projet;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- approbation de tous les plans, budgets et calendriers de projet;
- approbation des changements aux processus d'affaires;
- approbation des changements aux progiciels.

### 2.10.2 CADRE ORGANISATIONNEL DU DONNEUR D'OUVRAGE

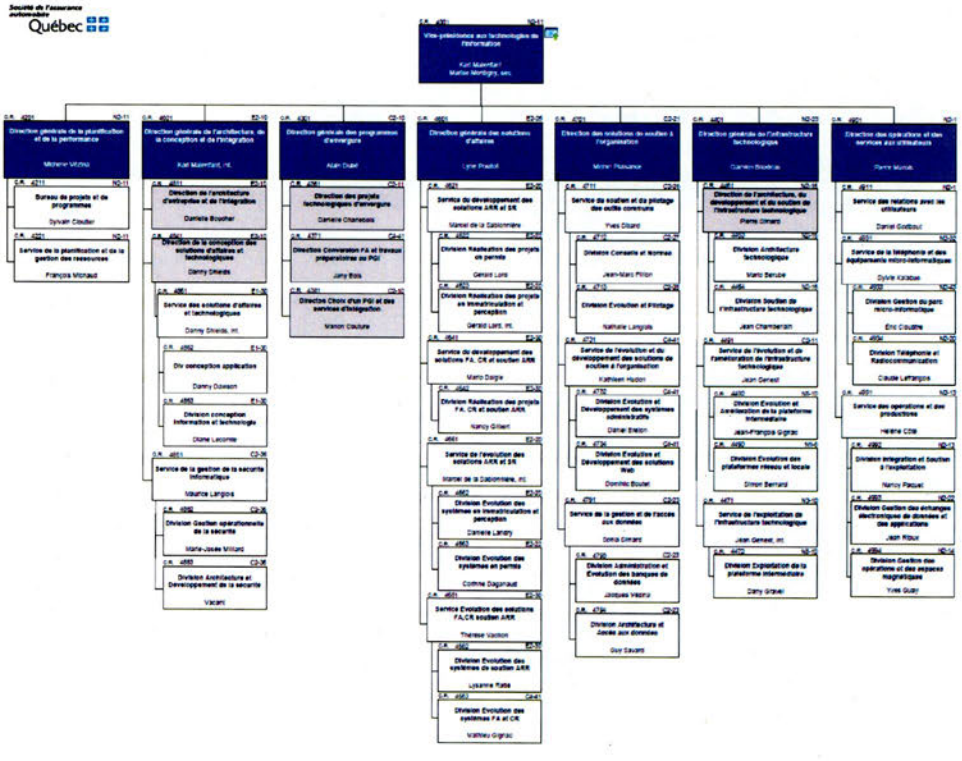
La Société a plus particulièrement confié le mandat du programme de transformation et de mise en œuvre à la VPTI.

Le modèle d'organisation de cette vice-présidence a été mis en place en 2014 et s'appuie sur le concept de **PLAN-BUILD-RUN** :

- Le **PLAN** pour planification et conception (Gestion de programme/projet, planification des ressources, reddition de comptes, gestion des fournisseurs, architecture d'affaires intégrée, conception des solutions d'affaires et technologiques, sécurité);
- Le **BUILD** pour livraison des programmes (programmes d'envergure, solutions d'affaires, solutions de soutien à l'organisation);
- Le **RUN** pour exploitation et opération (infrastructure technologique, soutien aux utilisateurs).

Le regroupement des ressources par métier a été privilégié dans ce modèle afin de consolider les expertises et d'assurer le transfert des connaissances et le développement des compétences. De plus, ce modèle favorise le travail d'équipe, brise les silos et valorise le fonctionnement en mode matriciel. Il permet ainsi une gestion judicieuse des effectifs et de leur développement professionnel. Il permet d'accroître l'agilité et l'efficience de la vice-présidence dans l'organisation du travail et l'assignation de ses ressources.

**Figure 24 Organigramme de la VPTI**



L'organigramme de la VPTI est également disponible à l'adresse suivante :
www.saaq.gouv.qc.ca/nous/organigrammes/vpti.php


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

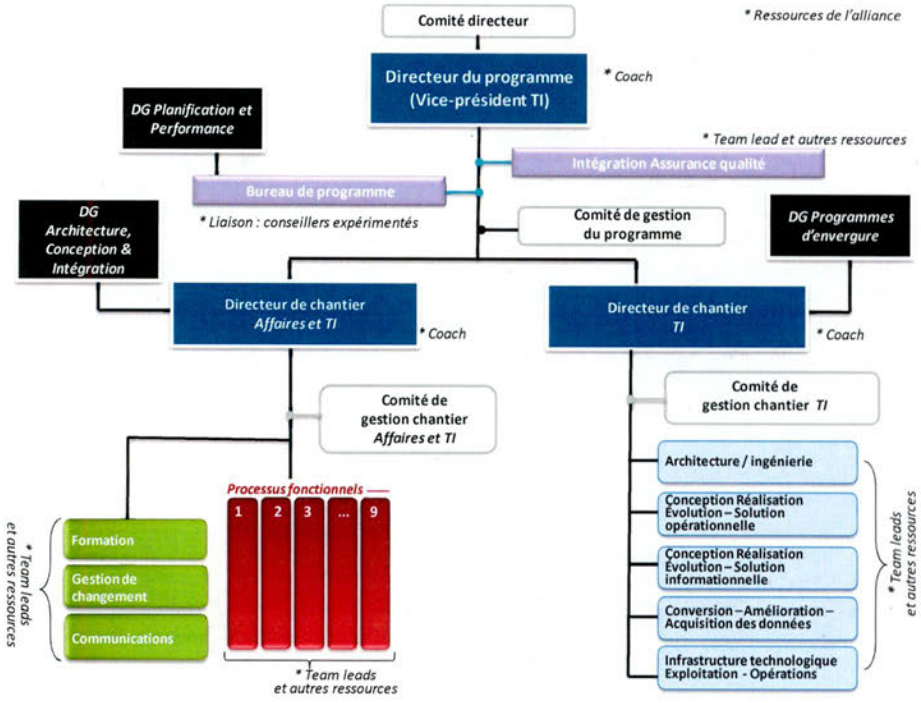
### 2.10.3 ORGANISATION DU PROGRAMME ET MÉCANISMES DE GOUVERNANCE

Le programme de transformation organisationnelle et de mise en œuvre d'une solution d'affaires se superpose et s'intègre à la structure de la VPTI avec, cependant, des mécanismes de gestion et de gouvernance spécifiques.

L'organisation préconisée pour ce programme de transformation fait appel à :

- une gestion en mode matriciel fort, c'est-à-dire dans un mode de gestion par projet, compte tenu de l'envergure du programme et du besoin d'une gestion forte avec l'autorité, le pouvoir décisionnel et la marge de manœuvre nécessaire au respect des objectifs à atteindre;
- une approche de gestion de type AGILE/SCRUM pour accroître la vélocité tant au niveau de la prise de décision que pour dénouer les enjeux;
- la désignation de leaders de processus tous issus des domaines d'affaires;
- un fonctionnement par équipe naturelle, soit le regroupement des expertises requises à la réalisation d'un dossier spécifique (ex. : équipe composée d'experts fonctionnels, d'experts de solutions, de conseillers d'affaires, d'architectes, des spécialistes en gestion de changement, en formation, en technologie, etc.). Selon la nature du dossier, la contribution des différentes disciplines peut varier;
- un positionnement de certains gestionnaires TI dans des rôles clés de gestion ou d'encadrement en fonction de leurs expertises et expériences antérieures (vice-président TI, direction générale (DG) de l'architecture, de la conception et de l'intégration, DG des programmes d'envergure, DG de la planification et de la performance)

**Figure 25 Organisation du programme et mécanismes de gouvernance**




#### 2.10.3.1 *Organisation du programme*

Comme il s'agit d'un programme de transformation dont un des leviers majeurs est l'implantation d'une « solution d'affaires » prenant assise sur une suite de progiciels de gestion intégrés, la Société a confié la direction exécutive de ce programme d'entreprise au vice-président TI supporté par la vice-présidente ASRR, agissant de concert et mettant à contribution les meilleurs éléments de l'organisation.

Globalement, il y a deux (2) chantiers principaux et deux (2) groupes assurant la vision globale de la « solution » et de sa gestion :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

1. Le **Chantier Affaires et TI** *(illustré en rouge et en vert)* où un fonctionnement en équipe naturelle est favorisé. Ces équipes sont constituées de ressources en provenance des domaines d'affaires et des équipes TI, principalement de l'architecture et de la conception de solutions (volet PLAN de la VPTI).

   Les ressources de Formation, Gestion de changement et Communications font également partie de ces équipes naturelles et de ce chantier bien qu'elles appuient également le Chantier TI dans les changements intrinsèques à la VPTI et à la formation associée.

2. Le **Chantier TI** *(illustré en bleu)* dans lequel on retrouve principalement les ressources de la VPTI, ressources des volets BUILD et RUN, ainsi que quelques ressources du PLAN au niveau de l'Architecture et de l'ingénierie.

Deux (2) groupes ayant une vision d'ensemble sur le programme :

3. **Intégration et assurance-qualité**
4. **Bureau de programme** (volet PLAN de la VPTI)

L'alliance adjoindra ses conseillers à ces différentes équipes dont des « *Coachs* » et des « *Team leads* » en plus des conseillers nécessaires à la constitution des équipes.

La Société vise un partenariat « *gagnant-gagnant* » et veut que cela se reflète dans la façon d'intervenir entre les ressources de l'alliance et ses propres ressources. À cet égard, elle veut fonctionner ainsi :

- Deux (2) équipes complémentaires « Société » et « alliance » travaillant ensemble à réaliser le programme :
  - La Société veut réaliser son programme de transformation en travaillant en partenariat avec l'alliance. À cet égard, deux (2) équipes complémentaires mettront leurs forces en synergie pour la réalisation de l'ensemble des biens livrables à produire; certains pourront être attribués à l'une ou l'autre des équipes, d'autres seront réalisés ensemble. En tout temps, le rôle décisionnel appartiendra à la Société.
- Un travail en équipe naturelle :
  - La Société préconise la constitution d'équipes basée sur le regroupement des talents et des expertises métiers complémentaires requis pour atteindre des objectifs communs de façon valorisante et mobilisante. C'est une application concrète du fonctionnement en mode matriciel.
- Des ressources stratégiques de l'alliance avec des rôles clés dans la réalisation et l'encadrement des ressources du programme :
  - « *Coach* » auprès du directeur du programme et des directeurs de chantiers;
  - « *Team lead* » de toutes les équipes;
- La Société s'attend à ce que l'alliance mandate un de ses exécutifs à agir comme interlocuteur privilégié auprès du vice-président TI afin de concrétiser la relation d'affaires et l'apport de valeur ajoutée.
- Attentes face à un « *Coach* » :
  - Compte tenu de la complexité du travail et de la nouveauté des méthodes et outils utilisés, il est important que les gestionnaires de la Société jouant un rôle de premier plan dans la direction du programme, puissent bénéficier d'un jumelage avec un conseiller chevronné.
  - Il a pour responsabilité :
    - D'accompagner le gestionnaire tout au long du programme;
    - De le conseiller sur les opportunités, les enjeux, les risques, etc., afin de lui permettre de prendre les meilleures décisions;
    - Lui fournir un soutien de leadership afin qu'il puisse guider et orienter leur équipe;
    - D'assurer la qualité des services rendus et des livrables produits dans le cadre du programme;
    - Le « *Coach* » au directeur du programme aura la responsabilité d'assurer la cohérence et la cohésion au sein de l'équipe de l'alliance ainsi que l'assurance qualité de leurs travaux.
  - La Société s'attend à ce que l'alliance puisse confirmer ou bonifier ce rôle de « *Coach* » et soit en mesure d'assigner des conseillers chevronnés et expérimentés.
- Attentes face à un « *Team lead* » :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Il y a au moins un « *Team lead* » par domaine de services professionnels et, dans certains domaines de services, plusieurs « *Team leads* » sont requis (ex. : intégration fonctionnelle, intégration technologique, assistance à la gestion et intégration & assurance qualité).
- Le « *Team lead* » proposé doit avoir déjà joué ce rôle dans le cadre d'un grand programme, et ce, pendant une période de temps significative. Il doit avoir des bonnes qualités de communicateur et avoir une grande capacité d'intégration.
- Les principales responsabilités anticipées sont :
  - Fournir un complément d'expertise sur les pratiques d'affaires (meilleures pratiques), le cadre méthodologique, les outils, gabarits et accélérateurs;
  - Coordonner, au sein de l'équipe, l'apprentissage de la méthodologie, des outils, gabarits et accélérateurs. Effectuer du transfert de connaissance;
  - Fournir une expertise spécifique de gestion et agir comme chef de projet de l'équipe dans laquelle il œuvre : planification des travaux, estimation des efforts, assignation des ressources, comparaison avec des projets similaires, etc., en fonction des besoins et des impératifs;
  - Encadrer et participer à la réalisation des biens livrables;
  - Mettre en œuvre et appliquer des mécanismes d'assurance-qualité pour les livrables produits;
  - Assister les gestionnaires dans la prise de décision judicieuse concernant tous les aspects du programme;
  - Soutenir la résolution des enjeux;
  - Agir comme facilitateur lors de rencontres d'équipe et d'ateliers de travail.
- La Société s'attend à ce que l'alliance puisse confirmer ou bonifier ce rôle de « *Team lead* » et soit en mesure d'assigner des conseillers chevronnés et expérimentés.

**Tableau 16 Principales responsabilités des équipes**

| ÉQUIPES | RESPONSABILITÉS |
|---|---|
| **ÉQUIPES EN ROUGE (Intégration fonctionnelle)** | |
| **Processus fonctionnels**<br><br>**Découpage initial des processus**<br>**1. Gérer la relation avec les usagers**<br>**2. Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau routier et réaliser les autres mandats**<br>**3. Contrôler et surveiller les véhicules**<br>**4. Indemniser et réadapter**<br>**5. Percevoir, rembourser ou payer les services rendus et gérer les caisses des points de service**<br>**6. Gérer les ressources financières, humaines, matérielles et immobilières et assurer la santé financière du Fonds d'assurance**<br>**7. Gérer la relation avec les partenaires**<br>**8. Gérer les opérations, assister la prestation de services, gérer les connaissances et les compétences, assurer l'amélioration continue, gérer les demandes et les projets**<br>**9. Soutenir l'intelligence d'affaires** | • Processus d'affaires (hiérarchie & design);<br>• Design de solution, appariement, résolution des écarts;<br>• Identification des règles d'affaires;<br>• Conception des spécifications fonctionnelles;<br>• Élaboration des procédures de travail et des flux de travail;<br>• Identification et suivi des bénéfices;<br>• Identification d'impacts (organisation, RH, etc.);<br>• Données maîtresses (master data);<br>• Indicateurs de gestion;<br>• Besoins : rôles de sécurité, ségrégation des rôles;<br>• Règles de conversion;<br>• Tests intégrés, d'acceptation, tests de mise en production;<br>• Révision du matériel de formation. |
| **ÉQUIPES EN VERT** | |
| **Formation** | • Élaboration de la stratégie de formation;<br>• Conception et réalisation du matériel de formation;<br>• Production des aides à la tâche;<br>• Gestion de l'environnement de formation et des données de formation;<br>• Formation des formateurs;<br>• Logistique de formation;<br>• Dispensation de la formation ;<br>• Évaluation de la qualité de la formation. |
| **Gestion de changement** | • Élaboration de la stratégie de gestion de changement;<br>• Analyse d'impacts et outils de gestion (nouvelles pratiques, changements de rôles, multidisciplinarité, etc.); |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| ÉQUIPES | RESPONSABILITÉS |
|---|---|
| | • Élaboration et mise en place des outils de gestion de changement;<br>• Production de matériel de soutien aux gestionnaires;<br>• Élaboration de la stratégie de relations de travail (RH), développement organisationnel. |
| **Communications** | • Élaboration de la stratégie de communication;<br>• Analyse d'impacts;<br>• Élaboration et mise en place des outils de communication : intranet, SharePoint, tournées, démos, etc.;<br>• Communications internes et externes. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| ÉQUIPES | RESPONSABILITÉS |
|---|---|
| **ÉQUIPES EN BLEU (Intégration technologique)** | |
| **Architecture et ingénierie** | • Élaboration de l'architecture technologique des composants de la solution;<br>• Élaboration d'architecture et ingénierie pour l'infrastructure technologique;<br>• Élaboration de l'architecture globale de la solution BI et soutien aux développeurs;<br>• Production d'avis techniques;<br>• Conception des architectures technologiques spécifiques aux composants additionnels;<br>• Proposition de paramétrage des composants technologiques de manière à assurer la disponibilité et la performance des services d'affaires;<br>• Assistance et services-conseils au déploiement des composants technologiques;<br>• Proposition d'un plan global d'évolution;<br>• Intégration de la solution technique à la solution fonctionnelle en travaillant étroitement avec l'équipe Intégration & Assurance qualité ;<br>• Proposition d'approches d'encadrement des activités d'entretien et d'évolution de la solution. |
| **Conception, réalisation et évolution technique de la solution opérationnelle** | • Réalisation (paramétrage ou développement) des composants techniques assurant l'intégration;<br>• Réalisation (développement) des composantes fonctionnelles non disponibles dans la solution (écarts);<br>• Réalisation (spécifications, développement et essais unitaires) des solutions de mobilité;<br>• Paramétrage des composants techniques de la solution;<br>• Réalisation des essais unitaires et d'intégration des composants de la fenêtre de production;<br>• Élaboration de la documentation technique;<br>• Soutien à l'exécution de l'ensemble des essais;<br>• Participation et réalisation des activités de mise en production et des activités de soutien postimplantation pour la période de rodage. |
| **Conception, réalisation et évolution technique de la solution informationnelle (BI)** | • Paramétrage des composants techniques;<br>• Réalisation des essais unitaires et d'intégration des composants de la fenêtre de production;<br>• Élaboration de la documentation technique;<br>• Soutien à l'exécution de l'ensemble des essais;<br>• Participation et réalisation des activités de mise en production et des activités de soutien postimplantation pour la période de rodage;<br>• Encadrement, formation et soutien aux ressources internes pour la réalisation des tableaux de bord et des rapports. |
| **Conversion, amélioration et acquisition des données (volet technologique)** | • Élaboration de la stratégie de conversion;<br>• Paramétrage des outils et/ou réalisation des programmes pour :<br>o L'amélioration des données (nettoyage) des données;<br>o L'acquisition (ou génération) des données manquantes dans les systèmes patrimoniaux;<br>o Le chargement des données dans la solution;<br>• Élaboration de la stratégie des essais de conversion;<br>• Réalisation des essais de conversion et l'analyse des rejets;<br>• Coordination et exécution de la conversion des données pour la mise en production;<br>• Production de rapports et de tableaux de bord pour le suivi des résultats des activités de conversion et d'amélioration des données. |
| **Infrastructure technologique : Exploitation – Opérations** | • Entretien et évolution de l'infrastructure technologique :<br>o Installation et configuration;<br>o Assistance technique aux spécialistes TI;<br>• Soutien opérationnel durant le développement, postimplantation des livraisons et à la fin du programme;<br>• Suivi de la performance et gestion de la capacité;<br>• Exploitation. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| ÉQUIPES | RESPONSABILITÉS |
|---|---|
| **ÉQUIPES EN LILAS** | |
| **Bureau de programme** | • Gestion du périmètre;<br>• Élaboration du calendrier;<br>• Gestion du budget;<br>• Établissement de la planification opérationnelle;<br>• Suivi des RH - assignation (arrivée, départ, etc.);<br>• Statuts réguliers et tableaux de bord;<br>• Gestion des risques : démarche et suivi;<br>• Registres financiers & gestion contractuelle;<br>• Rapports pour les instances internes et externes;<br>• Logistique. |
| **Intégration & Assurance qualité** | • Établissement du plan global incluant l'utilisation des environnements;<br>• Méthodologie (contenu et application);<br>• Vision globale et intégrée des Processus-Solution-Technologie ;<br>• Revue de qualité avec l'éditeur;<br>• Gestion des tests intégrés, d'acceptation, « dry run », suivi des anomalies, mesures de mitigation;<br>• Suivi avec l'éditeur des anomalies;<br>• Suivi intégré de la sécurité (rôles, ségrégation, tests de sécurité, etc.);<br>• Mise en place des mesures de contrôle et de leur application;<br>• Gestion des moratoires;<br>• Gestion des demandes de changement;<br>• Résolution des enjeux « globaux »;<br>• Stratégie de déploiement;<br>• Gestion globale du déploiement. |

L'alliance doit donner son avis sur ce modèle d'organisation et proposer des ajustements ou bonifications si requis.

2.10.3.2 *Mécanismes de gouvernance*

Les principaux mécanismes de gouvernance mis en place sont :
- Le Comité directeur du programme;
- Le Comité de gestion du programme;
- Le Comité de gestion – Chantier Affaires et TI;
- Le Comité de gestion – Chantier TI.

La direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes (DVIEP) participe également au programme de transformation organisationnelle. Cette dernière est mandatée par la haute direction de la Société pour assurer la surveillance corporative des enjeux et des risques d'affaires du programme de transformation organisationnelle. Les responsabilités de la DVIEP impliquent notamment de participer aux différents comités du programme ainsi que la réalisation d'un ensemble de travaux convenus avec la haute direction pour réaliser son mandat. Dans le cadre de ces travaux, la DVIEP travaillera donc avec l'Alliance et pourra lui demander l'information qu'elle juge nécessaire.

De plus, des « audits de projet » seront effectués par des firmes spécialisées sur une base à déterminer par la Société.

Sur un plan plus opérationnel, une gestion d'équipe quotidienne est effectuée selon une approche de type **AGILE/SCRUM** au sein :
- de chacune des équipes de base,
- entre les différents gestionnaires de ces équipes, le Bureau de programme et l'Intégration & Assurance qualité,

afin d'effectuer les suivis réguliers et de dénouer les enjeux et les « bloquants ».

Les responsabilités majeures dévolues à chacun de ces comités s'énoncent ainsi, mais peuvent être bonifiées en fonction des recommandations faites à ce sujet.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Tableau 17 Principales responsabilités des comités de gouvernance, composition et fréquence**

| COMITÉ | RESPONSABILITÉS |
|---|---|
| **Comité directeur du programme**<br><br>**COMPOSITION**<br>Équipe interne :<br>• Membres du comité de direction de la Société<br>• Directeur du Bureau de programme<br>Équipe externe :<br>• « *Coach* » au directeur du programme<br>• Exécutif représentant l'alliance, au besoin<br><br>**FRÉQUENCE**<br>• 4 - 6 semaines | • Fournir les orientations;<br>• Déterminer/arbitrer/confirmer les priorités;<br>• Contrôler le budget et le calendrier;<br>• S'assurer du respect des objectifs fixés;<br>• Gérer la progression du programme de transformation et les prises de décision de niveau stratégique;<br>• Fournir un soutien afin de faciliter la résolution des enjeux majeurs;<br>• S'assurer que les bonnes ressources sont affectées au projet;<br>• Faciliter la transformation;<br>• Apprécier et gérer les risques d'entreprise associés au programme de transformation;<br>• Approuver les ajustements organisationnels, le cas échéant;<br>• Encadrer le dossier des relations de travail en lien avec le programme de transformation;<br>• Assurer l'atteinte des bénéfices;<br>• Approuver les livraisons;<br>• Faire approuver les demandes de changement majeures;<br>• Approuver l'acceptation définitive. |
| **Comité de gestion du programme**<br><br>**COMPOSITION**<br>Équipe interne :<br>• Directeur du programme<br>• Vice-présidente ASRR<br>• Directeur de Chantier Affaires et TI<br>• Directeur du Chantier TI<br>• Directeur du Bureau de programme<br>• Directeur de l'Intégration – Assurance qualité<br>Équipe externe :<br>• « *Coach* » au directeur du programme<br>• « *Coach* » au directeur Chantier TI<br>• « *Coach* » au directeur Chantier Affaires et TI<br><br>**FRÉQUENCE**<br>• 1/sem SCRUM<br>• aux 2 semaines Suivi régulier | • Assurer une vision intégrée du programme (tous métiers confondus) ainsi que du budget et du calendrier;<br>• Résoudre les enjeux;<br>• Gérer les risques globaux du programme;<br>• Assurer le suivi des bénéfices;<br>• Gérer la portée et les demandes de changement (incluant la personnalisation);<br>• Approuver les lots de travail et leur acceptation provisoire;<br>• Recommander les ajustements organisationnels, le cas échéant;<br>• Recommander au Comité directeur les actions à prendre en termes de relations de travail en lien avec le programme de transformation;<br>• Recommander au Comité directeur l'approbation des livraisons;<br>• Consolider les statuts de programme et établir les projections. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| COMITÉ | RESPONSABILITÉS |
|---|---|
| **Comité de gestion**<br>**Chantier Affaires et TI**<br><br>**COMPOSITION**<br>Équipe interne :<br>• Directeur du Chantier Affaires et TI<br>• Leaders de processus (au besoin)<br>• Directeur de l'Architecture d'entreprise<br>• Directeur de la Conception des solutions d'affaires et technologiques<br>• Leader Formation<br>• Leader Gestion de changement<br>• Leader Communications<br>• Leader Intégration – Assurance qualité<br>• Directeur Bureau de programme<br>Équipe externe :<br>• « *Coach* » Chantier Affaires et TI<br>• « *Team leads* » processus et GCC et formation<br><br>**FRÉQUENCE**<br>• 3/sem SCRUM<br>• aux 2 semaines Suivi régulier | • Assurer l'intégration des processus opérationnels et la prise des besoins d'affaires généraux à la Société ainsi que la gestion des dossiers corporatifs (ex. : dossier client);<br>• Assurer l'arrimage entre les besoins d'affaires, les processus cibles et les composantes de la solution;<br>• Résoudre les enjeux au niveau des processus et de la solution;<br>• Prendre les décisions concernant les processus dans le respect des orientations stratégiques et des objectifs fixés;<br>• Gérer la portée fonctionnelle;<br>• Recommander des changements, le cas échéant;<br>• Évaluer les risques et les mesures de mitigation à mettre en place;<br>• Endosser les bénéfices Affaires et voir à leur concrétisation;<br>• Évaluer les enjeux, risques et impacts en termes de relations de travail, gestion de changement et formation;<br>• Suivre le budget, les échéances et la portée du Chantier Affaires et TI. |
| **Comité de gestion**<br>**Chantier TI**<br><br>**COMPOSITION**<br>Équipe interne :<br>• Directeur du Chantier TI<br>• Leader Architecture – Ingénierie Infrastructure technologique<br>• Leader Conception Réalisation Évolution de la solution opérationnelle<br>• Leader Conception Réalisation Évolution de la solution informationnelle<br>• Leader Conversion – Amélioration- Acquisition des données<br>• Leader Exploitation – Opérations & Infrastructure technologique<br>• Leader Intégration - Assurance qualité<br>• Directeur Bureau de programme<br>Équipe externe :<br>• « *Coach* » Chantier TI<br>• « *Team leads* » TI<br><br>**FRÉQUENCE**<br>• 3/sem SCRUM<br>• aux 2 semaines Suivi régulier | • Assurer une vue intégrée de tous les travaux de nature technologique;<br>• Coordonner les travaux requis à la bonne marche du programme selon la méthodologie et les phases ;<br>• Assurer un suivi serré de la conversion, de l'amélioration et de l'acquisition des données;<br>• Suivre le plan de réalisation des travaux TI;<br>• Assurer la cohabitation solution - patrimoine ainsi que son exploitation;<br>• Identifier les risques et les mesures de mitigation à mettre en place;<br>• Identifier les bénéfices TI et voir à leur concrétisation;<br>• Gérer les déploiements;<br>• Suivre le budget, les échéances et la portée associés aux travaux TI. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

À ces mécanismes de gouvernance du programme s'ajouteront d'autres mécanismes plus opérationnels dont :

- mécanismes de gestion des demandes de changement;
- mécanismes d'escalade;
- mécanismes d'intégration pour assurer une vision globale et résoudre des enjeux globaux;
- mécanismes d'assurance qualité.

Ces mécanismes sont à construire, mettre en place et opérationnaliser.

L'alliance doit donner son avis sur ce modèle de gouvernance et proposer et justifier la mise en place de mécanismes additionnels, si requis, en maintenant un souci de vélocité et d'efficience au niveau des structures de gestion.

### 2.10.4 MÉTHODOLOGIE INTÉGRÉE DE MISE EN ŒUVRE DE SOLUTION PGI (SPS2 & SOR1)

La Société est convaincue du bien fondé d'utiliser une méthodologie intégrée ayant fait ses preuves dans le cadre de grands chantiers d'envergure dans des organismes similaires à la Société. Elle considère cet élément suffisamment important pour en avoir fait un critère de préqualification.

La Société s'attend à ce que l'alliance propose une méthodologie intégrée répondant, entre autres, aux caractéristiques suivantes :

- Elle prend assise sur la **méthodologie de l'éditeur** de la suite PGI;
- Elle est **éprouvée** puisqu'elle existe depuis plus de cinq (5) ans;
- Elle est **évolutive** puisqu'elle a fait l'objet d'itérations au cours des 5 dernières années;
- Elle est basée sur le concept de **biens livrables définis**;
- Elle assure une **couverture complète** :
  - du *cycle de mise en œuvre* d'une suite de progiciels de gestion intégrés : planification, conception, réalisation, implantation et soutien postimplantation;
  - de tous les *domaines de services professionnels* tels que l'intégration fonctionnelle et technologique, la formation, la communication, la gestion du changement ainsi que la gestion de projet;
  - de l'ensemble des *composantes* de la solution;
- Elle permet la **réutilisation** grâce à des gabarits, des outils, des accélérateurs ainsi que des exemples;
- Elle offre une **approche de gestion documentaire**.

Veuillez noter que les besoins énoncés ci-haut sont en lien avec les processus *SPS2 Piloter les solutions* et *SOR1 Concevoir et faire évoluer les solutions*.

### 2.10.5 TRANSFERT ET PARTAGE DE CONNAISSANCES

Dans le cadre de la réalisation de ce programme, la Société apporte toute son expertise et sa connaissance des processus d'affaires de l'organisation, des législations auxquelles elle doit se conformer ou appliquer ainsi que de l'écosystème administratif dans lequel elle évolue. Elle apporte également une connaissance approfondie de son patrimoine applicatif, technologique et de ses données.

Elle s'attend également à un leadership fort de l'alliance, en raison de son expertise en gestion de grands chantiers, de sa connaissance approfondie de la solution, de ses accès privilégiés aux centres de recherche, centres de développement et centres de compétences associés à la solution. Elle s'attend à disposer de ressources « *Coach* » et « *Team lead* » chevronnées dont les compétences et expériences sont incontestables et qui pourront être confirmées lors des entrevues et des vérifications de références.

Elle veut que toutes les ressources proposées par l'alliance possèdent déjà la connaissance approfondie des produits de la suite de progiciels de gestion intégrés qui seront utilisés dans le


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

cadre de la réalisation du programme combinée à une expérience pertinente de ces produits dans un contexte similaire à la Société.

Dans un tel contexte, la Société veut capitaliser sur les ressources de l'alliance et obtenir un transfert de connaissances qui pourra être évalué et mesuré. Ce transfert de connaissances devra être très présent dans la façon d'intervenir principalement au niveau de l'intégration fonctionnelle, de l'intégration technologique et de l'assistance à la gestion et intégration & assurance qualité. La Société tient à ce que ses ressources développent tout au long du programme leur autonomie et que celle-ci puisse se démontrer par un leadership croissant dans la réalisation des travaux. Elle s'attend notamment à ce que l'alliance propose des moyens pour assurer la formation initiale de l'équipe principale de projet.

La Société veut connaître les moyens que l'alliance entend mettre en place pour garantir ce transfert de connaissances et les mécanismes qu'elle utilisera pour le mesurer.

### 2.10.6 ASSURANCE QUALITÉ

Outre le fait que l'alliance dispose d'un certificat ISO9001:2008, la Société veut connaître les moyens mis en place pour assurer la qualité de la prestation, la qualité des biens livrables produits et la qualité de la solution conçue et à déployer.

Il est important, pour la Société, de s'assurer que les composantes de la solution soient configurées en utilisant adéquatement tout leur potentiel et leur capacité d'évolution. À cet égard, elle veut obtenir, à chaque étape charnière du programme, l'endossement de l'éditeur sur la qualité et la performance de la solution construite.

### 2.10.7 FACTEURS DE RISQUES ET FACTEURS DE SUCCÈS

Compte tenu de l'expérience de l'alliance dans la réalisation de grands chantiers similaires au programme de transformation envisagé, la Société veut connaître les risques majeurs auxquels elle est confrontée, les mesures de mitigation proposées par l'alliance et l'ampleur du risque résiduel une fois ces mesures appliquées. Elle veut savoir comment l'alliance entend prendre en compte ces risques, contribuer à leur gestion et à leur suivi dans le cadre de réalisation du programme.

Les risques identifiés et les mesures d'atténuation envisagées serviront de base à une analyse de risques produite conjointement à l'étape « F » - Dialogue compétitif de l'approche d'évaluation. À cet égard, l'alliance doit prendre en compte les mesures d'atténuation élaborées tant dans ses efforts que dans ses coûts. Elle doit également les considérer dans l'estimation de la *Contingence contractuelle* qu'elle devra établir (référence section 2.11.8) et l'inclure à son bordereau de prix.

La Société désire également savoir les facteurs critiques de succès et ceux, selon l'alliance, qu'elle n'aurait pas encore pris en compte. Elle veut apprécier les recommandations que l'alliance pourrait lui faire à ce sujet.

### 2.10.8 MODALITÉS D'EXÉCUTION DU MANDAT

- Langue de travail :
  - La production des documents ainsi que les communications orales et écrites s'effectuent en français.
- Lieu de travail :
  - L'équipe de projet travaillera dans des locaux au siège social de la Société à Québec.
  - Pour certains travaux spécifiques réalisés par l'alliance, la Société est ouverte à ce que ces travaux se réalisent à l'extérieur des locaux de la Société. Ces travaux devront être identifiés dans les ententes de lots.
- Horaire de travail :
  - L'horaire de travail est l'horaire standard de travail de la Société, soit sur une plage allant de 7 h 30 à 18 h 00. Par ailleurs, la Société est disposée à aménager des horaires de travail particuliers pour les conseillers ne résidant pas à Québec et dont les travaux à réaliser n'exigent pas une présence 5 jours/semaine.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- L'aménagement consenti est de 4 jours de travail à Québec (3 nuits à Québec) et 1 journée en télétravail. L'alliance devra prévoir des bureaux disponibles dans ses locaux ou dans ceux de ses partenaires.
- D'autres formes d'aménagement seront permises selon les ententes de lots.

- Postes de travail
  - La Société fournira à chaque conseiller un portable sécurisé tant pour travailler dans ses locaux qu'à distance. Ce portable sera doté de la technologie Microsoft Lync pour faciliter le travail à distance et les échanges avec les collègues ainsi que les moyens d'accès à la documentation du programme.

- Remplacement de ressources
  - Aucune des ressources stratégiques « *Coach* » et « *Team lead* » ne pourra être remplacée à partir du démarrage des travaux dont elle est responsable selon la stratégie de mise en œuvre et le calendrier des livraisons. Nonobstant ce qui précède, la Société pourrait cependant accepter qu'une ressource soit remplacée aux conditions suivantes :
    - un préavis minimal de deux (2) semaines est requis avant le départ de la ressource;
    - la ressource sera remplacée par une autre ayant un niveau de compétence et d'expérience équivalent ou supérieur (son CV devra être soumis et une entrevue réalisée);
    - une période minimale de deux (2) semaines de compagnonnage est effectuée entre les deux (2) ressources pour la mise à niveau et/ou le transfert de connaissance du projet;
  - tous les frais découlant de cette substitution, y compris les frais découlant du transfert de connaissances et de formation, sont assumés par l'alliance;
  - la Société se réserve le droit de refuser toute ressource non satisfaisante.

  Afin de connaître les conditions touchant le remplacement de ressources, veuillez vous référer à la Section 6.6. Ressources humaines stratégiques : Remplacement et limitation.

### 2.10.9 STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE

La Société s'attend à ce que l'alliance élabore une stratégie de mise en œuvre optimale qui prendra en considération les orientations énoncées, la récupération des bénéfices escomptés dès que possible ainsi que les contraintes identifiées.

#### 2.10.9.1 *Orientations pour l'élaboration des stratégies de mise en œuvre et de déploiement*

Les grandes orientations pour élaborer la stratégie de mise en œuvre sont présentées selon les thématiques suivantes :
- Détermination de la portée des livraisons de la stratégie de mise en œuvre;
- Requis des éléments structurants la solution pour l'ensemble de la Société;
- Découpage en livraison de la stratégie de mise en œuvre;
- Séquencement des livraisons de la stratégie de mise en œuvre et de déploiement;
- Durée maximale du programme de mise en œuvre de la solution.

**Détermination de la portée des livraisons de la stratégie de mise en œuvre**

Le schéma du modèle des processus d'entreprise de la Société définit la portée globale de la stratégie de mise en œuvre, qui doit se découper en livraisons. La section 2.1.1 Portée d'acquisition, décrit ce qui est inclus et exclus de la portée fonctionnelle de la solution et de la portée des travaux.

**Requis des éléments structurants de la solution pour l'ensemble de la Société**

La stratégie doit être élaborée et définie en tenant compte des éléments structurants et des assises de la solution. Cette stratégie doit s'articuler selon une approche par processus et prendre en


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

considération leur efficacité et leur efficience pour les opérations. La Société souhaite réaliser ses travaux avec la philosophie AGILE.

**Découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre**

Le découpage en livraisons de la stratégie s'appuie sur les assises suivantes :

- Prendre en compte dans une livraison initiale des requis structurants globaux de la solution ainsi que des besoins généraux de la Société, notamment le dossier client et compte client, le dossier partenaire, la gestion documentaire et la tarification;
- Minimiser le nombre de vagues d'impacts dans les opérations tout en tenant compte de la capacité des opérations à absorber /accueillir les changements. Les contraintes opérationnelles dont il faut tenir compte dans le découpage sont décrites à la section 2.10.9.2;
- Privilégier un déploiement de bout en bout des processus, particulièrement ceux de haut volume, dans une même livraison, en incluant dans la portée de la livraison les composants requis de la solution;
- Minimiser les coûts et les efforts consacrés à la mise en œuvre et la mise en place de solution, de processus et de mécanismes temporaires jetables;
- Minimiser la complexité associée à la gestion et à l'intégration de livraisons en parallèle;
- Tenir compte des requis et des contraintes de la solution.

Pour assurer une mise en œuvre optimale de la solution à la Société, l'alliance peut proposer d'autres assises de découpage en livraisons, par exemple : un déploiement basé sur un regroupement géographique de sites, par type de clientèle.

**Séquencement des livraisons de la stratégie de mise en œuvre et de déploiement**

La priorité accordée à chaque livraison doit être faite en fonction des énoncés suivants :

- Réduire les risques associés à la désuétude des actifs informationnels (applications dont DBS);
- Minimiser le nombre d'utilisateurs finaux externes (clients, partenaires, mandataires, etc.) impactés lors de la première livraison afin de favoriser un apprentissage graduel des ressources de la Société impliquées dans le projet. Le tout doit être considéré dans une optique de rodage de la mise en œuvre;
- Considérer la récupération des bénéfices escomptés dès que possible;
- Tenir compte des requis et des contraintes de la solution.

**Durée maximale du programme de mise en œuvre de la solution**

L'élaboration des stratégies doit prendre en considération que la durée totale de réalisation et d'implantation du programme ne doit pas excéder une fenêtre de 5 ans.

2.10.9.2 *Contraintes*

Les contraintes suivantes doivent être prises en considération dans l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre proposée. Le schéma qui suit illustre l'ensemble des contraintes dont l'alliance doit tenir compte dans l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 26 Catégories de contraintes de mise en œuvre**

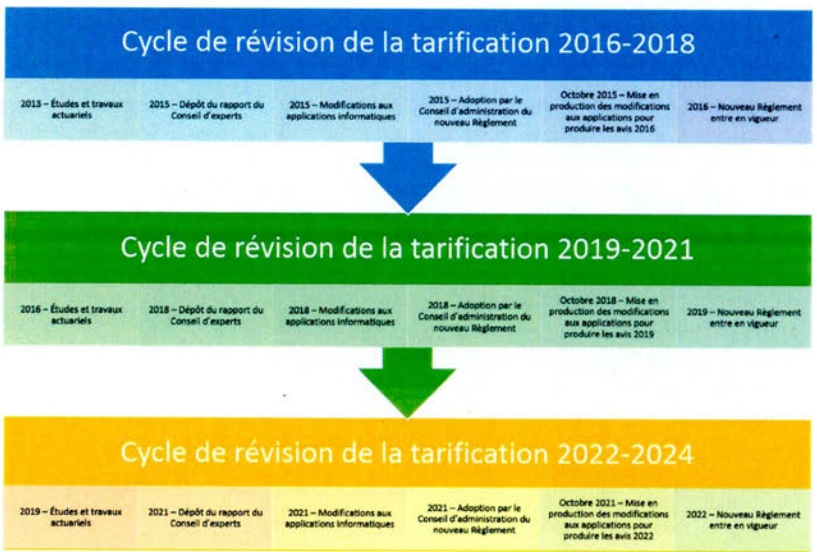



- **Contrainte relative au cycle de révision de la tarification d'assurance**

  La révision de la tarification d'assurance de la Société suit un cycle de trois (3) ans. Cette révision se base sur des études et des travaux actuariels. Ces révisions peuvent amener des changements réglementaires et nécessiter des modifications aux applications de la Société, en l'occurrence celles du patrimoine. La mise en production des changements requis aux applications de la Société est effectuée quelques mois avant la date d'entrée en vigueur du nouveau règlement afin de produire les avis de renouvellement d'immatriculation et de permis avec les bons tarifs.

  Le schéma qui suit illustre les cycles de révision de la tarification dans un horizon des neuf (9) prochaines années.

**Figure 27 Cycle de tarification d'assurance**




- **Contrainte relative aux périodes de pointe opérationnelles**

  Une des contraintes importantes à considérer dans la stratégie de mise en œuvre touche la capacité de la Société à dégager les ressources travaillant dans les points de service durant les périodes de fort achalandage.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Au niveau des processus « CSP2-Administrer les examens de conduite » et « CSP3-Délivrer le privilège de conduire », il y a un fort achalandage du mois de mars au mois d'août inclusivement.

Au niveau des processus « CSV-Contrôler et surveiller les véhicules », il existe trois (3) périodes critiques dans les opérations durant l'année. Il s'agit :

- Du 15 mars au 5 avril pour le renouvellement des véhicules commerciaux;
- De la fin avril au début mai pour le déremisage des véhicules;
- De l'automne, plus particulièrement au mois d'octobre et au début novembre pour le remisage des véhicules.

- **Contrainte relative aux obligations de reddition de comptes de la Société**

Pour l'aspect financier :
En ce qui concerne les rapports financiers de la Société :

- L'année financière de la Société se termine au 31 décembre.
- Après son premier trimestre, la Société a aussi l'obligation de consolider ses résultats financiers pour la fin d'année budgétaire du gouvernement provincial qui se termine le 31 mars.

Pour l'aspect de sa prestation de services :
Conformément à la Loi sur l'administration publique, la Société a l'obligation de déposer, à l'Assemblée nationale, son rapport annuel de gestion. Ce dernier doit être déposé pour la fin avril de chaque année. De plus, ce rapport annuel doit faire état de l'atteinte des résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens (DSC).

Pour l'aspect de la sécurité routière :

Annuellement, la Société publie un bilan de la sécurité routière, en l'occurrence le « Bilan routier ». La publication de ce bilan statistique ne découle d'aucune obligation légale et est réalisée au printemps de chaque année. Bien que la publication de ce bilan statistique ne découle d'aucune obligation légale, la Société souhaite poursuivre sa production et sa diffusion au printemps de chaque année.

- **Contrainte associée à l'arrimage des activités de mise en œuvre avec les partenaires de la Société**

La Société effectue plus de 1 400 échanges d'information avec des partenaires externes; un même partenaire peut soutenir plus d'un échange avec la Société pour répondre à des besoins d'affaires différents. La majorité de ces échanges sont supportés par différents canaux : sites extranet (Société ou partenaire), transferts de fichiers, réseaux spécialisés, courriels sécurisés, etc.
Les types d'échange les plus contraignants sont:

- Cas où les applications des partenaires sont directement liées et dépendantes de celles de la Société. Pour ces cas-là, il faudra prévoir un délai pour que les partenaires puissent réaliser les ajustements nécessaires.
- Cas où les partenaires accèdent directement aux données via des applications de la Société. Certains de ces partenaires utilisent un accès en direct (quasi 24/7) aux applications de la Société; il faut donc prévoir les moyens pour assurer la continuité de ces services lors de la mise en œuvre de la nouvelle solution. Il s'agit entre autres du Centre de renseignements des policiers du Québec (CRPQ), du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) et de l'Agence Revenu Québec (ARQ). L'accès aux systèmes devra être maintenu pour ce type de partenaire au moment du déploiement d'une livraison de la solution.

La figure 11. Portrait des échanges de la Société avec ses partenaires présente un portrait global des divers types d'échange de la Société avec ses partenaires.

- **Contrainte de synchronisme de la mise en œuvre de la solution et des changements légaux et réglementaires requis**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Les besoins énoncés pour les processus de l'accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) exigent un arrimage de la mise en œuvre de la solution avec des changements à apporter au Code de la sécurité routière (CSR) et aux différents règlements.

Un arrimage serré des activités et des échéanciers est donc requis afin que la date d'entrée en vigueur des changements légaux et réglementaires coïncide avec la mise en production de la livraison de la solution pour les processus de l'ASRR.

De plus, la Société ne peut anticiper le moment où d'autres changements peuvent être demandés au cours des prochaines années. Les délais pour réaliser les modifications légales et règlementaires sont :

- La mise en œuvre d'un changement légal requiert un délai de 9 à 12 mois;
- La mise en œuvre d'un changement réglementaire requiert un délai de 6 mois.

- **Contraintes associées au patrimoine applicatif de la Société**

La section 2.7.10 expose les besoins de la Société en regard de la cohabitation de la nouvelle solution avec son patrimoine applicatif. Cette section décrit également comment certaines des applications ont une plus grande interdépendance avec d'autres à cause des mécanismes d'intégration des applications en place.

À titre d'exemple:

- certaines applications accèdent directement à la base de données d'une autre application sans utiliser des services d'accès aux données;
- la complexité des extractions servant à alimenter les applications informationnelles ainsi que la solution supportant les activités actuarielles, principalement au niveau du cycle de révision de la tarification de la Société.

En conséquence, le choix du découpage en livraisons pourrait exiger des travaux majeurs aux applications du patrimoine pour en supporter la mise en œuvre.

### 2.10.9.3 *Listes des changements générant des bénéfices*

La liste des bénéfices escomptés du programme de transformation est un des facteurs importants à considérer dans le découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre et dans la priorité accordée aux livraisons. Dans le tableau qui suit, un pourcentage est attribué à chaque changement afin d'identifier lesquels vont générer le plus de bénéfices.

**Tableau 18 Principaux bénéfices anticipés selon les changements planifiés**

| NO | DESCRIPTION DU CHANGEMENT | RÉPARTITION EN POURCENTAGE DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS |
|---|---|---|
| 1 | **Mise en place d'un compte client**<br>Mise en place d'un compte client permettant de faire le suivi des sommes dues et de facturer des intérêts, lorsqu'applicables.<br><br>Principaux processus touchés :<br>• GRU1 – Acueillir et et renseigner le client<br>• GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents<br>• GRU3 – MAJ l'identité et préférences du client<br>• CSP3 – Délivrer le privilège de conduire<br>• CSV3 – Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler<br>• GRU7 – Percevoir, rembourser ou payer les services rendus<br>• SOR5.1 – Percevoir et recouvrer les sommes dues | 29 % |
| 2 | **Facturation du privilège de circuler**<br>Arrimage entre la date d'entrée en vigueur du privilège de circuler (immatriculation d'un véhicule) et la date exigée de son paiement.<br><br>Principaux processus touchés :<br>• CSV3 – Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler<br>• GRU7 – Percevoir, rembourser ou payer les services rendus | 20 % |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| NO | DESCRIPTION DU CHANGEMENT | RÉPARTITION EN POURCENTAGE DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS |
|---|---|---|
| 3 | **Communication électronique avec la clientèle**<br>Communication électronique avec la clientèle plutôt que par la poste.<br><br>Principaux processus touchés :<br>• SPS1.5 – Gérer les communications écrites<br>• GRU – Gérer la relation avec les usagers<br>• CSP – Contrôler et surveiller les personnes habilités à conduire sur le réseau public<br>• CSV – Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec<br>• SOR5 – Gérer les ressources financières | 20 % |
| 4 | **Regroupement du permis et de l'immatriculation sur la même facture**<br>Facturation simultanée du permis de conduire et de l'immatriculation sur un même document.<br><br>Principaux processus touchés :<br>• CSP3 – Délivrer le privilège de conduire<br>• CSV3 – Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler<br>• GRU7 – Percevoir, rembourser ou payer les services rendus | 14 % |
| 5 | **Mise en place de services Web**<br>Mise en place de transactions disponibles sur le Web, rendant possible l'autonomie transactionnelle des clients pour le permis, l'immatriculation et certaines autres transactions.<br><br>Principaux processus touchés :<br>• CSV2 –Traiter les adhésions à l'IRP<br>• CSV3 – Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler<br>• CSP3 – Délivrer le privilège de conduire<br>• GRU8 – Diffuser les informations des registres de la Société<br>• GRU9 – Gérer les rendez-vous | 11 % |
| 6 | **Mise en place d'outils de « workflow » et de reconnaissance optique de caractères**<br>Mise en place d'outil de « workflow » et de reconnaissance optique de caractères permettant d'optimiser les processus.<br><br>Principaux processus touchés :<br>• CSP1 – Évaluer la capacité de conduire vs état de santé<br>• GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents<br>• CSP4 – Suivre le comportement des conducteurs | 2 % |
| 7 | **Mise en place d'un dossier client**<br>Mise en place d'un dossier client permettant d'avoir un portrait global du dossier et pouvant être consulté en ligne directement par le client (afin de réduire les questionnements de la clientèle et de répondre rapidement aux demandes d'information). (réf. : section « Besoins généraux – Dossier Client » de l'annexe D Devis fonctionnel – Besoins d'affaires généraux et processus opérationnels)<br><br>Principaux processus touchés :<br>• GRU1 – Accueillir et renseigner le client<br>• GRU2 – Prendre en charge les demandes et les documents<br>• GRU3 – MAJ l'identité et préférences du client | 2 % |
| 8 | **Mise en place d'un compte partenaires**<br>Mise en place d'un compte client pour les partenaires (mandataires, villes…) permettant de faire le suivi des sommes dues à la Société et de facturer des intérêts, lorsqu'applicables.<br><br>Principaux processus touchés :<br>• GRP – Gérer la relation avec les partenaires<br>• SOR5.1 – Percevoir et recouvrer les sommes dues<br>• SOR5.2 – Payer les sommes dues<br>• SOR5.8 – Autoriser les dépenses et la facturation | 2 % |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Quant aux processus de soutien à l'organisation (SOR5 et SOR6), la Société n'a pas effectué d'analyse des bénéfices associés à ces processus. Elle demande toutefois à l'alliance de lui indiquer, à titre informatif, une estimation (ordre de grandeur) des bénéfices potentiels envisageables lors de l'implantation d'une solution intégrée.

2.10.9.4 *Attentes pour l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre*

La Société s'attend à ce que l'alliance élabore une stratégie de mise en œuvre optimale qui prendra en compte les orientations énoncées, les bénéfices escomptés ainsi que les contraintes identifiées. Elle devra également considérer les préoccupations liées à la complexité des solutions actuelles ainsi qu'à la continuité des opérations du point de vue des affaires et des technologies. Outre l'aspect de la cohabitation entre la nouvelle solution et les applications du patrimoine de la Société, cette stratégie devra couvrir l'intégration avec les applications et progiciels qui seront conservés ainsi que les liens qui devront être reconduits avec les partenaires de la Société.

Un découpage par livraison est requis avec l'explication de son contenu et les raisons qui sous-tendent un tel découpage.

La stratégie de mise en œuvre devra être accompagnée d'un calendrier de réalisation et de l'identification des efforts, tant pour ses ressources que pour les ressources de la Société. Ceux-ci devront être ventilés pour l'ensemble du programme, par livraison et par lot de travail (réf. Section 2.11) ainsi que par nature de services professionnels positionnés dans le temps (ref. 2.10.10).

Pour le processus d'entreprise « Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route », les efforts de réalisation doivent être ventilés dans une livraison distincte. Toutefois, au niveau du calendrier de réalisation, la Société s'attend à ce que l'alliance positionne cette livraison en optimisant l'ensemble des travaux du programme de transformation.

## 2.10.10 SERVICES PROFESSIONNELS REQUIS

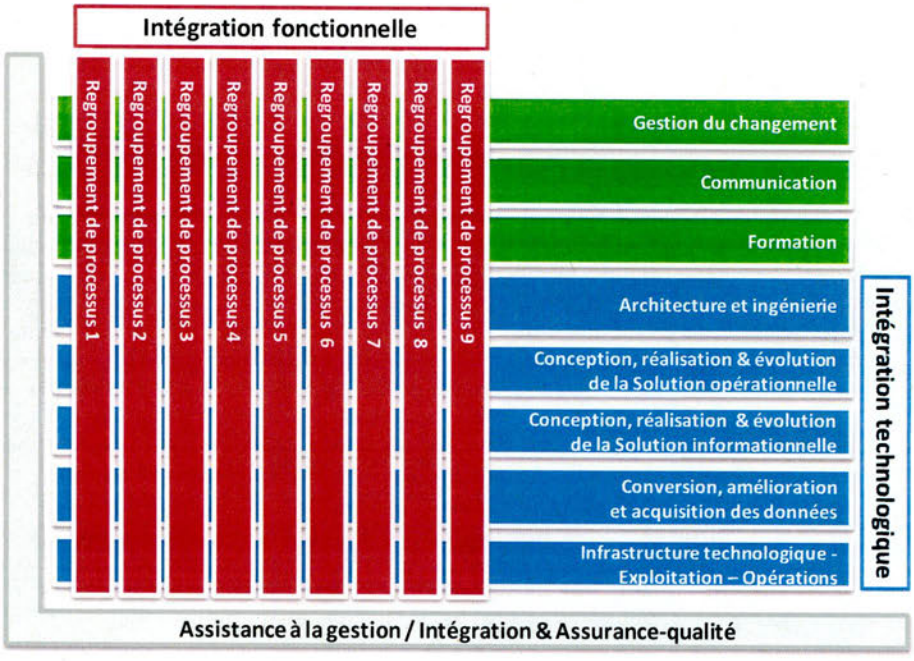
Pour la **réalisation du programme de transformation** organisationnelle, la Société requiert des services professionnels qui couvrent les domaines suivants :

- Intégration fonctionnelle;
- Intégration technologique;
- Gestion du changement;
- Communication;
- Formation;
- Assistance à la gestion et Intégration & Assurance qualité.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 28 Services professionnels requis**




La **période de réalisation** inclut également le *soutien, la maintenance et l'exploitation de la solution* jusqu'à sa mise en service finale à la fin de la réalisation du programme. Ces éléments sont inclus dans les demandes de services au niveau de l'intégration fonctionnelle et de l'intégration technologique.

***Services requis pour concevoir un centre d'expertise pendant la période de réalisation (An 1 à 5)***

La Société s'attend à ce que l'alliance estime les efforts requis pour l'**élaboration du modèle d'organisation** du futur centre d'expertise, et ce, dans une perspective d'accréditation par l'éditeur. Par modèle d'organisation, la Société entend notamment la structure organisationnelle, l'offre de services, le cadre de gestion et l'identification des principaux processus opérationnels.

***Services requis pour des ressources spécialisées pendant et après la période de réalisation (An 1 à 10)***

La Société désire constituer une réserve monétaire pour des ressources spécialisées. Cette réserve sera utilisée pour réaliser des travaux qui pourraient être requis pendant et après la période de réalisation. Il s'agit de travaux réalisés par :

- des **ressources spécialisées de l'éditeur** autres que celles requises pour l'assurance qualité;
- des **ressources spécialisées de l'équipementier**.

Toute demande nécessitant l'utilisation de cette réserve devra faire l'objet d'une entente spécifique entre l'alliance et la Société (voir section 2.11.3). Le niveau de détail de l'entente doit être compatible avec la complexité et l'ampleur des travaux à réaliser. Cette entente doit être acceptée et signée par les deux (2) parties.

Il est à noter que les montants par nature des travaux spécialisés indiqués au bordereau de prix sont estimés par la Société et ne représentent nullement un engagement de sa part.

***Services requis pour travaux complémentaires pendant et après la période de réalisation (An 1 à 10)***

La Société désire constituer une réserve pour des travaux complémentaires à la mise en œuvre du programme de transformation outre ceux requis en fonction de la portée des services d'entreprise


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

et d'affaires établie par la Société. Cette réserve sera utilisée pour réaliser des travaux qui pourraient être requis pendant et après la période de réalisation et portant sur :

- la mise en place d'un centre d'expertise;
- des améliorations ou des évolutions à la solution;
- la migration de la suite PGI.

Dans le cas de la **mise en place d'un centre d'expertise**, la Société fait appel à l'expertise et à l'expérience de l'alliance pour l'estimation des coûts pour sa mise en place ainsi que l'obtention de sa certification par l'éditeur.

Dans le cas des **améliorations/évolutions** à la solution, il s'agit de travaux qui pourraient être requis pour supporter des besoins hors de la portée du programme de transformation, par exemple, la mise en vigueur d'un projet de loi ou d'un changement réglementaire. Le montant de cette réserve est estimé par la Société.

Dans le cas de la **migration de la suite PGI**, la Société fait appel à l'expertise et à l'expérience de l'alliance pour l'estimation des coûts de migration de la solution proposée.

Toute demande nécessitant l'utilisation de ces réserves devra faire l'objet d'une entente spécifique entre l'alliance et la Société (voir section 2.11.3). Le niveau de détail de l'entente doit être compatible avec la complexité et l'ampleur des travaux à réaliser. Cette entente doit être acceptée et signée par les deux (2) parties.
Il est à noter que les montants indiqués au bordereau de prix ne représentent nullement un engagement de la part de la Société.

***Services requis à la fin de la réalisation du programme pour assurer une présence d'expertise (An 6 à 10)***
La Société désire également maintenir une présence suffisante d'expertise externe pour les années qui suivront la fin de la réalisation du programme et, à cet égard, elle veut obtenir un dimensionnement en termes de nombre de ressources requises, de niveau d'expertise ainsi que de partage interne / externe recommandé. Ces informations doivent prendre en considération le transfert de connaissances effectué auprès des ressources de la Société lors de la réalisation du programme.

### 2.10.11 INTÉGRATION FONCTIONNELLE

Par intégration fonctionnelle de la solution d'affaires, la Société entend les services professionnels requis comprenant :

- la réalisation d'activités de mise en œuvre des composants fonctionnels de la solution opérationnelle pour l'ensemble des phases du programme, soit de la conception au soutien postimplantation;
- l'élaboration des orientations, de la stratégie et de l'architecture cible, la spécification des besoins énoncés dans la portée et de l'encadrement et du soutien pour les outils de la solution informationnelle ;
- la contribution aux activités de conversion et d'amélioration des données.

#### 2.10.11.1 *Objectifs visés*

Dans le cadre du programme de transformation organisationnelle, les services d'intégration fonctionnelle requis visent à s'adjoindre des ressources ayant le leadership, l'expertise et l'expérience nécessaires pour :

- mettre en place une solution d'affaires optimale qui :
  - répond aux besoins de la Société en tirant avantage de la capacité de paramétrage de la solution tout en minimisant les développements requis;
  - assure l'efficience et l'intégration de bout en bout des processus.
- guider le personnel de la Société afin qu'il acquiert les compétences et l'autonomie nécessaires pour faire évoluer la solution.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.10.11.2 *Orientations*

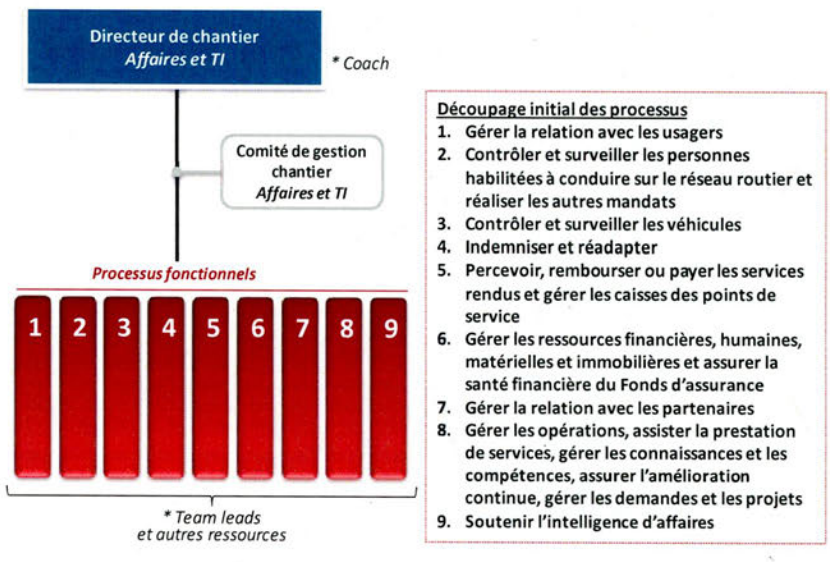
Les services d'intégration fonctionnelle sont au cœur de la mise en œuvre d'une suite de progiciels de gestion intégrés, car ils fournissent les principaux intrants aux autres services requis. Conséquemment, les services d'intégration fonctionnelle doivent collaborer et s'assurer de l'arrimage avec l'ensemble des services demandés.

Les services d'intégration fonctionnelle doivent **guider** la conception de la solution afin que celle-ci réponde aux besoins de la Société en tirant avantage des meilleures pratiques du marché et des fonctionnalités offertes par ses composants tout en demeurant le plus possible « vanille ».

2.10.11.3 *Ressources disponibles et partage de responsabilités*

Pour la prestation des services d'intégration fonctionnelle, la Société a établi un découpage initial des équipes fonctionnelles requises pour la mise en œuvre de la solution. Ce découpage est basé sur des regroupements de processus. Il y a au total neuf (9) regroupements de processus qui sont illustrés en rouge dans le schéma. L'alliance peut proposer des changements à ce découpage afin de tenir compte des particularités de sa solution et assurer une mise en œuvre optimale de la solution.

**Figure 29 Regroupement de processus fonctionnels**




Le tableau qui suit apporte des précisions sur le regroupement des processus dont est responsable chaque équipe fonctionnelle.

**Tableau 19 Précisions sur le regroupement des processus**

| No équipe | Regroupement de processus servant au découpage des équipes fonctionnelles |
|---|---|
| 1 | Gérer la relation avec les usagers (dossier client, GRU1 à GRU6, GRU8, GRU9) |
| 2 | Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau routier (CSP1 à CSP4)<br>Réaliser les autres mandats (AMD1, AMD2) |
| 3 | Contrôler et surveiller les véhicules (dossier véhicule, CSV1 à CSV5, CVS7, CSV8) |
| 4 | Indemniser et réadapter (IND1 à IND6) |
| 5 | Percevoir, rembourser ou payer les services rendus (GRU7 et le compte client)<br>Gérer les caisses des points de service (SPS1.6) |
| 6 | Gestion des ressources financières (SOR5.1, SOR5.2, SOR 5.4, SOR5.5, SOR5.6, |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| No équipe | Regroupement de processus servant au découpage des équipes fonctionnelles |
|---|---|
| | SOR5.8, SOR5.9, SOR5.10, SOR5.11 incluant l'identification des mesures de contrôle à intégrer aux processus<br>Gérer les ressources matérielles et immobilières (SOR6.1, SOR6.3, SOR6.4)<br>Gérer les ressources humaines (dossier employé, structure organisationnelle) |
| 7 | Gérer la relation avec les partenaires (GRP1 à GRP4, dossier partenaire) |
| 8 | Gérer les opérations (SPS1)<br>• Gérer les effectifs et les assignations (SPS1.1)<br>• Prévention de la fraude (SPS1.3)<br>• Gérer les communications écrites (SPS1.5)<br>Assister la prestation de services (SPS3)<br>Gérer les connaissances et les compétences (SPS4)<br>• Gérer les connaissances (SPS4.1)<br>• Gérer la formation et le développement des compétences (SPS4.2)<br>Assurer l'amélioration continue (SOR3)<br>Gérer les demandes et les projets (SOR8) |
| 9 | Soutenir l'intelligence d'affaires (GOR4) |

Pour les services d'intégration fonctionnelle, la Société s'attend à ce que l'alliance adjoigne à chaque équipe fonctionnelle un (1) « *Team lead* » ainsi que des spécialistes. Ces ressources devront, entre autres, être expérimentées sur la méthodologie utilisée, avoir de solides connaissances et une expérience pertinente des processus et de la mise en œuvre des progiciels et des composants de la solution proposée.

Les « *Team leads* » de chaque équipe doivent aussi posséder les connaissances et l'expérience pertinente pour diriger l'exécution des services attendus décrits dans la section suivante.

La Société dispose d'une équipe de spécialistes des domaines d'affaires habilitée à intervenir au sein des équipes fonctionnelles, et ce, à tous les niveaux. L'ensemble des ressources de la Société apportera à l'alliance une connaissance approfondie à l'égard des processus et des applications qui soutiennent chaque domaine d'affaires.

L'objectif de la Société est d'avoir, à la fin du programme de transformation organisationnelle, une équipe de ressources formée et autonome pour assurer l'évolution et la pérennité des processus et de la solution. La Société entend donner une solide formation à ses ressources. Et elle s'attend aussi de la part de l'alliance un transfert de connaissances complet et mesurable.

#### 2.10.11.4 *Services requis*

Les services énumérés dans cette section sont requis pendant la période de réalisation d'une livraison du programme et suite à sa mise en production (soit son soutien, sa maintenance et son exploitation), et ce, jusqu'à sa mise en service finale à la fin de la réalisation du programme. L'alliance peut aussi proposer d'autres services en matière d'intégration fonctionnelle qu'elle juge nécessaires pour la mise en œuvre de sa solution.

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie les services susceptibles d'être utilisés par la Société.

**Services attendus pour la mise en œuvre de la solution opérationnelle :**

- Confirmation des éléments suivants en fonction des stratégies de mise en œuvre (réalisation) et de déploiement proposées :
  - la vision d'affaires;
  - l'architecture globale de la solution (composants de la suite de progiciels de gestion intégrés et composants tiers s'il y a lieu);
  - la portée en identifiant les processus et leurs variantes déployés à chaque livraison (l'ensemble des processus d'affaires inclus dans la portée du programme ont été identifiés et sont décrits à la section 2.6);
- Conseils experts spécifiques au domaine d'activités des processus à mettre en œuvre dans la solution;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Soutien à la spécification des besoins d'affaires;
- Appariement (analyse concordance-écart) des spécifications des besoins d'affaires avec les capacités des composants de la suite de progiciels de gestion intégrés; il s'agit entre autres de :
    - prototypage;
    - identification et analyse des écarts;
- Identification des données de base requises;
- Conception et spécification de la solution pour combler les écarts incluant les composants fonctionnels non disponibles;
- Proposition d'une stratégie favorisant au maximum la prestation autonome de services (PAS). Cette stratégie doit être alignée sur les orientations d'affaires et être conçue en fonction des éléments suivants :
    - des différents canaux supportés par la solution, notamment le Web, la RVI et la mobilité;
    - des fonctionnalités offertes par la solution;
    - des types de clientèle ciblés par les services, notamment les clients et les partenaires;
- Conception de l'interface utilisateur / expérience client et spécification des besoins;
- Conception et cartographie des processus opérationnels permanents et temporaires en assurant leur intégration de bout en bout incluant, entre autres :
    - l'établissement des rôles et responsabilités et l'identification des impacts organisationnels;
    - la conception des rôles de sécurité;
    - l'identification, la conception et la spécification des traitements et des interfaces temporaires requis pour assurer la transition entre les livraisons de la stratégie de mise en œuvre (cohabitation);
- Conception et spécification des règles d'affaires et cas d'utilisation qui régissent entre autres les flux de travail, les formulaires et les communications écrites;
- Intégration des systèmes patrimoniaux à la solution, notamment il s'agit de :
    - Spécifications relatives aux interfaces permanentes entre les composants de la solution et les applications du patrimoine et des progiciels (par exemple : CTI / RVI) de la Société;
    - Soutien à l'identification des changements à apporter aux systèmes patrimoniaux pour en assurer l'intégration;
- Réalisation du paramétrage des divers composants fonctionnels de la solution opérationnelle;
- Conception du matériel de soutien aux processus d'affaires; il s'agit notamment d'aides à la tâche et d'instructions de travail;
- Encadrement, soutien à la rédaction des scénarios d'essais pour les différents types d'essais identifiés dans la stratégie d'essais ainsi qu'à l'exécution des scénarios d'essais; il s'agit notamment des essais unitaires, des essais fonctionnels, des essais intégrés et des essais d'acceptation;
- Rédaction de la documentation fonctionnelle de la solution selon la méthodologie de l'alliance. Il s'agit de documenter entre autres les processus, le paramétrage de la solution, les scénarios d'essais et les spécifications d'affaires pour la réalisation des différents objets de la solution (formulaires, flux de travail, interfaces, etc.);
- Validation du matériel de formation;
- Planification et coordination des activités exigeant une participation et une contribution ponctuelle de ressources internes d'appoint provenant des opérations (superutilisateurs). Il peut s'agir notamment de la spécification des besoins lors de la phase de conception et de l'exécution d'essais d'acceptation;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Identification des activités de la stratégie de déploiement et du plan détaillé de passage en production;
- Participation à la réalisation des activités de mise en production et des activités de soutien postimplantation pour la période de rodage;
- Soutien aux autres disciplines, soit principalement l'intégration technologique, la formation, la gestion du changement, l'assistance à la gestion et l'intégration & assurance qualité.

**Services attendus pour la mise en œuvre de la solution informationnelle (BI) :**

- Élaboration des orientations de la stratégie globale et de l'architecture cible pour la solution informationnelle;
- Conception de la solution informationnelle et spécification des besoins; il s'agit entre autres de :
  - cubes de données;
  - indicateurs de gestion opérationnels et de performance en lien avec la réalisation des bénéfices annoncés;
  - rapports;
  - tableaux de bord.

  Se référer à l'annexe C6 – Portée de la reddition de comptes, pour la liste des principaux rapports officiels et des principaux indicateurs de gestion.
- Soutien d'un bassin de ressources de la Société sur l'utilisation des outils et gabarits proposés pour la solution informationnelle;
- Soutien à l'identification des ajustements requis aux requêtes actuelles.

**Services attendus spécifiquement pour la conversion, l'amélioration et l'acquisition des données :**

Le leadership de la conversion est assumé par les services d'intégration technologique. Les services d'intégration fonctionnelle spécifiques à la conversion, sans être exhaustifs, sont en termes de contribution attendue :

- Spécification des besoins en amélioration, en acquisition et en conversion des données à l'égard de :
  - contribution à l'identification des règles de conversion des données et des spécifications afférentes;
  - identification des données manquantes à acquérir et des moyens pour les générer;
- Soutien aux activités d'amélioration des données (nettoyage des données) à l'égard de :
  - l'identification des données à corriger;
  - l'identification de mesures correctives;
- Conception de solutions pour accéder aux données des systèmes patrimoniaux non converties, mais requises par les opérations;
- Validation qualitative du résultat des conversions dans la solution.

2.10.11.5 *Résultats attendus*

Au terme du programme, la Société veut disposer, notamment :

- de pratiques et de processus d'affaires intégrés, documentés, acceptés par les utilisateurs et la direction et qui répondent aux besoins de la Société;
- d'une solution applicative qui favorise une exécution optimale des processus d'affaires de bout en bout de la Société;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- d'indicateurs de gestion (mécanismes & mesures) permettant de s'assurer de l'atteinte des bénéfices escomptés;
- d'une solution flexible qui possède, grâce au paramétrage, un potentiel de croissance pouvant facilement évoluer;
- de structures d'information cohérentes, fiables et facilement traitables par les utilisateurs;
- des livrables de documentation requis pour soutenir l'évolution de la solution;
- d'une solution permettant aux opérations d'accéder aux informations provenant des systèmes patrimoniaux;
- d'un bassin de ressources de la Société ayant acquis les compétences et l'autonomie nécessaires pour faire évoluer la solution et assurer une exécution efficace et efficiente de ses processus d'affaires.

### 2.10.12 INTÉGRATION TECHNOLOGIQUE

Les services d'intégration technologique comprennent :

- L'architecture et ingénierie;
- La conception, réalisation et évolution de la solution opérationnelle;
- La conception, réalisation et évolution de la solution informationnelle (BI);
- La conversion, amélioration et acquisition des données;
- L'infrastructure technologique, exploitation et opérations.

#### 2.10.12.1 *Objectifs visés*

Dans le cadre du programme de transformation, les services d'intégration technologique requis visent à adjoindre des ressources ayant le leadership, l'expertise et l'expérience nécessaires pour :

- mettre en place un environnement technologique robuste, flexible et dont l'exploitation est efficace et capable de soutenir l'évolution de la solution d'affaires retenue par la Société;
- guider les ressources de la Société dans l'acquisition d'expertise et le transfert de connaissances liés aux environnements opérationnel et informationnel;
- soutenir les ressources de la Société dans les domaines suivants :
    - la conception, la réalisation et l'évolution technique des solutions, soit l'architecture et la conception technique, le développement et le paramétrage des composants techniques sur les différents environnements;
    - la gestion du cycle de vie de l'infrastructure technologique; il s'agit notamment de son architecture et son ingénierie, son entretien, son évolution ainsi que le suivi de sa performance et la gestion de sa capacité;
    - le soutien, la maintenance et l'exploitation de la solution :
        - durant le développement de la solution;
        - après l'implantation (mise en production) des livraisons.
- établir une stratégie de conversion, d'amélioration et d'acquisition des données bien arrimée avec la stratégie globale de mise en œuvre du programme de transformation privilégiant l'automatisation des activités grâce à une utilisation optimale des outils proposés.

#### 2.10.12.2 *Orientations*

##### 2.10.12.2.1 Orientations spécifiques au développement

- La Société est responsable de la réalisation des développements hors solution, soit hors de la suite de progiciels de gestion intégrés.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.10.12.2.2 Orientations spécifiques de la conversion

- L'alliance demeure responsable du processus de conversion, des résultats et de la qualité des données intégrées à la solution PGI (voir Tableau 21 Partage de responsabilité pour les services de conversion, d'amélioration et d'acquisition de données);
- Le processus de conversion est automatisé le plus possible. La Société ne possède pas d'outil permettant cette automatisation;
- Seules les données nécessaires aux nouveaux processus sont converties vers la suite PGI;
- Toutes les règles de conversion sont élaborées lors de l'élaboration des processus d'affaires.

2.10.12.2.3 Orientations spécifiques au soutien postimplantation des livraisons durant la réalisation du programme de transformation

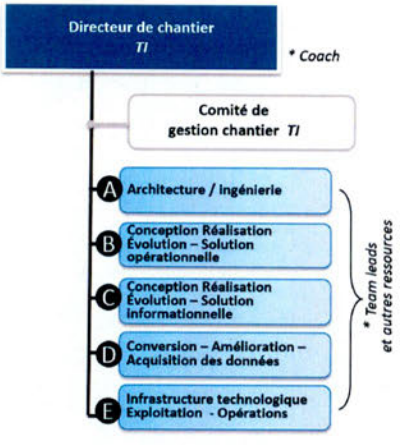
- L'alliance, en collaboration avec la VPTI et les ressources du projet, sera entièrement responsable du soutien et de l'exploitation postimplantation des livraisons durant le programme de transformation, le tout dans le respect des normes de la Société.

2.10.12.3 *Ressources disponibles et partage de responsabilités*

Pour les services d'intégration technologique, la Société s'attend à ce que l'alliance adjoigne à chaque équipe un (1) « *Team lead* » ainsi que des spécialistes. Ces ressources devront, entre autres, être expérimentées sur la méthodologie utilisée, avoir de solides connaissances et une expérience pertinente de la mise en œuvre des composants technologiques de la solution proposée.

Tel qu'illustré sur le schéma ci-joint, il y a au total cinq (5) équipes (A-B-C-D-E) pour lesquelles des ressources ayant un profil d'expertise spécifique à chaque composant de la solution sont requises.

La Société dispose d'une équipe de ressources habilitée à intervenir au sein des équipes de travail, et ce, à tous les niveaux.




L'équipe de ressources apportera à l'alliance une connaissance approfondie à l'égard :

- des systèmes qui composent son patrimoine applicatif ainsi que des systèmes auxquels un arrimage est essentiel;
- de la réalisation de modules nécessaires pour s'arrimer avec les systèmes du patrimoine;
- de l'architecture technologique en place;
- des orientations et des encadrements corporatifs en matière de technologie.

L'objectif de la Société est d'avoir, à la fin du programme de transformation, une équipe de ressources internes formée et autonome dans l'architecture, l'exploitation et le développement dans tous les aspects de la solution. La Société entend donner une solide formation à ses ressources. Et elle s'attend aussi de la part de l'alliance un transfert de connaissances complet et mesurable.

2.10.12.4 *Services requis*

La liste qui suit, sans être exhaustive, identifie certains services susceptibles d'être utilisés pendant la période de réalisation d'une livraison du programme et suite à sa mise en production (soit son soutien, sa maintenance et son exploitation) et ce, jusqu'à sa mise en service finale à la fin de la réalisation du programme.

L'alliance peut proposer d'autres services en matière d'intégration technologique.

Aux fins de compréhension, les services technologiques requis ont été regroupés selon les domaines et sous-domaines d'expertise suivants :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

A. Architecture et ingénierie
   - Architecture globale de la solution
   - Architecture et ingénierie pour l'infrastructure technologique

B. Conception, réalisation et évolution de la solution opérationnelle

C. Conception, réalisation et évolution de la solution informationnelle (BI)

D. Conversion, amélioration et acquisition des données

E. Infrastructure technologique, exploitation et opérations
   - Entretien et évolution de l'infrastructure technologique
   - Soutien opérationnel
   - Suivi de la performance et gestion de la capacité
   - Exploitation

**A. Domaine Architecture et ingénierie**

- Élaboration de l'architecture technologique des composants de la solution :
  - Intégration de tous les composants de la suite PGI (modules et produits de la suite PGI) utilisés dans le programme de transformation et de leur intégration à l'écosystème de la Société;
  - Élaboration de l'architecture sécurité;
  - Intégration des tierces parties (autre fournisseur de solution que la suite PGI) dans la solution;
- Élaboration et évolution de l'architecture de l'infrastructure technologique en tenant compte :
  - Des environnements opérationnels de production et de développement incluant la continuité de services;
  - De l'acquisition ou de la location des équipements en temps et lieu en fonction de la planification du programme (montée en charge) et selon leur durée de vie utile (cycle de vie);
  - Des environnements de relève et de haute disponibilité;
- Élaboration de l'architecture globale de la solution BI;
- Soutien aux développeurs et soutien aux autres équipes;
- Production des avis techniques sur des sujets spécifiques liés aux éléments de l'écosystème PGI et à leur cohabitation/intégration à l'écosystème de la Société;
- Proposition du paramétrage des composants technologiques de manière à assurer la disponibilité et la performance des services d'affaires;
- Assistance aux intervenants responsables du déploiement des composants technologiques;
- Proposition d'un plan global d'évolution de l'écosystème PGI dans le respect des pratiques des éditeurs et des échéanciers du programme;
- Intégration de la solution technique à la solution fonctionnelle en travaillant étroitement avec l'équipe Intégration & Assurance qualité;
- Proposition des approches méthodologiques qui viendront encadrer les activités d'entretien et d'évolution de l'écosystème PGI.

**B. Domaine Conception, réalisation et évolution de la solution opérationnelle**

Ce domaine regroupe l'ensemble des services associés à la conception, au développement, à l'entretien et au soutien technique de la solution opérationnelle incluant la mobilité.

- Réalisation (paramétrage ou développement) des composants techniques assurant l'intégration :
  - entre les composants de la suite de progiciels de gestion intégrés;
  - entre la solution opérationnelle et la solution informationnelle;
  - avec le patrimoine applicatif de la Société;
  - avec les organismes gouvernementaux et les partenaires avec lesquels la Société transige;
- Réalisation (développement) des composants fonctionnels non disponibles dans la solution (écarts);


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Réalisation (spécifications, développement et essais unitaires) des solutions de mobilité;
- Paramétrage des composants techniques de la solution;
- Réalisation des essais unitaires et d'intégration des traitements en différé en vue du respect des fenêtres de production;
- Élaboration de la documentation technique;
- Soutien à l'exécution de l'ensemble des essais identifiés dans la stratégie d'essais;
- Identification des activités de la stratégie de déploiement, celles-ci étant liées au plan détaillé de passage en production;
- Participation et réalisation des activités de mise en production et des activités de soutien postimplantation pour la période de rodage.

**Développement sur mesure pour les écarts majeurs**

Le développement sur mesure est un service requis pour les écarts majeurs qui ne peuvent être comblés par paramétrage de composants de la solution proposée.

Pour le développement sur mesure, la Société considère les deux (2) approches suivantes :

1. Le développement pris en charge par l'éditeur incluant son entretien et son évolution. Ce développement sera considéré comme faisant partie intégrante de la solution. C'est l'option qui est privilégiée par la Société.
2. Le développement par l'intégrateur conditionnel à un transfert de connaissances et une appropriation par les ressources de la Société peut aussi être considéré comme alternative au développement pris en charge par l'éditeur.

Les attentes de la Société vis-à-vis le développement sur mesure sont les suivantes pour les deux (2) approches :

- réutilisables en favorisant une architecture orientée services (SOA) lorsque pertinent;
- flexibles en offrant des mécanismes de paramétrage nécessaires pour soutenir l'évolution des besoins de la Société lorsque pertinent;
- performantes et robustes, c'est-à-dire respecter les exigences de qualité et de performance énoncées dans les besoins à la section 2.6.2.1 et à la section 2.7.6;
- conformes en respectant l'architecture et les standards de la suite PGI; il peut s'agir de :
  - conformité au standard de modélisation de données;
  - conformité au standard de gestion de la sécurité;
  - conformité au standard des modèles de traitement, entre autres : transaction en direct, traitement en différé, application mobile;
- évolutives et viables, c'est-à-dire que les évolutions mineures ou majeures (migration) des progiciels et composants de la suite ne devront pas avoir d'impact sur les développements sur mesure.

**C. Domaine conception, réalisation et évolution de la solution informationnelle (BI)**

Ce domaine regroupe l'ensemble des services associés à la conception, la réalisation, l'entretien et au soutien technique de la solution informationnelle. Il s'agit entre autres :

- Élaboration de l'architecture technologique cible de la solution informationnelle;
- Paramétrage des composants techniques assurant l'intégration entre les composants de la solution informationnelle et :
  - les composants de la solution opérationnelle;
  - si requis, les systèmes patrimoniaux;
- Encadrement, formation et soutien aux ressources de la Société pour la réalisation des tableaux de bord et des rapports;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Production des indicateurs de gestion inclus dans la liste des principaux rapports officiels;
- Production d'indicateurs de gestion déjà disponibles actuellement via le portail des tableaux de bord de gestion.

Vous trouverez, à l'annexe C6 – Portée de la reddition de comptes, la liste des principaux rapports officiels et des listes des principaux indicateurs de gestion existants.

### D. Domaine de la conversion, l'amélioration et l'acquisition de données (volet technologique)

Le processus de conversion des données a pour but de convertir les données de la Société et de les charger dans l'environnement cible de la solution. Ce sont les services d'intégration technologique qui ont le leadership des activités en lien avec la conversion.

- Élaboration de la stratégie de conversion :

  La Société doit se doter d'une stratégie de conversion arrimée avec la stratégie globale de mise en œuvre du programme de transformation. La stratégie doit inclure l'approche préconisée avec les grandes étapes, les barèmes d'estimation des efforts et le processus d'assurance qualité de la conversion;

- Paramétrage des outils et/ou réalisation des programmes pour :
  - l'amélioration des données (nettoyage) des données;
  - l'acquisition (ou génération) des données manquantes dans les systèmes patrimoniaux;
  - le chargement des données dans la solution;
- Élaboration de la stratégie des essais de conversion;
- Réalisation des essais de conversion et l'analyse des rejets;
- Coordination et exécution de la conversion des données pour la mise en production;
- Production de rapports et de tableaux de bord pour le suivi des résultats des activités de conversion et d'amélioration des données.

**Tableau 20 Partage de responsabilité pour les services de conversion, d'amélioration et d'acquisition de données**

| Étapes de la conversion | Rôle de l'alliance | Rôle de la Société |
|---|---|---|
| Extraction des données :<br>• système maison (IDMS)<br>• système maison (BD relationnelle)<br>• progiciel DBS<br>• DEMU | Accompagnement | Responsable |
| Analyse qualité | Accompagnement | Responsable |
| Nettoyage | Accompagnement | Responsable |
| Acquisition des données | Responsable | Accompagnement |
| Intégration des données au PGI | Responsable | Accompagnement |

### E. Domaine d'infrastructure technologique, exploitation et opérations

#### i. Entretien et évolution de l'infrastructure technologique

- Procéder à l'installation et à la configuration des composants technologiques (logiciels et matériels) associés à l'écosystème PGI en accord avec les architectures produites préalablement :
  - Conception (mise en place) des environnements de développement, d'essais d'acceptation, de formation, de préproduction et de production;
  - Soutenir, entretenir et exploiter les infrastructures de tous les environnements;
  - Prendre en charge le diagnostic et la résolution des incidents, de concert avec l'équipe de la Société, impliquant les composants de l'écosystème PGI;
  - Faire évoluer les infrastructures.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Fournir l'assistance technique nécessaire aux spécialistes TI de la Société lors de la mise en place et du maintien des couches technologiques requises à l'opérationnalisation des concepts d'intégration et de cohabitation.

**ii. Soutien opérationnel**

- **Durant le développement**
  - Prendre en charge les demandes de soutien et d'amélioration émanant des équipes de réalisation et les relayer aux spécialistes concernés;
  - Exécuter les fonctions de transport, de corrections et de mise en production;
  - Faire les rafraîchissements (données) des environnements de développement;
  - Appliquer les correctifs requis par l'éditeur;
  - Exécuter les fonctions de transport des modifications, améliorations, corrections dans les différents environnements de développement;
  - Soumettre aux personnes en autorité les demandes d'amélioration aux fins d'approbation;
  - Gérer la sécurité des environnements de développement.

- **Après les postimplantations des livraisons en cours de programme et à la fin du programme**
  - Structurer et opérationnaliser un centre d'assistance spécifique au programme :
    - Proposer un cadre de référence (rôles, responsabilités et interactions avec l'équipe de la Société);
    - Aligner l'opérationnalisation du centre d'assistance sur l'utilisation d'un outil intégré correspondant au modèle ITIL (arrimer le tout avec la solution [redacted];
    - Définir les aspects opérationnels rattachés au centre d'assistance (suivi, escalade, reddition de comptes, etc.);
    - Modéliser les rapports de suivi et les tableaux de bord;
  - L'alliance assurera le leadership du soutien postimplantation (soutien, entretien, exploitation) des livraisons en cours de programme :
    - Proposer un cadre de référence (rôles, responsabilités et interactions avec les unités de la VPTI concernées);
    - Identifier les ressources de l'alliance et les ressources de la Société qui seront dédiées au soutien postimplantation.

**iii. Suivi de la performance et gestion de la capacité**

- Recueillir les besoins en matière d'indicateurs auprès des intervenants concernés tant du domaine des affaires que des technologies de l'information;
- Définir le cadre global d'analyse à partir duquel seront exercées la gestion de la performance et la planification de la capacité;
- Proposer une approche méthodologique de planification de capacité des infrastructures (logiciel et matériel) faisant état des différentes activités à réaliser et des barèmes à considérer;
- Procéder au paramétrage des différents mécanismes et outils servant à la production des données statistiques ainsi qu'à la génération des tableaux de bord et des rapports de suivi;
- Préparer et exécuter les tests de performance, de stress et de volume;
- Concevoir, en adéquation avec les besoins émis, les différents rapports et tableaux de bord;
- Opérationnaliser les processus de suivi de la performance et de gestion de la capacité ainsi que d'en assurer le maintien.

**iv. Exploitation**

- Établir le cadre général d'exploitation de l'écosystème PGI (rôles, responsabilités, arrimage avec les pratiques de l'écosystème de la Société);
- Opérationnaliser les procédures d'exploitation soutenant l'écosystème PGI;
- Établir, en fonction des différentes architectures, le calendrier des traitements périodiques (TI et Affaires) associés à la suite PGI et en assurer le suivi;
- Assurer, de préférence de manière automatisée, le suivi de la disponibilité des composants supportant les services de la suite PGI;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Développer les mécanismes (paramètres, scripts…) qui viendront supporter l'automatisation des opérations TI de l'écosystème du PGI;
- Supporter les activités de recouvrement des environnements et des données associées à l'écosystème du PGI;
- Proposer un cadre de gestion de l'écosystème technologique du PGI arrimé au cadre de référence ITIL.

2.10.12.5 *Résultats attendus*

Au terme du programme, la Société veut disposer :

- d'une infrastructure technologique flexible et maîtrisée par ses ressources de la Société;
- d'une infrastructure performante, efficace, sécuritaire et évolutive;
- de données intégrales, intègres et cohérentes dans la suite de progiciels de gestion intégrés;
- d'interfaces faciles à modifier en fonction des nouveaux besoins et de l'évolution de la Société;
- d'une solution de progiciels stables et robustes;
- d'un bassin de ressources internes ayant acquis les compétences et l'autonomie nécessaires pour mettre à jour, entretenir et corriger les divers environnements technologiques;
- de documentation technique pertinente;
- de procédures d'exploitation claires et complètes;
- d'environnements de développement, de formation, de pilotage et d'essais qui permettent de poursuivre l'évolution des systèmes;
- de mécanismes de retour arrière efficaces;
- d'une solution respectant les niveaux de service établis (voir section V - Niveaux de services convenus de l'annexe C12 – Description détaillée de l'infrastructure technologique actuelle).

## 2.10.13 SERVICES DE GESTION DU CHANGEMENT

2.10.13.1 *Objectifs visés*

Dans le cadre du programme de transformation, les services de gestion du changement requis visent l'acquisition de compétences en vue :

- De mettre en œuvre un climat propice à l'organisation et à la concrétisation du changement;
- D'instaurer une approche de gestion du changement adaptée aux besoins de chacune des clientèles;
- D'amener une expertise et un leadership fort visant à guider la Société dans l'acquisition de compétences en vue d'une autonomie.

Ces services doivent permettre :

- D'élaborer des stratégies de gestion du changement;
- De planifier, réaliser, organiser et encadrer la mise en œuvre de ces stratégies et des activités qui en découlent;
- De proposer et mettre en place des mesures de suivi et d'évaluation des activités de gestion du changement réalisées.

2.10.13.2 *Orientations*

Spécifiquement pour les services de gestion du changement, les orientations de la Société à considérer par l'alliance sont :

- D'impliquer les gestionnaires de tous les niveaux hiérarchiques à titre d'acteurs de premier plan en ce qui concerne la mobilisation et l'adhésion du personnel au changement;
- De fournir une expertise et un soutien au gestionnaire dirigeant la gestion du changement à l'interne de l'organisation;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- D'impliquer des intervenants internes de la Société spécialistes du milieu des affaires, lors de toutes les étapes du programme, dans le but d'instaurer un réseau interne d'agents de changement et de permettre un transfert de connaissances continu :
  - Le nombre de ressources de la Société composant ce réseau sera à déterminer selon la solution proposée par l'alliance;
- D'identifier et de mesurer les impacts en lien avec la révision des processus et des tâches;
- D'élaborer de stratégies de gestion du changement adaptées à la réalité de chacune des clientèles;
- D'instaurer un arrimage serré entre la gestion du changement, les communications et la formation dans un objectif de cohérence;
- D'instaurer un arrimage serré entre la gestion du changement et l'intégration fonctionnelle dans un objectif de cohérence.

#### 2.10.13.3 *Cartographie des changements anticipés*

De façon préliminaire, la Société a identifié que le changement à mettre en œuvre va toucher trois (3) grandes clientèles, soit :

- La clientèle du volet des affaires (clientèles internes et externes);
- La clientèle du volet des technologies de l'information;
- La clientèle du volet de la gestion.

**Volet des affaires (clientèles internes et externes)**

Dans le cadre de la préparation du présent appel d'offres, la Société a réalisé un exercice de **cartographie préliminaire** afin d'évaluer l'étendue et l'ampleur des changements anticipés par les processus documentés à la section 2.6 – Devis fonctionnel et par vice-présidence pour la clientèle du volet des affaires. La grille suivante vise à présenter, de façon sommaire, les résultats de cet exercice. Les grilles détaillées des impacts sont disponibles à l'annexe C14 – Cartographie de l'étendue et de l'ampleur des changements du présent appel d'offres.
Afin de mesurer l'ampleur des changements anticipés, le concept de niveau d'habilitation a été utilisé. Dans le cadre du présent exercice, trois (3) niveaux d'habilitation ont été utilisés :

- ○ - Faible : Ajustement mineur au niveau du processus;
- ◉ - Modéré : Changement modéré, mais le processus conserve le même esprit;
- ● - Élevé : Changement majeur du processus sur plusieurs aspects.

La grille sommaire des pages suivantes présente, par domaine d'affaires, pour chacune des directions générales ou directions des vice-présidences, le **nombre de processus** qui auront un impact, et ce, par niveau d'habilitation.

Pour la VPTI, le niveau d'habilitation identifié dans cette grille est établi en considérant uniquement les impacts au niveau des processus opérationnels (exemple : séquence des activités, règles d'affaires, etc.). Les impacts liés au déploiement des nouveaux outils informatiques, à la nouvelle infrastructure technologique et de développement ne sont pas pris en considération dans cette grille.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Tableau 21 Sommaire de la cartographie préliminaire de l'étendue et de l'ampleur des changements

| NOM DE LA DIRECTION | Nombre de gestionnaires | Nombre d'employés | NOMBRE DE PROCESSUS TOUCHANT UNE DIRECTION PAR NIVEAU D'HABILITATION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ***Gérer la relation avec les usagers (GRU)*** *9 processus opérationnels* | | | ***Conception et implantation des mesures de protection (CIM)*** 4 processus opérationnels Bien que ces processus soient hors de la portée de l'appel d'offres, un impact est à prévoir par le changement des lois et règlements | | | ***Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP)*** 4 processus opérationnels | | | ***Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV)*** 7 processus opérationnels | | | ***Contrôler et surveiller le transport routier des personnes et des biens (CST)*** 1 processus opérationnel | | | ***Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND)*** 6 processus opérationnels Le niveau d'habilitation a été établi en fonction de la portée d'acquisition (section 2.1.1) et des effets collatéraux. C'est processus sont inclus dans la portée des travaux jusqu'à la phase Conception des services professionnels | | | ***Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD)*** 2 processus opérationnels | | | ***Gérer les relations avec les partenaires (GRP)*** 4 processus opérationnels | | | ***Soutien à la prestation de services (SPS)*** 5 processus opérationnels (9 segments de processus) | | | ***Soutien à l'organisation (SOR)*** 7 processus opérationnels (22 segments de processus dont 5 segments de processus exclus de la portée du présent appel d'offres) | | | ***Gouvernance de l'organisation (GOR)*** 4 processus opérationnels dont 2 exclus de la portée du présent appel d'offres | | |
| | | | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* | *Faible* | *Modéré* | *Élevé* |
| ***CLIENTÈLES INTERNES*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Présidente et chef de la direction** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Direction des affaires juridiques | 1 | 42 | 7 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 9 | 0 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction vérification interne et évaluation des programmes | 2 | 12 | 9 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 1 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| **Vice-présidence aux affaires publiques et gouvernementales et à la stratégie de prévention routière** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Direction de la recherche et du développement en sécurité routière | 1 | 23 | 8 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8 | 1 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction des relations avec les partenaires en sécurité routières | 1 | 13 | 7 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction des relations médias et gouvernementales et soutien administratif | 1 | 10 | 7 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction des communications | 3 | 45 | 8 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8 | 1 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| **Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Direction général du développement et de la performance | 3 | 28 | 9 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 2 | 1 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale du soutien opérationnel et de la sécurité des véhicules | 6 | 70 | 9 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| - Directions régionales - 3 directions | 19 | 338 | 9 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| **Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Direction générale de l'actuariat | 2 | 18 | 8 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 8 | 1 | 0 | 0 | 3 | 14 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des ressources humaines | 7 | 85 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 10 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des finances et du contrôle organisationnel | 5 | 63 | 8 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 | 5 | 12 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction des ressources matérielles et immobilières | 4 | 83 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 2 | 1 | 3 | 2 | 12 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale du suivi des risques organisationnels et de la mesure de la performance | 2 | 18 | 9 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 | 3 | 1 | 0 | 6 | 11 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des mandats organisationnels et de la conformité en gestion contractuelle | 2 | 23 | 9 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 6 | 2 | 1 | 3 | 2 | 12 | 0 | 2 | 0 |
| **Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Direction générale du soutien en services aux accidentés | 12 | 241 | 3 | 6 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 5 | 13 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des services aux accidentés | 13 | 348 | 3 | 6 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 3 | 13 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des recours administratifs des accidentés | 5 | 129 | 4 | 5 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 3 | 13 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction du soutien et du suivi administratif | 1 | 12 | 5 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 3 | 10 | 3 | 4 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction de l'amélioration continue | 3 | 24 | 6 | 3 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 3 | 10 | 6 | 1 | 0 | 2 | 0 |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| NOM DE LA DIRECTION | Nombre de gestionnaires | Nombre d'employés | NOMBRE DE PROCESSUS TOUCHANT UNE DIRECTION PAR NIVEAU D'HABILITATION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Gérer la relation avec les usagers (GRU) 9 processus opérationnels | | | Conception et implantation des mesures de protection (CIM) 4 processus opérationnels Bien que ces processus soient hors de la portée de l'appel d'offres, un impact est à prévoir par le changement des lois et règlements | | | Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire sur le réseau public (CSP) 4 processus opérationnels | | | Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec (CSV) 7 processus opérationnels | | | Contrôler et surveiller le transport routier des personnes et des biens (CST) 1 processus opérationnel | | | Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route (IND) 6 processus opérationnels Le niveau d'habilitation a été établi en fonction de la portée d'acquisition (section 2.1.1) et des effets collatéraux. C'est processus sont inclus dans la portée des travaux jusqu'à la phase Conception des services professionnels | | | Réaliser les autres mandats confiés à la Société (AMD) 2 processus opérationnels | | | Gérer les relations avec les partenaires (GRP) 4 processus opérationnels | | | Soutien à la prestation de services (SPS) 5 processus opérationnels (9 segments de processus) | | | Soutien à l'organisation (SOR) 7 processus opérationnels (22 segments de processus dont 5 segments de processus exclus de la portée du présent appel d'offres) | | | Gouvernance de l'organisation (GOR) 4 processus opérationnels dont 2 exclus de la portée du présent appel d'offres | | |
| | | | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé | Faible | Modéré | Élevé |
| **CLIENTÈLES INTERNES** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Direction générale du soutien et de développement des affaires | 11 | 237 | 0 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 7 | 8 | 6 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction régionale - 4 directions | 36 | 664 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 6 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des services centralisés | 19 | 543 | 1 | 4 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 2 | 6 | 10 | 5 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| **Vice-présidence aux technologies de l'information** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *(Le niveau d'habilitation identifié pour cette clientèle tient compte uniquement des impacts au niveau du déroulement des processus. Les impacts liés au déploiement des nouveaux outils informatiques et de l'infrastructure technologique ne sont pas pris en considération.)* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Direction générale de la planification et de la performance | 3 | 45 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 3 | 1 | 5 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale de l'architecture, de la conception et de l'intégration | 4 | 56 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des programmes d'envergure | 4 | 16 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale des solutions d'affaires | 4 | 96 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction des solutions de soutien à l'organisation | 4 | 67 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction générale de l'infrastructure technologique | 3 | 74 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| - Direction des opérations et des services aux utilisateurs | 4 | 76 | 9 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 1 | 4 | 11 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| **CLIENTÈLES EXTERNES** | **Nombre** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mandataires | 100 | | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 | 1 | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 6 | 1 | 2 | | | | | | |
| Mandataires en vérification mécanique | 160 | | 7 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 1 | 1 | | | | | | |
| Concessionnaires et fabricants | 300 | | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 1 | 1 | | | | | | |
| Organismes judiciaires/quasi-judiciaires | 225 | | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 9 | 0 | 0 | | | | | | |
| Organismes publics | | | 6 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 9 | 0 | 0 | | | | | | |
| Organismes privés | | | 6 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 9 | 0 | 0 | | | | | | |
| Service de police /CRPQ | | | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 9 | 0 | 0 | | | | | | |
| Population | 5 283 950 détenteurs de permis, 6 240 266 véhicules en circulation, 36 151 personnes accidentés | | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 | Ne s'applique pas | | | | | |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

**Volet des technologies de l'information**

Pour cette clientèle, la Société a été en mesure d'évaluer que l'étendue et l'ampleur des changements anticipés sont de **niveau élevé** pour l'ensemble des directions de la Vice-présidence aux technologies de l'information. En effet, l'ensemble des facettes du quotidien des intervenants de cette vice-présidence est appelé à changer, puisque ces changements vont toucher l'ensemble de l'infrastructure technologique et le développement informatique ainsi que les façons d'opérer, d'exploiter et de maintenir les solutions.

Il est donc possible de prévoir une période d'appropriation de la nouvelle solution puisque de nouvelles connaissances devront être acquises et de nouvelles compétences devront être développées par le personnel touché.

**Volet de la gestion**

En ce qui concerne les intervenants de la direction ainsi que leur équipe de gestion, les changements à venir sont intimement liés avec :

- La mise en place de nouveaux outils en soutien à la prise de décision (tableaux de bord et intelligence d'affaires (BI));
- L'appropriation d'un nouveau vocabulaire en lien avec les nouvelles philosophies et façons de faire.

2.10.13.4 *Ressources disponibles et partage de responsabilités*

Dans la cadre de ses activités, la Société possède un bassin d'expertise limité en gestion du changement. Dans ce contexte, la Société sera en mesure d'affecter **trois (3) analystes spécialisés en gestion du changement** pour participer aux travaux. De plus, la Société fournira les intervenants constituant le réseau d'agents de changement à mettre en œuvre tel que spécifié à la section *2.10.13.2 - Orientations*. Le nombre d'intervenants composant ce réseau sera déterminé selon la solution proposée par l'alliance.

Dans l'éventualité où des ressources supplémentaires seraient disponibles, la Société demande à l'alliance d'impliquer ces ressources dans l'orchestration et la réalisation des activités de gestion du changement dans le souci d'un transfert de connaissances continu.

En ce qui concerne le partage des responsabilités, la Société :

- Conserve la mise en œuvre de toutes les activités en gestion du changement en lien avec le développement organisationnel, la gestion de la main-d'œuvre et les relations de travail.

  Pour ce faire, la Société s'engage à fournir les intervenants internes requis pour la réalisation de ces travaux. La Société s'attend à ce que l'alliance fournisse les intrants nécessaires à la réalisation de ces activités.

- Confie à l'alliance l'entièreté des activités en lien avec la planification, l'organisation, la conception, la réalisation, le suivi et l'évaluation de l'ensemble des activités requises en gestion du changement pour les volets suivants, et ce, pour toutes les phases du projet :
  - Refonte des processus et des outils;
  - Révision de l'infrastructure technologique;
  - Révision de l'infrastructure de développement;
  - Révision des façons de faire.

2.10.13.5 *Services requis*

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie certains services susceptibles d'être utilisés. L'alliance peut aussi proposer des services complémentaires en gestion du changement.

- Analyses et stratégies de gestion du changement :
  - Analyses d'impact (diagnostics) : le but de cette activité est de réaliser un inventaire des aspects (outils, savoirs, organisation du travail, systèmes organisationnels) qui seront touchés par la mise en œuvre des solutions et de quelles façons ils seront touchés. La


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

conduite de cette activité est requise pour chacune des clientèles (internes et externes) de l'organisation.

- Stratégie globale de gestion du changement : à partir de l'analyse d'impact, identifier les besoins de développement et de soutien requis pour chacune des clientèles (internes et externes) afin que ces dernières répondent avec succès aux nouvelles attentes suite à la mise en œuvre des solutions.
- Stratégies détaillées de gestion du changement : ces stratégies sont un prolongement de la stratégie globale de gestion du changement. Elles permettent de préciser, avec l'avancement du projet, les activités de sensibilisation et de mobilisation à privilégier pour chacune des clientèles.

- Alimenter et conseiller la Société sur les profils de ressources requises pour soutenir la solution mise en œuvre :
  - Sur le plan des affaires (opérationnalisation des processus);
  - Sur le plan des technologies.
- Mise en œuvre de la gestion du changement :
  - Coordonner les activités de gestion du changement à mettre en œuvre.
  - Accompagnement et conseil stratégique : consiste à guider et conseiller les gestionnaires de haut niveau de l'organisation et autres instances.
  - Conception et réalisation d'outils et d'activités : dans le cadre de ce type de service, le conseiller sera appelé à intervenir selon l'activité à réaliser.
- Suivi et évaluation des activités de gestion du changement :
  - Évaluation des activités en gestion du changement : ce service vise à réaliser une démarche afin d'évaluer les activités en gestion du changement selon des indicateurs de succès préétablis. Par le fait même, ce service vise à identifier les lacunes, les points à améliorer ainsi que les causes afin de mettre en place des palliatifs pour rectifier la situation.
  - Bilans des activités en gestion du changement : des bilans des activités réalisées en gestion de changement devront minimalement être présentés aux six (6) mois ou à la fin de chaque livraison du projet.

#### 2.10.13.6 *Résultats attendus*

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie les résultats dont la Société s'attend à disposer au terme du programme. L'alliance peut aussi proposer des biens livrables ou résultats complémentaires en gestion du changement.

- Une approche de gestion du changement qui tire avantage des meilleures pratiques du marché et des facilités offertes par la suite de progiciels de gestion intégrés;
- Une analyse des impacts et des besoins en gestion du changement par clientèle, par poste ou par titre d'emploi;
- Les informations en lien avec les profils et compétences requises pour opérationnaliser la solution mise en œuvre;
- Une stratégie globale de gestion du changement sur le plan corporatif;
- Des stratégies détaillées de gestion du changement par secteur et/ou par clientèle;
- Le soutien d'un réseau d'agents de changement actif et permanent à l'interne de l'organisation;
- Un modèle d'évaluation d'une activité en gestion du changement basé sur des indicateurs préétablis;
- Des bilans périodiques des activités réalisées en gestion de changement minimalement aux six (6) mois ou encore à la fin de chaque livraison du projet;
- Un personnel interne habilité à mettre à jour, entretenir et corriger les différents livrables produits dans le cadre de l'organisation et la concrétisation des stratégies de gestion du changement mises en œuvre;
- Les clientèles internes et externes habilitées à utiliser et à fonctionner avec les nouvelles façons de faire (processus, outils et gabarits, etc.).


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 2.10.14 SERVICES EN COMMUNICATION

### 2.10.14.1 *Objectifs visés*

Dans le cadre du programme de transformation, la Société désire s'adjoindre les services d'une équipe de professionnels en communication pour soutenir particulièrement la gestion de changement.

Ces ressources externes devront élaborer des stratégies de communication interne, planifier, réaliser et encadrer leur mise en œuvre, et mettre en place des mesures de suivi. Ces services doivent s'effectuer en collaboration avec la Direction des communications afin d'assurer la cohérence organisationnelle dans les communications et dans l'évaluation des activités de communication réalisées.

Ces stratégies de communication visent à :

- Mettre en œuvre un climat propice aux échanges, à la vulgarisation du changement et de ses impacts, à l'établissement d'une vision commune et d'un vocabulaire commun, le tout de façon décloisonnée pour favoriser un partage bidirectionnel de l'information (entre les différents paliers de l'organisation ainsi que les différentes entités composant un même palier).
- Instaurer une approche de communication adaptée aux besoins de chaque clientèle;
- Amener une expertise et un leadership fort visant à guider la Société dans l'acquisition des compétences pour la rendre autonome au terme du programme.

### 2.10.14.2 *Orientations*

Spécifiquement pour les services en communication, l'alliance doit considérer les orientations suivantes de la Société :

- Travailler en étroite collaboration avec le personnel de la Direction des communications en l'associant, entre autres, à la réflexion stratégique, à la validation des stratégies, des moyens et des messages avant et pendant la mise en œuvre.
- La stratégie de communication doit s'inscrire dans la stratégie de gestion de changement du programme de transformation dans un souci de cohérence.
- L'utilisation d'un site de collaboration SharePoint et d'un espace intranet à titre de plateformes de diffusion pour appuyer les stratégies de communication et de gestion du changement. Les deux (2) plateformes agiront en complémentarité :
  - Le site de collaboration SharePoint, par son aspect collaboratif d'échanges bidirectionnels et dynamique, permettra de soutenir les activités de l'équipe de projet, le partage des connaissances et la diffusion d'informations opérationnelles;
  - L'espace intranet permettra la diffusion d'informations organisationnelles de masse à l'ensemble du personnel de la Société, et ce, de façon statique et unidirectionnelle.
- Élaborer des stratégies de communication qui prennent en considération les éléments suivants :
  - La complexité du programme de transformation en cours;
  - La réalité des différentes clientèles touchées, tout en conservant une cohérence d'ensemble;
  - Le calendrier d'implantation;
  - La planification stratégique de la Société au niveau des communications.
- Le respect des normes, des politiques et des standards en vigueur à la Société ou auxquels elle est soumise. À titre d'exemple :
  - Politique de communication de la Société;
  - Politique linguistique de la Société;
  - Politique éditoriale de l'intranet de la Société;
  - Politique d'utilisation du courriel et des services Internet de la Société;
  - Politique sur le droit d'auteur de la Société;
  - Standards d'accessibilité Web du Secrétariat du Conseil du trésor du Québec[9];
  - Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec.

[9] http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- La Société dispose de plusieurs moyens lui permettant de joindre les différentes clientèles visées par le présent programme et devra en utiliser de nouveaux. Le tableau suivant présente un aperçu des moyens actuellement disponibles à la Société pour chacune des clientèles.

**Tableau 22 Moyens de communication disponibles à la Société par clientèle**

| Communications internes | Communications externes | |
|---|---|---|
| | Population | Partenaires et autres organismes |
| Boîte de courriel dédiée au projet<br>Site de collaboration<br>Présentations aux comités de gestion de chacune des vice-présidences<br>Écrans d'affichage<br>Affiches<br>Intranet<br>Documentation électronique<br>Correspondance électronique<br>Capsules vidéos | Site Web de la Société (Refonte en cours, mise en production en février 2016)<br>Documentation imprimée (brochures, dépliants, etc.)<br>Lettres administratives (communication directe)<br>Infolettre<br>Relations publiques (communiqués, kiosques d'information, entrevues médias, événements de presse, etc.)<br>Et autres | Moyens identiques à ceux utilisés pour la population<br>Rencontres avec les unités d'affaires |

2.10.14.3 *Ressources disponibles et partage de responsabilités*

Dans le cadre de ses activités, la Société possède un bassin de ressources limité en lien avec les activités de communications internes associées aux projets et aux opérations des secteurs. Dans ce contexte, la Société sera en mesure d'affecter **un (1) analyste spécialisé** en communication pour participer aux travaux. En ce qui concerne le partage des responsabilités, la Société :

**Communications externes**

- Conserve toutes les activités de communications externes (population, partenaires et autres organismes) telles que les communications institutionnelles, les communications destinées au grand public, aux mandataires ou aux partenaires. L'ensemble de ces activités sera sous la responsabilité de la Direction des communications de la Société.
- S'engage à fournir les intervenants internes requis pour la réalisation de ces travaux. La Société s'attend à ce que l'alliance fournisse les intrants nécessaires à la réalisation de ces activités et une planification des principaux jalons, dès le début et tout au long de l'avancement du programme.

**Communications internes**

- Confie à l'alliance les activités en lien avec la planification, l'organisation, la conception, la réalisation, le suivi et l'évaluation de l'ensemble des activités de communications internes, et ce, pour toutes les phases du programme.

Ces travaux devront être réalisés en étroite collaboration avec la Direction des communications de la Société, notamment pour le volet de la définition des orientations des stratégies de communication et le contrôle de la qualité.

2.10.14.4 *Services requis*

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie certains services susceptibles d'être utilisés. L'alliance peut aussi proposer des services complémentaires en communication.

- Analyses, plans et stratégies de communication :
  - Analyses des besoins en communication (diagnostics) :
    - Analyse de la situation et du contexte qui prévalent;
    - Identification des clientèles cibles (internes et externes).
- Définition d'un plan global de communication :
  - Détermination des objectifs communicationnels généraux et pour chacune des clientèles cibles;
  - Identification et définition des axes de communication privilégiés.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Stratégies détaillées de communication (pour chaque clientèle interne) :
  - Déterminer les moyens et outils requis;
  - Identifier les échéanciers.
- Accompagnement et conseil stratégique :
  - Guider et conseiller les gestionnaires de haut niveau de l'organisation et autres instances.
- Mise en œuvre des activités de communication :
  - Guider et conseiller les gestionnaires de haut niveau de l'organisation et autres instances. Conception et réalisation d'outils et d'activités : dans le cadre de ce type de service, le conseiller sera appelé à intervenir selon l'activité à concevoir et/ou réaliser.
  - Gestion, assurance qualité, coordination et suivi des communications.
  - Supervision de la production et de l'entretien de l'espace intranet du programme.
  - Supervision de la production et de l'entretien du site de collaboration SharePoint.
  - Production des biens livrables de communication pour l'espace intranet du programme (exemples : manchettes, pages d'information, bulletins, et autres).
  - Production des biens livrables de communication pour le site de collaboration SharePoint (exemples : manchettes, pages d'information, bulletins, et autres).
  - Révision linguistique, en cohérence avec la politique linguistique et les orientations de la Société en ce sens.
- Suivi et évaluation des activités de communication :
  - Évaluation des activités de communication :
    - Évaluation de la portée des messages et de leur compréhension selon des indicateurs de succès préétablis.
    - Identifier des lacunes, les points à améliorer ainsi que les causes afin de mettre en place des palliatifs pour rectifier la situation.
  - Effectuer un bilan des activités de communication.

#### 2.10.14.5 *Résultats attendus*

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie les résultats auxquels la Société s'attend à disposer au terme du programme. L'alliance peut aussi proposer des biens livrables ou résultats complémentaires en communication.

- Une approche de communications internes qui tire avantage des meilleures pratiques du marché et des facilités offertes par la suite de progiciels de gestion intégrée;
- Une analyse des impacts et des besoins en communication par clientèle cible;
- Un plan global de communications sur le plan corporatif réalisé en étroite collaboration avec la Direction des communications afin d'avoir une vision complète des communications externes et internes;
- Un modèle d'évaluation d'une activité de communication basé sur des indicateurs préétablis;
- Des bilans périodiques des activités réalisées en communication par livraison, par phase de la méthodologie ou annuellement;
- Un personnel interne habilité à mettre à jour, entretenir et corriger les différents livrables produits dans le cadre de l'organisation et la concrétisation des stratégies de communication mises en œuvre;
- Une vision commune de la nouvelle solution et un vocabulaire commun partagés par tous les intervenants internes de l'organisation.

### 2.10.15 **SERVICE DE FORMATION**

#### 2.10.15.1 *Objectifs visés*

Dans le cadre du programme de transformation, les services de formation, incluant le développement des compétences requises, visent l'acquisition de compétences en vue de :

- Soutenir une culture d'apprentissage continu par la sensibilisation, la mobilisation et l'habilitation des personnes impliquées dans le programme de transformation organisationnelle, et ce, en cohérence avec la stratégie de gestion du changement;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Combler l'écart entre les compétences maîtrisées actuellement par les différentes clientèles et les compétences requises à l'exercice de leur fonction à la suite des changements amenés par le programme de transformation organisationnelle, et ce, en cohérence avec la stratégie de mise en œuvre;
- Répondre aux besoins de formation liés aux différents mouvements de personnel, tels que l'arrivée d'un nouvel employé, l'enrichissement des tâches d'un employé ou l'arrivée d'un nouveau partenaire;
- Atteindre le niveau de performance attendu à la suite des activités de formation, notamment au regard de la Déclaration de services aux citoyens adoptée par la Société.

Ces services doivent permettre de :

- Développer et maintenir les compétences des ressources de la Société pour offrir et améliorer une prestation de services multimodes de qualité;
- Assurer la formation du personnel des mandataires et des partenaires afin qu'il acquiert les compétences nécessaires pour réaliser les activités convenues avec la Société;
- Augmenter l'autonomie des employés et leur capacité d'adaptation au changement;
- Réduire la courbe d'apprentissage des différentes clientèles;
- Minimiser les coûts de formation, notamment ceux liés au déplacement;
- Élaborer des stratégies de formation adaptées aux besoins spécifiques des clientèles et tenant compte des particularités de leur contexte;
- Planifier, concevoir, réaliser et encadrer la mise en œuvre de ces stratégies et les activités qui en découlent;
- Proposer et mettre en place des mesures de suivi et d'évaluation des activités de formation permettant d'évaluer la satisfaction des apprenants, les apprentissages réalisés, le transfert des apprentissages et l'impact des activités de formation sur la performance organisationnelle (résultat);
- Obtenir l'information de gestion adéquate pour calculer le retour sur l'investissement associé au choix de la stratégie de formation (ex. : formation en classe versus e-learning ou classe virtuelle synchrone).

#### 2.10.15.2 *Mise en contexte*

La Société veut s'assurer qu'elle dispose d'employés compétents et en nombre suffisant pour répondre à la demande selon les niveaux de service convenus. Pour ce faire, des solutions d'apprentissage sont élaborées pour que chaque employé possède les compétences souhaitées lors de l'entrée en fonction, lors de l'affectation à une nouvelle tâche ou lors de changements à l'environnement de travail. De plus, étant donné que la Société mise sur la contribution de plusieurs partenaires et mandataires, ce modèle d'affaires doit être pris en considération dans le choix des stratégies et solutions d'apprentissage.

Le programme de transformation organisationnelle amène un contexte de changements importants et fréquents pour plusieurs années à la Société et, par conséquent, d'importants besoins de formation chez une multitude d'intervenants. En ce sens, la présente section vise à dresser un portrait générique des clientèles visées par la solution de formation, de son contexte en plus de décrire les modes de diffusion privilégiés par la Société.

**Clientèle cible**

Au même titre que pour les activités de gestion du changement, la clientèle visée par la solution de formation comprend les trois volets suivants : processus, technologies de l'information et haute gestion.

Le **volet des processus** (connaissances, processus opérationnels et informationnels, outils, lois et règlements, etc.) inclut :

- L'ensemble du personnel de la Société ( celui impacté par les changements)
- Les mandataires dont :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Mandataires privés – points de service;
- Centres de formation en transport;
- Commerçants automobiles;
- Mandataires en vérification mécanique.

- Les partenaires d'affaires (selon les ententes établies avec la Société).

Le **volet des technologies de l'information** (connaissances, outils, etc.) inclut :

- Le personnel de la Vice-présidence aux technologies de l'information;
- L'ensemble des pilotes de systèmes et des conseillers d'affaires de la Société.

Le **volet de la gestion** comprend l'ensemble des directeurs généraux et vice-présidents de la Société ainsi que la présidente et chef de la direction (processus informationnels, etc.).

**Particularités du contexte**

La solution de formation proposée doit tenir compte des particularités du contexte de la clientèle visée :

- La complexité croissante des tâches de l'ensemble des employés de la Société :
  - Volume et diversité des tâches et du contenu;
  - Changements fréquents et importants (ex. : modification aux lois et règlements);
  - Diversité des compétences;
- Le réseau de la Société qui s'étend sur l'ensemble du territoire du Québec (enjeu de distance);
- L'accès aux équipements et à la technologie qui est variable;
- La gestion des horaires qui influence la disponibilité des employés du service à la clientèle, des mandataires et des partenaires pour suivre la formation;
- Le roulement de personnel qui est important, ce qui implique une perte d'expertise et de nouveaux employés à former et à intégrer régulièrement :
  - Pression pour une intégration rapide des nouveaux employés dans les opérations;
  - Les courbes d'apprentissage actuelles peuvent être assez longues (ex. : plusieurs mois en général pour un préposé et jusqu'à un an pour le personnel du soutien technique);
  - Un nombre important d'employés occasionnels, notamment en centres de services.
- Un réseau de multiplicateurs (diffuseurs locaux) est utilisé pour diffuser la formation dans les centres de services répartis géographiquement;
- Les horaires de travail des employés du service à la clientèle varient selon leur secteur et leur région. De manière générale :
  - les employés des centres de services offrent une prestation de service à la clientèle de 08h30 à 16h30 et ceux des centres d'appels, de 08h00 à 17h00;
  - les employés du soutien technique permis et immatriculation offrent une prestation de services aux points de service du lundi au samedi, entre 8h30 et 21h00 selon la journée;
  - les employés du soutien technique SAAQclic offrent un service aux commerçants du lundi au vendredi, entre 8h30 et 21h00 selon la journée;
- Les horaires de travail des différents mandataires et partenaires varient selon leurs ententes avec la Société.
- La Société possède vingt-cinq (25) salles de formation. Parmi celles-ci, douze (12) sont situées au siège social alors que treize (13) sont réparties dans les directions régionales.

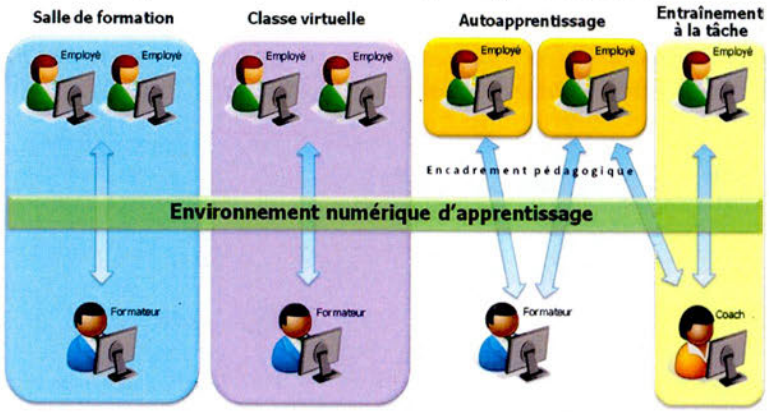
**Modes de diffusion privilégiés**

En ce qui concerne les approches de diffusion des formations, la Société privilégie une combinaison de plusieurs modes de diffusion (formation en classe, classe virtuelle, autoapprentissage et entraînement à la tâche) supportés par un environnement numérique d'apprentissage, tel que le présente le diagramme suivant :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 30 Modes de diffusion privilégiés à la Société**




Par environnement numérique, la Société désigne l'ensemble des équipements, des applications et des logiciels utilisés en enseignement et en apprentissage. Cela englobe également les plateformes de gestion de la formation, de production et de gestion des contenus, des apprentissages, de diffusion, de suivi et d'évaluation.

Le choix des modes de diffusion doit s'appuyer sur des critères de décision objectifs, notamment ceux en lien avec les éléments de contexte (profils des apprenants), le cycle de vie du contenu et le potentiel de réutilisation du contenu.

La Société souligne, plus particulièrement pour le mode autoapprentissage, l'importance d'un encadrement pédagogique formel et organisé, prévu à la stratégie de formation afin de soutenir la clientèle visée.

De plus, pour la Société, l'environnement numérique de formation couvre autant les activités de formation et de développement des compétences, les environnements de formation, la gestion de ces environnements que les données requises.

#### 2.10.15.3 *Orientations*

Les orientations de la Société à considérer par l'alliance sont :

- Identifier, prioriser et planifier les besoins de formation **en amont des changements**, selon la vision d'affaires de la Société.
- Suivre et évaluer la formation et le développement des compétences à l'aide d'**indicateurs** et d'**outils d'évaluation** (satisfaction, apprentissages, transfert des connaissances, impacts sur la performance organisationnelle et retour sur investissement).
- Accroître la capacité d'adaptation aux changements de l'organisation en favorisant une **culture d'apprentissage continu** :
  - Développer les habiletés d'apprentissage et l'autonomie des employés;
  - Responsabiliser et impliquer activement les gestionnaires et les employés dans le développement des compétences (responsabilité partagée).
- Instaurer une solution de formation efficace et efficiente qui mise sur l'utilisation des outils de travail (aides à la tâche) comme ressources pédagogiques, qui privilégie la combinaison de modes de diffusion et qui minimise les impacts sur les opérations, telles qu'une formation modulaire axée sur la tâche.
- Adopter des approches et des méthodes permettant l'agilité et la qualité de la conception, de la diffusion et de la mise à jour rapide et aisée des activités d'apprentissage et du matériel pédagogique.
- Exploiter le potentiel des technologies :
  - Pour soutenir les activités du processus de formation et de développement des compétences (ex. : planification, logistique, conception, validation, diffusion, suivi et évaluation, etc.);


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Pour soutenir les activités et stratégies d'apprentissage (ex. : environnement de formation, classes virtuelles, outils de simulation, etc.);
- Pour soutenir les activités de partage et la collaboration entre les intervenants en formation et en développement des compétences de l'ensemble des secteurs;
- Pour assurer la cohérence entre les banques de connaissances, les aides à la tâche et la formation.

- Assurer la cohérence entre les activités de gestion du changement, de communication, de formation et les alignements organisationnels.

#### 2.10.15.4 *Ressources disponibles et partage des responsabilités*

Dans le cadre de ses activités, la Société possède un bassin de ressources limité en lien avec les activités d'administration de la formation. Dans ce contexte, la Société s'engage à assigner **trois (3) conseillers en formation** (volet des processus/affaires) à temps plein. De plus, **deux (2) conseillers techniques spécialisés** pour l'environnement de formation (volet des processus) seront également assignés à temps partiel. En ce qui concerne la diffusion des formations, de **huit (8) formateurs** et près d'une **cinquantaine d'agents multiplicateurs** seront disponibles.
En ce qui concerne le partage des responsabilités, la Société :

- Privilégie le recours à ses ressources internes pour ce qui est des activités de diffusion des formations selon la capacité de chaque secteur.
- Confie à l'alliance l'ensemble des activités liées à l'analyse de besoins, à la stratégie de formation, à la planification et la logistique, à la conception, au suivi et à l'évaluation des activités de formation, et ce, pour l'ensemble des clientèles visées ainsi que l'ensemble des phases du programme :
  - Refonte des processus et outils;
  - Révision de l'infrastructure technologique;
  - Révision de l'infrastructure de développement;
  - Révision des façons de faire.

Dans le souci d'un transfert de connaissances continu, la Société rappelle que des ressources internes doivent être impliquées par l'alliance dans la conduite de ces activités.

#### 2.10.15.5 *Services requis*

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie les principaux services requis de la part de l'alliance. La première section indique les services requis plus généraux alors que la deuxième section présente les services requis selon le processus de formation actuel à la Société. L'alliance peut aussi proposer d'autres services en formation et développement des compétences.

**Services généraux**

- Mettre en œuvre la solution de formation :
  - Coordination et logistique de l'ensemble des activités liées à la solution de formation à mettre en œuvre;
  - Accompagnement et conseil stratégique : consiste à guider et conseiller les gestionnaires de haut niveau de l'organisation et les autres instances;
  - Conception et réalisation d'outils et d'activités (voir section services requis selon le processus de formation).
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'intégration des formations (activités d'apprentissage et matériel pédagogique) développées dans le cadre du programme de transformation aux formations actuelles. Bien que la majorité des façons de faire soit appelée à changer dans le cadre du programme de transformation organisationnelle, certaines connaissances inclues dans les différentes formations de base ne seront pas modifiées (ex. : notions relatives aux classes de permis et aux sanctions pour un préposé aux renseignements).
- Proposer les divers éléments qui permettront de définir le mode de fonctionnement de la formation dans le cadre du programme de transformation. Ce service est requis en **amont de l'étape de mise en œuvre** du programme. De plus, les éléments considérés doivent être intégrés et permettre leur **réutilisation** et leur intégration au cadre de gestion en matière de formation et de développement des compétences qui sera développé par la Société. Voici les principaux éléments requis :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Objectifs et portée des travaux de formation dans le cadre du programme de transformation;
- Modèle de gestion (ex. : comité de gestion, son rôle et ses responsabilités);
- Orientations et principes de fonctionnement de la formation;
- Cadre réglementaire;
- Cadre technologique (quelles technologies seront privilégiées dans tels contextes, afin de soutenir les activités de formation);
- Règles et standards, critères de qualité;
- Architecture d'information (ex. : classification et découpage des métadonnées);
- Règles d'affaires;
- Gestion des accès;
- Gestion des demandes;
- Gestion du matériel de formation et de l'architecture d'information (cycle de vie);
- Gestion des gabarits;
- Processus de validation et d'approbation;
- Publication;
- Processus;
- Rôles et responsabilités des acteurs.

**Services requis selon le processus de formation**

Les services identifiés ci-après s'appuient sur les étapes du processus documenté SOR4.2 Gérer la formation et le développement des compétences :

1. Analyse de besoins de formation;
2. Élaboration de la stratégie de formation;
3. Conception des formations;
4. Planification et préparation de la diffusion;
5. Diffusion de la formation;
6. Suivi et évaluation de la formation.

Les services professionnels en formation proposés par l'alliance doivent minimalement inclure les items identifiés ci-après. Ces services visent à répondre de manière intégrée à l'ensemble des besoins de formation de la clientèle visée par le programme.

De plus, en ce qui concerne les ressources spécialisées de la VPTI, les services requis sont limités à l'analyse des besoins et à l'élaboration des stratégies de formation.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Tableau 23 Services requis selon le processus de formation**

| Étapes du processus | Descriptions des services requis |
|---|---|
| 1. Analyse de besoins de formation | Analyser les besoins de formation de l'ensemble des clientèles visées, afin de recueillir les intrants nécessaires à l'élaboration des stratégies de formation.<br>L'analyse de besoins doit minimalement permettre de :<br>• Identifier l'écart entre les compétences maîtrisées et celles requises pour effectuer la tâche selon le niveau de performance attendu<br>• Déterminer les efforts demandés pour répondre aux besoins de formation<br>• Évaluer les coûts de formation<br>• Produire un échéancier identifiant les activités à réaliser et une estimation de leur durée, de leur date de début et de leur date de fin |
| 2. Élaboration de la stratégie de formation | Élaborer une stratégie de formation tenant compte des orientations de cohabitation des solutions actuelles et cibles ainsi que des besoins de formation liés aux mouvements de personnel. La stratégie de formation doit mettre l'emphase sur le choix de la meilleure solution possible et inclure, notamment, les éléments suivants :<br>• tâches visées par la formation<br>• nature des contenus associés (connaissances, habiletés, savoirs relationnels)<br>• solution de formation : modes de diffusion par activité de formation, séquence des activités de formation (parcours), durée des activités de formation, stratégies d'apprentissage à utiliser pour les activités de formation à concevoir ou à mettre à jour, encadrement pédagogique, matériel pédagogique requis |
| | Élaborer une stratégie de suivi et d'évaluation de la formation permettant de suivre le parcours de l'apprenant et d'évaluer entre autres :<br>• le niveau d'appréciation des apprenants<br>• le niveau d'apprentissage (savoir, savoir-faire, savoir relationnels) des apprenants à la suite des activités de formation<br>• le niveau de transfert des apprentissages réalisés par les apprenants dans l'exercice de leurs tâches à la suite des activités de formation<br>• dans quelle mesure les activités de formation réalisées contribuent à l'atteinte des résultats ou à l'amélioration de la performance organisationnelle (résultats)<br>• le retour sur investissement des activités de formation |
| | Effectuer la planification des activités de formation de manière autonome et mettre en évidence les expertises mises à contribution à l'étape de conception des formations |
| | Gérer l'architecture d'information de la banque de connaissances |
| 3. Conception des formations | En fonction de la stratégie de formation élaborée :<br>• Concevoir les activités de formation (design pédagogique)<br>• Concevoir le devis pédagogique ou le scénarimage<br>• Concevoir le guide du formateur et le guide du coach (lorsque requis)<br>• Préparer les cas dans les outils de simulation<br>• Produire le matériel pédagogique selon le design pédagogique élaboré<br>• Sélectionner les aides à la tâche utilisées<br>• Préparer les outils de suivi et d'évaluation de la formation |
| 4. Planification et préparation de la diffusion | L'alliance doit s'engager à accompagner les formateurs de manière à ce qu'ils soient prêts et efficaces au moment de la diffusion |
| | Effectuer la logistique des activités de formation |
| 5. Diffusion de la formation | Au moment de la diffusion de la formation :<br>• Effectuer le suivi de la participation<br>• Diffuser la formation selon le mode prévu à la stratégie de formation<br>• Réaliser les activités d'apprentissage<br>• Évaluer les apprentissages<br>• Évaluer la satisfaction |
| | À la suite de la diffusion de la formation :<br>• Apporter des corrections et des améliorations au matériel pédagogique et aux activités d'apprentissage (si requis)<br>• Déterminer s'il y a des écarts à combler |
| 6. Suivi et évaluation de la formation | Mettre en œuvre la stratégie de suivi et d'évaluation de la formation, notamment en :<br>• Effectuant le suivi du parcours de l'apprenant<br>• Évaluant le transfert des apprentissages<br>• Évaluant le résultat<br>• Évaluant le retour sur investissement (associé au choix de la stratégie de formation) |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.10.15.6 *Résultats attendus*

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie les résultats dont la Société s'attend à disposer au terme du programme. L'alliance peut aussi proposer des biens livrables ou d'autres résultats en formation.

- Une approche de gestion et d'administration de la formation qui tire avantage des meilleures pratiques du marché et des facilités offertes par la suite de progiciels de gestion intégrés (ex. : outils de gestion des apprentissages, outil auteur, classes virtuelles);
- Des programmes de formations de base (formations initiales à la tâche) améliorés et mis à jour, intégrant l'ensemble des nouveautés amenées par le programme de transformation organisationnelle, et ce, pour l'ensemble des clientèles visées. Le programme de formation de base inclut, selon la clientèle, les éléments suivants :
  - Les stratégies de formation, incluant les parcours de formation
  - Les stratégies de suivi et d'évaluation
  - Les activités d'apprentissage
  - Le matériel pédagogique
- Une architecture d'information et une banque de connaissances mise à jour;
- Une stratégie de formation globale sur le plan corporatif;
- Des stratégies de formation spécifiques par clientèle spécifique;
- Des stratégies qui soutiennent adéquatement l'habilitation (formation) tout en minimisant les impacts sur les opérations;
- Un modèle de suivi du parcours des apprenants;
- Un modèle d'évaluation des activités de formation basé sur des indicateurs préétablis permettant d'évaluer les niveaux déterminés;
- Un cadre de gestion intégré en matière de formation et de développement des compétences, dans le cadre du programme de transformation, alimenté à partir des travaux réalisés dans le cadre du présent appel d'offres. Ce cadre corporatif devra également recueillir les éléments hors portée du programme de transformation organisationnelle;
- L'ensemble de la clientèle visée habilité aux nouvelles connaissances et façons de faire, de manière à atteindre le niveau de performance attendu, notamment au regard à la DSC;
- Des bilans périodiques des activités réalisées en formation et de l'avancement des travaux;
- Un personnel interne habilité à mettre à jour, entretenir et corriger les différents biens livrables produits dans le cadre de l'organisation et la concrétisation des stratégies de formation mises en œuvre.

## 2.10.16 ASSISTANCE À LA GESTION ET INTÉGRATION & ASSURANCE QUALITÉ

Tel que spécifié précédemment, la Société assumera la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre de ce grand programme de transformation.

La Société requiert cependant des services en Assistance à la gestion et Intégration & Assurance qualité pour soutenir l'équipe de direction du programme et bénéficier de l'expérience et de l'expertise de conseillers aguerris dans la gestion et l'intégration de projets d'aussi grande envergure et avec un caractère stratégique aussi élevé.

La Société s'attend à ce que l'alliance lui fournisse des ressources sur qui elle pourra compter pour la durée du programme, qui ont déjà réalisé toutes les étapes d'un programme similaire, qui préconisent le travail d'équipe et qui sont déterminées à réussir.

Par Assistance à la gestion et Intégration & Assurance qualité, la Société entend :

- **l'assistance à la direction du programme** :
  - « *Coach* » au niveau de la Direction du programme, du gestionnaire du Chantier Affaires et TI et du gestionnaire du Chantier TI;
- **l'assistance à la gestion du programme** :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- « *Team lead* » tel que demandé au niveau de chacun des domaines de services professionnels, en accompagnement des gestionnaires de la Société;

- des conseillers seniors habilités à faire la liaison avec le Bureau de programme interne de la Société;
- l'équipe d'**Intégration & Assurance qualité**;
- la contribution de conseillers spécialisés de l'éditeur ou de l'équipementier pour effectuer les revues de qualité et de performance à des moments critiques du dossier (moment charnière de chacune des phases de la méthodologie) ou pour dénouer un enjeu qui requiert une connaissance très pointue de la solution et de son environnement. La Société juge essentiel que l'éditeur évalue régulièrement la qualité de la solution et endosse le passage à l'étape suivante;
- la présence d'un **exécutif** de l'alliance, responsable de la relation d'affaires avec la Société, est également considérée. Celui-ci est un gage de valeur ajoutée et une concrétisation du partenariat attendu.

2.10.16.1 *Ressources disponibles et partage de responsabilités*

**Assistance à la direction**

**Une ressource** interne de la Société sera associée à chaque « *Coach* ». En ce qui concerne le « *Coach* » du directeur du programme, il travaillera également en lien étroit avec le conseiller stratégique PGI en gouvernance TI de la Société.

**Assistance à la gestion**

**Une ressource** interne de la Société sera associée à chaque « *Team lead* ».

**Bureau de programme**

La Société, via son Bureau de programme, fournit les « **Project control officer** (PCO) **» associés à chacun des « *Team lead* »** ainsi que l'instrumentation et des processus déjà opérationnels et efficients. Parmi ceux-ci :

- la plateforme « Solution de gestion de projets d'entreprise (SGPE) » basée sur le logiciel Microsoft Office Enterprise Project Management est en place et opérationnelle;
- le processus de reddition de comptes est implanté et fonctionnel;
- le processus de gestion des bénéfices est en cours d'implantation.

Une brève description de ces processus est incluse à l'annexe C15. Ils sont sujets à changement d'ici la réalisation du programme de transformation.

Pour assurer un arrimage serré et un fonctionnement optimal, la Société s'attend à ce que l'alliance injecte dans l'équipe du Bureau de programme quelques conseillers pour faciliter la réalisation du travail. Ces ressources devront, entre autres, être expérimentées sur la méthodologie utilisée, sur les modèles d'estimation mis de l'avant par l'alliance et sur l'intégration des planifications.

Au minimum, **un conseiller** de l'équipe Contrôle interne de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance (VPRHFP) sera assigné au programme de transformation pour traiter des contrôles internes au niveau des processus et de la solution.

La Société nommera également **un gestionnaire du contrat** incluant la gestion des modalités de gestion du travail (sections 2.10.8 et 2.11).


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Intégration & Assurance-qualité**

La Société injectera dans cette équipe **deux (2) experts en conseil stratégique PGI** (en solution (1) et en technologie (1)) ainsi que **deux (2) spécialistes** de la Direction générale de l'architecture, de la conception et de l'intégration de la VPTI.

2.10.16.2 *Besoins généraux*

La Société veut gérer son programme de transformation de façon exemplaire et mettre en œuvre les meilleures pratiques pour réussir. Elle s'attend à ce que l'alliance lui fournisse l'expertise essentielle à cette réussite, mette à contribution ses meilleurs conseillers et fournisse les moyens les mieux adaptés au contexte de ce programme. Elle veut également que l'alliance mette à profit les forces de tous ses partenaires.

2.10.16.3 *Services requis*

Sans être exhaustifs, les services requis s'énoncent ainsi :

**Assistance à la direction**

- « *Exécutif* » responsable de la relation d'affaires en lien avec le vice-président TI et sera présent au comité directeur du programme de transformation;
- « *Coach* » à la direction du programme;
- « *Coach* » au gestionnaire responsable du Chantier Affaires et TI;
- « *Coach* » au gestionnaire responsable du Chantier TI;

**Assistance à la gestion**

- « *Team lead* » Intégration & Assurance qualité;
- « *Team lead* » en Intégration fonctionnelle selon le découpage de processus recommandé par l'alliance;
- « *Team lead* » en Intégration technologique : cinq (5) domaines identifiés;
- « *Team lead* » en Gestion de changement;
- « *Team lead* » en Communication;
- « *Team lead* » en Formation.

**Bureau de programme**

Les conseillers de l'alliance travaillent de concert avec les « *Coachs* » et les « *Team leads* »; ils assistent le Bureau de programme, principalement au niveau des activités suivantes :

- Établissement de la planification (plan global et plan détaillé des livraisons et de chacun des lots de travail);
- Identification de la liste des biens livrables à réaliser selon les phases de la méthodologie et de l'utilisation des outils, gabarits, accélérateurs ainsi que des exemples;
- Estimation des efforts à partir de barèmes éprouvés, détermination du calendrier;
- Détermination de l'organisation optimale des équipes pour chacune des phases en tenant compte des expertises requises et de l'ampleur des efforts à consentir;
- Assignation des ressources selon les compétences;
- Reddition de comptes : évaluation de l'état d'avancement (valeur acquise, IPC, IPD) et recommandations d'actions à prendre;
- Gestion des risques et identification des mesures de mitigation;
- Application du processus de suivi des bénéfices.

La Société considère l'utilisation de deux (2) conseillers de l'alliance.

**Intégration & Assurance qualité**

- Développement des diverses stratégies (réalisation, déploiement, conversion, essais intégrés, transfert de connaissances, soutien postimplantation, mise à niveau ou migration, etc.);


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Vision intégrée et globale des processus, des solutions/modules, des données et des technologies;
- Établissement des points d'intégration (processus, modules, données);
- Gestion de la portée : analyse d'impact, recommandation quant aux demandes de changement aux processus et à la solution;
- Suivi de la mesure des bénéfices en lien avec la conception des processus et design de la solution, l'organisation du travail, les demandes de changement, l'évolution de l'organisation, etc.;
- Coordination des essais intégrés finaux et d'acceptation; suivi de la résolution des anomalies et des mesures de contournement, le cas échéant;
- Gestion des moratoires;
- Gestion des mécanismes d'escalade opérationnels;
- Coordination des déploiements incluant le plan détaillé du déploiement (plan de *cutover*);
- Gestion de la sécurité (rôles selon les emplois, lien avec l'organisation du travail);
- Suivi des mécanismes de conformité (contrôles internes, conformité financière, confidentialité, etc.);
- Gestion de la qualité par l'éditeur et de la performance par l'équipementier lors des phases charnières.

#### 2.10.16.4 *Résultats attendus*

En cours de réalisation, la Société s'attend à :

- Disposer de l'expertise multidisciplinaire des membres de l'alliance, expertise acquise grâce à la réalisation de projets d'envergure similaire, incluant l'accès à un réseau mondial d'experts;
- Recevoir avis et conseils judicieux de façon continue et proactive, principalement en termes de risques potentiels et de mesures de mitigation à mettre en œuvre, de gestion de qualité, de respect des budgets et du calendrier;
- Disposer d'une méthodologie assurant l'intégration de toutes les dimensions et tous les métiers, assurant la réutilisation, offrant des accélérateurs, outils, gabarits et barèmes pertinents et applicables au programme de la Société;
- Disposer d'une approche structurée et rigoureuse de gestion des tests intégrés et finaux s'appuyant sur des outils performants et assurant la pérennité des environnements de tests;
- Avoir l'appui de l'exécutif de l'alliance dans un contexte de partenariat et de partage de risques.

Au terme du programme, la Société s'attend à :

- Avoir géré de façon exemplaire et optimale son programme de transformation tout en respectant l'équilibre entre la rigueur d'exécution et le respect des individus;
- Disposer d'une méthodologie comprenant des outils, gabarits, accélérateurs et barèmes pouvant être utilisés par la Société dans le cadre de projets ultérieurs;
- Avoir une approche de réalisation des tests et un outil d'automatisation des tests intégrés et finaux applicables pour l'entretien et l'amélioration des solutions implantées et utilisables dans de nouveaux projets;
- Détenir une expertise interne accrue et applicable dans de nouveaux projets ou programmes au sein de la Société grâce :
  - À la synergie obtenue entre l'alliance, ses membres et la Société;
  - Au transfert de connaissances effectué auprès du personnel de la Société et de son équipe de gestion;
- À la capacité, acquise par la Société, à avoir une vision intégrée de ses processus d'affaires, des solutions et des technologies mises en œuvre.

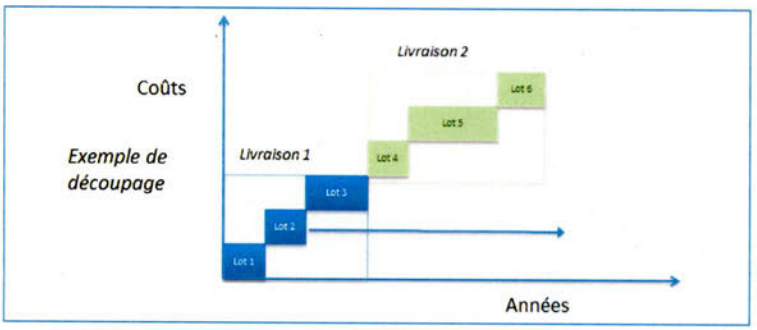
## 2.11 MÉCANISMES DE GESTION DU TRAVAIL


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 2.11.1 MÉCANISME GÉNÉRAL

Afin de réduire les risques et de faciliter la gestion du programme de transformation, la Société entend gérer ce programme par « Livraison » et par « Lot de travail » tel qu'illustré ci-après.

**Figure 31 Découpage par livraison et par lot de travail**




Les livraisons seront celles identifiées dans la stratégie de mise en œuvre élaborée par l'alliance en réponse aux demandes de la section 2.10.10.

Chacun des lots de travail fait l'objet d'une « entente spécifique de lot » et chacune de ces ententes spécifiques doit être autorisée par écrit au moyen d'une « autorisation de travail » qui sera émise par la Société. À défaut d'une telle autorisation de travail, aucun service rendu par l'alliance ne pourra être facturé à la Société.

### 2.11.2 PLAN QUALITÉ PROGRAMME

Dès le début des travaux, la Société et l'alliance devront réviser conjointement un document Plan Qualité Programme (PQP) qui aura été :

- initialement déposé dans son offre (découpage par livraison, par lot, calendrier de livraison, efforts, etc.)
- discuté et revu lors de l'étape « F - Dialogue compétitif ».

Le Plan Qualité du Programme :

- découpe le programme en « livraisons »; chacune d'elles est, à son tour, découpée en parties clairement définies, appelée « lot de travail »;
- identifie les principales activités de réalisation de chacune des livraisons;
- établit les objectifs poursuivis;
- liste la portée de chacune des livraisons;
- décrit les mécanismes qui seront utilisés pour assurer la qualité des services fournis;
- identifie clairement les points de contrôle, de validation et d'essais;
- établit les critères de performance et d'acceptation de chacune des livraisons;
- établit le mécanisme de suivi des coûts (pour le programme, chacune des livraisons et chacun des lots);
- fournit le calendrier de réalisation des livraisons.

Le PQP doit également identifier l'ensemble des outils, gabarits et procédures qui encadrent la réalisation des activités quotidiennes du programme. Ceux-ci doivent être disponibles pour le personnel de l'alliance et pour le personnel de la Société. Le PQP doit être détaillé et spécifique au programme.

Le PQP est un document évolutif qui doit être enrichi et ajusté durant le programme sans pour autant en changer la portée, les efforts et les coûts globaux. Les parties conviennent qu'elles feront conjointement évoluer le PQP durant la réalisation du programme.

L'acceptation par la Société du PQP est un des critères d'acceptation du lot de travail #1 et toute modification apportée ultérieurement au PQP doit être acceptée par la Société.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 2.11.3 ENTENTE SPÉCIFIQUE CONCERNANT UN LOT DE TRAVAIL

Un lot de travail doit avoir une durée de plus ou moins six (6) mois ou représenter une étape de la méthodologie, si cette étape est inférieure à six (6) mois. Le découpage doit être logique et prendre en compte les travaux à réaliser; jugement et discernement sont ici de mise.

Avant le début de l'exécution des services de chacun des *lots de travail*, l'alliance doit produire à la Société une *entente de lot* qui comprend notamment :

- la nature du lot de travail;
- les objectifs poursuivis;
- les principaux biens livrables et les grandes activités à réaliser;
- la répartition des rôles et responsabilités;
- les prérequis et les hypothèses;
- les efforts et la répartition des efforts entre les ressources de l'alliance et les ressources de la Société, et ce, pour chacun des grands livrables et par domaine de services (Intégration fonctionnelle, Intégration technologique, Gestion de changement, Communication, Formation et Assistance à la gestion et Intégration & Assurance qualité);
- le calendrier et les jalons clés;
- les coûts (ressources de l'alliance, ressources de la Société, dépenses, etc.);
- les critères de qualité / performance;
- le mode de rémunération (budget soumis au partage de risques ou non, valeur de l'enveloppe de partage de risques, etc.);
- la nature et la fréquence des rapports de suivi;
- les critères d'acceptation du lot de travail.

La Société prépare l'entente finale concernant ce lot de travail. Cette entente spécifique concernant le lot de travail doit être revue, acceptée et signée par les parties.

Afin de ne pas induire de délai indu, on retrouve dans une *entente de lot*, les efforts requis pour la préparation de l'*entente du lo*t suivant.

Au fur et à mesure du déroulement du programme, chacun des lots de travail fera l'objet d'une entente spécifique concernant ce lot. Aucune autorisation de travail ne sera émise sans que les parties aient signé une telle entente spécifique.

Le niveau de détail de l'entente spécifique à un lot doit être compatible avec la complexité des activités du lot de travail à réaliser.

Toute révision de l'entente spécifique concernant un lot de travail est soumise aux mêmes exigences que l'original.

### 2.11.4 AUTORISATION DE TRAVAIL

Après l'acceptation et la signature par les parties de l'entente spécifique concernant un lot de travail, la Société peut autoriser la réalisation des travaux de ce lot selon cette entente par l'émission d'une autorisation de travail.

Aucun travail ne peut être exécuté par l'alliance relativement à ce lot de travail avant que cette autorisation de travail ne lui soit communiquée par écrit.

L'autorisation de travail doit faire référence à la version acceptée et signée par les parties du document « entente spécifique concernant le lot de travail» dont elle autorise la réalisation.

### 2.11.5 ACCEPTATION PROVISOIRE

L'acception provisoire des travaux a lieu à la **fin de chacun des lots de travail**.

Le lot de travail et chacun des livrables de ce lot de travail sont acceptés de façon provisoire par le représentant désigné de la Société lorsqu'il émet à l'alliance un avis écrit à cet effet. Pour être acceptés, les critères de performance et d'acceptation énoncés à l'entente de lot doivent avoir été rencontrés.

### 2.11.6 SATISFACTION DES CRITÈRES D'ACCEPTATION D'UN LOT DE TRAVAIL

Si les travaux réalisés ne rencontrent pas les critères d'acceptation et sont jugés insatisfaisants par la Société, les parties s'engagent à faire les ajustements requis pour que le lot de travail satisfasse l'ensemble des critères énoncés à l'entente spécifique concernant ce lot dans les plus brefs délais.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 2.11.7 ACCEPTATION DÉFINITIVE

L'acceptation définitive des travaux a lieu lorsque **tous les lots de travail** qui feront l'objet du contrat auront été acceptés provisoirement et que le représentant désigné de la Société aura émis à l'alliance un avis écrit attestant l'acceptation définitive de l'ensemble des lots de travail (lequel avis doit être transmis au plus tard dans les trente (30) jours suivant l'acceptation provisoire du dernier des lots de travail, à défaut de quoi les travaux seront présumés avoir été acceptés de façon définitive).

L'entente spécifique du dernier lot de travail à être réalisé devra contenir les critères d'acceptation définitive de l'ensemble des travaux de toutes les livraisons du programme de transformation.

### 2.11.8 TERMES DE LA FORMULE DE PARTAGE DE RISQUES

La formule de partage de risques a pour objectif de sceller une relation d'affaires, de favoriser la collaboration, l'innovation et l'efficacité des parties dans l'exécution des travaux et dans la prestation des services. Elle vise à s'assurer que les travaux requis pour chacun des lots de travail seront réalisés de manière optimale.

Elle vise également à ce que les objectifs du programme de transformation organisationnelle de la Société soient atteints, au meilleur coût pour la Société et sans dépasser le budget du contrat ainsi que le budget de chacun des lots de travail.

La Société veut établir un réel partenariat « *gagnant-gagnant* » et faire en sorte de gérer ensemble le programme, de se partager les économies et de limiter les dépassements.

Le *montant des ententes à partage de risque* est composé du budget de chacun des lots et de la *Contingence contractuelle*. Ces éléments englobent les coûts attribuables tant à la Société qu'à l'alliance. L'alliance doit donc estimer une *contingence contractuelle* la concernant et également celle qu'elle considère requise pour la Société.

La *Contingence contractuelle* est ajoutée par l'alliance à son bordereau de prix. Par ailleurs, elle pourra être précisée suite à l'analyse de risques qui sera réalisée conjointement par l'alliance et la Société à l'étape « F - Dialogue compétitif ».

Cette *contingence contractuelle* **doit être répartie par livraison** en fonction du niveau de risque associé à chacune et basée, entre autres, sur la nouveauté technologique, la complexité des processus touchés, le niveau de couverture « en standard » de la solution, l'expérience acquise par l'équipe, les clientèles concernées, etc. À la fin de la phase de conception, la ventilation pourra être revue sans pour autant en modifier le montant total.

Les modalités d'utilisation de la *Contingence contractuelle* sont décrites à la section suivante.

Le *montant des ententes à partage de risques* et les budgets de chacun des lots de travail seront spécifiés au contrat.

### 2.11.9 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA FORMULE DE PARTAGE DE RISQUES

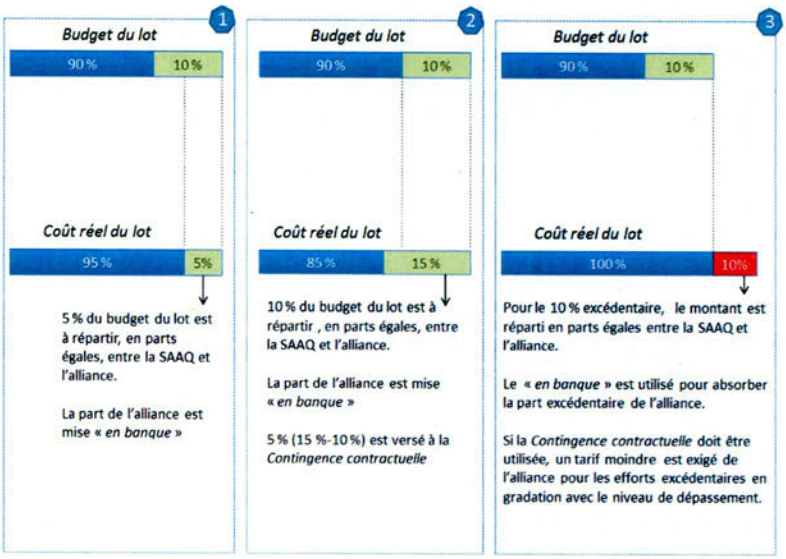
La Société et l'alliance s'engagent ensemble à partager les risques financiers de la réalisation du programme de transformation. Elles s'entendent notamment pour partager les risques financiers de chacun des lots.

Pour faciliter la compréhension de cette formule de partage de risques, le graphique ci-après illustre son fonctionnement à travers trois (3) situations spécifiques.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 32 Fonctionnement de la Formule de partage de risques**




Dans cette formule de partage de risques :

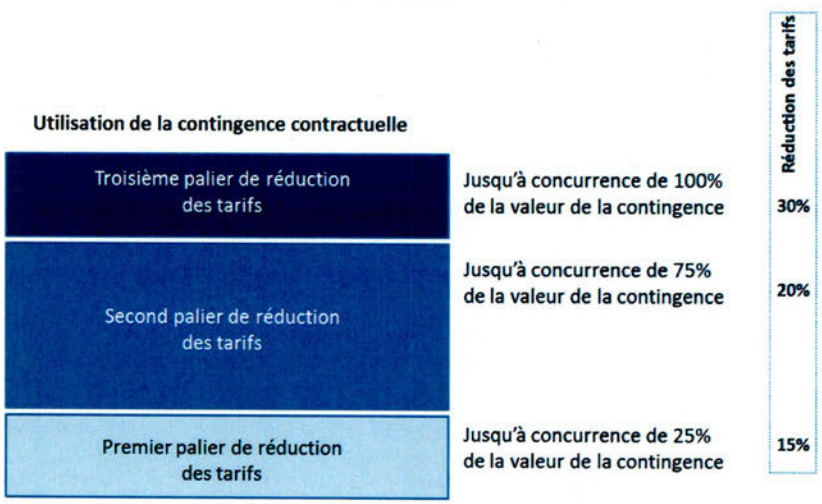
- Il y a partage des économies si les parties réussissent à réaliser un lot à un coût moindre que celui prévu au budget du lot de travail.

  Le partage s'effectue ainsi :
  - Si l'économie est à l'intérieur de l'enveloppe à partage de risques, cette économie est répartie à parts égales entre l'alliance et la Société et la portion de l'alliance est mise « *en banque* » - Situation #1;
  - Si l'économie réalisée est supérieure à l'enveloppe de partage de risques, il y a partage à parts égales de la valeur de l'enveloppe de partage de risques (comme la Situation #1) et la portion additionnelle totale est ajoutée à la *Contingence contractuelle* - Situation #2.

- Si le budget d'un lot de travail est dépassé, l'écart est réparti à parts égales entre l'alliance et la Société. La part de l'alliance est comblée par le « *en banque* » si celui-ci le permet.

  Dans le cas contraire, la *Contingence contractuelle* (établie pour la livraison) est utilisée, ce qui veut dire que la Société débourse des montants supplémentaires non prévus pour ce lot et l'alliance subit une diminution de ses tarifs pour les services requis pour compléter ce lot de travail. Le pourcentage de diminution varie selon l'ampleur de l'écart.

**Figure 33 Effet de l'utilisation de la contingence contractuelle (d'une livraison) sur les tarifs de l'alliance**





©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

La formule de partage de risques s'applique lot par lot pour chacun des lots du contrat, à l'exception du premier.

La Société fonctionnera également avec un « *en banque SAAQ* » et « *Contingence SAAQ* ».

### 2.11.10 DESCRIPTION DE L'ENVELOPPE DE PARTAGE DE RISQUES DES LOTS

L'enveloppe de partage de risques d'un lot correspond à 10 % du budget du lot. Ce montant ne s'ajoute pas au budget du lot, mais en fait partie. Il correspond au montant maximal qui pourra être partagé dans le cas où les parties réalisent un lot de travail à un coût moindre que le budget du lot. Si l'économie s'avérait plus grande que l'enveloppe à partage de risques, la portion excédentaire serait portée en totalité à la *Contingence contractuelle*.

Pour chacun des lots de travail, le budget du lot et l'enveloppe de partage de risques seront spécifiés à l'entente spécifique du lot de travail.

### 2.11.11 PARTAGE DE L'ENVELOPPE DE RISQUES

À la fin de la phase de réalisation du programme de transformation organisationnelle (horizon d'environ 5 ans), l'alliance pourra recevoir le montant mis « *en banque* » accumulé si, bien sûr, les critères d'acceptation ont été rencontrés.

### 2.11.12 DIMINUTION DES TARIFS L'ALLIANCE LORS DU DÉPASSEMENT DU BUDGET D'UN LOT DE TRAVAIL

Les tarifs convenus pour les ressources de l'alliance s'appliquent tant que le budget du lot n'est pas dépassé ou, en cas de dépassement, le « *en banque* » de l'alliance peut être utilisé pour combler sa part de l'écart.

Si la *contingence contractuelle d'une livraison* doit être utilisée pour combler en partie ou en totalité la part de l'alliance, les taux des ressources de l'alliance pour chacun des domaines seront réduits de la manière suivante :

- Premier palier de réduction des tarifs (15 %) pour les travaux subséquents jusqu'à concurrence de 25% de la valeur de la *contingence contractuelle de la livraison*;
- Second palier de réduction des tarifs de (20%) pour les travaux subséquents jusqu'à concurrence de 75% de la valeur de la *contingence contractuelle de la livraison*;
- Troisième palier de réduction des tarifs de (30%) pour les travaux subséquents.

Le mécanisme de suivi des coûts et celui concernant l'émission des avis de réduction des tarifs seront décrits au Plan qualité du Programme.

## 2.12 GESTION DES LICENCES

La Société, indique ci-après ses attentes en matière de gestion des licences. Pour assurer la compréhension des énoncés, quelques définitions les précèdent.

### 2.12.1 DÉFINITIONS

***Progiciels***

Ensemble de programmes applicatifs servant à gérer les données d'affaires. Exemples : Système applicatif de comptes à payer, système applicatif de prise de rendez-vous, etc.

***Logiciels***

Ensemble de programmes permettant d'assurer l'exploitation de l'ordinateur et de ses périphériques. Exemples : Système d'exploitation, programmateur (« céduleur »), système de sécurité, etc.

***Mises à jour majeures (nouvelles versions)***


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Modifications majeures de fonctionnalités, de technologies ou d'amélioration de performance correspondant à une nouvelle version.

***Mises à jour mineures (révisions)***

Correctifs ou changements mineurs apportés à une version déjà émise, notamment en termes de fonctionnalités.

***Éditeur***

Fournisseur de biens qui détient les droits de propriété d'un progiciel ou d'un logiciel requis dans le présent contrat et qui en assure l'évolution et le soutien.

***Équipementier***

Fournisseur de biens qui fabrique, assemble ou fournit les serveurs, les ordinateurs portatifs ou autres postes informatiques requis dans le présent contrat.

***Fournisseur de services professionnels***

Fournisseur d'un ou de plusieurs services professionnels requis dans le présent contrat telle une firme de consultation.

***Accès en mode libre-service***

Accès par des tierces parties d'affaires, y compris des employés, le personnel de sous-traitance et les clients.

***Employé***

Toute personne physique, employé(e) de la Société ou de ses Filiales autorisées, quelle que soit la durée ou la nature de son emploi ou son mode de rémunération, mais excluant expressément les consultants.

***Tierces parties d'affaires***

Toute tierce partie identifiable qui requiert l'accès au Progiciel sous licence exclusivement dans le cadre de l'exploitation de la Société ou de ses Filiales, y compris mais sans s'y limiter, les clients, distributeurs ou fournisseurs.

### 2.12.2 OBLIGATION EN MATIÈRE DE GESTION DES LICENCES

Les acquisitions de licences nécessaires à la réalisation des obligations prévues au présent appel d'offres ne pourront être réalisées au moyen de transfert de licences préalablement accordées à d'autres clients ou utilisateurs.

### 2.12.3 ATTENTES EN MATIÈRE DE GESTION DES LICENCES

L'ensemble et chacun des énoncés ci-dessous pourront être discutés à l'étape « F - Dialogue compétitif » (section 3.2 F). A cet effet, l'alliance doit fournir sa position sur chacun des énoncés.

#### 2.12.3.1 *Contrat de licence de Progiciels et Logiciels*

La Société privilégie les contrats de licences de Progiciels et Logiciels qui incluront les éléments décrits aux alinéas ci-dessous.

Le cas échéant, le contrat à intervenir devra prévoir des mécanismes pour incorporer, modifier, élargir et remplacer les contrats de licences d'utilisation précédents entre la Société et l'Éditeur.

Un crédit devra être accordé à la Société pour les droits des licences qu'elle détient, qui ont été acquis et payés par la Société, et qui se retrouvent dans le périmètre de la solution.

A défaut de s'entendre sur un contrat de licence, la Société pourra mettre fin au processus d'acquisition avec l'alliance qui présente ces licences.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.12.3.2 *Licences d'entreprise*

a) La Société désire obtenir des Licences de Progiciels et Logiciels lui assurant la flexibilité voulue dans la gestion de ces dernières et n'entraînant aucune augmentation de coût quant aux unités utilisées (nombre de sites, nombre de processeurs, de mips, nombre d'utilisateurs, nombre d'unités mobiles, nombre d'unités autonomes (nonhuman device), nombre de licences concurrentes, etc.). A cet effet, elle recherche un modèle de licences où les redevances sont basées sur un barème facile à gérer et à évaluer annuellement (par exemple, mais sans s'y restreindre, le nombre d'employés avec fluctuations du nombre à la hausse ou à la baisse).

b) Licence sans utilisateurs nommés. Progiciels et Logiciels pouvant être utilisés par les employés de la Société, ses mandataires, ses partenaires, ses fournisseurs, les consultants et autres tierces parties d'affaires travaillant pour le bénéfice de la Société.

c) L'accès en mode libre-service aux solutions de la Société n'est pas associé à une facturation à l'usage.

2.12.3.3 *Licences perpétuelles*

Les licences des Progiciels et Logiciels sont perpétuelles, mais non exclusives.

2.12.3.4 *Licences transférables*

Les licences accordées par l'alliance et/ou ses fournisseurs la composant à la Société seront irrévocables, non exclusives et transférables pour toutes les fins reliées à une mission gouvernementale. Ces licences seront accordées sans limites de temps et sans limite territoriale.

2.12.3.5 *Protection face à une restructuration des progiciels et logiciels*

Dans le cas de déplacements de blocs de fonctionnalités d'un progiciel / module à un autre, le bloc de fonctionnalités concédé sous licence demeure sous licence à son lieu de sa destination.

2.12.3.6 *Paramétrage des Progiciels et Logiciels*

Les licences offrent la possibilité pour la Société d'effectuer son propre paramétrage des Progiciels et Logiciels.

2.12.3.7 *Droits d'utilisation des licences de Progiciels et Logiciels*

Les licences doivent permettre, entre autres, de faire des copies sans frais additionnels aux fins suivantes :

a) sauvegarde;

b) essais;

c) formation;

d) utilisation pour fins de relève en cas de sinistre (soit des tests de relève ou utilisation à cette fin);

e) test sur nouvelles versions avant la mise en production;

f) partage de charges.

2.12.3.8 *Acquisitions subséquentes de licences de Progiciels et Logiciels*

Advenant un changement dans la politique des Éditeurs régissant leurs licences d'utilisation ou de ceux d'éditeurs autres qu'eux-mêmes dont les Progiciels et Logiciels sont visés par le présent contrat, la Société a le privilège d'acquérir toute licence future aux conditions d'utilisation déterminées à la date d'attribution du contrat. La Société pourrait considérer tout changement futur de politique des Éditeurs si des économies de coûts et de gestion peuvent être réalisées, mais sans aucune obligation à adhérer à ces nouvelles politiques. Dans tous les cas, toute conversion de licence d'utilisation doit tenir compte des coûts d'acquisition du patrimoine que la Société détient pour ces Progiciels et Logiciels convertis.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.12.3.9 *Propriété intellectuelle des Progiciels et Logiciels*

L'alliance (et/ou ses fournisseurs) la composant garantissent à la Société qu'elle a respecté la *Loi sur les droits d'auteur* et qu'elle détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et ils se portent garants conjointement et solidairement envers la Société contre tout recours, réclamation, demande, poursuite et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties. L'alliance et ses membres s'engagent conjointement et solidairement à prendre fait et cause, indemniser et libérer la Société pour tout recours, réclamation, demande, poursuite et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

2.12.3.10 *Développements apportés par L'Éditeur*

Les développements apportés par L'Éditeur aux Progiciels et Logiciels à la demande et au bénéfice de la Société doivent être cédés exclusivement à la Société à moins que l'Éditeur assume le soutien technique et la maintenance sur ces Progiciels et Logiciels. Toutefois, les développements effectués par la Société demeureront la propriété de la Société.

2.12.3.11 *Médias défectueux*

L'Éditeur remplacera rapidement et sans frais les médias défectueux des Progiciels et Logiciels.

2.12.3.12 *Libre jouissance des Progiciels et Logiciels*

L'Éditeur certifie que les Progiciels et Logiciels vendus sont libres de tout programme informatique ou de section de code informatique non autorisé qui exécute une fonction non permise par la documentation et qui nuit aux systèmes informatiques de la Société tels que virus, cheval de Troie, vers ou logiciel de même nature. De même, l'Éditeur garantit que les Progiciels et Logiciels ne contiennent pas de mécanismes interrompant ceux-ci à l'insu de la Société et ne comportent pas de porte dérobée (« back-door »).

2.12.3.13 *Maintien des fonctionnalités des Progiciels et Logiciels*

Les fonctionnalités des Progiciels et Logiciels sont conservées ou améliorées pendant toute la durée de la licence. À défaut, celles-ci doivent être fournies autrement et sans frais additionnels pour la Société.

2.12.3.14 *Garantie de soutien technique sur les Progiciels et Logiciels*

L'Éditeur garantit que du soutien technique est offert sur les Progiciels et Logiciels pour la durée de la licence (10 ans minimum).

2.12.3.15 *Contrat de licence indépendant d'un contrat de soutien technique et maintenance*

L'adhésion à un contrat de soutien technique et/ou un contrat de maintenance ne doit pas être obligatoire pour utiliser les Progiciels et Logiciels, mais doit être offerte par l'Éditeur.

2.12.3.16 *Mises à jour supportées*

L'Éditeur doit supporter au minimum deux Mises à jour majeures antérieures à la Mise à jour majeure courante des Progiciels et Logiciels et que chaque Mise à jour majeure ait une durée de support d'au moins 48 mois.

2.12.3.17 *Entiercement du code source des Progiciels et Logiciels*

Le code source des Progiciels et Logiciels doit être déposé auprès d'un fiduciaire.

2.12.3.18 *Progiciels et Logiciels en français*

Les Progiciels et Logiciels doivent être en français et notamment supporter les signes diacritiques de la langue française et être documentés en français. Des exceptions pourraient être envisagées pour certains logiciels d'exploitation.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.12.3.19 *Documentation associée aux Progiciels et Logiciels*

La documentation associée aux Progiciels et Logiciels doit être fournie, prioritairement en français.

2.12.3.20 *Frais de soutien technique et maintenance*

Les montants des frais ou redevances de soutien technique et maintenance annuels sont établis en fonction du plus bas des deux nombres suivants :

a) Le taux annuel de redevances de maintenance établi dans le cadre de la politique de prix officielle de l'Éditeur;

b) Le taux annuel sera limité à une augmentation annuelle cumulative de 2 % du taux de l'année précédente (exemple 15 % X 1,02= 15,3 %).

2.12.3.21 *Entente de service de soutien technique*

Une entente de service de soutien technique doit être fournie (Service Level Agreement) incluant différents niveaux de services (heures de disponibilité, délais de réponse, délais de résolution, processus d'escalade, etc.).

2.12.3.22 *Langue des services de soutien technique*

Les services de soutien technique sont offerts en français.

2.12.3.23 *Garantie à la suite de la fin de la commercialisation des Progiciels et Logiciels*

Advenant le cas où le produit n'est plus commercialisé, le soutien de l'ensemble des Progiciels et Logiciels doit être garanti pour une période minimale de cinq ans à partir de l'attribution du contrat ou de deux ans après la réception d'un avis de fin de vie commerciale, selon la date la plus tardive.

2.12.3.24 *Modules optionnels et escomptes futurs*

L'Éditeur doit fournir la liste des modules optionnels aux Progiciels et Logiciels disponibles ainsi que sa proposition de prix, avec protection d'escompte, pour la durée du contrat.

2.12.3.25 *Grille d'escompte d'achat*

L'Éditeur doit fournir une grille d'escompte d'achat et une liste publique pour l'achat des Progiciels et Logiciels. Il doit également fournir, pour fin de démonstration, son modèle d'estimation de prix en fonction de cette grille.

2.12.3.26 *Fonctions des Progiciels et Logiciels*

L'Éditeur doit fournir la liste détaillée des fonctions des Progiciels et Logiciels en annexe à son contrat de licence.

2.12.3.27 *Compatibilité des Progiciels et Logiciels*

La Société exige que les Progiciels et Logiciels demeurent compatibles à toute évolution en respectant les critères suivants :

a) respecter le droit de la Société d'évoluer à son rythme vers une nouvelle technologie de système d'exploitation;

b) supporter toute nouvelle version des systèmes d'exploitation dans un délai maximum de six (6) mois après leur mise en disponibilité par les manufacturiers;

c) n'apporter aucune modification aux équipements des autres fournisseurs du centre de traitement informatique, sauf ceux visés dans le présent contrat;

d) d'éviter d'encourir auprès de nos fournisseurs la perte du support de leurs systèmes d'exploitation.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2.12.3.28 *Lois du Québec*

Les contrats de licence d'utilisation des Progiciels et Logiciels s'interprètent et sont régis par les lois en vigueur au Québec.

2.12.3.29 *Juridiction*

Tous les litiges quant à l'interprétation et l'exécution des contrats de licence d'utilisation des Progiciels et Logiciels doivent être soumis à la juridiction exclusive des tribunaux de la province de Québec, district judiciaire de Québec.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

# 3 APPROCHE D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS, CRITÈRES ET PONDÉRATION

## 3.1 INTRODUCTION

Afin de sélectionner la combinaison optimale d'une solution d'affaires et de l'expertise professionnelle pour la mettre en œuvre, et ce, à un juste coût, la Société a adopté un processus d'acquisition spécifique dont les principales caractéristiques sont présentées dans les sections suivantes :

- 3.2 : Approche d'évaluation des soumissions, critères et pondération;
- 3.3 : Grilles d'évaluation à compléter par l'alliance ainsi que les instructions afférentes;
- 3.4 : Instructions relatives au cahier réponses;
- 3.5 : Documents relatifs aux coûts de la soumission.

## 3.2 APPROCHE D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS, CRITÈRES ET PONDÉRATION

Le processus d'évaluation du présent appel d'offres est composé de six (6) étapes qui prennent en compte les deux (2) appels d'offres préalablement réalisés menant à la préqualification d'éditeurs de suites de progiciels de gestion intégrés - Étape « A » et de prestataires de services professionnels en intégration – Étape « B » .

Seuls les fournisseurs pré-qualifiés aux étapes « A » et « B » peuvent poursuivre le processus en formant des alliances, selon les règles énoncées à la section 1.2 et en répondant au présent appel d'offres.

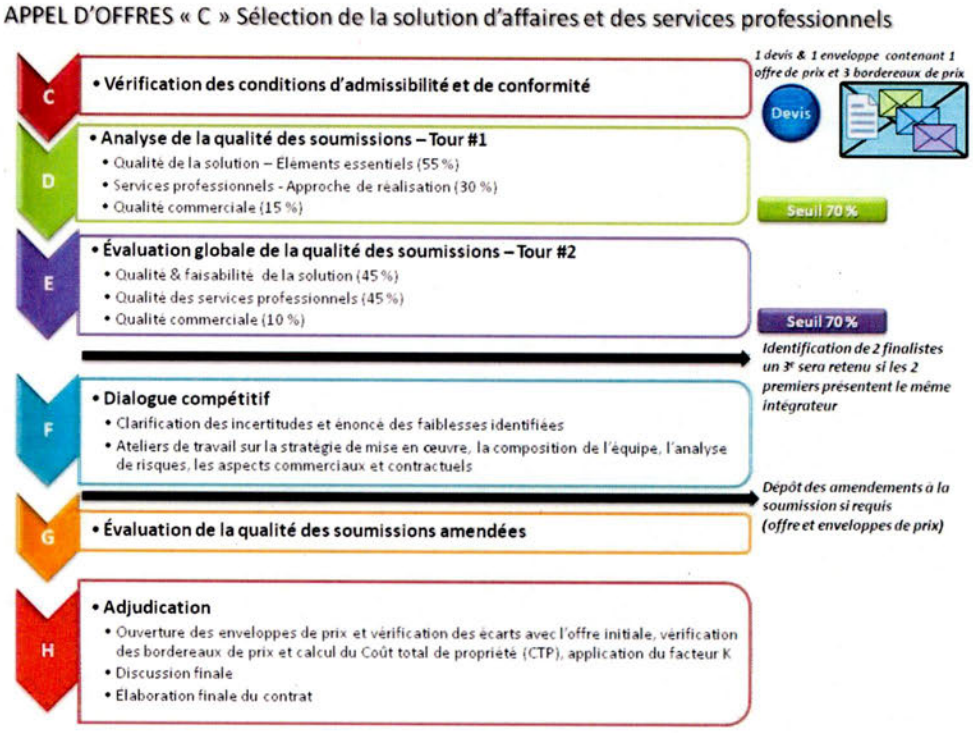
| Éditeurs préqualifiés | Intégrateurs préqualifiés |
|---|---|
| Oracle | • Conseillers en gestion et informatique CGI inc.<br>• Deloitte<br>• Société Conseil Groupe LGS (IBM) |
| SAP | • Accenture<br>• Deloitte<br>• Société Conseil Groupe LGS (IBM) |

Le graphique suivant représente les étapes d'évaluation du présent appel d'offres.

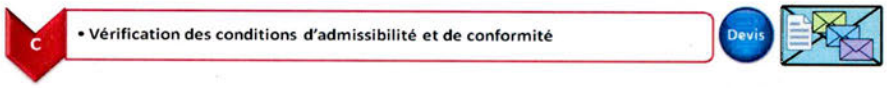

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 34 Approche d'évaluation**




Les paragraphes qui suivent décrivent chacune des étapes de l'approche d'évaluation.




Cette étape consiste en la réception des soumissions déposées :

- Réponse aux devis du document d'appel d'offres via l'utilisation d'un cahier réponses fourni par la Société;
- Une (1) enveloppe « offre de prix » comprenant l'offre de prix et trois (3) enveloppes scellées comprenant chacune un bordereau de prix (référence section 4.4.1).

Chacune des soumissions est soumise à une vérification des **conditions d'admissibilité et de conformité administrative** afférentes à cette étape du processus. Ces conditions sont énoncées aux sections **4.15 et 4.16** du présent document. Certaines d'entre elles ne seront applicables qu'à l'étape **« H » Adjudication,** car elles sont relatives à l'offre de prix et aux bordereaux de prix.

Les soumissions qui ne répondent pas à ces conditions d'admissibilité et de conformité sont rejetées.




La Société effectue une première évaluation de la qualité des soumissions reçues sur les trois (3) critères suivants :

**Qualité de la solution** :

Au niveau de la solution proposée, cette étape vise à évaluer les éléments jugés « essentiels » quant :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- au degré d'adéquation de la solution avec les besoins de la Société incluant la capacité de celle-ci à rencontrer les orientations d'architecture d'entreprise;
- aux propositions de l'alliance sur les sujets technologiques.

**Qualité des services professionnels :**

Au niveau des services professionnels, l'évaluation de qualité, à cette étape, porte sur l'approche de réalisation (les éléments structurant de l'ensemble des services requis, soit les sections *2.10.3 à 2.10.9* inclusivement).

**Qualité commerciale :**

La Société veut également, dès cette étape d'évaluation, avoir une bonne compréhension de l'alliance dans une perspective d'établissement d'un partenariat « *gagnant-gagnant* ».

Ainsi, une première évaluation est effectuée quant à :

- la composition de l'alliance et sa capacité à fonctionner selon les modalités établies par la Société, soit dans un mode de partenariat à partage de risques;
- sa santé financière;
- sa vision à moyen et long terme quant à la pérennité de l'alliance et de la solution d'affaires.

Afin de permettre à la Société d'avoir une meilleure compréhension, chaque alliance sera invitée, peu de temps après la réception des soumissions, à présenter sa soumission. Cette présentation a une durée maximale d'une journée (7 heures). La Société s'attend à ce que cette présentation soit effectuée, entre autres, par les « *Coachs* » et certains « *Team leads* » ainsi qu'en présence de l'exécutif identifié par l'alliance pour assurer la relation d'affaires avec la Société. L'alliance aura ainsi l'opportunité de faire valoir la qualité de son offre, ses particularités et sa valeur ajoutée sans, par ailleurs, faire mention de son offre financière.

Les trois (3) critères d'évaluation de l'étape « D » et leur poids respectif sont :

- Qualité de la solution : **55 %**
  - *Adéquation fonctionnelle basée sur les « éléments essentiels » : 45 %;*
  - *Éléments technologiques essentiels : 10 %;*
- Qualité des services professionnels - Approche de réalisation : **30 %**;
- Qualité commerciale : **15 %**.

La réalisation de cette étape d'évaluation est basée sur les réponses à l'appel d'offres, le sommaire exécutif et sur la présentation de la soumission faite par l'alliance. Cette présentation fait l'objet d'une évaluation par la Société.

Aucune enveloppe de prix n'est ouverte à cette étape.

La grille ci-après est utilisée pour consigner les résultats des différentes soumissions et établir leur note de qualité à la suite de l'étape « D ».


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

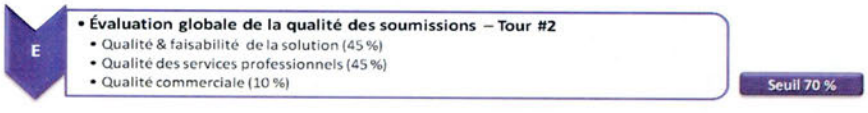
| Mandat : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Étape D : Analyse de la qualité des offres reçues –Tour #1** | | | | | | | | | | | **Numéro : P22899-3** | |
| **ÉVALUATION DE LA QUALITÉ** | | | **Alliance A** | | **Alliance B** | | **Alliance C** | | **Alliance D** | | **Alliance E** | |
| **CRITÈRES**<br>S'il y a lieu, cocher le ou les critères pour lequel (lesquels) un minimum de 70 points est exigé.<br>✔ | | Poids du critère (P)<br>(0 à 100%) | Note obtenue (N)<br>(0 à 100) | **Note pondérée**<br>(P x N) | Note obtenue<br>(0 à 100) | **Note pondérée**<br>(P x N) | Note obtenue<br>(0 à 100) | **Note pondérée**<br>(P x N) | Note obtenue<br>(0 à 100) | **Note pondérée**<br>(P x N) | Note obtenue<br>(0 à 100) | **Note pondérée**<br>(P x N) |
| QUALITÉ DE LA SOLUTION | | 55 | | | | | | | | | | |
| QUALITÉ DES SERVICES PROFESSIONNELS | | 30 | | | | | | | | | | |
| QUALITÉ COMMERCIALE | | 15 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| **NOTE POUR LA QUALITÉ**<br>(Somme des notes pondérées) | | 100 % | | /100 | | /100 | | /100 | | /100 | | /100 |
| *Soumissions acceptables* | | | | | | | | | | | | |
| **Pour être retenue, une soumission doit obtenir une note globale de 70 et plus. Toutes les soumissions dont la note est inférieure à 70 ne sont pas retenues pour la suite du processus d'évaluation.** | | | | | | | | | | | | |

La note à l'issue de l'étape « D » est la somme des notes pondérées obtenues à l'égard des critères.

Pour être en mesure de passer à l'étape « E » de l'évaluation des soumissions, l'alliance doit avoir obtenu une note d'au moins **70 points**.

Advenant le cas où seules deux (2) alliances atteignent le seuil de 70 % et que celles-ci aient le même intégrateur, une troisième alliance sera retenue.

Toutes les soumissions non retenues sont rejetées et les enveloppes de prix scellées sont retournées aux soumissionnaires.




Cette étape permet à la Société de poursuivre et compléter l'évaluation de tous les aspects de la soumission selon les critères suivants :

**Qualité de la solution**

- L'évaluation de la qualité et de la faisabilité de l'ensemble de la solution :
  - Au niveau fonctionnel;
  - Au niveau technologique.

  La vérification de la faisabilité de la solution (VFS) s'effectue, entre autres, grâce à des présentations, à la réalisation de mises en situation (scripts) et de démonstrations.
- L'évaluation de la couverture fonctionnelle globale en regard de l'ensemble des processus de la Société.

**Qualité des services professionnels**

- L'évaluation globale des services professionnels et de chacun des domaines requis :
  - Intégration fonctionnelle;
  - Intégration technologique;
  - Gestion de changement;
  - Communication;
  - Formation;
  - Assistance à la gestion et Intégration & Assurance-qualité.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

En plus de l'évaluation des soumissions, pour évaluer :

- **l'expertise** : des vérifications de référence peuvent être réalisées auprès des clients identifiés;
- **l'expérience** : les candidats sont rencontrés en entrevue et des vérifications de références peuvent être réalisées. À cette étape d'évaluation, le candidat assigné à chacun des postes de « *Coachs* » et de « *Team leads*» devra être confirmé par l'alliance parmi les candidatures soumises (section 4.5.1).

Il est à noter que l'exécutif représentant l'alliance sera également rencontré, mais aucune notation ne sera effectuée.

**Qualité commerciale**

- L'évaluation approfondie des thématiques commerciales et contractuelles.

Les trois critères d'évaluation de l'étape « E » et leur poids respectif sont :

- Qualité et faisabilité de la solution : **45 %**
  - *Volet fonctionnel : 35 %;*
  - *Volet technologique : 10 %*
- Qualité des services professionnels : **45 %;**
- Qualité commerciale : **10 %.**

La réalisation de cette étape d'évaluation est basée sur les réponses à l'appel d'offres, le sommaire exécutif, les entrevues et vérifications de référence, les présentations, démonstrations, réalisation de mises en situation d'affaires et toute autre activité de vérification de la faisabilité de la solution.

Aucune enveloppe de prix n'est ouverte à cette étape.

La grille ci-après est utilisée pour consigner les résultats des différentes soumissions et établir leur note de qualité à la suite de l'étape « E ».

**Mandat : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels**

**Étape E : Analyse de la qualité des offres reçues –Tour #2** **Numéro : P22899-3**

| ÉVALUATION DE LA QUALITÉ | | Alliance A | | Alliance B | | Alliance C | | Alliance D | | Alliance E | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **CRITÈRES** S'il y a lieu, cocher le ou les critères pour lequel (lesquels) un minimum de 70 points est exigé. | Poids du critère (P) (0 à 100%) | Note obtenue (N) (0 à 100) | **Note pondérée** (P x N) | Note obtenue (0 à 100) | **Note pondérée** (P x N) | Note obtenue (0 à 100) | **Note pondérée** (P x N) | Note obtenue (0 à 100) | **Note pondérée** (P x N) | Note obtenue (0 à 100) | **Note pondérée** (P x N) |
| QUALITÉ ET FAISABILITÉ DE LA SOLUTION | 45 | | | | | | | | | | |
| QUALITÉ DES SERVICES PROFESSIONNELS | 45 | | | | | | | | | | |
| QUALITÉ COMMERCIALE | 10 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| **NOTE FINALE POUR LA QUALITÉ** (Somme des notes pondérées) | 100 % | | /100 | | /100 | | /100 | | /100 | | /100 |
| *Soumissions acceptables* | | | | | | | | | | | |

**Pour être retenue, une soumission doit obtenir une note globale de 70 et plus. Toutes les soumissions dont la note est inférieure à 70 ne sont pas retenues pour la suite du processus d'évaluation**

Tout comme à l'étape précédente, la note à l'issue de l'étape « E» est la somme des notes pondérées obtenues à l'égard des critères.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

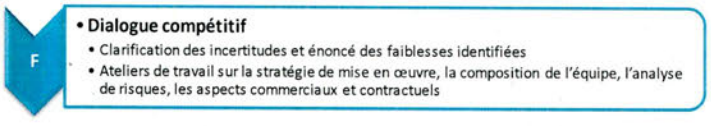
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Au terme de cette étape, la Société retient les deux (2) alliances qui ont obtenu 70 points et plus et dont les résultats de l'Étape « E » sont les plus élevés.

Ces deux (2) alliances doivent correspondre obligatoirement à des intégrateurs différents. Dans le cas contraire, une troisième alliance ayant un intégrateur différent des deux (2) premiers sera retenue; les trois (3) alliances poursuivront le processus d'évaluation.

Dans le cas où une seule soumission atteindrait le seuil de 70 points en « E » le processus d'évaluation se poursuivra selon une approche de négociation entre l'alliance et la Société.

Toutes les soumissions non retenues sont rejetées et les enveloppes de prix scellées sont retournées aux soumissionnaires.




Cette étape est qualifiée d'échange entre la Société et les finalistes.

Elle vise dans un premier temps :

- la clarification des incertitudes formulées par l'alliance;
- la communication à l'alliance des faiblesses identifiées par la Société lors de l'évaluation de sa soumission.

Elle est constituée d'ateliers de travail avec chacun des finalistes portant, entre autres, sur :

- la stratégie de mise en œuvre;
- la composition des équipes;
- les considérations commerciales;
- les considérations contractuelles (clauses ouvertes à négociation);
- la réalisation conjointe d'une analyse de risques du programme et l'identification des mesures de mitigation à mettre en place.

Ces ateliers se réalisent avec des représentants de la Société et en présence d'un vérificateur externe.

Cette étape de dialogue compétitif permet à la Société et aux alliances de mieux saisir les enjeux, les risques et les impacts relatifs à la réalisation du programme.

Tous les aspects qui ont été évalués par la Société peuvent être abordés lors du dialogue compétitif. Ainsi, les sujets sont diversifiés et peuvent varier d'un finaliste à l'autre.

Certaines clauses contractuelles seront également discutées afin d'établir, sur chacune, un terrain d'entente.

Finalement, des discussions porteront sur les montants estimés tant pour les migrations à prévoir sur l'horizon de dix (10) ans que pour la mise en place du Centre d'expertise afin que la Société soit en mesure de déterminer le montant à incorporer dans les Réserves monétaires pour travaux complémentaires relativement à ces éléments. Ces montants ne feront pas partie du calcul Coût total de propriété (CTP).

À la suite de ces ateliers et discussions, l'alliance peut ajuster et préciser des éléments à sa soumission. Conséquemment, et s'il y a lieu, l'alliance peut déposer des amendements à son offre et de nouvelles enveloppes de prix selon la nature des demandes faites par la Société à l'alliance et des résultats des travaux réalisés durant cette étape.

Aucune enveloppe de prix n'est ouverte.

Si toutefois un seul finaliste atteint cette étape, le processus se poursuit en mode négociation.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**G** • **Évaluation de la qualité des soumissions amendées**

À cette étape, la Société évalue à nouveau la qualité des soumissions selon les amendements déposés par l'alliance. Toutes les facettes d'évaluation peuvent être revues et les notes ajustées.

Une note globale de qualité amendée sera établie pour chacun des finalistes.

Dans le cas où le Dialogue compétitif ait été réalisé avec trois (3) alliances, seules les deux soumissions ayant les notes de qualité les plus élevées poursuivent à l'étape « H » Adjudication.

Aucune enveloppe de prix n'est ouverte à cette étape.

**H**

- **Adjudication**
  - Ouverture des enveloppes de prix et vérification des écarts avec l'offre initiale, vérification des bordereaux de prix et calcul du Coût total de propriété (CTP), application du facteur K
  - Discussion finale
  - Élaboration finale du contrat

Pour en arriver à identifier un adjudicataire, à la suite de l'évaluation de la qualité, il faut procéder à l'ouverture des enveloppes de prix initiales et amendées, s'il y a lieu.

Une vérification des écarts est effectuée pour assurer la Société qu'il existe une logique et un sens entre les amendements effectués au niveau de l'offre et sa contrepartie monétaire au niveau des enveloppes de prix.

Les bordereaux de prix sont vérifiés en termes de couverture des éléments à traiter et durée (10 ans). Les coûts doivent tenir compte de l'indexation.

À partir de ces informations, le coût total de propriété (CTP) est établi par la Société pour chacune des soumissions.

Ce **coût total de propriété** (CTP) est composé de la valeur actualisée au taux de 5,3 % de :

1. L'ensemble des coûts (acquisition, implantation, récurrents et autres) apparaissant aux bordereaux de prix (*Annexe 6 et instructions afférentes à la section 3.5 Documents relatifs aux coûts de la soumission*) pour chacun des volets suivants et ventilés sur 10 ans :
   - *Solution progicielle de type PGI* :
     - Le coût des droits d'usage et redevances annuelles (pour la suite PGI et les progiciels connexes);
     - La réserve monétaire pour les services spécialisés (éditeur) pendant et après la période de réalisation;
   - *Infrastructures matérielles et logicielles* :
     - Le coût des équipements et composants logiciels;
     - La réserve monétaire prévue pour les services spécialisés (équipementier) pendant et après la période de réalisation;
   - *Services professionnels* :
     - Les coûts associés aux ressources internes de la Société et aux ressources de l'alliance pour toutes les livraisons (le taux horaire des ressources internes de la Société a été établi à 100 $ l'heure);
     - La contingence contractuelle applicable au programme de transformation, pour la Société et pour l'alliance;
     - La réserve pour les travaux complémentaires relative à la mise en œuvre de la solution « Indemniser et réadapter » tant au niveau des ressources de l'alliance que celles de la Société. Cette réserve fait l'objet d'une livraison distincte dans le calendrier de réalisation et dans le tableau des efforts;
     - La réserve pour les travaux complémentaires pour assurer une présence d'expertise externe pour les années qui suivront la réalisation du programme pour les ressources internes de la Société et les ressources de l'alliance.

2. La valeur monétaire des bénéfices
   - Les bénéfices sont présentés en proportion (%) à la section 2.10.9.3 afin de démontrer l'importance de chacun pour la Société;
   - À partir du calendrier de mise en œuvre présenté par l'alliance, la Société intégrera les bénéfices annuels en $ au CTP;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Bien que plusieurs autres éléments influencent le calendrier de mise en œuvre, l'alliance sera avantagée si elle présente une stratégie permettant à la Société de maximiser ses bénéfices sur la période de calcul du CTP;
- Les bénéfices auront comme effet de réduire le montant total du CTP.

**Coût total de propriété ajusté** (CTP ajusté) : Afin de déterminer un adjudicataire, un facteur de qualité est appliqué (facteur K) à l'évaluation monétaire de la soumission. Celui-ci permet de valoriser la qualité à atteindre selon les besoins de la Société et en fonction de critères de performance mesurables et vérifiables. Le facteur K établi dans le cadre du présent appel d'offres est de 50 %.

Le facteur K exprime en pourcentage ce que la Société est prête à payer de plus pour passer d'une soumission de 70 points à une soumission de 100 points, et ce, sur l'ensemble des critères.

Ce *coefficient d'ajustement* pour la qualité est égal à : 1 + K [ (Note de qualité – 70) / 30]

Comme mentionné précédemment, les bénéfices auront comme effet de réduire le montant total du CTP, faisant en sorte que le résultat du CTP pourra être positif ou négatif.

- Dans le cas d'un CTP négatif, le résultat sera ajusté de la façon suivante :
  *CTP ajusté* = CTP calculé selon la soumission x coefficient d'ajustement pour la qualité.

- Dans le cas d'un CTP positif, le résultat sera ajusté de la façon suivante :
  *CTP ajusté = CTP calculé selon la soumission / coefficient d'ajustement pour la qualité.*

Le rang de chacun des finalistes est établi à l'aide du tableau suivant.

**Mandat : Appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels**

**Étape H : Adjudication** **Numéro :P22899-3**

| ÉVALUATION DE LA QUALITÉ | Alliance A | Alliance B |
|---|---|---|
| **NOTE FINALE POUR LA QUALITÉ** (Note obtenue à la suite à l'étape G) | xx/100 | xx/100 |
| **Coût total de propriété** | | |
| **CTP calculé** | $ | $ |
| **Coefficient d'ajustement (facteur K à 50 %)** | | |
| **CTP ajusté** | $ | $ |
| **RANG DES FINALISTES** | | |

Des discussions finales s'amorceront avec l'alliance qui aura le CTP ajusté le plus bas, soit celle qui a la meilleure qualité en fonction du coût total de propriété (CTP).

Ces discussions additionnelles s'effectueront afin d'élaborer la version finale du contrat.

Les résultats de cette étape ne seront divulgués aux alliances qu'à la fin du processus d'adjudication.

## 3.3 GRILLES D'ÉVALUATION

Afin de procéder à l'évaluation de la qualité des soumissions, des grilles ont été construites et chaque alliance doit les compléter.

Pour faciliter la tâche aux alliances et assurer une uniformité dans l'évaluation des soumissions, un **Cahier réponses** a aussi été élaboré par la Société et son utilisation fait l'objet de la section 3.4 INSTRUCTIONS RELATIVES AU CAHIER RÉPONSES.

Plusieurs termes sont également utilisés dans le cadre de ces grilles. Afin de clarifier leur signification, des définitions sont également produites à la fin de la présente section (3.3.4 Définitions)


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 3.3.1 VUE D'ENSEMBLE DES GRILLES

Le schéma ci-après permet aux alliances d'avoir une vue d'ensemble de toutes les grilles à compléter ainsi que l'étape ou les étapes où elles sont utilisées.

Elles sont regroupées par famille :

**Qualité de la solution :**

- « Architecture » et « Fonctionnel » sont utilisées pour évaluer la qualité fonctionnelle de la solution;
- « Technologique » et « Amélioration, conversion et acquisition des données » sont utilisées pour noter le volet technologique;

**Qualité des services professionnels :**

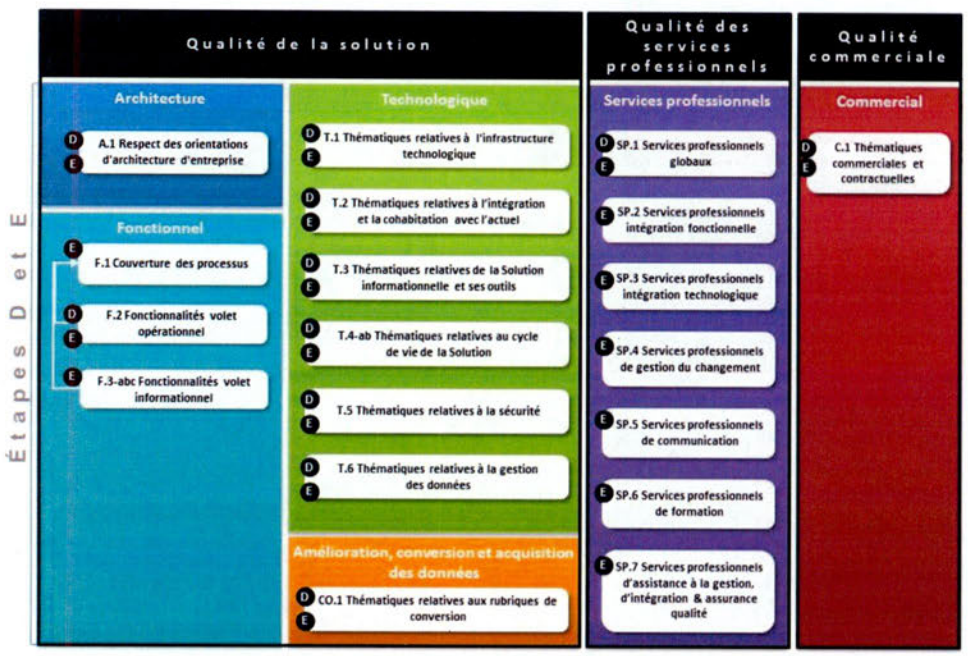
- « Services professionnels » sont utilisées pour évaluer l'approche de réalisation et la qualité des services offerts;

**Qualité commerciale :**

- « Commercial » pour évaluer la qualité de l'alliance et sa santé financière, la viabilité de la solution et du partenariat à moyen et long terme et certains aspects commerciaux et contractuels de l'offre.

Pour chacune des grilles, une pastille indique l'étape de son utilisation (D) (E). Certaines grilles sont utilisées pour plus d'une étape.

**Figure 35 Synthèse des grilles d'évaluation**




### 3.3.2 PONDÉRATION DES GRILLES

Le schéma ci-après permet aux alliances de prendre connaissance de la contribution de chacune des grilles à l'élaboration des notes attribuables à chaque critère d'évaluation des étapes « D » et « E ».


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

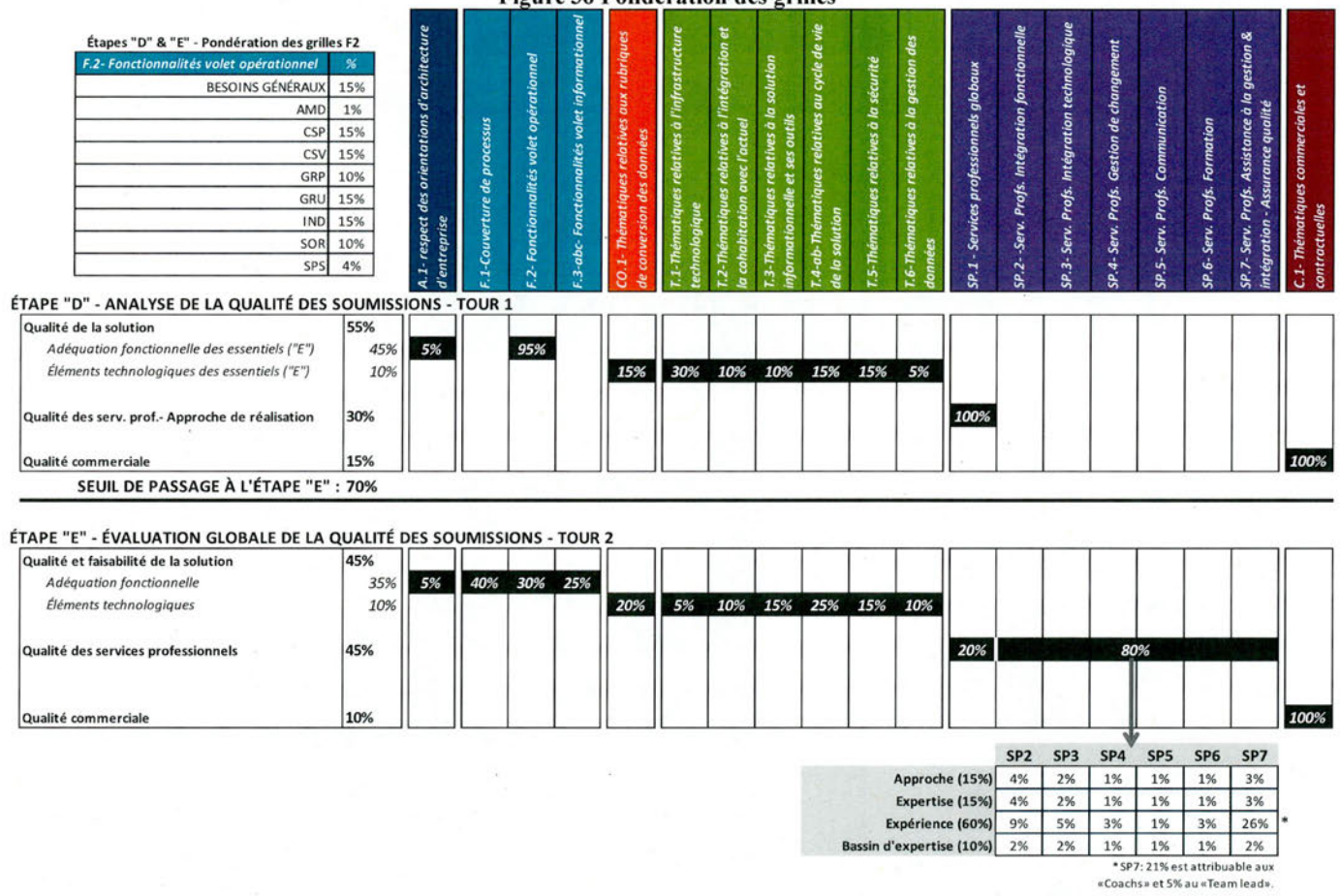
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Figure 36 Pondération des grilles**

Étapes "D" & "E" - Pondération des grilles F2

| F.2- Fonctionnalités volet opérationnel | % |
|---|---|
| BESOINS GÉNÉRAUX | 15% |
| AMD | 1% |
| CSP | 15% |
| CSV | 15% |
| GRP | 10% |
| GRU | 15% |
| IND | 15% |
| SOR | 10% |
| SPS | 4% |




| | SP2 | SP3 | SP4 | SP5 | SP6 | SP7 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Approche (15%) | 4% | 2% | 1% | 1% | 1% | 3% | |
| Expertise (15%) | 4% | 2% | 1% | 1% | 1% | 3% | |
| Expérience (60%) | 9% | 5% | 3% | 1% | 3% | 26% | * |
| Bassin d'expertise (10%) | 2% | 2% | 1% | 1% | 1% | 2% | |

*SP7: 21% est attribuable aux «Coachs» et 5% au «Team lead».



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 3.3.3 PRÉSENTATION DES GRILLES

Le tableau suivant présente les principales caractéristiques de toutes les grilles qui sont représentées sur le schéma « *Synthèse des grilles d'évaluation* » et qui doivent être complétées par l'alliance.

Il est à noter que certaines grilles sont similaires et que chaque grille a ses spécificités. Des instructions détaillées sont fournies par grille dans les sous-sections suivantes selon la séquence de présentation dans le tableau.

Les instructions comprennent une description de :

- La structure de la grille et sa représentation via une capture de l'en-tête de la grille;
- Des énoncés de besoins ainsi que leur importance ou leur criticité;
- Des informations à compléter dans la grille par l'alliance;
- Comment les énoncés de besoins de la grille sont évalués.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Tableau 24 Sommaire des grilles à compléter par l'alliance**

| Famille de grille du domaine | Numéro de la grille | Étape d'évaluation «D» | Étape d'évaluation «E» | Instructions pour compléter la grille | Description et spécificités | Grille à inclure dans le cahier réponses[10] | Nom du fichier de la grille<br>Veuillez ajuster le nom du fichier en remplaçant « *nom alliance* » par la bonne dénomination. | Format de la grille |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Architecture | A.1 | x | x | Section 3.3.3.1 | La grille A.1 des orientations d'architecture d'entreprise évalue les moyens et les leviers disponibles dans la solution pour réaliser la transformation recherchée par la Société. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-A.1-Grille orientations AE | Word |
| Fonctionnel | F.1 | | x | Section 3.3.3.2 | La grille globale F.1 des processus évalue la couverture de l'ensemble des processus opérationnels par la solution proposée.<br>Cette grille effectue une synthèse de l'appariement des besoins de fonctionnalités avec la solution qui sont décrits dans les grilles F.2 - Fonctionnalités du volet opérationnel. Il est recommandé de compléter les grilles F.2 avant de compléter cette grille. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.1-Grille des processus | Excel |
| Fonctionnel | F.2 | x | x | Section 3.3.3.2 | Les grilles F.2 des fonctionnalités – volet opérationnel évaluent de façon détaillée les besoins fonctionnels de chaque processus opérationnel.<br>Il y a au total neuf (9) grilles F.2 dont une (1) grille qui regroupe les besoins généraux de la Société ainsi qu'une (1) grille par famille de processus opérationnels. Il s'agit de :<br>• GEN : Besoins généraux;<br>• AMD : Réaliser les autres mandats confiés à la Société;<br>• CSP : Contrôler et surveiller les personnes habilitées à conduire; | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel GEN<br>AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel AMD<br>AO-C-P22899-3-*nom alliance*-Grille fonctionnalités-operationnel CSP<br>AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel CSV<br>AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel GRP | Excel |

[10] Lorsque la grille est complétée, celle-ci doit être incluse dans le cahier réponses en utilisant un copier / coller dans la section prévue à cet effet.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Famille de grille du domaine | Numéro de la grille | Étape d'évaluation «D» | Étape d'évaluation «E» | Instructions pour compléter la grille | Description et spécificités | Grille à inclure dans le cahier réponses[10] | Nom du fichier de la grille<br>Veuillez ajuster le nom du fichier en remplaçant « *nom alliance* » par la bonne dénomination. | Format de la grille |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • CSV : Contrôler et surveiller les véhicules pouvant emprunter les routes du Québec;<br>• GRP : Gérer la relation avec les partenaires;<br>• GRU : Gérer la relation avec les usagers;<br>• IND : Indemniser et réadapter les personnes accidentées de la route;<br>• SOR : Soutien à l'organisation;<br>• SPS : Soutien à la prestation de services. | | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel GRU<br>AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel IND<br>AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel SOR<br>AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.2-Grille fonctionnalités-operationnel SPS | |
| Fonctionnel | F.3<br>a-b-c | | x | Section 3.3.3.2 | La grille F.3 des fonctionnalités – volet informationnel permet d'évaluer la couverture des besoins informationnels de la Société par la solution proposée.<br>La grille F.3 des fonctionnalités – volet informationnel comprend les trois (3) '*sous-grilles*' distinctes. Il s'agit de :<br>• Grille F.3a de la couverture informationnelle des processus opérationnels;<br>• Grille F.3b de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle;<br>• Grille F.3c des besoins informationnels actuariels. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-F.3-abc-Grille fonctionnalités volet informationnel | Word |
| Technologique | T.1 | x | x | Section 3.3.3.3 | La grille T.1- Rubriques d'infrastructure technologique permet d'évaluer des thématiques qui concernent l'infrastructure technologique de la solution proposée. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-T.1-Grille infrastructure technologique | Word |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Famille de grille du domaine | Numéro de la grille | Étape d'évaluation «D» | Étape d'évaluation «É» | Instructions pour compléter la grille | Description et spécificités | Grille à inclure dans le cahier réponses[10] | Nom du fichier de la grille<br>Veuillez ajuster le nom du fichier en remplaçant « *nom alliance* » par la bonne dénomination. | Format de la grille |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Les attentes de la Société sont regroupées sous les thématiques suivantes dans la grille :<br>• Alignements généraux;<br>• Infrastructure technologique - volet logiciel;<br>• Infrastructure technologique - volet matériel;<br>• Plateforme de traitement;<br>• Considérations d'exploitation;<br>• Capacité d'intégration – volet technologique;<br>• Capacité d'intégration – volet affaires (applications et progiciels). | | | |
| Technologique | T.2 | x | x | Section 3.3.3.3 | La grille T.2 - Rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel permet d'évaluer la capacité d'intégration de la solution proposée avec l'écosystème de la Société de façon permanente et temporaire respectivement. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-T.2-Grille integration et cohabitation | Word |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Famille de grille du domaine | Numéro de la grille | Étape d'évaluation «D» | Étape d'évaluation «E» | Instructions pour compléter la grille | Description et spécificités | Grille à inclure dans le cahier réponses[10] | Nom du fichier de la grille<br>Veuillez ajuster le nom du fichier en remplaçant « *nom alliance* » par la bonne dénomination. | Format de la grille |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Technologique | T.3 | x | x | Section 3.3.3.3 | La grille T.3 - Rubriques de la solution informationnelle et ses outils permet d'évaluer la solution informationnelle et les outils proposés pour répondre aux besoins de la Société. Les énoncés de besoins sont regroupés sous les thématiques suivantes :<br>• Aspects généraux de la solution informationnelle proposée;<br>• Capacité d'assurer la continuité des besoins informationnels en lien avec l'écosystème de la Société;<br>• Exploration des données par les outils proposés;<br>• Diffusion de l'information par les outils proposés;<br>• Fonctionnalités de l'entrepôt de données et son exploitation. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-T.3-Grille solution et outil informationnel | Word |
| Technologique | T.4 a-b | x | x | Section 3.3.3.3 | La grille T.4ab – des rubriques de gestion du cycle de vie de la solution comprend les deux (2) « *sous-grilles* » distinctes pour évaluer des thématiques qui touchent la mise en œuvre, l'évolution et la maintenance de la solution proposée.<br>La grille T.4a traite des thématiques suivantes :<br>• Architecture globale de la solution proposée;<br>• Capacité de paramétrage des progiciels et composants de la solution;<br>• Fonctionnalités offertes par l'atelier de développement;<br>• Fonctionnalités pour des outils tels que la gestion et | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-T.4-ab-Grille cycle de vie de la solution | Word |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Famille de grille du domaine | Numéro de la grille | Étape d'évaluation «D» | Étape d'évaluation «É» | Instructions pour compléter la grille | Description et spécificités | Grille à inclure dans le cahier réponses[10] | Nom du fichier de la grille<br>Veuillez ajuster le nom du fichier en remplaçant « *nom alliance* » par la bonne dénomination. | Format de la grille |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | l'automatisation des tests;<br>• Fonctionnalités d'un outil de gestion du portefeuille applicatif.<br><br>La grille T.4b traite des besoins de soutien requis auprès de l'éditeur de la solution et de l'équipementier. | | | |
| Technologique | T.5 | x | x | Section 3.3.3.3 | La grille T.5 – des rubriques de sécurité permet d'évaluer la couverture de la solution au niveau des besoins de la Société en matière de sécurité. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-T.5-Grille énoncés de sécurité | Excel |
| Technologique | T.6 | x | x | Section 3.3.3.3 | La grille T.6 Rubriques de gestion des données permet d'évaluer la gestion des données en termes de leur documentation, de leur archivage, de leur épuration ainsi que la gestion de la banque de données de la solution. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-T.6-Grille gestion des données | Word |
| Amélioration, conversion et acquisition de données | CO.1 | x | x | Section 3.3.3.4 | La grille CO.1 des rubriques de conversion des données permet d'évaluer l'ensemble des outils de la solution proposée requis pour l'analyse de la qualité des données, le nettoyage, la transformation ainsi que la conversion des données. | Oui | AO-C-P22899-3-*nom alliance*-CO.1-Grille conversion des données | Word |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Famille de grille du domaine | Numéro de la grille | Étape d'évaluation «D» | Étape d'évaluation «E» | Instructions pour compléter la grille | Description et spécificités | Grille à inclure dans le cahier réponses[10] | Nom du fichier de la grille<br>Veuillez ajuster le nom du fichier en remplaçant « *nom alliance* » par la bonne dénomination. | Format de la grille |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Services professionnels | SP.1 | x | x | Incluses dans le cahier réponses | La grille SP.1 permet d'évaluer des aspects globaux suivants des services professionnels requis :<br>1. Organisation du programme et mécanismes de gouvernance;<br>2. Méthodologie intégrée de mise en œuvre de solution PGI;<br>3. Transfert et partage de connaissances;<br>4. Assurance-qualité;<br>5. Facteurs de risques et facteurs de succès;<br>6. Stratégie de mise en œuvre;<br>7. Capacité et engagement de l'alliance à réaliser le programme en partenariat gagnant-gagnant. | Déjà incluse | L'alliance doit compléter la grille SP.1 dans le cahier réponses. | Word |
| Services professionnels | SP.2 | | x | Section 3.3.5 ainsi que les instructions incluses dans le cahier réponses | Les grilles SP.2 à SP.7 couvrent les domaines de services professionnels suivants :<br>• SP.2 - Intégration fonctionnelle;<br>• SP.3 - Intégration technologique;<br>• SP.4 - Gestion du changement;<br>• SP.5 – Communication;<br>• SP.6 – Formation;<br>• SP.7 - Assistance à la gestion / Intégration & Assurance-qualité.<br><br>Les grilles SP.2 à SP.7 comprennent quatre (4) sections distinctes pour chaque domaine de service professionnel, soit : | Déjà incluse | L'alliance doit compléter les grilles SP.2 à SP.7 dans le cahier réponses.<br><br>En fonction du nombre de mandats, du nombre de « Team leads » et du nombre de « Coachs » demandés, il incombe à l'alliance de dupliquer les grilles requises dans le cahier réponses. | Word |
| Services professionnels | SP.3 | | | | | | | |
| Services professionnels | SP.4 | | | | | | | |
| Services professionnels | SP.5 | | | | | | | |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Famille de grille du domaine | Numéro de la grille | Étape d'évaluation «D» | Étape d'évaluation «E» | Instructions pour compléter la grille | Description et spécificités | Grille à inclure dans le cahier réponses[10] | Nom du fichier de la grille<br>Veuillez ajuster le nom du fichier en remplaçant « *nom alliance* » par la bonne dénomination. | Format de la grille |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Services professionnels | SP.6 | | | | 1. Approche préconisée;<br>2. Expertise de l'alliance;<br>3. Expérience des « Team leads »;<br>4. Bassin d'expérience.<br><br>Veuillez noter que dans la grille SP.7, il y a une grille additionnelle pour « 3. Expérience des Coachs ». | | | |
| Services professionnels | SP.7 | | | | | | | |
| Commercial | C.1 | x | x | Incluses dans le cahier réponses | La grille C.1 comprend les sections suivantes :<br>1. La constitution de l'alliance;<br>2. La santé financière;<br>3. La vision d'affaires de l'alliance;<br>4. Réponse de l'alliance quant à certaines attentes contractuelles et commerciales de la Société.<br><br>Les instructions pour compléter chaque section sont incluses à même la grille. Les instructions de la grille identifient clairement à quelle étape les sections sont évaluées.<br>La section 4 concerne des thématiques qui font l'objet du dialogue compétitif à l'étape « F ». | Déjà incluse | L'alliance doit compléter la grille C.1 dans le cahier réponses. | Word |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.3.3.1 *INSTRUCTIONS DE LA FAMILLE DE GRILLES DU DOMAINE « ARCHITECTURE »*

| **Grille A.1** | **Instructions pour compléter la grille A.1 des orientations d'architecture d'entreprise** |
|---|---|

La grille comporte trois (3) sections distinctes, soit :

1. Principaux moyens ou leviers de la transformation
2. Orientations d'architecture d'entreprise
3. Information à compléter par l'alliance

| 1 – Principaux moyens ou leviers de la transformation | | | 2 - Orientations d'architecture d'entreprise | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Énoncés | Importance[1] | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | **Intégration**<br><br>*Capacité d'intégration de la Solution entre ses progiciels, ses composants et le patrimoine applicatif et informationnel de la Société afin de supporter l'exécution de bout en bout des processus d'affaires de la Société.* | E | x | x | x | x | x | | | x |

| 3 - Information à compléter par l'alliance | |
|---|---|
| **Faire valoir comment la Solution proposée et sa mise en œuvre contribuent à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé (maximum de 2 pages)** | **Références** |
| | |

La première section intitulée « **1 - Principaux moyens ou leviers de la transformation** » comprend trois (3) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

**"Numéro"** est un numéro séquentiel associé à chaque énoncé.

"**Énoncés**" contient la description du moyen ou levier de transformation.

1. **Intégration** : capacité d'intégration de la solution entre ses progiciels, ses composants et le patrimoine applicatif et informationnel de la Société afin de supporter l'exécution de bout en bout des processus d'affaires de la Société;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille A.1 | Instructions pour compléter la grille A.1 des orientations d'architecture d'entreprise |
|---|---|

2. **Dossier client unique, complet et sécurisé :** capacité d'offrir un dossier client unique et complet selon le type de client (citoyen, entreprise) pour l'ensemble de la clientèle de la Société tout en discriminant l'accès à l'information selon la ségrégation des tâches;
3. **Prestation autonome de services (PAS ):** capacité de la solution à offrir des libres services à la clientèle et aux partenaires de la Société;
4. **Automatisation** : capacité de la solution à contribuer à l'automatisation des tâches et des processus entre autres via des flux de travail, des alertes, des parcours guidés;
5. **Informationnel** : capacité de la solution de répondre aux besoins informationnels de base (stratégique, tactique, opérationnel) et permettre une évolution vers des modèles prédictifs d'analyse de données;
6. **Solution de mobilité** : capacité de la solution à offrir des solutions de mobilité pour la clientèle, les partenaires et les employés de la Société;
7. **Agilité et capacité d'évolution**: capacité de la solution de répondre rapidement à de nouveaux besoins d'affaires (ex. : changements législatifs) ou technologiques (ex. : migration vers une nouvelle version d'un composant de la solution);
8. **Collaboration** : capacité de la solution à offrir des mécanismes qui permettent la réalisation d'activités en équipe ou groupe et le partage de ressources entre les employés, les partenaires et les clients;
9. **Dossier partenaire unique, complet et sécurisé** : capacité de la solution à offrir un dossier partenaire unique et complet selon le type (partenaires, mandataires, fournisseurs, mandants), tout en discriminant l'accès à l'information selon la ségrégation des tâches.

"**Importance**" est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

- **E**: concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel.
  Le besoin énoncé est critique, a une incidence directe sur la capacité d'exécution, car il n'y a pas de mesure de contournement viable;
- **N**: concerne un énoncé de besoin (N)écessaire.
  Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.
- **S**: concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable.
  Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « **2- Orientations d'architecture d'entreprise** » indique parmi les huit (8) orientations d'architecture suivantes lesquelles sont interpellées pour le moyen ou levier.

1. Orientation 1 - Placer le client au centre de la relation d'affaires et favoriser son autonomie
2. Orientation 2 - Prendre appui sur une utilisation judicieuse de l'expertise externe et de partenariats d'affaires
3. Orientation 3 - Accroître l'efficience et la performance de l'organisation
4. Orientation 4 - Disposer d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décision
5. Orientation 5 - Assurer l'unicité, la cohérence et la pérennité des données tout au long de son cycle de vie
6. Orientation 6 - Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille A.1 | Instructions pour compléter la grille A.1 des orientations d'architecture d'entreprise |
|---|---|

7. Orientation 7 - Assurer la sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité) de l'information détenue par la Société
8. Orientation 8 - Les services technologiques sont adaptés aux besoins et contextes des clients, des partenaires et des utilisateurs

La troisième section intitulée « **3 - Information à compléter par l'alliance** » comprend deux (2) colonnes à compléter :

"**Faire valoir comment la solution proposée contribue à la transformation recherchée à l'égard des moyens et/ou leviers spécifiés dans l'énoncé**" :
Décrire et faire valoir comment la solution proposée va contribuer à la transformation souhaitée par la Société et décrire en quoi la solution respecte les orientations d'architecture d'entreprise interpellées par le moyen et/ou levier spécifié dans l'énoncé.

"**Références**" : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu est accordé selon l'importance (E, N, S) de l'énoncé.
L'évaluation de la réponse de l'alliance pour chaque énoncé est basée sur la répartition suivante:

- 70 % du pointage sera accordé sur la description :
  - de la couverture des moyens et les leviers de transformation identifiés dans l'énoncé par la solution;
  - et de l'explication de comment la mise en œuvre de ce qui est couvert par la solution va contribuer à la transformation.
- 30 % du pointage sera accordé à la couverture des orientations d'architecture d'entreprise cochées pour chaque énoncé.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.3.3.2 *INSTRUCTIONS DE LA FAMILLE DE GRILLES DU DOMAINE « FONCTIONNEL »*

| **Grille F.1** | **Instructions pour compléter la grille globale F.1 des processus** |
|---|---|

L'onglet contenant la grille comporte deux (2) sections distinctes, soit :

1. Liste des processus
2. Information à compléter par l'alliance

| 1 -Listes des processus | | | | | 2 - Information à compléter par l'alliance | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Famille processus | Référence processus | Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie | Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique | Couverture de la solution | Proportion de développement (entre % - %) | Module(s) de la solution | Description sommaire de l'écart | Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart | Références |
| 1 | AMD | AMD1 | Gérer les vignettes pour personnes handicapées | 3 | | | | | | |
| 2 | AMD | AMD2 | Gérer les permis de chauffeur de taxi | 2 | | | | | | |

La première section intitulée « **1 - Liste des processus** » comprend cinq (5) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

**"Numéro"** est un numéro séquentiel attribué au processus.

**"Famille processus"** contient un identifiant qui indique l'appartenance du processus à une famille de processus comme décrit à la section 2 de l'appel d'offres.

**"Référence processus"** réfère à l'identifiant du processus comme décrit dans le « Modèle des processus d'entreprise de la Société » dans la section 2 de l'appel d'offres.

**"Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie":** contient le nom du processus qui fait l'objet de l'appariement avec la solution.

**"Criticité"** est représentée par un chiffre qui indique l'importance relative du processus dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance:

**1 :** indique que le processus est très critique et a une incidence importante sur :

- revenus générés;
- volume de transactions traitées;



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.1 | Instructions pour compléter la grille globale F.1 des processus |
|---|---|

- conformité légale;
- nombre de clients, intervenants, partenaires ou mandataires impactés;
- contribution à l'atteinte des objectifs de service.

**2 :** indique que le processus est critique mais n'a pas une incidence importante sur les revenus générés, le volume de transactions traitées, les diverses clientèles desservies et la conformité légale.
**3 :** indique que le processus est peu critique.

La seconde section intitulée « **2 - Information à compléter par l'alliance** » comprend six (6) colonnes. Les six (6) colonnes suivantes doivent être complétées par l'alliance pour indiquer le degré de couverture de la solution proposée pour le processus identifié sur cette ligne :

**"Couverture de la solution" :** Choisir dans la liste déroulante parmi les trois (3) niveaux de couverture de la solution suivants pour le processus opérationnel :

- *Paramétrage* : si le niveau de couverture de la solution se fait par paramétrage seulement;
- *Paramétrage et développement* : si le niveau de couverture de la solution requiert une combinaison de paramétrage et développement;
- *Développement* : si le niveau de couverture de la solution nécessite que du développement.

**"Proportion de développement (entre % - %)" :** Lorsque le choix dans la colonne " **Couverture de la solution**" est "*Paramétrage et développement*", choisir parmi les valeurs suivantes la proportion de développement en pourcentage (%) requis pour combler l'écart.

1: 01 % - 20 %
2: 21 % - 40 %
3: 41 % - 60 %
4: 61 % - 80 %
5: 81 % - 99 %

Pour les deux situations suivantes, il n'est pas requis d'indiquer de pourcentage pour les raisons suivantes :

- Lorsque le choix dans la colonne "**Couverture de la solution** " est "*Paramétrage*" le pourcentage est 0 %.
- Lorsque le choix dans la colonne "**Couverture de la solution**" est "*Développement*" le pourcentage est 100 %.

**"Module(s) de la solution":** Identifier le ou les modules de sa solution qui est (sont) utilisé(s).

**"Description sommaire de l'écart" :** Décrire brièvement l'écart de la mise en concordance de la solution avec le processus si une (1) des deux (2) valeurs suivantes dans la colonne "Couverture de la solution" :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.1 | Instructions pour compléter la grille globale F.1 des processus |
|---|---|

- Paramétrage et développement
- Développement

**"Explication sommaire de la façon de procéder pour combler l'écart"**: Décrire brièvement comment l'écart peut être comblé si une des deux (2) valeurs suivantes est choisie dans la colonne "Couverture de la solution" :

- Paramétrage et développement
- Développement

**"Références"** : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un processus est tributaire de la criticité (1, 2, 3) qui lui est associée ainsi que de la couverture du processus par la solution proposée.
L'évaluation du pourcentage de couverture tiendra compte de la description des écarts ainsi que des mesures proposées pour les combler.
Le tableau suivant décrit comment le pourcentage de couverture du processus est attribué:

| Criticité du processus opérationnel | Couverture du processus (%) | | |
|---|---|---|---|
| | Paramétrage | Paramétrage et développement<br>% établi selon l'évaluation le choix du pourcentage de développement requis et de la nature des écarts et mesures décrite pour les combler | Développement |
| 1- Très critique | 100 % | 90 % si l'intervalle de pourcentage de développement est 1 : 01 % - 20 %<br>70 % si l'intervalle de pourcentage de développement est 2 : 21 % - 40 %<br>50 % si l'intervalle de pourcentage de développement est 3 : 41 % - 60 %<br>30 % si l'intervalle de pourcentage de développement est 4 : 61 % - 80 %<br>10 % si l'intervalle de pourcentage de développement est 5 : 81 % - 99 % | 0 % |
| 2 – Critique | | | |
| 3 – Peu critique | | | |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.1 | Instructions pour compléter la grille globale F.1 des processus |
|---|---|

**Note importante :** Veuillez noter que les processus suivants ne sont pas inclus dans la liste, car leur évaluation est traitée via d'autres grilles :

| Processus | Grilles |
|---|---|
| GOR4 – Soutenir l'intelligence d'affaires<br>SOR5.9 - Évaluer le passif actuariel<br>SOR5.10 - Établir la tarification des contributions d'assurance<br>SOR5.11 - Assurer le suivi des politiques de placement et de capitalisation | F3 – Fonctionnalités – volet informationnel |
| SOR1 – Concevoir et faire évoluer les solutions (affaires et informatiques) | T4 – Thématiques relatives au cycle de vie de la solution |
| SPS2 – Piloter les solutions | SP.1 – Services professionnels globaux (méthodologie intégrée) |
| SPS5 – Gérer la sécurité | T5 – Thématiques relatives à la sécurité |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGÇC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.2 | Instructions pour compléter la grille F.2 des fonctionnalités – volet opérationnel |
|---|---|

L'onglet contenant la grille comporte deux (2) sections distinctes, soit :

1. Énoncés des fonctionnalités recherchées
2. Information à compléter par l'alliance

| 1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées | | | | 2 - Information à compléter par l'alliance | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence processus | Fonctionnalités<br>La solution doit : | Importance<br>E: Essentiel<br>N: Nécessaire<br>S: Souhaitable | Couverture | Module(s) de la solution | Envergure de l'écart<br>1: Petit<br>2: Moyen<br>3: Grand | Description de l'écart | Explication de la façon de procéder pour combler l'écart | Références |
| 1 | AMD1 | Gérer le type de vignette à délivrer en fonction de l'information au dossier client (vignette temporaire ou permanente). | E | | | | | | |

La première section intitulée « **1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

**"Numéro"** est un numéro séquentiel associé à l'énoncé de fonctionnalité.

**"Référence processus"** réfère à :

- un identifiant d'un processus spécifique comme indiqué dans le schéma intitulé « Modèle des processus d'entreprise de la Société » de la section 2 de l'appel d'offres;
- un besoin général par exemple le dossier client, le dossier partenaire, la tarification.
- un énoncé commun à plusieurs processus, dans ce cas l'identifiant utilisé est la lettre "G" suivi d'un numéro séquentiel. Les énoncés communs sont regroupés dans le tableau « *Matrice des énoncés de besoins communs aux processus opérationnel »*' afin d'indiquer les processus opérationnels usant un même énoncé fonctionnel.

**"Fonctionnalités"** contient l'énoncé de la fonctionnalité décrivant ce que la solution doit permettre de couvrir.

**"Importance"** est représentée par une lettre qui indique l'importance relative à l'énoncé de fonctionnalité dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

- **E** : concerne un besoin d'affaires (E)ssentiel. Le besoin énoncé est critique et a une incidence directe sur la capacité d'exécuter le processus.
- **N** : concerne un besoin d'affaires (N)écessaire. Le besoin énoncé est important et a une incidence sur l'efficience et l'efficacité du processus.
- **S** : concerne un besoin d'affaires (S)ouhaitable. Le besoin énoncé a peu d'incidence sur le processus, mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « **2 - Information à compléter par l'alliance** » comprend les six (6) colonnes suivantes qui doivent être complétées par l'alliance pour indiquer comment la solution proposée répond à l'énoncé fonctionnel sur cette ligne :



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.2 | Instructions pour compléter la grille F.2 des fonctionnalités – volet opérationnel |
|---|---|

**« Couverture » :** Choisir dans la liste déroulante une des trois (3) valeurs qui indique le niveau de couverture de la solution selon l'énoncé fonctionnel :

- **Couvert** : si la solution répond à l'énoncé fonctionnel en effectuant du paramétrage seulement;
- **Couvert partiellement** : si la solution répond à l'énoncé fonctionnel en combinant paramétrage et développement;
- **Non couvert** : si la solution répond à l'énoncé fonctionnel en effectuant seulement que du développement.

**"Module(s) de la solution" :** Identifier le ou les modules de sa solution qui est (sont) utilisé(s) pour répondre à l'énoncé fonctionnel.

**"Envergure de l'écart" :** Lorsque la « **Couverture** » de l'énoncé de fonctionnalité est « Couvert partiellement », veuillez sélectionner dans la liste déroulante l'envergure de l'écart parmi les trois (3) valeurs suivantes :

| N° | Description | Balises pour attribuer l'envergure de l'écart |
|---|---|---|
| 1 | Petit écart | Couverture de l'énoncé de fonctionnalité par la solution est à plus de 80 %. |
| 2 | Moyen écart | Couverture de l'énoncé de fonctionnalité par la solution varie entre 50 % et 80 %. |
| 3 | Grand écart | Couverture de l'énoncé de fonctionnalité par la solution est à moins de 50 %. |

**"Description de l'écart" :**

Décrire l'écart entre l'énoncé fonctionnel et la fonctionnalité offerte en standard dans la solution si la valeur choisie dans la colonne « **Couverture** » est « Couvert partiellement » ou « Non couvert ».

**"Explication de la façon de procéder pour combler l'écart" :**

Décrire comment l'écart peut être comblé si la valeur choisie dans la colonne « Couverture » est :» Couvert partiellement » ou « Non couvert ».

**"Références" :** Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le **pointage** pouvant être obtenu par un énoncé de fonctionnalité recherchée est tributaire de l'importance (**E, N, S**) qui lui est accordée ainsi que le niveau de couverture de l'énoncé par la solution.
L'analyse du niveau de couverture « Partiellement couvert » s'appuie sur l'adéquation des quatre (4) éléments suivants : « Couverture », « Envergure de l'écart », « Description de l'écart » et « Explication de la façon de procéder pour combler l'écart ».

Le tableau suivant décrit comment le pourcentage de couverture est attribué:


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.2 | Instructions pour compléter la grille F.2 des fonctionnalités – volet opérationnel |
|---|---|

| Importance de l'énoncé de fonctionnalité | Niveau de couverture de l'énoncé de fonctionnalité (%) | | |
|---|---|---|---|
| | Couvert | Partiellement couvert<br>% établi selon l'évaluation de l'ampleur de l'écart | Non couvert |
| Essentiel | 100 % | 1 = 75 %<br>2 = 50 %<br>3 = 25 % | 0 % |
| Nécessaire | | | |
| Souhaitable | | | |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

**Tableau 25 Matrice des énoncés de besoins communs aux processus opérationnels**

| 1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées | | | 2 - Processus impactés | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | **Fonctionnalités**<br>La solution doit : | GRU | CSP | CSV | IND | AMD | GRP | SPS | SOR |
| 1 | G-1 | Appliquer la limitation ou l'autorité d'agir (se référer au besoin général « limitation ou autorité d'agir ») afin de s'assurer que le client ou son représentant est en droit d'obtenir le service demandé. | GRU3<br>GRU9 | CSP2<br>CSP3 | CSV3 | IND1<br>IND6 | | | | |
| 2 | G-2 | Établir l'admissibilité à partir de règles d'affaires. Par exemple, valider l'admissibilité d'un événement en fonction d'une date (antérieure, du jour ou ultérieure). | GRU3 | CSP1<br>CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3 | IND1<br>IND2<br>IND3 | AMD1<br>AMD2 | | SPS1.3<br>SPS1.5<br>SPS4.2 | |
| 3 | G-3 | Gérer l'entrée en vigueur d'une décision ou d'un événement et sa période d'effectivité en fonction de règles d'affaires.<br>L'entrée en vigueur peut être en date du jour, ultérieure et parfois antérieure. | GRU3 | CSP1<br>CSP3<br>CSP4 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3<br>CSV4<br>CSV5<br>CSV8 | IND2<br>IND3 | AMD1<br>AMD2 | | SPS1.3<br>SPS4.2 | |
| 4 | G-4 | Échanger de l'information avec d'autres administrations, ministères et organismes (MO) ou partenaires, par voie électronique, en temps réel ou en différé. | GRU2<br>GRU3 | CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3<br>CSV4<br>CSV5 | IND2<br>IND3 | AMD1<br>AMD2 | GRP1<br>GRP2<br>GRP3 | SPS1.3 | SOR5.2 |
| 5 | G-5 | Calculer le montant unitaire du service selon des règles d'affaires. | GRU8<br>GRU9 | CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3<br>CSV5<br>CSV8 | | AMD1<br>AMD2 | | | |
| 6 | G-6 | Enregistrer et obtenir un statut sur l'état d'avancement d'une tâche, d'une activité ou d'un processus. | | CSP1<br>CSP3 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3<br>CSV4<br>CSV5<br>CSV7<br>CSV8 | IND2 | | GRP1 | SPS1.5 | SOR5.8<br>SOR6.3 |
| 7 | G-7 | Associer des références légales aux décisions et en assurer le suivi. | | CSP1<br>CSP4 | CSV1<br>CSV4<br>CSV5 | IND1<br>IND2<br>IND3<br>IND4<br>IND5<br>IND6 | AMD1<br>AMD2 | | | |
| 8 | G-8 | Avoir la capacité d'associer des identifiants secondaires qui proviennent de l'externe ou du patrimoine à un identifiant unique et d'en créer des nouveaux, si nécessaire. | GRU2<br>GRU3 | CSP3 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3<br>CSV8 | IND1<br>IND2 | AMD1<br>AMD2 | GRP2 | | SOR6.1<br>SOR6.3 |
| 9 | G-9 | Dresser un portrait d'une situation permettant d'identifier les éléments principaux en vue d'en faire un suivi. | | CSP1<br>CSP2 | CSV4<br>CSV5 | IND1<br>IND2<br>IND3<br>IND4<br>IND6 | AMD1 | | SPS4.2 | |
| 10 | G-10 | Présenter tous les événements qui ont une interrelation entre eux. | | CSP4 | | IND6 | | | | |
| 11 | G-11 | Obtenir des informations de gestion pour des besoins opérationnels afin de :<br>• déterminer des prévisions;<br>• déterminer des indicateurs de gestion;<br>• faciliter la gestion quotidienne. | GRU6<br>GRU8<br>GRU9 | | | | | GRP3 | SPS1.1<br>SPS4.2 | SOR5.5<br>SOR6.1<br>SOR6.4 |
| 12 | G-12 | Générer un identifiant pour chaque demande afin d'en faire le suivi. | | | | | | GRP1 | SPS1.3 | SOR6.1<br>SOR6.3 |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| 1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées | | | 2 - Processus impactés | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | **Fonctionnalités**<br>La solution doit : | GRU | CSP | CSV | IND | AMD | GRP | SPS | SOR |
| 13 | G-13 | Générer une alerte au dossier client ou partenaire selon des règles d'affaires. | GRU2<br>GRU9 | CSP1<br>CSP3<br>CSP4 | | IND1<br>IND2<br>IND3<br>IND4<br>IND5<br>IND6 | | GRP3 | | SOR5.1<br>SOR5.5<br>SOR6.1<br>SOR6.3<br>SOR6.4<br>SOR8.1<br>SOR8.2 |
| 14 | G-14 | Inscrire des informations au dossier d'un client et mettre à jour en temps réel. | GRU2<br>GRU3 | CSP1<br>CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | CSV4<br>CSV5 | IND1<br>IND2<br>IND3<br>IND4<br>IND5<br>IND6 | AMD1<br>AMD2 | | | |
| 15 | G-15 | Inscrire des informations au dossier partenaire et mettre à jour en temps réel. | | | | | | GRP1<br>GRP2<br>GRP3<br>GRP4 | | |
| 16 | G-16 | Inscrire des informations au dossier véhicule et mettre à jour en temps réel. | | | CSV1<br>CSV3<br>CSV8 | | | | | |
| 17 | G-17 | Permettre que plus d'un employé soit impliqué lors de la prestation de services. | | CSP3 | CSV1 | | | | | |
| 18 | G-18 | Permettre de créer un catalogue. | | CSP1<br>CSP4 | | IND1<br>IND2<br>IND4<br>IND5 | | | SPS1.1<br>SPS1.3<br>SPS1.5<br>SPS4.1<br>SPS4.2 | SOR6.1 |
| 19 | G-19 | Générer une alerte basée sur des seuils afin de rencontrer les objectifs, notamment les niveaux de services de la Société. | GRU4<br>GRU8<br>GRU9 | | | IND6 | | GRP3 | SPS1.1 | SOR3.1<br>SOR5.5<br>SOR6.1 |
| 20 | G-20 | Générer une communication écrite (par exemple : lettre de décision, formulaire, pièce officielle). | GRU2<br>GRU3<br>GRU5<br>GRU7<br>GRU8<br>GRU9 | CSP1<br>CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3<br>CSV5<br>CSV7<br>CSV8 | IND1<br>IND2<br>IND3<br>IND4<br>IND5<br>IND6 | AMD1<br>AMD2 | GRP1<br>GRP2<br>GRP3<br>GRP4 | | SOR5.1<br>SOR5.2<br>SOR5.6<br>SOR8.1 |
| 21 | G-21 | Gérer des combinaisons possibles de cinq types de permis (AC, PP, PC, PR, PT) et le permis provisoire, 14 classes, 26 conditions médicales dont certaines ayant plusieurs libellés et trois mentions. (CSP1,CSP2,CSP3, CSP4) | | CSP1<br>CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | | | | | | |
| 22 | G-22 | Permettre de créer une sanction. | | CSP4 | CSV4<br>CSV5 | | | | | |
| 23 | G-23 | Créer, modifier ou annuler un privilège.<br>• de conduire;<br>• de circuler;<br>• de vignette. | | CSP1<br>CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | CSV3 | | AMD1 | | | |
| 24 | G-24 | Appliquer si requis, pour chaque classe de permis:<br>1) une ou des conditions médicale (CSP1)<br>2) une ou des restrictions de conduite (CSP2 et CSP4)<br>3) une ou des mentions (CSP2) | | CSP1<br>CSP2<br>CSP4 | | | | | | |
| 25 | G-25 | Permettre d'identifier un dossier à risque en raison du caractère exceptionnel des éléments pris en compte lors de l'analyse. | | CSP1<br>CSP2<br>CSP3<br>CSP4 | CSV1<br>CSV2<br>CSV3<br>CSV4<br>CSV5<br>CSV7<br>CSV8 | IND1<br>IND2<br>IND3<br>IND4<br>IND5<br>IND6 | | GRP1<br>GRP2<br>GRP3<br>GRP4 | | SOR5.8 |
| 26 | G-26 | Permettre de rechercher :<br>• un dossier;<br>• des grilles de rendez-vous;<br>• des notes. | GRU2<br>GRU9 | | | IND2<br>IND5 | | GRP2<br>GRP3 | SPS1.3 | |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3a | Instructions pour compléter la grille F.3a de la couverture informationnelle des processus opérationnels |
|---|---|

La grille comprend deux (2) sections distinctes, soit :

1 - Couverture informationnelle des processus opérationnels

2 - Information à compléter par l'alliance

| 1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels | | | | 2 - Information à compléter par l'alliance | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Numéro** | **Référence processus** | **Processus opérationnels** | **Criticité**<br>1-Très critique<br>2-Critique<br>3-Peu critique | **Module(s) de la solution** | **Types d'objets fournis en standard :**<br>• Rapports<br>• Requêtes<br>• Cubes<br>• Tableaux de bord<br>Sinon indiquer 'Aucun' | **Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour :**<br>1 Aide à la prise de décision<br>2 Support à la gestion des opérations<br>3 Mesure de la performance et de l'efficience des opérations | **Références** |
| 1 | AMD1 | Gérer les vignettes pour personnes handicapées | 3 | | | | |

La première section intitulée « **1 – Couverture informationnelle des processus opérationnels** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

**"Numéro"** est un numéro séquentiel associé à l'énoncé de besoin.

"**Référence processus**" contient l'identifiant du processus opérationnel.

"**Processus opérationnels**" contient la description des processus opérationnels pour lesquels l'alliance doit identifier le contenu qui est fourni en standard (ou prédéfini) dans sa solution informationnelle.

"**Criticité**" est représentée par un chiffre qui indique l'importance relative du processus opérationnel dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

**1** : Très critique Indique que le processus est très critique et a une incidence importante sur :

- revenus générés;
- volume de transactions traitées;
- conformité légale;
- nombre de clients, intervenants, partenaires ou mandataires impactés;
- contribution à l'atteinte des objectifs de service.

**2** : Critique Indique que le processus est critique mais n'a pas une incidence importante sur les revenus générés, volume de transactions traitées, diverses clientèles desservies, conformité légale, etc.

**3** : Peu critique Indique que le processus est peu critique.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3a | Instructions pour compléter la grille F.3a de la couverture informationnelle des processus opérationnels |
|---|---|

La deuxième section intitulée "**2 - Information à compléter par l'alliance**" comprend quatre (4) colonnes à être complétées par l'alliance :

"**Module(s) de la solution**": Identifier le ou les modules de sa solution qui est (sont) utilisé(s).

"**Types d'objets fournis en standard**": Indiquer les types d'objets qui sont fournis en standard dans la solution informationnelle pouvant potentiellement répondre aux besoins informationnels du processus opérationnel. Il s'agit de : Rapports, Requêtes, Cubes, Tableaux de bord. S'il n'y a pas d'objet fourni en standard dans la solution informationnelle, indiquer « **Aucun** ».

"**Identifier et décrire brièvement les principaux objets « fournis en standard » dans la solution informationnelle selon le processus opérationnel listé en indiquant leur apport pour :**" Identifier et fournir une description sommaire des principaux objets (rapports, requêtes, cubes, tableaux de bords, etc.) qui sont offerts en standard dans la solution informationnelle proposée et en indiquant leur apport au processus opérationnel :

1 **Aide à la prise de décision** : si le contenu fourni en standard outille les gestionnaires pour la prise de décision.
2 **Support à la gestion des opérations** : si le contenu fourni en standard fourni des informations pertinentes au processus opérationnel pour la gestion des opérations.
3 **Mesure de la performance et de l'efficience des opérations** : si le contenu fournit en standard permet de mesurer la performance et l'efficience du processus opérationnel.

"**Références**": Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

Note : Veuillez référer à la section 2.6.3.2 - Besoins spécifiques à la reddition de comptes de la Société et aux processus opérationnels.

**Appréciation de la grille**

Le **pointage** pouvant être obtenu est tributaire de la criticité du processus opérationnel (1, 2, 3).
Le **pourcentage de couverture des besoins informationnels** est déterminé en fonction de la quantité du contenu informationnel offert en standard dans la solution informationnelle ainsi que sa pertinence pour les processus opérationnels en termes d'aide à la prise de décision, support à la gestion des opérations, mesures de la performance et l'efficience des opérations.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3a | Instructions pour compléter la grille F.3a de la couverture informationnelle des processus opérationnels |
|---|---|

| Détermination du pourcentage de couverture des besoins informationnels (%) en fonction de ce qui est offert en standard dans la solution informationnelle | Pourcentage de couverture des besoins informationnels (%) |
|---|---|
| **Aucune couverture :**<br>Si « **Aucun** » objet n'est fourni en standard dans la solution informationnelle. | **0 %** |
| **Couverture partielle :**<br>Un sous-ensemble des types d'objets suivants sont offerts en standard : rapports, requêtes, cubes, tableaux de bord.<br>L'apport des types d'objet est partiel :<br>• ont un apport pour l'aide à la décision et /ou;<br>• offrent un support à la gestion des opérations et/ou;<br>• permettent de mesurer la performance et l'efficience des opérations. | **25 % / 50 % / 75 %** |
| **Couverture complète :**<br>Tous les types d'objets sont offerts en standard : rapports, requêtes, cubes, tableaux de bords.<br>L'apport des types d'objet est complet :<br>• ont un apport pour l'aide à la décision et;<br>• offrent un support à la gestion des opérations et;<br>• permettent de mesurer la performance et l'efficience des opérations. | **100 %** |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3b | Instructions pour compléter la grille F.3b de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle |
|---|---|

La grille comprend deux (2) sections distinctes, soit :

1 - Énoncé de besoin

2 - Information à compléter par l'alliance

| 1 – Énoncé de besoin | | | 2 - Information à compléter par l'alliance | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Numéro** | **INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS**<br><br>**La solution fournit les indicateurs de gestion requis pour :** | **Criticité**<br>1-Très critique<br>2-Critique<br>3-Peu critique | **Module(s) de la solution** | **Niveau de couverture**<br>1. 100 %<br>2. entre 50 % et 99 %<br>3. entre 1 % et 49 %<br>4. 0 % | **Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)** | **Références** |
| 1 | Rapport officiel - Rapport annuel de gestion (RAG) incluant la Déclaration de services aux citoyens (#1) | 1 | | | | |

La première section intitulée « **1 – Énoncé de besoin** » comprend trois (3) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

"**Numéro**" est un numéro séquentiel associé à l'énoncé de besoin.

"**Indicateurs de gestion requis pour la production des rapports officiels et le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés**" identifie la liste des principaux rapports et des bénéfices escomptés qui requiert des indicateurs de gestion. Veuillez référer à :

- Annexe - *Liste des rapports officiels et des indicateurs de gestion* pour une brève description des rapports officiels et pour obtenir le lien au rapport publié sur le site Web de la Société;
- Tableau dans la section 2.10.9.3 Liste des changements générant des bénéfices.

"**Criticité**" est représentée par un chiffre qui indique l'importance relative du rapport dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

- 1 : concerne un rapport très critique. La capacité de produire les indicateurs de gestion nécessaires pour ce rapport est très critique, car il s'agit d'une obligation de reddition de comptes de la Société et il n'y a pas de mesure de contournement viable.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3b | Instructions pour compléter la grille F.3b de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle |
|---|---|

- 2 : concerne un rapport critique. La capacité de produire les indicateurs de gestion nécessaires pour ce rapport est importante, car c'est une obligation de reddition de comptes de la Société mais il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité de sa production.
- 3 : concerne un rapport peu critique. La capacité de produire les indicateurs de gestion nécessaires pour le rapport a moins d'incidence sur la Société face à ses obligations de reddition de comptes.

La seconde section intitulée « **2 - Information à compléter par l'alliance** » comprend les quatre (4) colonnes suivantes qui doivent être complétées par l'alliance pour indiquer comment la solution proposée répond à l'énoncé fonctionnel sur cette ligne :

"**Module(s) de la solution**": Identifier le ou les modules de sa solution qui est (sont) utilisé(s) pour fournir les indicateurs de gestion requis pour la production des rapports officiels et le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés.

"**Niveau de couverture**": Indiquer le niveau de couverture (% appariement) « standard » de la solution informationnelle qui permet de fournir les indicateurs de gestion nécessaires à la production des rapports officiels en utilisant l'échelle d'intervalles 1 à 4 suivante :

1. 100 %
2. entre 50 % et 99 %
3. entre 1 % et 49 %
4. 0 %

"**Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (maximum 2 pages)**" : Décrire et faire valoir comment la solution informationnelle va fournir les indicateurs de gestion requis pour produire le rapport officiel et effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices.

"**Références**" : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

Note : Veuillez référer à la section 2.6.3.2 - Besoins spécifiques à la reddition de comptes de la Société et aux processus opérationnels.

**Appréciation de la grille**

Le **pointage** pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de la criticité du rapport officiel (1, 2, 3).
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction du niveau de couverture de la solution informationnelle et de l'adéquation de la description et du faire-valoir de comment la solution informationnelle va permettre de produire le rapport officiel OU permettre le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3b | Instructions pour compléter la grille F.3b de la couverture des rapports officiels de la Société par la solution informationnelle |
|---|---|

| Criticité de l'énoncé | Échelle d'évaluation selon le niveau de couverture de la solution informationnelle et son adéquation avec la description et le faire valoir de la solution informationnelle | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **#1 : 100 %** | **#2 : entre 50 % et 99 %** | **#3 : entre 1 % - 49 %** | **#4 : 0 %** |
| 1 - Très critique | **100 %** | **70 %** | **20 %** | **0 %** |
| 2 - Critique | | | | |
| 3 - Peu critique | | | | |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3c | Instructions pour compléter la grille F.3c des besoins informationnels actuariels |
|---|---|

La grille comprend deux (2) sections distinctes, soit :

1 – Énoncé de besoin

2 - Information à compléter par l'alliance

| 1 – Énoncé de besoin | | | 2 - Information à compléter par l'alliance | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Numéro** | **La stratégie de mise en œuvre de la solution permet de :** | **Criticité**<br>1-Très critique<br>2-Critique<br>3-Peu critique | **Module(s) de la solution** | **Décrire et faire valoir l'approche préconisée par l'alliance pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée (maximum 2 pages)** | **Références** |
| 1 | Assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en fournissant l'information requise au système ACT. Il s'agit des processus :<br>• SOR5.9 – Évaluer le passif actuariel<br>• SOR5.10 – Établir la tarification des contributions d'assurance | 1 | | | |

La première section intitulée « **1 – Énoncé de besoin** » comprend trois (3) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

"**Numéro**" est un numéro séquentiel associé à l'énoncé de besoin.

"**La stratégie de mise en œuvre de la solution permet de:**" décrit l'énoncé de besoin.

Veuillez référer à :

- la section **2.10.9 – Stratégie de mise en œuvre**;
  - la description des processus SOR5.9 – Évaluer le passif actuariel et SOR5.10 – Établir la tarification des contributions d'assurance;
- la section **2.3.3.2 – Description des applications actuelles**, plus spécifiquement à la description de l'application **ACT** et au schéma dans cette section.

"**Criticité**" est représentée par un chiffre qui indique l'importance relative de l'énoncé du besoin dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

- 1 : concerne un énoncé de besoin très critique, car il n'y a pas de mesure de contournement viable.
- 2 : concerne un énoncé de besoin critique, mais il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité de la Société.
- 3 : concerne un énoncé de besoin peu critique.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3c | Instructions pour compléter la grille F.3c des besoins informationnels actuariels |
|---|---|

La seconde section intitulée « **2 - Information à compléter par l'alliance** » comprend les trois (3) colonnes suivantes qui doivent être complétées par l'alliance pour indiquer comment la solution proposée répond à l'énoncé sur cette ligne:

"**Module(s) de la solution**" : Identifier le ou les modules de sa solution qui est (sont) utilisé(s) pour assurer la pérennité des processus actuariels SOR5.9 – Évaluer le passif actuariel et SOR5.10 – Établir la tarification des contributions d'assurance.

"**Décrire et faire valoir l'approche préconisée par l'alliance pour assurer la pérennité et la continuité du processus actuariel en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée (maximum 2 pages)**" : Décrire et faire valoir l'approche ainsi que le(s) module(s) de la solution qui vont permettre de fournir les informations requises à l'application ACT de l'actuariat afin d'assurer la pérennité et la continuité des processus SOR5.9 – Évaluer le passif actuariel et SOR5.10 – Établir la tarification des contributions d'assurance en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre.

"**Références**": Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le **pointage** pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de la criticité de l'énoncé de besoin (1, 2, 3).
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction des deux (2) aspects suivants :

- Éventail des composants et des outils offerts en standard dans la solution pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels (SOR5.9 et SOR5.10);
- Adéquation de l'approche avec le découpage de la stratégie de mise en œuvre de la solution.

| Détermination du pourcentage de couverture de l'énoncé de besoin (%) en fonction de : | Pourcentage de couverture de l'énoncé de besoin (%) |
|---|---|
| **Deux (2) aspects ne sont pas couverts dans la réponse.** | **0 %** |
| **Couverture partielle des deux (2) aspects dans la réponse :**<br>• Éventail de fonctionnalités des composants et des outils offerts en standard dans la solution est incomplet pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels (SOR5.9 et SOR5.10);<br>ET / OU<br>• Adéquation entre l'approche décrite et le découpage de la stratégie de mise en œuvre de la solution n'est pas démontrée ou est incomplète. | **25 % / 50 % / 75 %** |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille F.3c | Instructions pour compléter la grille F.3c des besoins informationnels actuariels | |
|---|---|---|
| | **Couverture complète des deux (2) aspects dans la réponse :**<br>• Éventail des composants et des outils offerts en standard dans la solution est complet pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels (SOR5.9 et SOR5.10);<br>• Adéquation de l'approche avec le découpage de la stratégie de mise en œuvre de la solution est démontrée et complète. | **100 %** |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.3.3.3 *INSTRUCTIONS DE LA FAMILLE DE GRILLES DU DOMAINE « AMÉLIORATION, CONVERSION ET ACQUISITION DES DONNÉES »*

| **Grille CO.1** | **Instructions pour compléter la grille CO.1 des rubriques de conversion des données** |
|---|---|

La grille comprend trois (3) sections distinctes, soit :

1 - Rubriques de conversion des données
2 - Aspects de vérification
3 - Information à compléter par l'alliance

| 1 - Rubriques de conversion des données | | | | 2 - Aspects de vérification | | | | | | | | 3 - Information à compléter par l'alliance | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | **Énoncés des rubriques de conversion des données** La solution est en mesure de: | **Importance** E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable | Faisabilité | Viabilité | Éventail de fonctionnalités | Utilisabilité | Robustesse | Performance | Interopérabilité | Élasticité | Évolution | **Module(s) ou composant(s) de la solution** | **Description de comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification** | **Références** |
| 1 | 2.9 | Processus de conversion – Lire des fichiers plats contenant des caractères diacritiques provenant de l'extraction des données des systèmes patrimoniaux. | E | X | | X | X | | X | X | | | | | |

La première section intitulée « **1 - Rubriques de conversion des données** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

**"Numéro"** est un numéro séquentiel associé à la rubrique de conversion des données.

**"Référence"** indique dans quelle sous-section de la section « 2 – Description des besoins' de l'appel d'offres se trouve l'énoncé de besoin.

**"Rubriques"** contient l'énoncé qui permet de vérifier la pertinence et la valeur ajoutée de ce qui est proposé par l'alliance pour la Société.

**"Importance"** est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

- **E** concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel.
  Le besoin énoncé est critique, a une incidence directe sur la capacité d'exécution, car il n'y a pas de mesure de contournement viable;
- **N** concerne un énoncé de besoin (N)écessaire.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille CO.1 | Instructions pour compléter la grille CO.1 des rubriques de conversion des données |
|---|---|

Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.

- **S** concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable.
  Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution, mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « 2 – Aspects de vérification », comprend neuf (9) colonnes à cocher :

- **Faisabilité** : faire valoir que la solution proposée peut s'intégrer / cohabiter dans l'écosystème actuel de la Société;
- **Viabilité :** faire valoir que la solution proposée est pérenne (technologie);
- **Éventail de fonctionnalités :** faire valoir l'étendue des fonctionnalités offertes dans la solution proposée;
- **Utilisabilité :** faire valoir que la solution proposée permet à ses utilisateurs d'accomplir leurs tâches avec efficacité et efficience;
- **Robustesse** : faire valoir la stabilité de la solution dans diverses situations ou contextes d'utilisation;
- **Performance :** faire valoir que la solution proposée est conçue pour traiter les volumes de données et ou de transactions avec le temps réponse requis;
- **Interopérabilité (niveau d'intégration**) : faire valoir que les composants proposés offrent une intégration intrinsèque et / ou les mécanismes d'intégration requis;
- **Élasticité (scalability)** : faire valoir que la solution proposée a la capacité de s'adapter à un changement d'ordre de grandeur de la demande (montée en charge), en particulier sa capacité à maintenir ses fonctionnalités et ses performances en cas de forte demande;
- **Évolution** : faire valoir que la solution proposée est facile à faire évoluer (mise à niveau).

La troisième section intitulée « **3 - Information à compléter par l'alliance** » comprend trois (3) colonnes à être complétées par l'alliance:

| | |
|---|---|
| "**Module(s) ou composant(s) de la solution**" : | Identifier le ou les module(s) ou composant(s) de sa solution utilisé(s). |
| "**Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification** " : | Décrire et faire valoir la solution proposée selon les aspects de vérification cochés. |
| "**Références**" : | Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance. |

**Appréciation de la grille**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille CO.1 | Instructions pour compléter la grille CO.1 des rubriques de conversion des données |
|---|---|

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (E, N, S) qui lui est accordée.
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction des aspects cochés dans l'énoncé de besoin.
Le pointage accordé à un énoncé de besoin se répartit comme suit :

- 70 % du pointage total est accordé à l'évaluation des aspects « **Éventail de fonctionnalités** » et « **Utilisabilité** »;
- 30 % du pointage total est accordé à l'évaluation des autres aspects cochés dans l'énoncé de besoin.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

3.3.3.4 *INSTRUCTIONS DE LA FAMILLE DE GRILLES DU DOMAINE « TECHNOLOGIQUE »*

| **Grille T.1** | **Instructions pour compléter la grille T.1 des rubriques d'infrastructure technologique** |
|---|---|

La grille comprend trois (3) sections distinctes, soit :

1 - Rubriques d'infrastructure technologique
2 - Aspects de vérification
3 - Information à compléter par l'alliance

| 1 - Rubriques d'infrastructure technologique | | | | 2 - Aspects de vérification | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | Énoncés des rubriques d'infrastructure technologique<br>La solution est en mesure de : | Importance<br>E: Essentiel<br>N: Nécessaire<br>S: Souhaitable | Faisabilité | Viabilité | Robustesse | Performance | Interopérabilité | Élasticité | Évolution |
| **Alignements généraux** | | | | | | | | | | |
| 1 | 2.7.1 | **Virtualisation (poste et serveur)**<br>Supporter le concept de virtualisation à l'aide soit :<br>• de la technologie présente à la Société;<br>• d'une technologie supportée par l'éditeur. | E | X | X | X | X | | X | X |

| 3 - Information à compléter par l'alliance | | | |
|---|---|---|---|
| Module(s) ou composant(s) de la solution | Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification | Impacts et risques associés | Références |
| **Alignements généraux** | | | |
| | | | |

La première section intitulée « **1 - Rubriques d'infrastructure technologique** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

**"Numéro"** est un numéro séquentiel associé à la rubrique d'infrastructure technologique.

"**Référence**" indique dans quelle sous-section de la section « 2 – Description des besoins » de l'appel d'offres se trouve l'énoncé de besoin.

"**Rubriques**" contient l'énoncé qui permet de vérifier la pertinence et la valeur ajoutée de ce qui est proposé par l'alliance pour la Société.

"**Importance**" est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

- **E** concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel.
  Le besoin énoncé est critique et a une incidence directe sur la capacité d'exécution, car il n'y a pas de mesure de contournement viable.
- **N** concerne un énoncé de besoin (N)écessaire.
  Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.1 | Instructions pour compléter la grille T.1 des rubriques d'infrastructure technologique |
|---|---|

- **S** concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable.
  Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution, mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « **2 – Aspects de vérification** », comprend sept (7) colonnes à cocher à l'aide d'un « X »:

- **Faisabilité** : faire valoir que la solution proposée peut s'intégrer / cohabiter dans l'écosystème actuel de la Société;
- **Viabilité :** faire valoir que la solution proposée est pérenne (technologie);
- **Robustesse** : faire valoir la stabilité de la solution dans diverses situations ou contextes d'utilisation;
- **Performance :** faire valoir que la solution proposée est conçue pour traiter les volumes de données et ou de transactions avec le temps réponse requis;
- **Interopérabilité (niveau d'intégration)** : faire valoir que les composants proposés offrent une intégration intrinsèque et / ou les mécanismes d'intégration requis;
- **Élasticité (scalability)** : faire valoir que la solution proposée a la capacité de s'adapter à un changement d'ordre de grandeur de la demande (montée en charge), en particulier sa capacité à maintenir ses fonctionnalités et ses performances en cas de forte demande;
- **Évolution** : faire valoir que la solution proposée est facile à faire évoluer (mise à niveau).

La troisième section intitulée « "**3 - Information à compléter par l'alliance** » comprend quatre (4) colonnes à être complétées par l'alliance :

"**Module(s) ou composant(s) de la solution**" : Identifier le ou les module(s) ou composant(s) de sa solution qui est (sont) utilisé(s).

"**Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification** " : Décrire et faire valoir la solution proposée selon les aspects de vérification cochés.

"**Impacts et risques associés**" : Identifier et décrire les impacts positifs et négatifs ainsi que les risques de la solution technologique proposée en tenant compte des aspects cochés et des répercussions sur l'écosystème technologique de la Société et de son personnel.

"**Références**" : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.1 | Instructions pour compléter la grille T.1 des rubriques d'infrastructure technologique |
|---|---|

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (E, N, S) qui lui est accordée.
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction des aspects cochés dans l'énoncé de besoin ainsi que pour l'identification des impacts et des risques des composants.
Le pointage accordé pour l'évaluation d'un énoncé de besoin se répartit comme suit :

- 80 % du pointage total est accordé à l'évaluation de la description de comment la solution répond aux aspects cochés pour l'énoncé de besoin;
- 20 % du pointage total est accordé à l'évaluation de l'identification des impacts et des risques associés sur l'écosystème technologique de la Société et de son personnel pour l'énoncé de besoin.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.2 | Instructions pour compléter la grille T.2 des rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel |
|---|---|

La grille comprend trois (3) sections distinctes, soit :

1 - Rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel
2 - Aspects de vérification
3 - Information à compléter par l'alliance

| 1 - Rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel | | | | 2 - Aspects de vérification | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | Énoncés des rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel<br>La Solution doit être en mesure de: | Importance<br>E: Essentiel<br>N: Nécessaire<br>S: Souhaitable | Faisabilité | Viabilité | Éventail de fonctionnalités | Utilisabilité | Robustesse | Performance | Interopérabilité | Élasticité | Évolution |
| 1 | 2.7.10 | Intégration et cohabitation : Fournir une infrastructure d'intégration entre l'écosystème PGI et l'écosystème actuel de la Société. | E | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

| 3 - Information à compléter par l'alliance | | |
|---|---|---|
| Module(s) ou composant(s) de la solution | Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification | Références |
| | | |

La première section intitulée « **1 - Rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes:

"**Numéro**" est un numéro séquentiel associé à la rubrique d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel.

"**Référence**" indique dans quelle sous-section de la section « 2 – Description des besoins « de l'appel d'offres se trouve l'énoncé de besoin.

"**Rubriques**" contient l'énoncé qui permet de vérifier la pertinence et la valeur ajoutée de ce qui est proposé par l'alliance pour la Société.

"**Importance**" est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance:

- **E**: concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel.
  Le besoin énoncé est critique, a une incidence directe sur la capacité d'exécution car il n'y a pas de mesure de contournement viable;
- **N**: concerne un énoncé de besoin (N)écessaire.
  Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.
- **S**: concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable.
  Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « **2 – Aspects de vérification** », comprend neuf (9) colonnes à cocher:


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.2 | Instructions pour compléter la grille T.2 des rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel |
|---|---|

- **Faisabilité**: faire valoir que la solution proposée peut s'intégrer / cohabiter dans l'écosystème actuel de la Société;
- **Viabilité:** faire valoir que la solution proposée est pérenne (technologie);
- **Éventail de fonctionnalités :** faire valoir l'étendue des fonctionnalités offertes dans la solution proposée;
- **Utilisabilité:** faire valoir que la solution proposée permet à ses utilisateurs d'accomplir leur tâche avec efficacité et efficience;
- **Robustesse** : faire valoir la stabilité de la solution dans diverses situations ou contextes d'utilisation;
- **Performance :** faire valoir que la solution proposée est conçue pour traiter les volumes de données et / ou de transactions avec le temps réponse requis;
- **Interopérabilité (niveau d'intégration)**: faire valoir que les composants proposés offrent une intégration intrinsèque et / ou les mécanismes d'intégration requis;
- **Élasticité (scalability)**: faire valoir que la solution proposée a la capacité de s'adapter à un changement d'ordre de grandeur de la demande (montée en charge), en particulier sa capacité à maintenir ses fonctionnalités et ses performances en cas de forte demande;
- **Évolution** : faire valoir que la solution proposée est facile à faire évoluer (mise à niveau).

La troisième section intitulée « **3 - Information à compléter par l'alliance** » comprend trois (3) colonnes à être complétées par l'alliance :

"**Module(s) ou composant(s) de la solution**" : Identifier le ou les module(s) ou composant(s) de sa solution qui est (sont) utilisé(s).

"**Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification** " : Décrire et faire valoir la solution proposée selon les aspects de vérification cochés.

"**Références**" : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (E, N, S) qui lui est accordée.
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction des aspects cochés dans l'énoncé de besoin.
Le pointage accordé pour l'évaluation d'un énoncé de besoin se répartit comme suit :

- 60 % du pointage total est accordé à l'évaluation des aspects « **Faisabilité** » et « **Interopérabilité** »;
  Dans l'éventualité où un seul des aspects « **Faisabilité** » ou « **Interopérabilité** » est coché, le pointage total sera accordé à l'aspect coché.
- 40 % du pointage total est accordé à l'évaluation des autres aspects cochés dans l'énoncé de besoin.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.3 | Instructions pour compléter la grille T.3 des rubriques de la solution informationnelle et ses outils |
|---|---|

La grille comprend trois (3) sections distinctes, soit :

1 - Rubriques de la solution informationnelle et ses outils
2 - Aspects de vérification
3 - Information à compléter par l'alliance

| 1 - Rubriques de la Solution informationnelle et ses outils | | | 2 - Aspects de vérification | | | | | 3 - Information à compléter par l'alliance | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | Énoncés des rubriques de la Solution informationnelle et ses outils<br>La solution est en mesure de : | Importance<br>E: Essentiel<br>N: Nécessaire<br>S: Souhaitable | Utilisabilité – analystes d'affaires | Utilisabilité - informaticiens | Éventail de fonctionnalités | Performance | Module(s) ou composant(s) de la solution | Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification cochés | Références |
| 1 | 2.6.3.1.1 | Solution informationnelle – Être évolutive en termes de volume de données et de performance afin de répondre aux besoins futurs. | N | | | | X | | | |

La première section intitulée « **1 - Rubriques de la solution informationnelle et ses outils** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

"**Numéro**" est un numéro séquentiel associé à la rubrique de la solution informationnelle et ses outils.

"**Référence**" indique dans quelle sous-section de la section « 2 – Description des besoins » de l'appel d'offres se trouve l'énoncé de besoin.

"**Rubriques**" contient l'énoncé qui permet de vérifier la pertinence et la valeur ajoutée de ce qui est proposé par l'alliance pour la Société.

"**Importance**" est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :

- **E** concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel.
  Le besoin énoncé est critique, a une incidence directe sur la capacité d'exécution, car il n'y a pas de mesure de contournement viable;
- **N** concerne un énoncé de besoin (N)écessaire.
  Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.
- **S** concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable.
  Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution, mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « **2 – Aspects de vérification** », comprend quatre (4) colonnes à cocher :

- **Utilisabilité :** faire valoir que la solution proposée permet aux utilisateurs d'accomplir leur tâche avec efficacité et efficience en fonction de leur profil et de leur



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.3 | Instructions pour compléter la grille T.3 des rubriques de la solution informationnelle et ses outils |
|---|---|

responsabilité. Il s'agit :

- **Utilisabilité - analystes d'affaires**
- **Utilisabilité - informaticiens**

- **Éventail de fonctionnalités :** faire valoir l'étendue des fonctionnalités offertes dans la solution proposée;
- **Performance :** faire valoir que la solution proposée est conçue pour traiter les volumes éventuels (moyen terme) de données et / ou de transactions de la Société avec les temps réponse requis;

La troisième section intitulée « **3 - Information à compléter par l'alliance** » comprend trois (3) colonnes à être complétées par l'alliance :

"**Module(s) ou composant(s) de la solution**": Identifier le ou les module(s) ou composant(s) de sa solution qui est (sont) utilisé(s).

"**Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification cochés**": Décrire et faire valoir la solution proposée selon les aspects de vérification sélectionnés.

"**Références**": Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (E, N, S) qui lui est accordée.
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction des aspects cochés dans l'énoncé de besoin.
Le pointage accordé à un énoncé de besoin se répartit comme suit :

- 25 % du pointage total est accordé à l'évaluation de l'aspect « Utilisabilité »
- 35 % du pointage total est accordé à l'évaluation de l'aspect « Éventail de fonctionnalités »
- 40 % du pointage total est accordé à l'évaluation de l'aspect « Performance »

Dans l'éventualité où un (ou des) aspect(s) n'est (ne sont) pas sélectionné(s), le pointage associé au(x) aspect(s) est attribué en parts égales aux aspects sélectionnés.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T-4a | Instructions pour compléter la grille T-4a des rubriques de gestion du cycle de vie de la solution |
|---|---|

La grille T.4a comprend trois (3) sections distinctes, soit :

1 - Rubriques de la gestion du cycle de vie de la solution
2 - Aspects de vérification
3 - Information à compléter par l'alliance

| T.4a – 1 - Rubriques du cycle de vie de la Solution | | | | 2 - Aspects de vérification | | | | | | | | | 3 - Information à compléter par l'alliance | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la Solution<br>La Solution doit être en mesure de : | Importance<br>E: Essentiel<br>N: Nécessaire<br>S: Souhaitable | Faisabilité | Viabilité | Éventail de fonctionnalités | Utilisabilité | Robustesse | Performance | Interopérabilité | Élasticité | Évolution | Module(s) ou composant(s) de la solution | Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification | Références |
| 1 | 2.7.9.1 | Être représentée à l'aide d'un schéma synthèse. Il s'agit de l'architecture globale de la solution proposée.<br>Le schéma doit inclure les éléments suivants :<br>• Ensemble des progiciels et composants de la suite PGI ainsi que les progiciels tiers s'il y a lieu;<br>• Interrelation entre les divers composants et les mécanismes d'intégration qui seront utilisés;<br>• Identification des points d'intégration de la solution avec l'écosystème de la Société;<br>• Identification des développements requis pour assurer l'intégration des divers composants de la solution;<br>• Version des progiciels et des composants de la solution, leur durée de vie, ainsi que la durée de support de l'éditeur concernant ces versions.<br>Veuillez inclure le schéma synthèse dans la section prévue à cet effet. | E | X | X | | | | | X | | X | | | |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T-4a | Instructions pour compléter la grille T-4a des rubriques de gestion du cycle de vie de la solution |
|---|---|

La première section intitulée « **1 - Rubriques de gestion du cycle de vie de la solution** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

**"Numéro"** est un numéro séquentiel associé à la rubrique de gestion du cycle de vie de la solution.

**"Référence"** indique dans quelle sous-section de la section « 2 – Description des besoins » de l'appel d'offres se trouve l'énoncé de besoin.

**"Rubriques"** contient l'énoncé qui permet de vérifier la pertinence et la valeur ajoutée de ce qui est proposé par l'alliance pour la Société.

**"Importance"** est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance:

- **E** concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel.
  Le besoin énoncé est critique et a une incidence directe sur la capacité d'exécution, car il n'y a pas de mesure de contournement viable;
- **N** concerne un énoncé de besoin (N)écessaire.
  Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.
- **S** concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable.
  Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution, mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « **2 – Aspects de vérification** », comprend neuf (9) colonnes à cocher :

- **Faisabilité** : faire valoir que la solution proposée peut s'intégrer / cohabiter dans l'écosystème actuel de la Société;
- **Viabilité :** faire valoir que la solution proposée est pérenne (technologie);
- **Éventail de fonctionnalités :** faire valoir l'étendue des fonctionnalités offertes dans la solution proposée;
- **Utilisabilité :** faire valoir que la solution proposée permet à ses utilisateurs d'accomplir leur tâche avec efficacité et efficience;
- **Robustesse** : faire valoir la stabilité de la solution dans diverses situations ou contextes d'utilisation;
- **Performance :** faire valoir que la solution proposée est conçue pour traiter les volumes de données et / ou de transactions avec le temps réponse requis;
- **Interopérabilité (niveau d'intégration)** : faire valoir que les composants proposés offrent une intégration intrinsèque et / ou les mécanismes d'intégration requis;
- **Élasticité (scalability)** : faire valoir que la solution proposée a la capacité de s'adapter à un changement d'ordre de grandeur de la demande (montée en charge), en particulier sa capacité à maintenir ses fonctionnalités et ses performances en cas de forte demande;
- **Évolution** : faire valoir que la solution proposée est facile à faire évoluer (mise à niveau).

La troisième section intitulée « **3 - Information à compléter par l'alliance** » comprend trois (3) colonnes à être complétées par l'alliance :

**"Module(s) ou composant(s) de la solution"**: Identifier le ou les module(s) ou composant(s) de sa solution utilisé(s).

**"Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification"** : Décrire et faire valoir la solution proposée selon les aspects de


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T-4a | Instructions pour compléter la grille T-4a des rubriques de gestion du cycle de vie de la solution |
|---|---|

vérification cochés.

**"Références"** : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Note importante :** l'alliance doit compléter des informations additionnelles pour les énoncés de besoin suivants. Il s'agit :

- Énoncé de besoin #1 : l'alliance doit inclure un schéma de l'architecture globale de la solution à l'endroit prévu à cet effet (après la grille T.4a);
- Énoncés de besoin #2 à #6 : l'alliance doit compléter un tableau situé après la grille T4.a selon les consignes indiquées.

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (E, N, S) qui lui est accordée.
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction des aspects cochés dans l'énoncé de besoin.
Le pointage accordé pour un énoncé de besoin se répartit comme suit :

- 70 % du pointage total est accordé à l'évaluation des aspects « **Éventail de fonctionnalités** » et « **Utilisabilité** »;
- 30 % du pointage total est accordé à l'évaluation des autres aspects cochés dans l'énoncé de besoin.

Dans l'éventualité où les deux (2) aspects « **Éventail de fonctionnalités**» et « **Utilisabilité** » ne sont pas cochés, le pointage total est accordé aux autres aspects cochés.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T-4b | Instructions pour compléter la grille T-4b des rubriques de gestion du cycle de vie de la solution |
|---|---|

La grille T.4b comporte deux (2) sections distinctes, soit :

1 - Rubriques de la gestion du cycle de vie de la solution
- Attentes du support et niveau de service spécifiques à l'éditeur
- Attentes du support et niveau de service spécifiques à l'équipementier

2 - Information à compléter par l'alliance

| T.4b – 1 - Rubriques du cycle de vie de la solution | | | | 2 - Information à compléter par l'alliance | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution<br><br>L'alliance : | Importance<br>E: Essentiel<br>N: Nécessaire<br>S: Souhaitable | Niveau de couverture<br>• Couvert<br>• Partiellement couvert<br>• Non couvert | Décrire l'offre standard de support et service à la clientèle et lorsque requis, l'alliance décrit comment elle entend combler l'écart avec l'énoncé de besoin | Références |
| **Attentes du support et niveau de service spécifiques à l'éditeur** | | | | **Description de l'offre standard de support et du niveau de service offert par l'éditeur à sa clientèle** | | |
| 1 | 2.7.9.4.1 | Offre un centre d'assistance de la suite de progiciels de gestion intégrés et des progiciels connexes qui permet de :<br>• Avoir accès à un guichet de service en tout temps (24/7);<br>• Communiquer avec le centre d'assistance via un portail WEB et à partir d'un système téléphonique. | E | | | |

La première section intitulée « **1 - Rubriques de gestion du cycle de vie de la solution** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

"**Numéro**" est un numéro séquentiel associé à la rubrique de gestion du cycle de vie de la solution.

"**Référence**" indique dans quelle sous-section de la section « 2 – Description des besoins » de l'appel d'offres se trouve l'énoncé de besoin.

"**Rubriques**" contient l'énoncé qui permet de vérifier la pertinence et la valeur ajoutée de ce qui est proposé par l'alliance pour la Société.

"**Importance**" est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance :
- **E** concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel.
  Le besoin énoncé est critique, a une incidence directe sur la capacité d'exécution, car il n'y a pas de mesure de contournement viable;
- **N** concerne un énoncé de besoin (N)écessaire.
  Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.
- **S** concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable.
  Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution, mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T-4b | Instructions pour compléter la grille T-4b des rubriques de gestion du cycle de vie de la solution |
|---|---|

La deuxième section intitulée « **2 - Information à compléter par l'alliance** » comprend trois (3) colonnes à être complétées par l'alliance :

"**Niveau de couverture**": Indiquer le niveau de couverture par rapport à l'énoncé de besoin.

- « *Couvert* » : l'alliance offre le service et niveau de support décrit dans l'énoncé de besoin et même plus;
- « *Partiellement couvert* » : l'alliance offre en partie le service et niveau de support décrit dans l'énoncé de besoin;
- « *Non couvert* » : l'alliance n'offre pas le service et niveau de support décrit dans l'énoncé de besoin;

"**Décrire l'offre standard de support et service à la clientèle et lorsque requis, l'alliance décrit comment elle entend combler l'écart avec l'énoncé de besoin**" : Décrire et faire valoir comment l'éditeur ou l'équipementier, selon le cas, est en mesure de répondre à l'énoncé de besoin avec son offre standard de support et service à la clientèle. Lorsqu'il y a un écart, l'alliance doit décrire comment elle entend combler l'écart.

"**Références**" : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (E, N, S) qui lui est accordée.
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction du niveau de couverture de l'énoncé de besoin par rapport à son offre standard de support et niveau de service à la clientèle.
Le pointage accordé pour un énoncé de besoin se répartit comme suit :

- Pour le niveau de couverture « *Couvert* » : un maximum de 100 % du pointage total peut être accordé en fonction de l'offre standard de support et de service de l'alliance pour l'énoncé de besoin;
- Pour le niveau de couverture « *Partiellement couvert* »: un maximum de 70 % du pointage total peut être accordé en fonction de l'offre standard de support et de service de l'alliance et de la description de comment il entend combler l'écart pour l'énoncé de besoin;
- Pour le niveau de couverture « *Non couvert* » : 0 % du pointage total sera accordé.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.5 | Instructions pour compléter la grille T.5 des thématiques relatives à la sécurité |
|---|---|

L'onglet contenant la grille comporte deux (2) sections distinctes, soit :

1. Rubriques de sécurité
2. Information à compléter par l'alliance

| 1 - Énoncés de sécurité | | | | 2 - Information à compléter par l'alliance | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | Énoncés des rubriques de sécurité La solution doit : | Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable | Couverture | Module(s) de la solution | Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand | Description de l'écart | Explication de la façon de procéder pour combler l'écart | Références |
| 1 | 2.7.11.1 | Gérer les identités de façon centralisée pour l'ensemble des composants intégrés à la solution. | E | | | | | | |

La première section intitulée « **1 - Rubriques de sécurité** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

"**Numéro**" est un numéro séquentiel unique attribué à un besoin spécifique.

"**Référence**" réfère à un besoin spécifique comme décrit à la section 2 de l'appel d'offres.

"**Fonctionnalités**" contient l'énoncé de la fonctionnalité décrivant ce que la solution doit permettre ou faire.

"**Importance**" est représentée par une lettre qui indique l'importance relative à l'énoncé de besoin dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance:

- E concerne un énoncé de besoin (E)ssentiel. Le besoin énoncé est critique et a une incidence directe sur la capacité d'exécution car il n'y a pas de mesure de contournement viable.
- N concerne un énoncé de besoin (N)écessaire. Le besoin énoncé est important et il existe une mesure de contournement acceptable qui a toutefois une incidence sur l'efficience et l'efficacité d'exécution.
- S concerne un énoncé de besoin (S)ouhaitable. Le besoin énoncé a peu d'incidence sur la capacité d'exécution mais a le potentiel d'apporter des gains et des bénéfices.

La seconde section intitulée « **2 - Information à compléter par l'alliance** » comprend les six (6) colonnes suivantes qui doivent être complétées par l'alliance pour indiquer comment la solution proposée répond à l'énoncé de sécurité sur cette ligne :

"**Couverture**" : Choisir dans la liste déroulante parmi les trois (3) valeurs suivantes comment la solution répond à l'énoncé de sécurité :

- Couvert: si la solution répond à l'énoncé de sécurité en effectuant du paramétrage seulement;
- Couvert partiellement: si la solution répond à l'énoncé de sécurité en combinant paramétrage et développement;



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.5 | Instructions pour compléter la grille T.5 des thématiques relatives à la sécurité |
|---|---|

- Non couvert: si la solution répond à l'énoncé de sécurité en effectuant uniquement du développement.

"**Module(s) de la solution**": Identifier le ou les module(s) de sa solution qui est (sont) utilisé(s) pour répondre à l'énoncé de sécurité.

"**Envergure de l'écart**" **:** Lorsque la « **Couverture** » de l'énoncé de fonctionnalité est « Couvert partiellement », veuillez sélectionner dans la liste déroulante l'envergure de l'écart parmi les trois (3) valeurs suivantes :

| N° | Description | Balises pour attribuer l'envergure de l'écart |
|---|---|---|
| 1 | Petit écart | Couverture de l'énoncé de fonctionnalité par la solution est à plus de 80 %. |
| 2 | Moyen écart | Couverture de l'énoncé de fonctionnalité par la solution varie entre 50 % et 80 %. |
| 3 | Grand écart | Couverture de l'énoncé de fonctionnalité par la solution est à moins de 50 %. |

"**Description de l'écart**": Décrire l'écart de la mise en concordance de l'énoncé de sécurité avec sa solution si une des deux (2) valeurs suivantes est choisie dans la colonne « Couverture »:» Couvert partiellement » et « Non couvert ».

"**Explication de la façon de procéder pour combler l'écart**": Décrire comment l'écart peut être comblé si une des deux (2) valeurs suivantes est choisie dans la colonne « Couverture »:» Couvert partiellement » et « Non couvert ».

"**Références**": Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de la grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (**E, N, S**) qui lui est accordée. La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction du niveau de couverture de l'énoncé de besoin par la solution proposée. Le tableau suivant décrit comment le pourcentage est attribué :

| Importance de l'énoncé de besoin | Niveau de couverture de l'énoncé de besoin (%) | | |
|---|---|---|---|
| | Couvert | Partiellement couvert<br>% établi selon l'évaluation de l'ampleur de l'écart | Non couvert |
| Essentiel | 100 % | 1 = 75 %<br>2 = 50 %<br>3 = 25 % | 0 % |
| Nécessaire | | | |
| Souhaitable | | | |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.6 | Instructions pour compléter la grille T.6 des rubriques de gestion des données |
|---|---|

La grille comprend trois (3) sections distinctes, soit :

1 - Rubriques de gestion des données
2 - Aspects de vérification
3 - Information à compléter par l'alliance

| 1 - Rubriques de gestion des données | | | | 2 - Aspects de vérification | | | | | | | | | 3 - Information à compléter par l'alliance | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numéro | Référence | Énoncés des rubriques de gestion des données<br>La solution est en mesure de : | Importance<br>E: Essentiel<br>N: Nécessaire<br>S: Souhaitable | Faisabilité | Viabilité | Éventail de fonctionnalités | Utilisabilité | Robustesse | Performance | Interopérabilité | Élasticité | Évolution | Module(s) ou composant(s) de la solution | Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification | Références |
| 1 | 2.8 | Documentation des données – Documenter l'ensemble des données de la Société, soit interne et externe au PGI dans un dépôt corporatif.<br>(Utilisation restreinte) | N | X | X | X | X | | X | | | X | | | |

La première section intitulée « **1 - Rubriques de gestion des données** » comprend quatre (4) colonnes. Il s'agit des colonnes suivantes :

"**Numéro**" est un numéro séquentiel associé à la rubrique de gestion des données.

"**Référence**" indique dans quelle sous-section de la section « 2 – Description des besoins » de l'appel d'offres se trouve l'énoncé de besoin.

"**Rubriques**" contient l'énoncé qui permet de vérifier la pertinence et la valeur ajoutée de ce qui est proposé par l'alliance pour la Société.

"**Importance**" est représentée par une lettre qui indique l'importance relative de l'énoncé dans la grille selon l'échelle suivante par ordre décroissant d'importance:

- **E** indique que l'énoncé est essentiel (obligatoire et critique auquel la solution proposée doit répondre afin que cette dernière soit considérée satisfaisante);
- **N** indique que l'énoncé est nécessaire (requis mais qui n'est pas critique en terme d'importance);
- **S** indique que l'énoncé est souhaitable (non requis mais qui pourrait apporter des gains et des bénéfices).

La seconde section intitulée « **2 – Aspects de vérification** », comprend neuf (9) colonnes à cocher :

- **Faisabilité** : faire valoir que la solution proposée peut s'intégrer / cohabiter dans l'écosystème actuel de la Société;
- **Viabilité :** faire valoir que la solution proposée est pérenne (technologie);
- **Éventail de fonctionnalités :** faire valoir l'étendue des fonctionnalités offertes dans la solution proposée;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Grille T.6 | Instructions pour compléter la grille T.6 des rubriques de gestion des données |
|---|---|

- **Utilisabilité :** faire valoir que la solution proposée permet à ses utilisateurs d'accomplir leur tâche avec efficacité et efficience;
- **Robustesse** : faire valoir la stabilité de la solution dans diverses situations ou contextes d'utilisation;
- **Performance :** faire valoir que la solution proposée est conçue pour traiter les volumes de données et / ou de transactions avec le temps réponse requis;
- **Interopérabilité (niveau d'intégration)** : faire valoir que les composants proposés offrent une intégration intrinsèque et / ou les mécanismes d'intégration requis;
- **Élasticité (scalability)** : faire valoir que la solution proposée a la capacité de s'adapter à un changement d'ordre de grandeur de la demande (montée en charge), en particulier sa capacité à maintenir ses fonctionnalités et ses performances en cas de forte demande;
- **Évolution** : faire valoir que la solution proposée est facile à faire évoluer (mise à niveau).

La troisième section intitulée « **3 - Information à compléter par l'alliance** » comprend trois (3) colonnes à être complétées par l'alliance :

"**Module(s) ou composant(s) de la solution**": Identifier le ou les module(s) ou composant(s) de sa solution utilisé(s).

"**Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification** ": Décrire et faire valoir la solution proposée selon les aspects de vérification cochés.

"**Références** " : Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'alliance.

**Appréciation de grille**

Le pointage pouvant être obtenu pour un énoncé de besoin est tributaire de l'importance (E, N, S) qui lui est accordée.
La réponse de l'alliance sera évaluée en fonction des aspects cochés dans l'énoncé de besoin.
Le pointage accordé à un énoncé de besoin se répartit comme suit :

- 60 % du pointage total est accordé à l'évaluation des aspects « **Éventail de fonctionnalités** » et « **Utilisabilité** »;
- 40 % du pointage total est accordé à l'évaluation des autres aspects cochés dans l'énoncé de besoin.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

### 3.3.4 DÉFINITIONS

**Organisation similaire**
Lorsqu'il est question d'organisation, d'organisme ou d'entreprise similaire à la Société, la similarité sera vérifiée en termes de :

- Diversité et complexité de la technologie utilisée,
- Présence d'un réseau de points de service à la clientèle,
- Présence d'un réseau de partenaires,
- Nombre d'employés dans l'organisation,
- Offre de services directs à la clientèle.

**Programme de transformation organisationnelle de grande envergure**
Programme visant à changer en profondeur les façons de faire d'une organisation sur tous les plans et ayant des impacts importants sur la majorité des unités administratives à tous les niveaux, soit au niveau de l'organisation du travail, des processus et de la technologie. L'élément distinctif d'un tel programme est de viser avant tout une amélioration importante de la performance et la réalisation de bénéfices stratégiques pour l'organisation.

**Projet similaire ou projet d'envergure similaire**
Lorsqu'il est question de projets d'envergure similaire à celui amorcé par la Société, la similarité sera vérifiée en termes de :

- Coût ($) et/ou envergure (jours-personnes)
- Complexité : Plusieurs unités administratives impliquées (vice-présidences, secteur, directions générales)
- Objectif : transformation et/ou optimisation importante de processus d'affaires
- Moyen : Utilisation d'une suite de progiciels de gestion intégrés


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 3.3.5 Précisions générales – grilles « services professionnels »

Pour aider les alliances à compléter les grilles « services professionnels », cette section contient des précisions générales s'appliquant aux grilles à compléter pour tous les types de services professionnels qui font l'objet d'une évaluation.

**Programme/projet vs mandat**
Dans les grilles à compléter, une distinction est faite entre un programme/projet et un mandat. Quand il est question d'un programme/projet, l'information demandée concerne le programme ou le projet auquel l'alliance a participé. Quand il est question de mandat, l'information demandée concerne les activités réalisées spécifiquement par l'alliance ou un de ses constituants à l'égard du domaine de services professionnels qui fait l'objet de l'évaluation.

**Curriculum vitae**
Le curriculum vitae détaillé de chaque conseiller proposé à titre de « *team lead* » ou de « *coach* » doit être joint à la soumission. Ce curriculum vitae doit contenir les expériences du conseiller ainsi que les mandats qu'il a réalisés. Chaque mandat doit être numéroté afin de servir de référence dans les « **grilles de l'expérience du conseiller à titre de team lead ou de coach** » à compléter. De plus, l'alliance doit préciser la durée réelle, en mois, de l'expérience décrite et le cumulatif annuel ne doit pas excéder 12 mois.

**Grilles de l'expérience du conseiller à titre de « *team lead* » ou de « *coach* »**
Dans ces grilles, la Société s'attend à retrouver dans la liste des mandats seulement ceux qui sont pertinents pour démontrer l'expérience du conseiller à l'égard du domaine de services professionnels pour lequel sa candidature est soumise.

Des précisions sont énoncées sur le contenu attendu pour trois (3) colonnes de ces grilles :

| Colonne | Précisions |
|---|---|
| No. Ref au CV | La Société s'attend à y retrouver le numéro du mandat présent dans le curriculum vitae du conseiller afin de pouvoir s'y référer au besoin. |
| Envergure de l'équipe – Projet / Domaine de services professionnels | La Société désire y avoir les efforts globaux pour réaliser le programme/projet dans lequel le conseiller a été impliqué, ainsi que les efforts globaux de l'équipe de services professionnels du domaine que le conseiller a eu à gérer dans le cadre de son mandat à titre de « team lead » (noter que cette distinction n'existe pas dans les grilles d'évaluation du conseiller à titre de coach). |
| Titre du projet/Nature des interventions réalisées (dans le cadre du mandat) | La Société s'attend à y retrouver la description des interventions faites par le conseiller et non la description du projet auquel le conseiller a participé. |

**Grilles d'évaluation des « *team lead* » ou des « *coachs* »**
Dans ces grilles, pour chaque rubrique, l'alliance doit indiquer les numéros de mandats pertinents à la démonstration que le conseiller est apte à assumer les responsabilités attribuées au rôle pour lequel sa candidature est soumise. Les numéros de mandat à inscrire sont les numéros de la première colonne de la grille de l'expérience du conseiller à titre de « *team lead* » ou de « *coach* ».

Également, pour chaque rubrique, la section « Autre information pertinente » peut être utilisée pour ajouter toute information permettant à l'alliance de faire la démonstration attendue à l'égard de l'expérience du candidat soumis. En particulier, cette section doit être utilisée dans le cas où l'alliance utilise une équivalence. C'est dans cette section qu'elle doit faire la démonstration claire de la justesse de l'équivalence et pourquoi celle-ci devrait être considérée comme telle lors de l'évaluation.

**Grilles Bassin d'expertise**
Dans ces grilles, dans la colonne « Équipe proposée en 1) Approche préconisée », la Société s'attend à y trouver le nombre d'individus qui formeront l'équipe de services professionnels que l'alliance a proposée. Ce nombre doit être ventilé en fonction du lien d'emploi des membres de l'équipe (alliance et sous-contractants).


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

### 3.3.6 VÉRIFICATION DE LA FAISABILITÉ DE LA SOLUTION

#### 3.3.6.1 *Généralités*

L'activité « *Vérification de la faisabilité de la solution* (VFS) » s'effectue à l'intérieur de l'étape « E ». Cette activité permet à l'alliance de présenter et de démontrer certains éléments de sa soumission. À défaut de participer à cette activité, l'alliance sera éliminée.

Afin d'obtenir la confirmation que la solution proposée par une alliance est faisable, la VFS portera sur les trois (3) volets suivants:

- Faisabilité fonctionnelle opérationnelle;
- Faisabilité fonctionnelle informationnelle;
- Faisabilité technologique.

La Société a également établi les divers moyens qui seront utilisés ainsi que le temps maximum prévu pour réaliser la VFS; voici le résumé dans le tableau suivant.

**Tableau 26 Sommaire des activités lors de la VFS**

| Volets de la VFS | Moyen retenu | Temps estimé |
|---|---|---|
| Faisabilité fonctionnelle opérationnelle | Démonstrations | • 10 heures pour les neuf (9) mises en situation<br>• 5 heures pour les cinq (5) thèmes |
| Faisabilité fonctionnelle informationnelle | Démonstrations | • 2 heures pour les deux (2) perspectives |
| Faisabilité technologique | Présentations | • 4 heures pour l'ensemble des présentations |

La Société alloue à chaque alliance un total de **21 heures** pour réaliser l'ensemble des activités de la VFS. Les activités se dérouleront sur une période de 3 jours ouvrables consécutifs. La séquence de présentation des alliances sera établie lors d'un tirage au sort.

**Déroulement de la VFS**

- La Société informera les alliances retenues à la fin de l'Étape « D » de la planification des activités de la VFS et fournira toutes les informations pertinentes pour en assurer le bon déroulement;
- Les alliances seront responsables d'établir un agenda pour réaliser l'ensemble des activités en respectant la durée maximale allouée et le transmettre par courriel à la Société à la date d'échéance qui lui sera indiquée;
- Toutes les activités liées à la VFS seront réalisées dans les locaux du siège social de la Société; toutefois, pour des raisons de non disponibilité, la Société se réserve le droit d'utiliser des salles dans d'autres établissements situés près du siège social à Québec.

**Modalités d'exécution de la VFS**

- Tous les frais engendrés par les travaux préparatoires et exécutoires de la VFS sont aux frais de l'alliance;
- La VFS s'effectue en français; si toutefois une ressource ne peut s'exprimer en français, l'alliance doit fournir une traduction en simultané, incluant les équipements requis pour cette traduction;
- Le matériel de présentation et de démonstration est élaboré et présenté par l'alliance;
- Les équipements technologiques (poste, tablette, logiciels bureautiques, etc.) sont fournis par l'alliance;
- Les équipements requis pour la projection (projecteur, microphone, etc.) sont fournis par la Société;
- Particulièrement pour les démonstrations :
    - L'alliance doit fournir les logiciels et l'environnement technologique pour réaliser la démonstration ainsi que le support nécessaire au bon déroulement de la démonstration;
        - L'alliance a la responsabilité de rendre accessible l'ensemble de la solution qu'elle propose pour les fins de la VFS. La Société s'attend à ce que les


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

éléments de la solution soient déployés dans les environnements de l'alliance et qu'ils soient accessibles à distance par Internet;
        - L'alliance doit utiliser ses postes de travail et disposer de son propre dispositif d'accès Internet (ex : clé Internet) pour réaliser les différentes activités de la VFS;
    - L'alliance doit assurer la présence d'une ressource pour effectuer le soutien des composants fonctionnels pendant la réalisation d'une démonstration;
    - La suite de progiciels de gestion intégrés utilisée doit être celle identifiée dans la soumission et être configurée minimalement;
    - Si un segment de la démonstration doit être simulé, l'alliance doit en informer les la Société;
    - Aucune question ne sera permise pendant une démonstration par les ressources de la Société qui évaluent la démonstration.

Veuillez noter que les ressources de la Société identifiées pour évaluer un sujet seront les mêmes pour toutes les alliances.

#### 3.3.6.2 *Faisabilité fonctionnelle opérationnelle*

L'alliance doit démontrer à la Société que la solution proposée satisfait les besoins fonctionnels opérationnels énoncés. Ces besoins sont traduits par des **mises en situation** et des **thèmes** que la Société désire apprécier à partir d'une solution minimalement configurée par l'alliance.

##### 3.3.6.2.1 Mise en situation

La Société évaluera la solution proposée en regard des mises en situation qui sont décrites à l'annexe « VFS-Mises en situation ». Celles-ci sont basées sur des événements d'affaires en lien avec la prestation des services de mission et de soutien de la Société. Cette annexe présente pour chaque mise en situation :

- La description selon les éléments suivants :
    - Le contexte;
    - Les objectifs globaux visés;
    - Les étapes du parcours client et les résultats attendus;
    - D'autres éléments d'information complémentaires nécessaires à la compréhension ou à l'exécution du cas.

Prendre note que l'alliance **doit utiliser les données** définies par la Société pour développer chaque mise en situation. Celles-ci sont fictives et ne réfèrent aucunement à des dossiers de la Société.

Le tableau qui suit présente :

- Le numéro de la mise en situation;
- Le segment de processus visé par la mise en situation;
- Le nom de la mise en situation;
- La criticité accordée à la mise en situation pour fins d'évaluation;
- Le temps estimé pour réaliser la démonstration de la mise en situation.

**Tableau 27 Sommaire des mises en situation**

| Numéro | Segment de processus d'entreprise | Mise en situation | Criticité (1, 2 ou 3) | Temps estimé |
|---|---|---|---|---|
| 1 | CSP | Avis de convocation pour le remplacement de la pièce permis et le renouvellement du privilège de conduire | 2 | 60 minutes |
| 2 | IND | Traitement d'une demande d'indemnité à la suite d'un accident de la route | 1 | 120 minutes |
| 3 | CSP | Processus d'obtention d'un permis de conduire et augmentation du niveau d'authentification du client | 1 | 60 minutes |
| 4 | CSV | Remisage et « déremisage » de véhicules par la prestation autonome de services (PAS) | 2 | 45 minutes |
| 5 | CSV | Acquisition avec échange de véhicules en copropriété | 1 | 90 minutes |
| 6 | CSP | Client impliqué dans une récidive d'alcool au volant | 1 | 90 minutes |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Numéro | Segment de processus d'entreprise | Mise en situation | Criticité (1, 2 ou 3) | Temps estimé |
|---|---|---|---|---|
| | | (Sanction) | | |
| 7 | SOR | Réorganisation de la structure administrative | 2 | 60 minutes |
| 8 | SOR | Mouvements d'inventaire de pièces officielles (les plaques d'immatriculation de catégorie promenade) | 3 | 45 minutes |
| 9 | IND | Accidents multiples et rapatriement | 2 | 30 minutes |

**NOTE** : Les mises en situations **1, 2 et 3** doivent conserver cet ordonnancement étant donné l'évolution des données nécessaires à leur fonctionnement; il en est de même pour les mises en situation **4, 5 et 6**.

Étant donné les particularités démontrées dans les processus d'affaires, l'alliance doit informer la Société lorsqu'elle recourt à des simulations ou à d'autres moyens non natifs du progiciel pour réaliser ces mises en situation.

3.3.6.2.2 Thème

De plus, la Société évaluera la démonstration de cinq (5) thèmes. Le temps estimé pour réaliser cette démonstration est de cinq (5) heures.

Les thèmes sont présentés dans le tableau suivant ainsi que les éléments visés par la démonstration :

**Tableau 28 Sommaire des thèmes – Faisabilité fonctionnelle opérationnelle**

| Numéro | Thème | Éléments visés | Criticité (1, 2 ou 3) |
|---|---|---|---|
| 1 | Fonctionnement du « *workflow* » | Présenter le fonctionnement du *workflow* :<br>• Déclenchement d'un processus à un autre<br>• Déclenchement d'une série d'assignations de tâches en mode pull et push<br>• Aiguillage de tâches vers un groupe de travail déterminé par une spécialisation<br>• Gestion de la charge de travail des employés selon des profils différents | 1 |
| 2 | Engin de règles d'affaires | Présenter le fonctionnement de l'engin de règle d'affaires :<br>• Création et modification d'une règle d'affaires<br>• Facilité d'utilisation (convivialité, intuitif)<br>• Conservation de l'historique des changements effectués sur une règle d'affaires<br>• Utilisation concurrente de plus d'une version d'une règle d'affaires (période d'effectivité) | 1 |
| 3 | Gestion des rendez-vous | Présenter la capacité de la solution :<br>• Gestion des rendez-vous en fonction de différentes conditions :<br>o Type de rendez-vous<br>o Endroit physique<br>o Plage disponible par spécialité<br>• Création, modification d'un rendez-vous<br>• Lien entre le rendez-vous et l'état du dossier client (admissibilité)<br>• Prise de rendez-vous par un client vs un employé de la Société | 1 |
| 4 | Gestion des communications écrites | Présenter la capacité de la solution :<br>• Préparation d'un gabarit de lettre<br>• Facilités pour intégrer :<br>o Des textes partiels à sélectionner<br>o Des variables à introduire<br>o Des informations personnalisées provenant du dossier client<br>• Préparation d'un formulaire :<br>o Électronique<br>o Pour impression (fonctions avancées d'impression ou multicouches)<br>• Gestion de la cohérence à la suite de la concurrence de | 1 |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| Numéro | Thème | Éléments visés | Criticité (1, 2 ou 3) |
|---|---|---|---|
| | | différentes décisions à intégrer dans une même lettre<br>• Création et modification de signature et logo sur une ou plusieurs lettres | |
| 5 | Gestion de contenu d'apprentissage ou de formation en ligne | Présenter la capacité de la solution :<br>• Mode de fonctionnement du *workflow* à chaque phase du processus de formation (de l'analyse de besoin, jusqu'à l'évaluation), et ce, pour chaque intervenant à chacune de ces phases<br>• Gestion des accès des différents intervenants pour l'ensemble des phases du processus de formation (ex. : gestionnaire, apprenant, concepteur, valideur, etc.)<br>• Vues de l'apprenant et le suivi de son apprentissage à travers son parcours de formation, de son inscription jusqu'à son évaluation<br>• Vues et les fonctionnalités disponibles pour le concepteur, l'administrateur, le formateur et le gestionnaire<br>• Fonctionnalités d'administration des groupes et des formations (ex. : logistique, inscription, calendrier, ressources, préalables, etc.)<br>• Types de rapports pouvant être générés par l'outil en lien avec la conception de la formation et les apprenants (ex. : coûts, durée, nombre d'apprenants, etc.) | 1 |

Pour chacun de ces thèmes, l'alliance doit démontrer le fonctionnement, la capacité volumétrique, les possibilités en termes de complexité et de limite ainsi que la convivialité de chacun de ces outils.

#### 3.3.6.2.3 Évaluation

La démonstration par l'alliance des mises en situation et des thèmes sera évaluée en fonction des aspects suivants :

- Le respect des objectifs globaux ainsi que l'adéquation de la démonstration;
- La couverture des fonctionnalités requises par la solution offerte;
- L'utilisabilité de la solution, c'est-à-dire la solution permet aux utilisateurs d'accomplir leur tâche avec efficience et efficacité.

### 3.3.6.3 *Faisabilité fonctionnelle informationnelle*

La Société procèdera à l'évaluation de l'environnement informationnel (BI) incluant les outils et produits qui le composent. L'alliance doit prévoir les données pour démontrer la capacité et les opportunités de cet environnement. Pour ce faire, deux (2) perspectives sont retenues :

- La perspective d'un **gestionnaire** : démontrer la convivialité et l'accessibilité aux différents produits, et ce, à différents niveaux de détail des informations, ainsi que les opportunités relatives à cette fonction en termes de gestion, suivi et contrôle des activités opérationnelles;
- La perspective d'un **analyste d'affaires ou TI** : démontrer les fonctionnalités déjà existantes ainsi que les possibilités de création d'indicateurs de gestion, de réalisation de rapports et autres productions.

#### 3.3.6.3.1 Évaluation

La démonstration par l'alliance des deux (2) perspectives sera évaluée en fonction des aspects suivants:

- Le respect des objectifs globaux ainsi que l'adéquation de la démonstration;
- La solution offre toutes les fonctionnalités requises;
- L'utilisabilité de la solution, c'est-à-dire la solution permet aux utilisateurs d'accomplir leur tâche avec efficience et efficacité.

### 3.3.6.4 *Faisabilité technologique*

La faisabilité technologique de la soumission sera examinée sous sept (7) thèmes :

- Le cycle de vie de la solution;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- L'infrastructure technologique pour soutenir les fonctionnalités opérationnelles et informationnelles;
- La sécurité;
- L'intégration et la cohabitation;
- La solution informationnelle;
- La conversion des données;
- Les risques et enjeux technologiques et moyens de mitigation.

La Société désire, à travers ces présentations, avoir une vision intégrée et complète de la solution technologique proposée. En conséquence, l'alliance doit expliquer clairement et de façon suffisamment détaillée l'architecture globale de la solution proposée comme demandé dans la section 2.7.9.1, de faire de même avec l'architecture de l'infrastructure technologique et d'expliquer l'arrimage entre celles-ci.

La Société s'attend à ce que lui soit présentée à travers ces deux (2) architectures de quelle façon la sécurité sera mise en place. De plus, l'alliance doit présenter les outils et fonctionnalités pour construire et modifier la solution en lien avec la stratégie de mise en œuvre et les environnements pour s'assurer de la qualité de la solution dans une perspective technologique.

L'alliance doit considérer la situation particulière de la Société au niveau de son écosystème et de ses besoins d'intégration et de cohabitation avec ses applications. Elle doit identifier les risques, les enjeux et les moyens de mitigation qu'elle prévoit mettre en place pour y remédier ou les minimiser.

De plus, l'alliance doit adresser plus spécifiquement les moyens et méthodes qu'elle utilisera pour mettre en place l'ensemble de la solution technologique et pour en assurer la pérennité.

Le temps estimé pour présenter tous les éléments du volet technologique est de quatre (4) heures.

3.3.6.4.1 Le cycle de vie de la solution

L'alliance doit présenter, de façon détaillée et avec une vision intégrée de la solution, l'ensemble des composants de la suite PGI et hors PGI en adressant les points suivants :

- L'architecture globale de la solution :
  - L'ensemble des progiciels et composants de la suite ainsi que les composants hors suite s'il y a lieu;
  - Les interrelations entre les divers composants et les mécanismes d'intégration qui seront utilisés;
  - L'identification des points d'intégration de la solution avec l'écosystème de la Société;
  - L'identification des développements requis pour assurer l'intégration des divers composants de la solution;
  - La version des progiciels et des composants de la solution, leur durée de vie, ainsi que la durée de support de l'éditeur concernant ces versions.

- Le paysage des composants de la solution PGI :
  - Les différents environnements de développement et de production nécessaires à la réalisation du programme;
  - Pour chaque environnement, les composants PGI et hors PGI qui le composent;
  - En tenant compte de la planification globale du programme, la stratégie de mise en œuvre et la conversion, les besoins d'utilisation des environnements de développement et d'essais existants.

- Les fonctionnalités et outils requis pour construire et modifier la solution :
  - Les moyens et outils nécessaires pour combler les besoins de développement requis pour l'ajout ou l'amélioration des fonctionnalités existantes offertes par la suite PGI. L'alliance doit présenter les méthodes, moyens et outils proposés des éléments suivants :
    - Ajout et modification de fonctionnalités;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Développement sur mesure pour les développements majeurs;
- Développement Web;
- Développement de solutions mobiles;
- Utilisation d'un courtier d'intégration (EAI);
- Outils permettant d'analyser les impacts d'un changement et d'identifier les processus et/ou composants qui seront touchés;
- Les outils utilisés pour la conversion;
- Les outils de la suite PGI permettant la gestion du projet, la documentation, l'exploitation, le support de l'éditeur, la gestion des billets, etc.;

o Les méthodes, moyens et outils proposés pour réaliser les différents types d'essais requis pour assurer une implantation des livraisons de qualité, notamment :
  - Les différents types d'essais en tenant compte de la réalisation de livraisons en parallèle;
  - Les besoins et la façon d'acquérir les données pour réaliser les essais;
  - Les besoins d'intégration avec les environnements de développement et d'essais de l'écosystème de la Société;
  - Les moyens et outils pour automatiser les essais.

3.3.6.4.2 L'infrastructure technologique pour soutenir les fonctionnalités opérationnelles et informationnelles

À partir de l'architecture globale de la solution ainsi que du paysage des environnements de développement et de production, présenter un diagramme comportant les éléments de l'architecture des infrastructures proposés. Le diagramme présenté doit aussi être accompagné d'un descriptif faisant état :

- De sa capacité d'évolution (pérennité);
- Des mécanismes de balancement de la charge;
- De l'approche empruntée pour supporter l'établissement d'un site miroir et son maintien;
- De tout autre élément structurant de sa solution.

L'alliance doit aussi présenter les aspects suivants :

- La gestion de la capacité :
  - Méthodologie utilisée pour estimer les besoins du programme;
  - Résultats obtenus;
  - Stratégie de révision de la capacité en cours de programme;
- La disponibilité des infrastructures 24/7 : l'alliance doit décrire les stratégies qu'elle préconise pour les prises de copie, l'entretien et la maintenance des infrastructures afin de minimiser les périodes de non-disponibilité et répondre aux besoins de la Société.

3.3.6.4.3 La sécurité

Au niveau de l'infrastructure, l'alliance doit présenter les moyens proposés pour effectuer :

- La détection des intrusions;
- La ségrégation des environnements;
- La réseautique;
- Les flux de communication.

Au niveau des processus et du PGI, l'alliance doit présenter les méthodes et moyens pour la mise en place d'une sécurité forte ainsi que les mécanismes de gestion de la sécurité couvrant les aspects suivants :

- L'authentification;
- La confidentialité et l'encodage des communications;
- La gestion des profils;
- L'intégration à la sécurité corporative en place à la Société :
  - Le répertoire d'entreprise;
  - La synchronisation des mots de passe;
  - La journalisation;
  - Si une solution Infonuagique est présentée, décrire les prérequis;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- L'intégration à la sécurité gouvernementale;
- Les processus de gestion de la sécurité.

3.3.6.4.4 L'intégration et la cohabitation

L'alliance doit décrire la solution qu'elle propose pour assurer une intégration harmonieuse entre les applications de l'écosystème de la Société autant sur les plates-formes PFC/PFI/PFL, et ce, pour les interfaces permanentes et temporaires. L'alliance doit :

- Décrire la solution technique proposée pour l'intégration et la cohabitation avec le portefeuille applicatif et les solutions progicielles en place à la Société (réf : 2.7.8 et 2.7.10);
- Décrire la stratégie préconisée pour minimiser les interfaces temporaires.

3.3.6.4.5 La solution informationnelle

L'alliance doit présenter l'architecture TI de la solution BI et préciser les points suivants :

- La continuité de production d'information de gestion et de statistiques pour les domaines hors de la portée du programme;
- La disponibilité des informations en temps réel;
- Les liens avec l'écosystème actuel en cours de livraison et après la fin du programme;
- Les outils d'extraction, de transformation et de chargement;
- Les outils d'analyse de forage et les outils de rapportage.

3.3.6.4.6 La conversion des données

Pour chacune des étapes de la conversion, l'alliance doit présenter les méthodes, outils et moyens pour réaliser les activités de conversion des données.

3.3.6.4.7 Les risques et enjeux technologiques et moyens de mitigation

Pour chacun des thèmes traités dans cette présentation, l'alliance doit identifier les risques et les enjeux ainsi que les moyens de mitigation préconisés. Elle doit couvrir les aspects suivants :

- Enjeux et risques technologiques;
- Enjeux et risques d'intégration;
- Éléments de risque sur la planification globale du projet et sur les coûts.

3.3.6.4.8 Évaluation

La présentation démontrant l'ensemble de la solution technologique sera évaluée en fonction des aspects suivants :

- Le respect des objectifs globaux ainsi que l'adéquation de la présentation;
- Chaque thème présenté sera évalué en fonction que la solution technologique soit complète et l'intégration à l'architecture globale de la solution soit clairement démontrée.

**Tableau 29 Répartition du pointage pour chaque thème – Faisabilité technologique**

| Numéro | Thème | Pondération (%) |
|---|---|---|
| 1 | Le cycle de vie de la solution | 25 |
| 2 | L'infrastructure technologique pour soutenir les fonctionnalités opérationnelles et informationnelles | 15 |
| 3 | La sécurité | 15 |
| 4 | L'intégration et la cohabitation | 10 |
| 5 | La solution informationnelle | 15 |
| 6 | La conversion des données | 10 |
| 7 | Les risques et enjeux technologiques et moyens de mitigation | 10 |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 3.4 INSTRUCTIONS RELATIVES AU CAHIER RÉPONSES

Pour la présentation de sa soumission, l'alliance doit se conformer au cahier réponses joint au présent appel d'offres. Ce cahier réponses a pour but d'assurer une structure uniforme des soumissions obtenues afin de faciliter la préparation de la réponse par les alliances intéressées à soumissionner ainsi que l'évaluation qui sera effectuée.

Le cahier réponses contient tous les éléments sur lesquels la Société veut obtenir des réponses à ses attentes et il est structuré selon la séquence de rubriques listées dans le tableau ci-dessous. Il est demandé à l'alliance de respecter la table des matières du cahier réponses et de fournir les informations pertinentes à sa réponse à l'intérieur de chacune des sections concernées.

**Tableau 30 Sommaire des rubriques du cahier réponses**

| Sections | Rubriques | Précision |
|---|---|---|
| **1** | Aide-mémoire à l'intention de l'alliance | L'aide-mémoire est une grille d'assurance-qualité des documents à compléter et à inclure lors du dépôt de la soumission. |
| **2.1** | Sommaire exécutif | **Note très importante** : aucune indication sur les coûts ne doit être faite dans le sommaire exécutif.<br>L'ensemble des coûts doivent être remis sous scellés comme décrits à la section 3.5 à l'exception des rubriques du cahier réponses où un coût est spécifiquement demandé. |
| **2.2** | Grille d'architecture d'entreprise A.1 | L'alliance doit compléter la grille dans le fichier éditable fourni (Word et Excel). Lorsque la grille est complétée, elle doit être insérée[11] dans le cahier réponses. |
| **2.3 à 2.5** | Grilles fonctionnelles :<br>• Une (1) grille F.1<br>• Neuf (9) grilles F.2<br>• Une (1) grille F.3 (ce fichier inclut trois (3) sous-grilles a, b et c) | L'alliance doit compléter les onze (11) grilles en utilisant les fichiers natifs fournis. Lorsque les grilles sont complétées, elles doivent être insérées dans le cahier réponses (référer à la note de bas de page). |
| **2.6 à 2.11** | Grilles technologiques T.1 à T.6 | L'alliance doit compléter les six (6) grilles en utilisant les fichiers natifs fournis. Lorsque les grilles sont complétées, elles doivent être insérées dans le cahier réponses (référer à la note de bas de page). |
| **2.12** | Grille de conversion CO.1 | L'alliance doit compléter la grille dans le fichier natif fourni. Lorsque la grille est complétée, elle doit être insérée dans le cahier réponses (référer à la note de bas de page). |
| **2.13 à 2.19** | Grilles des services professionnels SP.1 à SP.7 | L'alliance doit compléter les sept (7) grilles qui sont incluses dans le cahier réponses.<br>Dans la grille SP.1, le tableau sommaire des efforts estimés doit être inséré dans le cahier réponses en suivant les instructions fournies à la section 3.4.1. |
| **2.20** | Grille des thématiques commerciales et contractuelles C.1 | L'alliance doit compléter la grille qui est incluse dans le cahier réponses. |
| **Annexe 1** | Services professionnels – tableaux détaillés des efforts estimés (heures) | L'alliance doit inclure les tableaux détaillés des efforts estimés dans l'annexe 1 du cahier réponses.<br>Des instructions sont fournies à la section 3.4.1 pour insérer le tableau des efforts dans le cahier réponses. |

[11] L'alliance peut utiliser les commandes copier / coller pour insérer dans le cahier réponses les tableaux des grilles dans un format éditable. Les grilles ont été formatées pour faciliter l'insertion des tableaux dans le cahier réponses. Pour les tableaux Excel, il est conseillé de répéter l'en-tête du tableau après la copie dans le cahier réponses.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

L'alliance peut ajouter des informations non expressément sollicitées à la fin de chaque section concernée. Ces sections sont intitulées « Information additionnelle de l'alliance ». L'alliance peut également ajouter des annexes additionnelles à la fin du cahier réponses. La Société ne s'engage toutefois pas à tenir compte de ces éléments lors de l'évaluation.

Veuillez noter qu'en cas de disparité au niveau des énoncés de fonctionnalité ou de besoin dans les grilles, les grilles incluses dans le cahier réponses fourni en format électronique non altérable (PDF) par la Société prévaut.

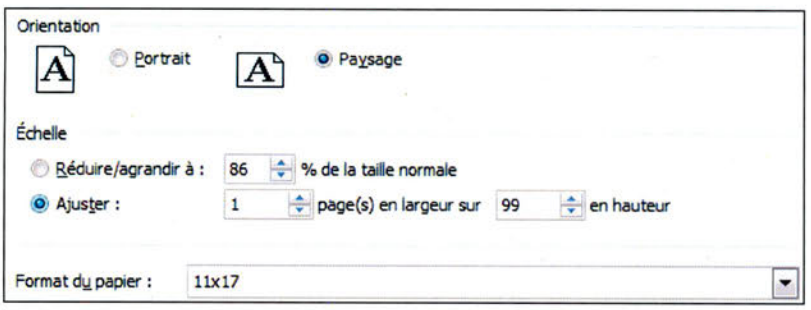
### 3.4.1 Intégration des tableaux des efforts estimés dans le cahier réponses

Le tableur (*Excel*) qui contient le tableau des efforts pour les services professionnels ("AO-C P22899-3 ***nom alliance*** An 6 BP Services professionnels-efforts") est constitué des onglets suivants :




Pour intégrer les informations de ce tableur dans le cahier réponses (*Word*), voici les consignes particulières à respecter :

- **Onglet *Sommaire*** : ce tableau possède les attributs pour obtenir une impression sur le format du cahier réponses (8½ x 14, paysage, 100% de la taille normale). Il s'agit de copier le contenu de cet onglet en sélectionnant toutes les cellules du tableau, en prenant soin de récupérer l'en-tête qui identifie la nature de l'onglet, et de l'intégrer (coller) dans la section prévue à cet effet dans le cahier réponses.
- **Autres onglets (*Livr Zéro, Livr 1 an 1 à 5*[12]*, Livr IR an 1à 5, An 6 à 10)*** : ces tableaux sont constitués de plusieurs colonnes qu'il est nécessaire de présenter sur une même feuille pour obtenir une vision complète des années à couvrir. Voici les attributs de mise en page qui sont proposés :




Pour ces onglets, il est nécessaire d'obtenir une copie de l'image avant impression (« *layout* ») pour chaque page générée en prenant soin de récupérer l'en-tête qui identifie la nature de l'onglet. Ces copies devront être intégrées à l'annexe 1 du cahier réponses prévue à cet effet, dont le format des pages destinées à recevoir ces informations est « 11x17 ».

[12] Tous les onglets générés pour chaque livraison ajoutée devront être imprimés et intégrés au cahier réponses.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 3.5 DOCUMENTS RELATIFS AUX COÛTS DE LA SOUMISSION

Afin de soumettre les coûts qui font partie de la soumission, l'alliance doit compléter les quatre (4) documents que la Société a fournis en version électronique. Ces documents sont :

**Tableau 31 Sommaire des documents relatifs aux coûts de la soumission**

| *Document* | *Nomenclature du fichier* |
|---|---|
| Tableau des efforts (pour les services professionnels) | AO-C P22899-3 ***nom alliance*** An 6 BP Services professionnels-efforts.xlsx |
| Bordereau de prix pour la Solution progicielle de type PGI | AO-C P22899-3 ***nom alliance*** An 6 BP Solution prog.xlsx |
| Bordereau de prix pour les Infrastructures matérielles et logicielles | AO-C P22899-3 ***nom alliance*** An 6 BP Infras mat et log.xlsx |
| Bordereau de prix pour les Services professionnels | AO-C P22899-3 ***nom alliance*** An 6 BP Services professionnels.xlsx |

Le tableau des efforts doit être en lien avec la stratégie de mise en œuvre proposée par l'alliance dans sa soumission (réf. section 2.10.9) tandis que les trois (3) bordereaux de prix font référence à la portée d'acquisition définie à la section 2.1.1. Le résultat des bordereaux doit ensuite être reporté au document « *Offre de prix* ».

Le tableau des efforts ainsi que les bordereaux sont des tableurs (fichier « *Excel* ») contenant plusieurs onglets. Ces tableurs sont structurés essentiellement de la même façon; ils possèdent les onglets suivants:

- ***Instructions*** : les directives spécifiques au tableur qui doivent être respectées par l'alliance;
- ***Sommaire*** : l'ensemble des efforts/coûts sommarisés du détail des informations; dans le cas des bordereaux de prix, cet onglet inclut le bordereau qui doit être imprimé et signé par le représentant autorisé de l'alliance;
- **Détail** : efforts/coûts des items répartis dans un ou plusieurs onglets et couvrant la période complète des dix (10) années selon le niveau de détail défini par la Société dans chaque tableur.

Ces quatre (4) documents contiennent des formules et des reports d'information; ceux-ci sont fournis à titre de guide. **Leur exactitude demeure de la responsabilité de l'alliance**.

### 3.5.1 TABLEAU DES EFFORTS

L'alliance doit d'abord compléter le tableau des efforts car celui-ci est un intrant direct au bordereau de prix pour déterminer le coût des services professionnels; ce bordereau utilise la ventilation des efforts (en heure) établie par l'alliance dans le tableau des efforts et applique les taux horaires respectifs indiqués par l'alliance dans le tableur du bordereau des services professionnels. Ces deux (2) documents doivent donc être déplacés ensemble et résider dans un même répertoire pour que les formules puissent bénéficier de cette liaison.

- Ces deux (2) tableurs étant étroitement liés, l'alliance doit assurer la cohérence entre ceux-ci lors d'ajout ou de modification (activité, lot, livraison) pour assurer l'intégrité des opérations consignées (reports et totaux).
- Le tableau des efforts fourni par l'alliance doit accompagner le bordereau de prix des services professionnels en version électronique sur la clé USB.
- Une copie du tableau des efforts doit être aussi fournie selon les indications précisées au cahier réponses et à la grille des Services professionnels globaux (SP.1).

En plus des efforts identifiés pour les ressources de l'alliance, le tableau des efforts doit inclure l'identification des efforts pour les ressources internes de la Société; ces efforts doivent cependant exclure les efforts des gestionnaires et du personnel administratif de la Société.

### 3.5.2 BORDEREAUX DE PRIX

Après avoir complété le tableur des efforts, l'alliance doit compléter les trois (3) bordereaux de prix dans les tableurs (fichiers *Excel*) distincts prévus à cette fin pour les volets suivants :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Solution progicielle de type PGI;
- Infrastructures matérielles et logicielles;
- Services professionnels d'intégration.

Les trois (3) bordereaux de prix font l'objet de l'annexe 6 du présent appel d'offres.

Chaque bordereau de prix fera l'objet d'une enveloppe de prix distincte. Ces trois (3) enveloppes devront être déposées, sous pli et scellées, avec la soumission. Chaque enveloppe devra contenir :

- Une copie imprimée de tous les onglets du tableur. Particulièrement pour le *Sommaire*, la dernière partie contenant les totaux doit être signée par le représentant autorisé de l'alliance;
- Les versions électroniques, éditable (*Excel*) et non altérable, du tableur sur une clé USB pour chaque bordereau respectif.

Le bordereau relatif aux services professionnels devra être accompagné du tableur des efforts pour la version électronique éditable sur la clé USB.

Les coûts présentés par l'alliance dans les trois (3) tableurs, incluant l'utilisation pressentie des ressources internes de la Société, seront considérés pour déterminer le "Coût Total de Propriété (CTP)" de la soumission (section 3.2 – étape de l'adjudication). Cependant, seuls les coûts associés à l'alliance seront considérés pour constituer l'offre de prix (annexe 5).

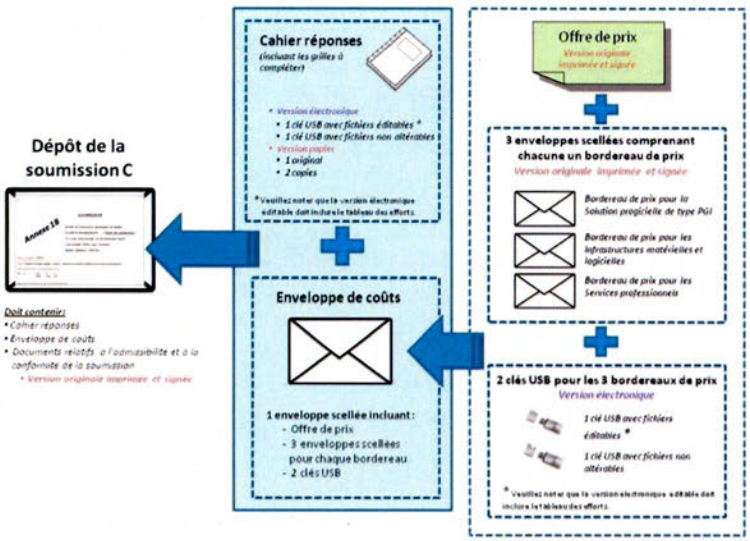
Les coûts doivent être indiqués pour chaque livraison, et spécifiquement pour les Services professionnels, pour chaque livraison et chaque lot. L'identification (numéro et nom) des livraisons et des lots doit être indiquée par l'alliance dans chaque tableur.

### 3.5.3 OFFRE DE PRIX

Après avoir complété le tableau des efforts et les trois (3) bordereaux de prix, l'alliance doit rapporter le montant « *Grand Total* » indiqué au sommaire de chacun des bordereaux sur le formulaire « *Offre de prix* » qui est présent à l'annexe 5. Sur ce formulaire, l'alliance doit également effectuer la somme de ces trois (3) montants pour inscrire le montant « *Grand total* » prévu à cette fin sur ce même formulaire. Ce dernier doit être dûment complété avec les autres informations demandées et la copie imprimée doit être signée par une personne autorisée de l'alliance.

En résumé :

**Figure 37 Synthèse de la soumission**





©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

# 4 INSTRUCTIONS AUX ALLIANCES

## 4.1 DÉFINITION DES TERMES

### 4.1.1 Accord intergouvernemental

Un accord conclu entre le gouvernement du Québec et un autre gouvernement qui a pour objet l'accès aux marchés publics.

Pour plus d'information sur les accords, les alliances peuvent consulter le site Internet du Secrétariat du Conseil du trésor à l'adresse suivante : http://www.tresor.gouv.qc.ca/faire-affaire-avec-letat/cadre-normatif-de-la-gestion-contractuelle/accords-de-liberalisation/tableaux-synthese/

### 4.1.2 Adjudication

L'adjudication du contrat se produit au moment où le choix de l'adjudicataire est effectué par l'organisme public ou, le cas échéant, lorsque le tirage au sort a lieu.

### 4.1.3 Alliance

Fournisseur ou regroupement de fournisseurs apte à fournir la solution d'affaires et les services professionnels afférents pour réaliser le programme de transformation de la Société décrit dans le présent appel d'offres.

L'alliance doit être composée d' :

- un soumissionnaire qualifié sur l'appel d'offres P22899-1;
- un soumissionnaire qualifié sur l'appel d'offres P22899-2.

### 4.1.4 Attestation de Revenu Québec

Document qui confirme qu'un fournisseur constituant l'alliance a produit les déclarations exigées en vertu des lois fiscales québécoises et qu'il n'a pas de compte en souffrance à l'égard du ministre du Revenu du Québec. S'il a un compte en souffrance, le recouvrement de ses dettes a été légalement suspendu ou il a conclu une entente de paiement qu'il respecte.

Les fournisseurs composant l'alliance doivent obtenir cette attestation en utilisant les services en ligne « Clic Revenu » sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante : http://www.revenuquebec.ca/fr/entreprise/amr/.

### 4.1.5 Documents d'appel d'offres

L'ensemble des documents servant à la présentation de la soumission de même qu'à l'adjudication et à la conclusion du contrat, lesquels documents se complètent.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, ces documents comprennent : l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les critères et la grille d'évaluation, les instructions aux alliances, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes, et le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda.

### 4.1.6 Établissement

Un lieu où l'alliance exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.1.7 **Mandat**

L'ensemble des services confiés à une alliance et les modalités d'exécution de ces services.

4.1.8 **Fournisseur**

Une personne morale de droit privé, une société en nom collectif, en commandite ou en participation ou une personne physique qui exploite une entreprise individuelle.

4.1.9 **Soumission**

Une proposition par une alliance en vue de l'obtention d'un contrat selon laquelle un prix forfaitaire, un prix unitaire, un taux, un pourcentage ou une combinaison de ces éléments est soumis. Une proposition pourra faire l'objet d'un amendement s'il y a lieu, à la suite du dialogue compétitif.

4.1.10 **Société**

Désigne la « Société de l'assurance automobile du Québec ».

4.1.11 **Accès informatiques privilégiés**

Est considéré comme privilégié l'accès informatique :

- pour la plate-forme centrale :
  - Privilège **SECURITY**, tel que défini au logiciel [redacted] de CA Technologies;
  - Privilège **DBADMIN**, tel que défini au logiciel CA-IDMS de CA Technologies;
  - Privilège **SYSADM**, tel que défini au logiciel [redacted] pour [redacted] de IBM.
- pour la plate-forme intermédiaire :
  - Privilèges ADMINISTRATEUR et SERVEUR OPÉRATEUR, tel que défini aux logiciels Windows de Microsoft ou l'équivalent pour d'autres systèmes d'exploitation;
- pour la plate-forme réseau :
  - Privilège Exec Mode (level 15), tel que défini sur le système d'exploitation de type IOS de la firme Cisco.

4.1.12 **Attestation d'antécédents judiciaires**

L'attestation d'antécédents judiciaires est une lettre ou un certificat émis par un corps policier ou toute autorité gouvernementale démontrant qu'une personne possède ou non un ou des antécédents judiciaires.

## 4.2 EXAMEN DES DOCUMENTS

4.2.1 L'alliance doit s'assurer que tous les documents d'appel d'offres énumérés à la table des matières lui sont parvenus. À moins d'avis contraire de sa part avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions, il sera présumé que tous ces documents lui sont parvenus.

4.2.2 L'alliance doit examiner attentivement les documents d'appel d'offres et il est de sa responsabilité de se renseigner sur l'objet et les exigences du contrat.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.2.3 Par le dépôt de sa soumission, l'alliance accepte les termes, conditions et spécifications des documents d'appel d'offres.

4.2.4 L'alliance qui désire obtenir des renseignements complémentaires, qui trouve des ambiguïtés, des oublis, des contradictions ou qui a des doutes sur la signification du contenu des documents d'appel d'offres, doit soumettre ses questions au représentant de la Société avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions. Lorsque les renseignements demandés ou les questions soulevées concernent un objet significatif ou susceptible d'impacts sur la présentation des soumissions, le représentant de la Société transmet toute l'information requise aux fournisseurs qui ont commandé les documents, au moyen d'un addenda.

4.2.5 La Société se réserve le droit d'apporter des modifications aux documents d'appel d'offres avant l'heure et la date limite fixées pour la réception des soumissions et, le cas échéant, de modifier la date limite de réception des soumissions. Les modifications deviennent partie intégrante des documents d'appel d'offres et sont transmises, au moyen d'un addenda, à toutes les alliances qui ont commandé les documents.

4.2.6 Si un addenda est susceptible d'avoir une influence sur les prix, il doit être transmis au moins sept (7) jours avant la date limite de réception des soumissions; si ce délai ne peut être respecté, la date limite de réception des soumissions doit être reportée d'autant de jours qu'il en faut pour que ce délai minimal soit respecté.

## 4.3 ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

4.3.1 L'alliance élabore et dépose une seule soumission en se conformant aux exigences des présents documents d'appel d'offres.

4.3.2 L'évaluation des soumissions est de la responsabilité d'un comité de sélection qui procède à l'évaluation selon une grille et des critères définis dans le chapitre 3. Il est donc essentiel que l'alliance développe, de façon précise et ordonnée, les éléments de réponse aux critères fixés en démontrant à l'égard de chacun d'eux ce qui le rend apte à réaliser le mandat.

4.3.3 **Règles de présentation**

1) La soumission doit être rédigée en français.

   Dans ce contexte, la soumission est constituée de tous les documents qui sont expressément exigés à l'ouverture : les documents énonçant la réponse aux critères d'évaluation (les *curriculum vitae*, l'approche envisagée, etc.), les annexes à remplir et, lorsque requis, la garantie de soumission.

2) Le schéma de l'**annexe 1** doit être respecté.

3) Le texte, le cas échéant, doit être produit sur un papier de format « 8 ½ × 14 » ou l'équivalent dans le système international et présenté en mode recto verso.

4) Les formulaires « Attestation relative à la probité du soumissionnaire », « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres » et « Offre de prix » doivent être signés par la ou les personnes autorisées.

5) L'alliance doit joindre à sa soumission les documents suivants :

   - le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'**annexe 2**;
   - le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres » joint à l'**annexe 3;**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- le formulaire « Engagement de l'alliance » joint à l'**annexe 4**;
- l'autorisation à contracter par l'Autorité des marchés financiers;
- l'attestation ou le certificat de francisation, si applicable;
- une copie de son certificat d'enregistrement **ISO 9001:2008**;

6) L'alliance doit présenter l'original papier de sa soumission et deux (2) copies de cette dernière ainsi que deux copies électroniques **(exempt de l'offre de prix et des bordereaux de prix)** l'une éditable et l'autre non altérable (clé USB) structurées selon les instructions de l'annexe 1, le tout sous emballage scellé portant les inscriptions suivantes :

- son nom et son adresse;
- le nom et l'adresse du destinataire;
- la mention « Soumission »;
- le titre et le numéro de l'appel d'offres;
- ***ou*** utiliser l'**annexe 18** (« Feuille de retour »).

***À noter que la copie électronique éditable sera utilisée pour reproduction de copies pour fins d'utilisation strictement par les personnes autorisées de la Société au sens de l'article 1.12 du présent appel d'offres.***

## 4.4 DÉTERMINATION ET PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE PRIX ET DES BORDEREAUX DE PRIX

### 4.4.1 Les soumissions sont évaluées en fonction des critères retenus, sans que les montants soumis par l'alliance soient connus des membres du comité de sélection.

L'offre de prix **et les bordereaux de prix doivent** donc être présentés en **un seul exemplaire**, au moyen des formulaires **« Offre de prix » et « Bordereaux de prix »**, prévus à cette fin par la Société ou au moyen d'une reproduction de **ceux-ci**, sous pli séparé insérés dans une enveloppe **portant l'inscription « Offre de prix » et cachetée**, clairement identifiée au nom de l'alliance et portant la mention « Soumission », le titre et le numéro de l'appel d'offres. L'enveloppe doit inclure l'offre de prix et **trois (3) enveloppes cachetées, comprenant chacune un bordereau de prix distinct et deux (2) copies électroniques l'une éditable et l'autre non altérable** (clé USB).

### 4.4.2 Le montant soumis doit être exprimé en dollars canadiens.

Ce montant est RDA (Rendu droits acquittés). Par conséquent, l'alliance doit notamment assumer tous les frais d'emballage, de transport, d'entreposage, de licences, d'assurance, de courtage, de douanes, de déchargement du matériel et tous les risques qu'il peut encourir jusqu'à la livraison au lieu convenu.

Le montant soumis doit inclure le coût de la main-d'œuvre et de l'équipement nécessaires à l'exécution du contrat de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de déplacement, les profits et les autres frais indirects inhérents au contrat.

Les prix soumis sont applicables à des **biens neufs**.

La taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée (TVH) ne doivent pas être incluses dans le montant soumis.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.4.3 Le montant soumis doit être global et doit se traduire par l'engagement de l'alliance à réaliser complètement le mandat. **Tout ajout ou modification susceptible de restreindre la portée de cet engagement entraînera le rejet de la soumission.**

En conformité avec l'offre de prix et les bordereaux de prix, l'alliance doit indiquer, en fonction des instructions des bordereaux de prix les montants qu'elle soumet pour le projet.

Le montant global des bordereaux de prix doit être reporté à l'endroit prévu dans le formulaire « Offre de prix », aux fins de la détermination du CTP ajusté le plus bas.

## 4.5 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL

4.5.1 Ressources stratégiques

Sous réserve des dispositions de l'**article 4.5.2**, les « Coachs » et les « Teams leads » **stratégiques** identifiés à l'annexe 14 par l'alliance ne peuvent être changés après le début des entrevues (étape E).

4.5.2 Clause de sécurité

Chaque ressource de l'équipe proposée par l'alliance et par ses sous-contractants,

variante # 1 : susceptible d'obtenir des droits d'accès informatiques privilégiés tels que définis à l'**article 4.1.12**;

variante # 2 : dont le mandat est sous la responsabilité de l'équipe de la sécurité informatique;

ne doit pas avoir été déclarée coupable, dans les cinq (5) dernières années précédant la date de prise d'effet du contrat, d'une infraction pénale ou criminelle concernant les infractions ayant un lien avec l'objet du présent mandat, à moins d'en avoir obtenu le pardon ou la réhabilitation. Sont notamment considérés incompatibles avec les activités que la ressource sera appelée à réaliser dans le cadre du mandat, les actes criminels et les infractions figurant à l'**annexe 13**. Le tout conformément à l'article 18.2 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.

La Société se réserve le droit de demander à l'alliance de lui remettre l'Attestation d'antécédents judiciaires de chaque ressource visée au paragraphe 1 du présent article. L'alliance devra alors fournir à la Société l'original de l'attestation au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date prévue d'entrée en fonction de la ressource. Pour être recevable, l'attestation devra de plus avoir été émise depuis moins de trois (3) mois de la date de la demande de la Société. Elle devra être transmise à la Société sous enveloppe cachetée avec la mention « ***PERSONNEL ET CONFIDENTIEL*** ». L'enveloppe sera confiée exclusivement, **aux fins de vérification et de conservation**, au gestionnaire de la Direction générale de l'architecture, de la conception et de l'intégration (DGACI) qui est responsable du Service de la gestion de la sécurité informatique (SGSI) à la Société.

Toutes les exigences prévues au présent article s'appliquent également aux ressources de relève et au remplaçant d'une ressource visée par le paragraphe 1 du présent article et devront être respectées tout au long du contrat.

L'alliance est tenue d'informer préalablement les personnes concernées de ces exigences et de recueillir auprès de ces personnes les renseignements et autorisations nécessaires à la vérification et à la communication des résultats à la Société.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

De plus, l'alliance devra aviser la Société dans les plus brefs délais, de tout événement pouvant entraîner une modification au résultat de la vérification d'antécédents judiciaires obtenue préalablement à l'entrée en fonction de la ressource.

Si l'alliance ne répond pas à ces exigences, la Société se réserve le droit de résilier le contrat sans autre avis ni délai que ceux prévus au paragraphe 2 du présent article.

L'alliance assume tous les frais inhérents à l'émission des attestations d'antécédents judiciaires.

## 4.6 SOUS-CONTRAT

*« La clause 4.6.2 peut faire l'objet d'une négociation entre l'alliance et la Société, à cet effet, l'alliance doit compléter les sections de la clause 4.6 de la* ***GRILLE C.1 – THÉMATIQUES COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES*** *des clauses à discuter dans le cadre du dialogue compétitif. »*

*« 4.6.1Non négociable »*

4.6.1 Lorsque la soumission implique la participation de sous-contractants, la réalisation du contrat et les obligations qui en découlent **« y compris les exigences relatives à la qualité »** demeurent sous la responsabilité de l'alliance avec laquelle la Société a signé le contrat.

*« 4.6.2 Négociable »*

4.6.2 Lors de la signature du contrat, la Société exige l'apport majoritaire de ressources internes de l'alliance. Par la suite, chaque ressource s'intégrant au projet devra être approuvée au préalable par la Société.

## 4.7 ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Chacun des fournisseurs de l'alliance doit fournir individuellement, avec sa soumission, une copie de son certificat d'enregistrement délivré par un registraire accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme d'accréditation reconnu par celui-ci. Ce certificat indique qu'il possède un système d'assurance de la qualité couvrant **les services professionnels en technologies de l'information**, conforme à la norme **ISO 9001:2008**.

De plus, la Société exige, à chaque étape charnière du programme, l'endossement de l'éditeur sur la qualité et la performance de la solution construite, tel que décrit à l'article 2.10.6.

## 4.8 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

L'attestation de Revenu Québec n'est pas demandée car le fournisseur composant l'alliance doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

## 4.9 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Afin de respecter une exigence de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, un fournisseur composant l'alliance ayant un établissement au Québec qui, durant une période de six (6) mois, emploie 50 personnes ou plus et qui est assujetti au chapitre V du titre II de la Charte (« La francisation des entreprises ») doit, pour se voir octroyer un contrat, posséder l'une ou l'autre des pièces suivantes délivrées par l'Office québécois de la langue française :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- une attestation d'inscription émise depuis moins de 30 mois aux entreprises inscrites à l'Office avant le 1er octobre 2002 ou depuis moins de 18 mois aux entreprises inscrites après le 1er octobre 2002;
- une attestation d'application d'un programme de francisation;
- un certificat de francisation.

En conséquence, dans le cas d'une alliance qui n'est pas juridiquement organisée, seules les entreprises la composant doivent individuellement fournir dans sa soumission le document exigé faisant foi du respect de cette exigence. Par contre, s'il s'agit d'une alliance juridiquement organisée en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celle-ci doit, en tant qu'alliance rencontrer cette exigence de même que chacune des entreprises la formant.

Le fournisseur ou l'alliance juridiquement organisé dont le nom apparaît sur la liste des fournisseurs non conformes au processus de francisation établi par l'Office québécois de la langue française ne peut se voir octroyer un contrat.

Pour tout renseignement complémentaire, communiquer avec l'Office québécois de la langue française (téléphone : 514 873-6565 ou 1 888 873-6202) ou consulter la rubrique « Administration publique » de son site Internet (http://www.oqlf.gouv.qc.ca).

## 4.10 DURÉE DE VALIDITÉ DE LA SOUMISSION

La soumission présentée doit demeurer valide pour une période de **365 jours** suivant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions.

## 4.11 RÉCEPTION DES SOUMISSIONS

L'alliance doit faire parvenir sa soumission à l'intérieur du délai fixé dans les documents d'appel d'offres.

Toutes les soumissions reçues après ce délai seront retournées aux alliances sans avoir été ouvertes.

## 4.12 RETRAIT D'UNE SOUMISSION

L'alliance peut retirer sa soumission en personne ou par lettre recommandée en tout temps **avant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions** sans pour cela aliéner son droit d'en présenter une nouvelle dans le délai fixé.

## 4.13 OUVERTURE DES SOUMISSIONS

À l'endroit prévu à l'article 1.7 des renseignements préliminaires, le représentant de la Société divulgue publiquement en présence d'un témoin, à l'expiration du délai fixé pour la réception des soumissions, le nom des alliances ayant présenté une soumission.

Il rend disponible, dans les quatre (4) jours ouvrables, le résultat de l'ouverture publique des soumissions dans le système électronique d'appel d'offres approuvé par le gouvernement (http://www.seao.ca).

## 4.14 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION

La soumission présentée ainsi que les documents afférents demeurent la propriété matérielle de la Société et ne sont pas remis à l'alliance, à l'exception d'une soumission reçue en retard ou de l'offre de prix d'une soumission non acceptable. Cette soumission ou cette offre de prix est retournée non décachetée à l'alliance concernée.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 4.15 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES ALLIANCES

4.15.1 Le défaut d'une alliance de respecter l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites la rend inadmissible et sa soumission ne peut être considérée.

1) L'alliance doit posséder les qualifications, les autorisations, les permis, les licences, les enregistrements, les certificats, les accréditations et les attestations nécessaires décrits aux documents d'appel d'offres.

2) L'alliance doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisée à contracter par l'Autorité des marchés financiers.
Dans le cas d'une alliance qui n'est pas juridiquement organisée, seuls les fournisseurs la composant doivent, à cette date, être individuellement autorisés à contracter.

Par contre, s'il s'agit d'une alliance juridiquement organisée en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celle-ci doit, en tant qu'alliance, être autorisée à contracter à cette date de même que chacun des fournisseurs la formant.

3) Les fournisseurs composant l'alliance ainsi que les ressources proposées ne doivent pas avoir participé à la réalisation du contrat portant sur l'appel d'offres P22960 « Acquisition de services de conseils stratégiques pour le programme de transformation majeure de la VPTI et de la Société », sur l'appel d'offres P23365 « Acquisition de services de conseils stratégiques pour le programme de transformation majeure de la VPTI et de la Société – phase 2 » et sur l'appel d'offres P22872 « Services professionnels en gestion de projet pour le bureau de projets et de programmes », ni être une entreprise contrôlée directement ou indirectement par une telle personne.

4) L'alliance ne doit présenter aucune ressource à laquelle s'applique l'avertissement prévu à l'**article 1.8.2** des renseignements préliminaires.

5) L'alliance doit présenter avec sa soumission le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'**annexe 2**, dûment rempli et signé par une personne autorisée. Ce formulaire doit être celui de la Société ou contenir les mêmes dispositions.

6) L'alliance doit présenter avec sa soumission la « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres » jointe à l'**annexe 3**, dûment remplie et signée par une personne autorisée. Ce formulaire doit être celui de la Société ou contenir les mêmes dispositions.

7) La soumission doit être présentée par une alliance ou par des fournisseurs composant l'alliance dans le cas où l'alliance est non juridiquement organisée ayant, au Québec ou dans un des territoires visés par les accords intergouvernementaux applicables, un établissement où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau.

8) Chacun des fournisseurs de l'alliance doit individuellement posséder un système de qualité dans le **domaine des services professionnels en technologies de l'information** qui est conforme à la norme **ISO 9001:2008** au moment de déposer sa soumission et ce, pour tout contrat comportant une dépense égale ou supérieure à 500 000 $.

9) La soumission doit être présentée par une alliance qui n'a pas :


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- obtenu ou tenté d'obtenir l'identité des personnes composant le comité de sélection avant la transmission des résultats par le secrétaire du comité de sélection;

- communiqué ou tenté de communiquer avec un membre du comité de sélection relativement à l'appel d'offres pour lequel il a présenté une soumission.

10) Chacun des fournisseurs de l'alliance ou l'alliance elle-même ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.

11) L'alliance doit satisfaire à toute autre condition d'admissibilité prévue dans les documents d'appel d'offres.

12) L'alliance doit fournir une résolution de signature corroborant que cette personne est autorisée à signer.

## 4.16 CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS

4.16.1 Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites sera jugée non conforme et sera automatiquement rejetée.

1) La soumission doit être présentée à l'endroit prévu, à la date et à l'heure limites fixées pour la réception des soumissions.

2) La soumission doit être rédigée en français.

3) Les formulaires « Engagement de l'alliance » et « Offre de prix » et « Bordereaux de prix » doivent être ceux de la Société ou contenir les mêmes dispositions et être dûment remplis.

4) Les formulaires « Engagement de l'alliance » et « Offre de prix » doivent être signés par une personne autorisée.

5) Les formulaires « Offre de prix » et « Bordereaux de prix » doivent être présentés sous pli séparé (enveloppe cachetée).

6) Les ratures ou les corrections apportées à l'offre de prix ou aux bordereaux de prix doivent être paraphées par la personne autorisée.

7) L'offre de prix ne doit pas présenter de divergence entre le montant en chiffres et celui en lettres.

8) La soumission ne doit en aucune façon être conditionnelle ou restrictive.

9) Le prix soumis et la démonstration de la qualité doivent être présentés séparément.

10) L'alliance ne doit pas déposer plusieurs soumissions pour un même appel d'offres;

11) Toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appel d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission doit être respectée.

4.16.1.1 La soumission ne doit pas comporter un prix anormalement bas dont le rejet est autorisé par le dirigeant de l'organisme.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.16.2 Toute omission ou erreur relativement à une condition autre que celles visées à l'**article 4.16.1** en regard de la soumission n'entraînera pas le rejet de cette soumission, à condition que l'alliance la corrige à la satisfaction de la Société dans le délai accordé par celle-ci. Cette correction ne peut entraîner une modification du prix soumis sous réserve de l'article 4.24 - « Choix de l'adjudicataire ».

## 4.17 TRANSMISSION AUX ALLIANCES DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION

Si la Société rejette une soumission parce que l'alliance est non admissible ou parce que cette soumission est non conforme, elle en informe l'alliance en mentionnant la raison de ce rejet **au plus tard 15 jours après** l'adjudication du contrat.

## 4.18 CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS

4.18.1 Un comité de sélection procède à l'évaluation de toutes les soumissions conformes et ce, à partir des critères définis dans le chapitre 3 et de la grille d'évaluation prévue à cette fin (voir la grille dans le chapitre précédent).

4.18.2 Le comité de sélection détermine dans quelle mesure les soumissions répondent aux exigences des documents d'appel d'offres et évalue celles-ci à partir des renseignements qu'elles contiennent et du processus établi.

4.18.3 Une soumission acceptable à l'égard de la qualité est celle qui, pour chacun des critères retenus, rencontre le « niveau de performance acceptable ».

4.18.4 Le processus de sélection se fera tel que décrit à la section 3. Les amendements à la soumission déposée font partie intégrante de la soumission de l'alliance.

## 4.19 DÉTERMINATION DU CTP AJUSTÉ AUX FINS D'ÉVALUATION POUR L'ÉTAPE H « ADJUDICATION – MEILLEURE QUALITÉ/COÛT TOTAL DE PROPRIÉTÉ ».

4.19.1 Le comité prend connaissance des prix présentés dans les soumissions acceptables.

Si, à la suite d'une évaluation de la qualité, une seule alliance a présenté une soumission acceptable, le comité de sélection ne prend pas connaissance du prix et laisse au dirigeant de la Société le soin de déterminer s'il y a lieu de poursuivre ou non le processus d'adjudication.

4.19.2 Le comité effectue le calcul du CTP et du CTP ajusté selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation.

4.19.3 Le comité de sélection effectue le calcul du coefficient d'ajustement pour la qualité selon la formule inscrite dans la grille d'évaluation, à partir du paramètre K et de la note finale obtenue par chaque alliance pour la qualité.

## 4.20 SOUMISSION DONT LE PRIX EST ANORMALEMENT BAS

4.20.1 Le prix d'une soumission est anormalement bas si une analyse sérieuse et documentée effectuée par le comité composé du responsable de l'observation des règles contractuelles de l'organisme public et d'au moins trois membres désignés par le dirigeant de l'organisme public qui ne sont pas impliqués dans la procédure d'adjudication, démontre que le prix soumis ne peut permettre à l'alliance de réaliser le contrat selon les conditions des documents d'appel d'offres sans mettre en péril l'exécution du contrat.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

4.20.2 Lorsque l'organisme public constate que le prix d'une soumission semble anormalement bas, il demande à l'alliance de lui exposer par écrit, dans les cinq jours qui suivent la réception de cette demande, les raisons justifiant ce prix.

4.20.3 Si l'alliance ne transmet pas ses explications dans le délai prévu ou si, malgré les explications fournies, l'organisme public considère toujours que le prix semble anormalement bas, il transmet la soumission pour analyse à un comité constitué à cette fin. Le responsable de l'observation des règles contractuelles coordonne les travaux du comité.

4.20.4 Lorsqu'il analyse la soumission, le comité tient compte des éléments suivants :

1° l'écart entre le prix soumis et la valeur estimée de la dépense par l'organisme public, laquelle est confirmée au moyen d'une vérification adéquate et rigoureuse;

2° l'écart entre le prix soumis et celui soumis par les autres alliances ayant présenté une soumission conforme;

3° l'écart entre le prix soumis et le prix que l'organisme public ou un autre organisme public a payé pour un contrat similaire, en tenant compte du contexte économique;

4° les représentations de l'alliance sur la présence d'éléments particuliers qui influencent le prix soumis, notamment :

a) les modalités d'exécution de la prestation de services visée par l'appel d'offres;

b) les conditions exceptionnellement favorables dont profiterait l'alliance pour l'exécution du contrat;

c) le caractère innovant de la soumission;

d) les conditions de travail des employés de l'alliance ou, le cas échéant, de ses sous-contractants;

e) l'aide financière gouvernementale dont l'alliance est bénéficiaire.

4.20.5 Le comité expose dans un rapport ses conclusions ainsi que les motifs à leur appui. Si les conclusions sont à l'effet que le prix soumis n'est pas anormalement bas, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport au dirigeant de l'organisme public.

Si les conclusions sont à l'effet que le prix soumis est anormalement bas, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport à l'alliance.

4.20.6 L'alliance peut, dans un délai de 10 jours suivant la réception du rapport visé à la clause précédente, transmettre par écrit ses commentaires au responsable de l'observation des règles contractuelles de l'organisme public.

4.20.7 Après avoir pris connaissance des commentaires, s'il en est, le comité décide s'il maintient ou non les conclusions de son rapport. Si le comité ne maintient pas les conclusions de son rapport, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour, au dirigeant de l'organisme public.

Si le comité maintient les conclusions de son rapport, le responsable de l'observation des règles contractuelles transmet un exemplaire du rapport, mis à jour s'il y a lieu, au dirigeant de l'organisme public, lequel autorise le rejet de la soumission au plus tard avant l'expiration de la période de validité des soumissions.

## 4.21 DÉFAUT DE L'ALLIANCE

L'alliance en défaut de donner suite à sa soumission notamment par le défaut de signer un contrat conforme à sa soumission ou, le cas échéant, de fournir les garanties requises dans les 15 jours d'une telle demande, est redevable envers la Société d'une somme d'argent


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

représentant la différence entre le montant de sa soumission et celui de la soumission subséquemment retenue.

Lorsque requise, la garantie de soumission sert alors au paiement en tout ou en partie, selon le cas, de cette obligation, le tout sous réserve des droits et recours de la Société.

## 4.22 CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE

Le comité de sélection recommande que le contrat soit adjugé à l'alliance qui obtient le **CTP ajusté le plus bas** après application des autres modalités prévues dans les documents d'appel d'offres.

En cas d'égalité des résultats, la sélection est effectuée par tirage au sort entre les alliances ex æquo.

La Société corrige s'il y a lieu, les erreurs de calcul de la soumission présentant le CTP ajusté le plus bas et, le cas échéant, ajoute un **montant** omis, considérant que cet ajout n'a pas d'incidence sur le prix global. Toutefois, ces corrections ne peuvent avoir pour effet de modifier un **prix unitaire ou taux ou prix forfaitaire** soumis dans les bordereaux de prix.

Les corrections prévues au paragraphe qui précède se font selon les modalités suivantes :

- les bordereaux de toutes les alliances ayant présenté une soumission rencontrant le « niveau de performance acceptable » lors de l'évaluation de la qualité sont vérifiés et, le cas échéant, les corrections décrites au paragraphe précédent sont effectuées;
- si, malgré la correction de l'offre de prix, l'alliance initialement retenue demeure au premier rang, le prix corrigé devient partie intégrante de la soumission;
- si la correction de l'offre de prix modifie le rang de l'alliance initialement retenue, celui-ci n'est plus considéré. Le contrat est adjugé à l'alliance qui présente, suite à ces corrections, le CTP ajusté le plus bas.

## 4.23 RÉSERVE

La Société ne s'engage à accepter aucune des soumissions reçues, notamment lorsqu'elle juge que les prix sont trop élevés ou disproportionnés ou ne reflètent pas un juste prix.

## 4.24 TRANSMISSION AUX SOUMISSIONNAIRES DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

À la fin de chacune des étapes D et E, la Société transmet à chaque soumissionnaire :

- la confirmation de l'acceptation ou non de sa qualification pour passer à la prochaine étape;
- pour les soumissionnaires non qualifiés, sa note pour la qualité;

**Dans un délai de 15 jours** suivant la fin de l'adjudication du contrat (étape H), la Société transmet à chaque soumissionnaire :

- la confirmation de l'acceptation ou non de sa soumission;
- sa note pour la qualité;
- son CTP ajusté;
- son rang en fonction des CTP ajustés;
- les résultats obtenus par l'adjudicataire :
  - son nom;
  - sa note pour la qualité;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- son prix soumis;
- le CTP ajusté qui en découle.

## 4.25 PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS

**Dans les 15 jours** suivant la conclusion du contrat, la Société publie dans le système électronique d'appel d'offres :

- le nom de l'alliance retenue;
- la nature des services qui font l'objet du contrat;
- la date de conclusion du contrat;
- le montant du contrat ou lorsqu'un tarif est applicable, le montant estimé du contrat en fonction de la méthode de paiement retenue, soit à forfait, à pourcentage ou à taux.

## 4.26 GARANTIE DE SOUMISSION

4.26.1 L'alliance doit accompagner sa soumission d'une garantie de soumission valide pour une période de 365 jours à compter de la date et de l'heure limites fixées pour la réception des soumissions, au montant forfaitaire de douze millions de dollars (12 000 000.00 $).

La garantie doit être sous forme d'un cautionnement de soumission émis à la faveur de la Société, par une compagnie légalement habilitée à se porter caution et ce cautionnement doit être conforme aux dispositions du modèle de cautionnement fourni à l'annexe 15;

**à l'ordre de la Société de l'assurance automobile du Québec**

4.26.2 La Société retient la garantie de soumission de tous les soumissionnaires tant qu'ils sont qualifiés dans le processus de sélection, jusqu'à concurrence de 365 jours ou jusqu'au moment de la signature du contrat par le soumissionnaire choisi.

La garantie de soumission est remise à l'alliance lorsque celle-ci n'est pas qualifiée pour l'étape suivante.

4.26.3 La garantie de soumission sera remise à l'adjudicataire en échange de la garantie d'exécution au moment de la signature du contrat.

## 4.27 GARANTIE D'EXÉCUTION

4.27.1 Avant la signature du contrat, l'alliance retenue se verra demander une garantie d'exécution d'un montant équivalent à 10 % du montant du contrat. La garantie doit être fournie sous forme de cautionnement émis par une compagnie légalement habilitée à se porter caution à la faveur de la Société;

**à l'ordre de la Société de l'assurance automobile du Québec**

4.27.2 À la date anniversaire du contrat, pour la durée du contrat, une estimation des livraisons réalisées en totalité par l'alliance pourra être fournie à la compagnie qui émet la garantie d'exécution afin de diminuer le montant de la caution. Toutefois la Société se gardera 10 % de la caution jusqu'à l'acceptation définitive de l'ensemble des travaux à exécuter.

4.27.3 La garantie d'exécution devra être valable pour toute la durée du contrat et sera retournée à l'alliance 30 jours après la date de réalisation du contrat.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

# 5 CONDITIONS GÉNÉRALES

## 5.1 AUTORISATION À CONTRACTER

Dans le cas d'une alliance qui n'est pas juridiquement organisée, chacune des entreprises la composant doit individuellement maintenir son autorisation à contracter pendant toute la durée du contrat.

Par contre, s'il s'agit d'une alliance juridiquement organisée en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celle-ci doit, en tant qu'alliance, maintenir son autorisation à contracter pendant toute la durée du contrat de même que chacune des entreprises la formant.

## 5.2 COLLABORATION

L'alliance s'engage à collaborer entièrement avec la Société dans l'exécution du contrat et à tenir compte de toutes les recommandations de la Société relatives à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

## 5.3 INSPECTION

La Société se réserve le droit de faire inspecter, par des personnes dûment autorisées, sans préavis nécessaire mais à des heures normales, le travail relié aux services rendus par l'alliance. Celle-ci sera tenue de se conformer sans délai aux exigences et aux directives que lui donnera la Société à la suite de ces inspections dans la mesure où elles se situent dans le cadre du contrat.

Toute inspection ainsi effectuée ne dégage pas pour autant l'alliance de sa responsabilité à l'égard de la réalisation finale de l'objet du contrat.

## 5.4 LANGUE D'USAGE

L'alliance doit respecter les dispositions de la Charte de la langue française et ses règlements quant au statut et à la qualité du français, notamment pour tout ce qui touche :

- les inscriptions sur les produits, le matériel traitant du fonctionnement de l'appareil et de son entretien, les touches de fonction et les consignes, les inscriptions sur les contenants et sur les emballages (article 51);
- la documentation de base, incluant les modes d'emploi, les modes d'entretien, les consignes de sécurité et les certificats de garantie (article 51);
- les documents de formation à l'utilisation du produit et les documents relatifs aux appareils (article 52);
- l'assistance technique et tout document qui y est relié (article 141).

Lorsque les documents de référence ne sont pas disponibles en français, la Société peut exiger que certains documents soient traduits, et ce, aux frais de l'alliance.

Elle doit aussi respecter l'article 9 de la politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics :

> « Toutes les étapes du processus d'acquisition doivent se dérouler en français. Les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur le produit acquis, sur son contenant et sur son emballage, sont en français. De plus, **lorsque l'emploi d'un produit** ou d'un appareil nécessite **l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.** »


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 5.5 REGISTRE

Les ressources de l'alliance devront faire rapport de l'avancement des travaux dans le cadre de leur mandat par le biais de la solution de gestion de projets d'entreprise (SGPE). Ainsi, les ressources liées à un contrat à taux horaire devront faire état des efforts consacrés par le biais d'une saisie d'une feuille de temps hebdomadaire (SGPE).

D'autre part, l'alliance devra fournir le pourcentage d'avancement des biens livrables au gestionnaire de contrat à toutes les deux semaines via SGPE. Il est à noter que peu importe le système interne de suivi et de facturation de l'alliance, les efforts et l'avancement des travaux approuvés dans le système SGPE feront office de données officielles pour la Société.

L'alliance devra produire au semestre un rapport présentant la liste des personnes affectées au projet et travaillant en sous-traitance, ainsi que le taux que représentent les ressources contractuelles versus les ressources internes de l'alliance.

## 5.6 VÉRIFICATION

Les demandes de paiement découlant de l'exécution du présent contrat peuvent faire l'objet d'une vérification par la Société.

## 5.7 CONFLITS D'INTÉRÊTS

L'alliance doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts dont notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'une alliance, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt de la Société. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, l'alliance doit immédiatement en informer la Société qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant à l'alliance comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

Pour l'application du présent article, l'expression « personne liée » ne s'applique qu'à une personne morale à capital-actions et à une société en nom collectif, en commandite ou en participation. Elle signifie, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, ses administrateurs et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants et ses actionnaires détenant 10 % ou plus des actions donnant plein droit de vote et, lorsqu'il s'agit d'une société, ses associés et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants.

## 5.8 SOUS-CONTRAT

1) L'alliance doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour l'exécution du contrat, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée. De plus, si le montant d'un sous-contrat est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement, l'alliance doit s'assurer que le sous-contractant est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

   Elle doit transmettre à la Société, **avant que l'exécution du contrat ne débute**, une liste indiquant, le cas échéant, pour chaque sous-contrat, les informations suivantes :

   1° le nom et l'adresse du principal établissement du sous-contractant;

   2° le montant et la date du sous-contrat.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2) L'alliance qui, pendant l'exécution du contrat, conclut un sous-contrat relié directement au contrat public doit, **avant que ne débute l'exécution du sous-contrat**, produire une liste modifiée.

L'alliance peut utiliser le document « Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA » joint à l'**annexe 17.**

L'alliance qui omet de transmettre un renseignement requis en vertu de la présente clause commet une infraction et est passible, pour chaque jour que dure l'infraction, d'une amende de 100 $ à 200 $ dans le cas d'un individu et de 200 $ à 400 $ dans le cas d'une personne morale pour chacun des cinq (5) premiers jours de retard et d'une amende de 200 $ à 400 $ dans le cas d'un individu et de 400 $ à 800 $ dans le cas d'une personne morale pour chaque jour de retard subséquent.

De plus, l'alliance qui, dans le cadre de l'exécution du contrat conclut un sous-contrat avec une entreprise non autorisée alors qu'elle devrait l'être commet une infraction et est passible d'une amende de 2 500 $ à 13 000 $ dans le cas d'une personne physique et de 7 500 $ à 40 000 $ dans les autres cas. Ce sous-contractant non autorisé commet également une infraction et est passible de la même peine.

L'alliance qui, dans le cadre de l'exécution du contrat avec un organisme public ou avec un organisme public visé à l'article 7 de la *Loi sur les contrats des organismes publics*, conclut un sous-contrat avec un contractant inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA), commet une infraction et est passible d'une amende de 1 000 $ à 10 000 $ dans le cas d'un individu et de 2 000 $ à 20 000 $ dans le cas d'une personne morale.

## 5.9 CESSION DE CONTRAT

*« Cette Clause peut faire l'objet d'une négociation entre l'alliance et la Société, à cet effet, l'alliance doit compléter les sections de la clause 5.9 de la* ***GRILLE C.1 – THÉMATIQUES COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES*** *des clauses à discuter dans le cadre du dialogue compétitif. »*

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de la Société.

## 5.10 LIEN D'EMPLOI

L'alliance et les fournisseurs la composant sont les seules parties patronales à l'égard de l'ensemble du personnel affecté à l'exécution du contrat et ils devront en assumer tous les droits, obligations et responsabilités. L'alliance devra notamment se conformer aux lois régissant les accidents du travail et à celles régissant les conditions de travail.

## 5.11 LOIS ET RÈGLEMENTS

L'alliance et les fournisseurs la composant s'engagent à respecter, dans l'exécution du présent contrat, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat.

## 5.12 REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la *Loi sur l'administration fiscale* (chapitre A-6.002) et l'article 53 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (chapitre P-2.2) s'appliquent lorsqu'un fournisseur composant l'alliance est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, la Société, dans le cas où cette dernière est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la *Loi sur l'administration fiscale*, pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 5.13 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Lorsque le contrat est supérieur à 10 000 $, un fournisseur composant l'alliance ayant un établissement au Québec et comptant 50 employés ou plus au Québec depuis au moins six (6) mois doit se conformer aux critères d'application du point 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* pendant la durée du contrat.

## 5.14 CONFIDENTIALITÉ

Tout fournisseur composant l'alliance s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par la Société, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

## 5.15 COMPUTATION DES DÉLAIS

Aux fins de la computation des délais fixés au contrat, lorsque les délais prévus pour remplir une obligation expirent un jour non juridique, cette obligation pourra être valablement remplie le premier jour juridique suivant.

## 5.16 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;

2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les critères et la grille d'évaluation, les instructions aux alliances, les conditions générales, le contrat à signer, les annexes, et le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda;

3) la soumission présentée par l'alliance adjudicataire.

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, les termes du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

Pour la réalisation du présent projet, seuls les documents contractuels énumérés auparavant lient les parties. Aucune entente cadre ou autre conclue préalablement aux appels d'offres P22899-1 et P22899-2 ne lie les parties ni ne peut recevoir application.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 6 CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES

### 6.1 REGISTRE DES RÉSULTATS

Se référer à la section 2.11 de l'appel d'offres « Mécanismes de gestion de travail ».

### 6.2 APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Les services requis et payés par la Société de l'assurance automobile du Québec, avec les deniers publics pour son utilisation propre, sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes devront être facturées.

### 6.3 PAIEMENT

Le paiement s'effectuera selon les modalités de paiement établies à l'**article 14** du contrat à signer. Les factures devront contenir de façon générale l'information suivante : (*À noter que les informations détaillées devant se retrouver sur les factures vous seront précisées au début du mandat*). Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur les factures. Après vérification, la Société verse les sommes dues à l'alliance dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

La Société règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au *Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement* (chapitre C-65.1, r. 8) et ses modifications.

La Société se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

### 6.4 RESPONSABILITÉ DE L'ALLIANCE

*« Cette Clause peut faire l'objet d'une négociation entre l'alliance et la Société, à cet effet, l'alliance doit compléter les sections de la clause 6.4 de la* ***GRILLE C.1 – THÉMATIQUES COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES*** *des clauses à discuter dans le cadre du dialogue compétitif. »*

L'alliance sera responsable de tout dommage causé par elle, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

L'alliance s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour la Société contre tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

### 6.5 RÉSILIATION

*« La clause 6.5.1 peut faire l'objet d'une négociation entre l'alliance et la Société, à cet effet, l'alliance doit compléter les sections de la clause 6.5.1 de la* ***GRILLE C.1 – THÉMATIQUES COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES*** *des clauses à discuter dans le cadre du dialogue compétitif. »*

6.5.1 La Société se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

1) l'alliance fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

2) l'alliance cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;

3) l'alliance lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;

4) un fournisseur de l'alliance est déclaré coupable d'une infraction à la *Loi sur la concurrence* relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA);

5) si l'alliance fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes et conditions qui lui incombent en vertu de l'**article 4.5.2** du document d'appel d'offres.

Pour ce faire, la Société adresse un avis écrit de résiliation à l'alliance énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), l'alliance devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 2), 3) ou 4), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par l'alliance.

S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 5), le contrat est résilié de plein droit sans autre délai et avis que ceux contenus à l'**article 4.5.2**.

L'alliance aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit et ce, à la condition qu'elle remette à la Société tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si l'alliance avait obtenu une avance monétaire, elle devra la restituer dans son entier.

L'alliance ainsi que les parties composantes de l'alliance seront par ailleurs responsables de tous les dommages subis par la Société du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, l'alliance devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour la Société.

Sans préjudice aux autres dommages et intérêts qu'elle peut réclamer à l'alliance ou aux parties composant l'alliance du fait de la résiliation, la Société deviendra propriétaire de la somme déposée par chèque visé à titre de garantie d'exécution du contrat.

Si l'alliance a remis une garantie d'exécution sous forme de cautionnement, la Société devra, avant que ce contrat ne soit résilié, signifier un avis à la caution d'exécuter les obligations et remplir les conditions prévues au présent contrat dans un délai de **30 jours**, à défaut de quoi le présent contrat sera résilié de plein droit et la caution devra verser à la Société la différence entre le prix qui aurait été payé à l'alliance et celui qui le sera à toute nouvelle alliance qui sera appelée à exécuter ce contrat ainsi que tout coût occasionné à la Société par l'inexécution des obligations et conditions prévues au présent contrat.

***ET (non négociable)***

6.5.2 La Société se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour elle de motiver la résiliation.

Pour ce faire, la Société doit adresser un avis écrit de résiliation à l'alliance. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par l'alliance.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

L'alliance aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

## 6.6 RESSOURCES HUMAINES STRATÉGIQUES : REMPLACEMENT ET LIMITATION

6.6.1 L'alliance est tenue d'affecter à l'exécution du programme de transformation, et pour toute la durée de celui-ci, toute ressource humaine « stratégique » sélectionnée dont le nom figure dans sa soumission. À défaut, la Société a le choix entre les actions suivantes :

a) obliger par injonction l'alliance à conserver la ressource initiale pour l'exécution du contrat;

b) lui infliger une pénalité;

c) résilier le contrat;

d) passer outre au défaut de l'alliance, lorsqu'elle propose une ressource de remplacement que la Société juge équivalente à celle initialement prévue, sous la condition qu'elle assure adéquatement, à ses frais, le transfert des connaissances de l'une à l'autre.

Nonobstant les dispositions de l'alinéa précédent, une ressource humaine stratégique mentionnée dans la soumission de l'alliance peut être remplacée, sans qu'il y ait manquement à l'exécution du contrat, si elle devient indisponible pour un motif jugé valable par la Société, tel que décès, maladie, rupture du lien d'emploi avec l'alliance. Celle-ci doit, dans ce cas, prendre tous les moyens nécessaires pour remplacer, dans un délai de 15 jours, la ressource initiale par une ressource de niveau au moins équivalent. Si la Société juge, à l'expiration de ce délai, que tous les moyens nécessaires n'ont pas été pris, elle se réserve le droit de résilier le contrat.

6.6.2. Les pénalités applicables en vertu du paragraphe b) du premier alinéa de l'article précédent sont les suivantes :

- 10 % de la valeur du contrat jusqu'à 150 000 $ pour le remplacement d'une ressource humaine stratégique pour la durée du programme de transformation.

La pénalité fait l'objet d'un préavis écrit adressé à l'alliance, qui en mentionne le motif et le montant et lui indique que, faute d'exécuter son obligation dans le délai imparti, elle lui sera automatiquement appliquée et pourra être déduite des sommes qui lui sont dues.

## 6.7 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO

Chacun des fournisseurs de l'alliance doit maintenir son enregistrement **ISO 9001:2008** durant toute la durée du contrat. S'il le perd, il doit en aviser la Société.

## 6.8 ÉTHIQUE ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

L'alliance s'engage à observer les règles contenues dans le document « Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la Société de l'assurance automobile du Québec » prévu à l'**annexe 8**.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Il s'engage également à ce que son personnel ou sous-contractant, le cas échéant et en conformité avec le présent contrat, lise, observe les règles contenues dans ce document et signe l'engagement prévu à l'**annexe 9**.

## 6.9 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

### 6.9.1 Définitions

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

6.9.2 L'alliance s'engage envers la Société à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées; que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou soient générés à l'occasion de sa réalisation.

1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.

2) Rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.

3) Faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon l'**annexe 9** du présent document et les transmettre aussitôt à la Société, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement de la Société ou aux données à être transmises par celle-ci, le cas échéant.

4) Ne pas communiquer les renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, à qui que ce soit, sauf dans le cadre d'un sous-contrat et selon les modalités prévues au paragraphe 14.

5) Soumettre à l'approbation de la Société le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.

7) Recueillir un renseignement personnel au nom de la Société, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.

8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, les mesures identifiées à l'**annexe 9** (« Engagement de confidentialité ») jointe au présent document.

9) **L'alliance devra, au moment de la signature du contrat, faire un choix parmi les trois (3) options suivantes :**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant à la Société dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre à la Société une confirmation que elle et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents;

- procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant au « Guide pour la destruction des documents renfermant des renseignements personnels » (CAI - Janvier 1995) joint à l'**annexe 10** ainsi qu'aux directives que lui remettra la Société et transmettre à celle-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » jointe à l'**annexe 11,** signée par une personne autorisée qu'elle aura désignée à cette fin;

- confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer au « Guide pour la destruction des documents renfermant des renseignements personnels » (CAI - Janvier 1995) joint à l'**annexe 10**, ainsi qu'aux directives de la Société. L'alliance devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à la Société l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » jointe à l'**annexe 11**, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.

10) Informer, dans les plus brefs délais, la Société de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.

11) Fournir, à la demande de la Société, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès à toute personne désignée par la Société, à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.

12) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par la Société.

13) Obtenir l'autorisation écrite de la Société avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.

14) Lorsque la réalisation du présent contrat est confiée à un sous-contractant et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels et confidentiels par l'alliance au sous-contractant ou la cueillette de renseignements personnels et confidentiels par le sous-contractant :

    - soumettre à l'approbation de la Société la liste des renseignements personnels et confidentiels communiqués au sous-contractant;

    - conclure un contrat avec le sous-contractant stipulant les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions;

    - exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, et à remettre à l'alliance, dans les 60 jours suivant la fin de ce contrat, un tel document.

15) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen (à l'exception d'une clé USB), telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».

6.9.3 La fin du contrat ne dégage aucunement l'alliance et le sous-contractant de leurs obligations et engagement relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment, mais non limitativement, aux articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164.

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* peut être consultée à l'adresse suivante : http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.

## 6.10 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR

*Les transferts de propriété matérielle et droits d'auteur nécessaires à la réalisation du présent contrat feront l'objet d'une négociation entre l'alliance et la Société, à cet effet, l'alliance doit compléter les sections de la clause 6.10 de la* ***GRILLE C.1 – THÉMATIQUES COMMERCIALES ET CONTRACTUELLES*** *des clauses à discuter dans le cadre du dialogue compétitif. »*

## 6.11 CONFLIT DE TRAVAIL

L'alliance ne sera pas tenue responsable des délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionnés par une grève des employés de la Société ou du gouvernement du Québec ou d'un lock-out déclaré par eux ou encore advenant que les locaux mis à la disposition de l'alliance deviennent inutilisables par suite d'un sinistre quelconque.

Toutefois, dans de tels cas, la Société ne versera aucun montant à l'alliance tant que durera ce délai ou retard, tout paiement étant conditionnel à l'accomplissement des obligations de l'alliance.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 7 CONTRAT À SIGNER

**À noter que le contrat aux pages suivantes n'est pas complet, et qu'il sera finalisé suite au dialogue compétitif. Seules les clauses présentées dans la section « Négociable » pourront être modifiées en cours du processus.**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**Deux (2) originaux**

**CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS**

**ENTRE**

La **SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**, personne morale légalement constituée par la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec* (chapitre S-11.011), ayant son siège au 333, boul. Jean-Lesage, Québec (Québec) G1K 8J6, représentée par (nom du représentant), (titre du représentant), dûment autorisé(e) en vertu du *Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec* (*Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, a. 15 et 17.1*);

(ci-après appelée la « Société »);

**ET**

**(NOM DE LA PERSONNE MORALE)**, personne morale légalement constituée **dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est (XXXXXXXXXX)**, ayant son siège au **(adresse) (et une place d'affaires au (adresse))** agissant par **(nom du représentant)**, **(fonction du représentant)**, dûment autorisé**(e)** ainsi qu'il **(elle)** le déclare;

(ci-après appelée le l' « alliance »).

**ET (si l'alliance n'est pas juridiquement organisée)**

**(NOM DE LA PERSONNE MORALE)**, personne morale légalement constituée **dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est (XXXXXXXXXX)**, ayant son siège au **(adresse) (et une place d'affaires au (adresse))** agissant par **(nom du représentant)**, **(fonction du représentant)**, dûment autorisé**(e)** ainsi qu'il **(elle)** le déclare;

(ci-après appelée le « fournisseur »).

**(NOM DE LA PERSONNE MORALE)**, personne morale légalement constituée **dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est (XXXXXXXXXX)**, ayant son siège au **(adresse) (et une place d'affaires au (adresse))** agissant par **(nom du représentant)**, **(fonction du représentant)**, dûment autorisé**(e)** ainsi qu'il **(elle)** le déclare;

(ci-après appelée le « fournisseur »).

(Le regroupement des fournisseurs constitue « l'alliance »).

**Section non négociable (articles 1 à 13)**

## 1. INTERPRÉTATION

### 1.1 Documents contractuels

Le contrat est constitué des documents suivants :

1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;

2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les critères et la grille d'évaluation, les instructions aux alliances, les conditions générales, le contrat à signer, les


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

annexes et, le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda;

3) la soumission finale présentée par l'adjudicataire.

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, les termes du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

L'alliance reconnaît avoir reçu une copie de l'ensemble de ces documents, les avoir lus et consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

### 1.2 Lois applicables et tribunal compétent

Le contrat est régi par le droit applicable au Québec et, en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

## 2. OBJET DU CONTRAT

La Société retient les services de l'alliance qui accepte de fournir des services dans le cadre de la ***Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels d'intégration de suites de progiciels de gestion intégrés*** conformément au présent contrat.

Le mandat de l'alliance est de réaliser les travaux requis par la Société conformément aux exigences énoncées dans les documents d'appel d'offres.

Malgré ce qui précède, l'alliance accepte que la Société retire un ou des biens livrables sans pénalité.

## 3. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat débute le _____ pour se terminer le _____.

## 4. OBLIGATIONS DE L'ALLIANCE

L'alliance s'engage envers la Société à :

a) exécuter les travaux ou rendre l'ensemble des services décrits au présent contrat, ce qui inclut les travaux ou services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat;

b) collaborer entièrement avec la Société dans l'exécution du contrat et à tenir compte des recommandations de la Société.

## 5. AUTORISATION À CONTRACTER

En cours d'exécution du présent contrat, le gouvernement peut obliger les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement au présent contrat et dont le montant est inférieur au seuil déterminé par le gouvernement à obtenir une autorisation à contracter de l'Autorité des marchés financiers dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminés.

## 6. MAINTIEN DE L'AUTORISATION À CONTRACTER

L'alliance doit, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation à contracter accordée par l'Autorité des marchés financiers, si celle-ci est exigée pour le début du contrat ou pendant son exécution.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Dans le cas d'une alliance qui n'est pas juridiquement organisée, seules les entreprises la composant doivent individuellement maintenir leur autorisation à contracter pendant toute la durée du contrat.

Par contre, s'il s'agit d'une alliance juridiquement organisée en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celle-ci doit, en tant que prestataire de services, maintenir son autorisation à contracter pendant toute la durée du contrat de même que chacune des entreprises la formant.

Dans l'éventualité où l'alliance juridiquement organisée ou une entreprise composant une alliance voyait son autorisation à contracter révoquée, expirée ou non renouvelée en cours d'exécution du contrat, le fournisseur ou l'alliance composant l'alliance sera réputé en défaut d'exécuter le contrat au terme d'un délai de 60 jours suivant, selon le cas, la date d'expiration de l'autorisation ou la date de notification de la décision de l'Autorité des marchés financiers.

Toutefois, l'alliance juridiquement organisée ou une entreprise composant toute alliance n'est pas réputée en défaut d'exécution lorsqu'il s'agit d'honorer les garanties au contrat ou du seul fait qu'elle n'a pas fait sa demande de renouvellement dans le délai requis d'au moins 90 jours avant le terme de la durée de l'autorisation. Par conséquent, elle pourra, malgré la date d'expiration de son autorisation, continuer le contrat en cours d'exécution jusqu'à la décision de l'Autorité des marchés financiers relative au renouvellement de l'autorisation.

## 7. PRIX

La Société s'engage à verser à l'alliance la somme maximale de **(compléter)** dollars **(  $)** pour l'exécution complète et entière des obligations prévues au contrat, conformément à l'**annexe « A ».** Le montant du contrat exclut les taxes de vente applicables.

La Société ne s'engage pas à dépenser la totalité de cette somme maximale, excluant les taxes, puisqu'elle a recours aux services de l'alliance, selon ses besoins, en respectant les conditions et les procédures énoncées dans les documents de l'appel d'offres **P22899-3**.

## 8. ÉTHIQUE ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

L'alliance s'engage à observer les règles contenues dans le document « Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la Société de l'assurance automobile du Québec » prévu à l'**annexe 8** des documents d'appel d'offres.

Elle s'engage également à ce que son personnel ou sous-contractant, le cas échéant et en conformité avec le présent contrat, lise, observe les règles contenues dans ce document et signe l'engagement prévu en annexe au présent contrat.

## 9. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

L'alliance, tel que stipulé au paragraphe 9) de l'**article 6.10.2** des « Conditions générales complémentaires » des documents d'appel d'offres, s'engage à : **(l'alliance doit cocher une des options suivantes)**

❑ ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant à la Société dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre à la Société une confirmation qu'elle et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.

***OU***

❑ procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec joint à l'**annexe 10** du document d'appel d'offres ainsi qu'aux directives que lui remettra le représentant de la Société et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » jointe à l'**annexe 11** du document d'appel d'offres, signée par une personne autorisée qu'elle aura désignée à cette fin.

***OU***

❑ confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec joint à l'**annexe 10** du document d'appel d'offres, ainsi qu'aux directives de la Société. L'alliance devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à la Société l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » jointe à l'**annexe 11** du document d'appel d'offres signée par le responsable autorisé de cette entreprise.

## 10. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante.

## 11. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans ce règlement.

## 12. COMMUNICATIONS

Tout avis exigé en vertu du présent contrat, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

- La Société :

(Nom)
(Titre)
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boul. Jean-Lesage,
Québec (Québec) G1K 8J6
Téléphone : **(compléter)**
Télécopieur : **(compléter)**
Courriel : **(compléter)**

- L'alliance :

**(Nom)**
**(Adresse)**
**(Titre)**
**(Nom de l'alliance)**
Téléphone : **(compléter)**
Télécopieur : **(compléter)**
Courriel : **(compléter)**

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis à l'autre partie.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## 13. AVERTISSEMENT

Le Règlement sur les contrats de services des organismes publics (chapitre C-65.1, r. 4) qui s'applique au contrat, autorise la Société à exclure, dans le cadre d'un éventuel appel d'offres, les fournisseurs composant l'alliance qui auront fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant, ont omis de donner suite à une soumission ou à un contrat, ou ont fait l'objet d'une résiliation de contrat en raison de son défaut d'en respecter les conditions, et ce, pour une période de deux (2) ans précédant la date d'ouverture des soumissions.

**Section négociable (articles 14 à 20)**

## 14. MODALITÉS DE PAIEMENT

### 14.1

***Volet A Solution d'affaires (solution progicielle)*** ***Négociable***

Pour les coûts d'acquisition, suivant la signature du contrat, l'adjudicataire pourra facturer le progiciel, les licences d'utilisation ainsi que les droits de maintenance et de mise à niveau acquis par la Société après qu'un agent autorisé de celle-ci ait confirmé leur réception conformément à chaque commande passée, et les paiements s'effectueront ainsi :

- 80 % du coût d'acquisition, 30 jours suivant la réception de la facture;
- 20 % du coût d'acquisition, sur acceptation de la mise en production de la solution et sur réception de la facture afférente.

Pour ce qui est des coûts reliés à la maintenance et la mise à niveau des composants du progiciel et de logiciels, la facturation sera effective à la date anniversaire du début du contrat et devra couvrir une période d'une année, et seront payés sur base annuelle.

**Travaux complémentaires**

Si la Société confirme l'acquisition de certains modules, la Société paiera à l'alliance :

- 100 % du coût d'acquisition, 30 jours suivant la réception de la facture.

Pour ce qui est des coûts reliés à la maintenance et la mise à niveau des composants du progiciel et de logiciels, la facturation sera effective à la date anniversaire du début du contrat et devra couvrir une période d'une année, et seront payés sur base annuelle.

***Volet B Infrastructures matérielles et logicielles*** ***Négociable***

Pour les coûts d'acquisition, suivant la signature du contrat, l'adjudicataire pourra facturer les équipements, les logiciels, les licences d'utilisation ainsi que les droits de maintenance et de mise à niveau acquis par la Société après qu'un agent autorisé de celle-ci ait confirmé leur réception conformément à chaque commande passée.

Pour ce qui est des coûts reliés à la maintenance et la mise à niveau des composants des équipements et logiciels, la facturation sera effective à la date anniversaire du début du contrat et devra couvrir une période d'une année.

***Volet C Services professionnels*** ***Non négociable***

Pour les services professionnels de mise en place de la solution, la Société effectue une retenue de paiement de 10 % sur les paiements effectués pour les travaux réalisés dans le cadre d'un lot de travail. La Société effectue cette retenue par une déduction sur chaque paiement dû à l'alliance.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Lors de l'*acceptation provisoire du lot* :

- 50 % de cette retenue est remise à l'alliance;

Lors de l'*acceptation définitive* des lots de toutes les livraisons à la fin de la réalisation du programme de transformation :

- Le montant résiduel de la retenue de paiement est remis à l'alliance.

Ce mécanisme s'applique pour les réserves des travaux complémentaires (An1 à 10).

**Réserve pour services spécialisés et banque de jours**

Mensuellement, selon le taux d'avancement des travaux, l'alliance émettra une facture en utilisant les taux soumis aux bordereaux de prix ou ceux soumis dans l'entente de lot. La société paiera l'alliance 30 jours après la réception de la facture.

**14.2** Les factures doivent être expédiées à l'adresse suivante :

Société de l'assurance automobile du Québec
À l'attention de _____
333, boul. Jean-Lesage, **(localisation)**
C.P. 19600, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

**15. SOUS-CONTRAT**

**16. RESPONSABILITÉ DE L'ALLIANCE**

**17. RÉSILIATION**

**18. CESSION DU CONTRAT**

**19. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR**

**20. AUTORISATION DE CHANGEMENT DE RESSOURCES**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**EN FOI DE QUOI**, les parties ont signé aux dates indiquées ci-dessous :

*Dans le cas d'une alliance juridiquement organisée*

à Québec

le _____

par _____
**(Nom en lettres moulées)**
**(Titre)**

**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

à _____

le _____

par _____
**(Nom en lettres moulées)**
**(Titre)**

**ALLIANCE**

*Dans le cas d'une alliance non juridiquement organisée*

à Québec

le _____

par _____
**(Nom en lettres moulées)**
**(Titre)**

**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

à _____

le _____

par _____
**(Nom en lettres moulées)**
**(Titre)**

**LE FOURNISSEUR**

à _____

le _____

par _____
**(Nom en lettres moulées)**
**(Titre)**

**LE FOURNISSEUR**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

**ANNEXE « A »**

## 1. TABLEAU DES PERSONNES STRATÉGIQUES AFFECTÉES À CE CONTRAT

| FONCTION (NOMMER LES DIFFÉRENTS POSTES DONT IL EST QUESTION) | NOM |
|---|---|
| Coach au directeur du programme | |
| Coach au gestionnaire du Chantier Affaires & TI | |
| Coach au gestionnaire du Chantier TI | |
| Team leads Intégration fonctionnelle (9) | |
| Team leads Intégration technologique (5) | |
| Team lead Gestion du changement | |
| Team lead Formation | |
| Team lead Communication | |
| Team lead Intégration & Assurance-qualité | |

## 2. BORDEREAUX DE PRIX

**(Insérer le tableau)**

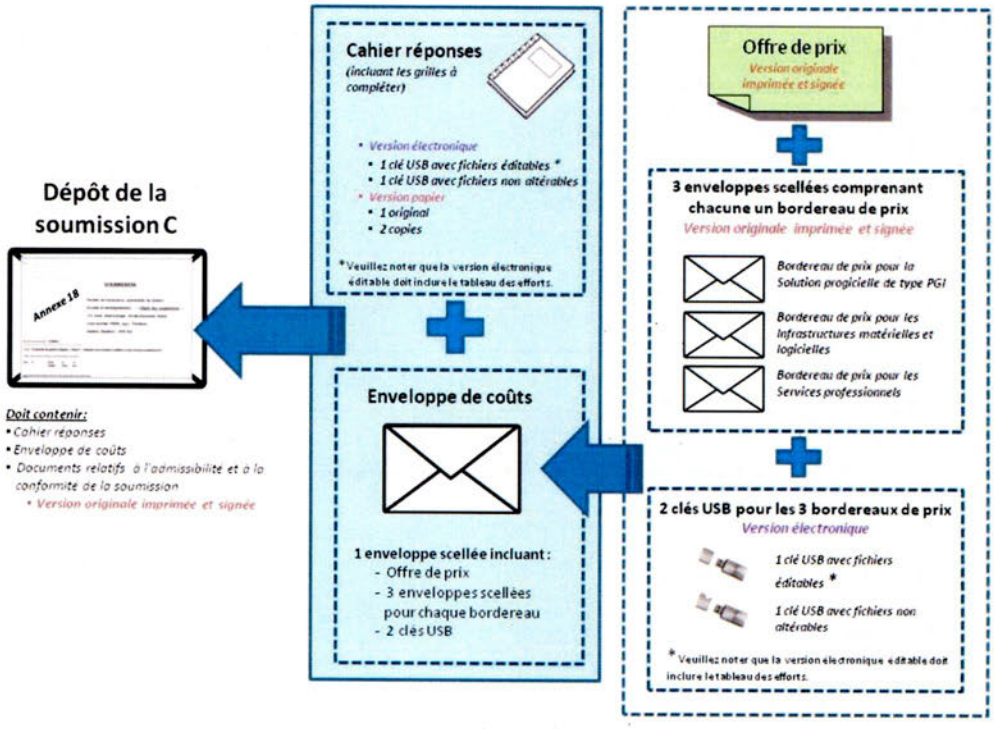

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 1 – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

L'offre de prix (annexe 5) complétée doit être déposée, avec les trois (3) enveloppes contenant chacune les trois (3) bordereaux de prix et les deux (2) versions électroniques dans une enveloppe sous pli et scellée identifiée « Enveloppe de coûts ».

L'enveloppe de coûts, un cahier réponses qui inclut les grilles à compléter ainsi que les documents relatifs à l'admissibilité et à la conformité constituent les éléments du dépôt de la soumission, tel que présenté dans la figure suivante.




*Pour la présentation de sa soumission, l'**alliance doit se conformer au cahier-réponses joint au présent appel d'offres**. Ce cahier réponses a pour but d'assurer une structure uniforme des soumissions obtenues afin de faciliter la préparation de la réponse par les alliances intéressées à soumissionner ainsi que l'évaluation qui sera effectuée.*


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

TITRE DU PROJET : _____

_____

NUMÉRO DU PROJET : _____

JE, SOUSSIGNÉ(E), _____,
*(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE)*

EN PRÉSENTANT À LA SOCIÉTÉ LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION »)

SUITE À L'APPEL D'OFFRES LANCÉ PAR : _____,
*(NOM DE L'ORGANISME PUBLIC)*

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS.

AU NOM DE : _____,
*(NOM DU SOUMISSIONNAIRE)*

(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »)

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LA PRÉSENTE ATTESTATION.

2. JE SAIS QUE LA SOUMISSION SERA REJETÉE SI LES DÉCLARATIONS CONTENUES À LA PRÉSENTE ATTESTATION NE SONT PAS VRAIES OU COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS.

3. JE RECONNAIS QUE LA PRÉSENTE ATTESTATION PEUT ÊTRE UTILISÉE À DES FINS JUDICIAIRES.

4. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER LA PRÉSENTE ATTESTATION.

5. LA OU LES PERSONNES, SELON LE CAS, DONT LE NOM APPARAÎT SUR LA SOUMISSION, ONT ÉTÉ AUTORISÉES PAR LE SOUMISSIONNAIRE À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LA SOUMISSION EN SON NOM.

6. AUX FINS DE LA PRÉSENTE ATTESTATION ET DE LA SOUMISSION, JE COMPRENDS QUE LE MOT « CONCURRENT » S'ENTEND DE TOUTE SOCIÉTÉ DE PERSONNES OU DE TOUTE PERSONNE, AUTRE QUE LE SOUMISSIONNAIRE, LIÉE[1] OU NON, AU SENS DU DEUXIÈME ALINÉA DU POINT 9, À CELUI-CI :

   a) QUI A ÉTÉ INVITÉE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION;

   b) QUI POURRAIT ÉVENTUELLEMENT PRÉSENTER UNE SOUMISSION SUITE À L'APPEL D'OFFRES COMPTE TENU DE SES QUALIFICATIONS, DE SES HABILETÉS OU DE SON EXPÉRIENCE.

7. LE SOUMISSIONNAIRE A ÉTABLI LA PRÉSENTE SOUMISSION SANS COLLUSION ET SANS AVOIR ÉTABLI D'ENTENTE OU D'ARRANGEMENT AVEC UN CONCURRENT ALLANT À L'ENCONTRE DE LA *LOI SUR LA CONCURRENCE* (L.R.C. 1985, C. C-34), NOTAMMENT QUANT :

   - AUX PRIX;
   - AUX MÉTHODES, AUX FACTEURS OU AUX FORMULES UTILISÉS POUR ÉTABLIR LES PRIX;
   - À LA DÉCISION DE PRÉSENTER, DE NE PAS PRÉSENTER OU DE RETIRER UNE SOUMISSION;
   - À LA PRÉSENTATION D'UNE SOUMISSION QUI, VOLONTAIREMENT, NE RÉPOND PAS AUX SPÉCIFICATIONS DE L'APPEL D'OFFRES.

8. SAUF EN CE QUI CONCERNE LA CONCLUSION ÉVENTUELLE D'UN SOUS-CONTRAT, LES MODALITÉS DE LA SOUMISSION N'ONT PAS ÉTÉ ET NE SERONT PAS INTENTIONNELLEMENT DIVULGUÉES PAR LE SOUMISSIONNAIRE, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, À UN CONCURRENT AVANT L'HEURE ET LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS, À MOINS D'ÊTRE REQUIS DE LE FAIRE PAR LA LOI.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

9. NI LE SOUMISSIONNAIRE NI UNE PERSONNE LIÉE[1] À CELUI-CI, N'ONT ÉTÉ DÉCLARÉS COUPABLES DANS LES CINQ (5) ANNÉES PRÉCÉDANT LA DATE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION, D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION ÉNONCÉS CI-DESSOUS :

- AUX ARTICLES 119 À 125 ET AUX ARTICLES 132, 136, 220, 221, 236, 334, 336, 337, 346, 347, 362, 366, 368, 375, 380, 382, 382.1, 388, 397, 398, 422, 426, 462.31, 463 À 465* ET 467.11 À 467.13 DU CODE CRIMINEL (L.R.C. 1985, C. C-46);
- AUX ARTICLES 45, 46 ET 47 DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE RELATIVEMENT À UN APPEL D'OFFRES PUBLIC OU À UN CONTRAT D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE AU CANADA;
- À L'ARTICLE 3 DE LA LOI SUR LA CORRUPTION D'AGENTS PUBLICS ÉTRANGERS (L.C. 1998, CH. 34);
- AUX ARTICLES 5, 6 ET 7 DE LA LOI RÉGLEMENTANT CERTAINES DROGUES ET AUTRES SUBSTANCES (L. C. 1996, CH. 19);
- AUX ARTICLES 60.1, 60.2, 62, 62.0.1, 62.1, 68, 68.0.1 ET 71.3.2 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE (RLRQ, CHAPITRE A-6.002);
- À L'ARTICLE 44 DE LA LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (RLRQ, CHAPITRE T-1);
- AUX ARTICLES 239 (1) a) À 239 (1) e), 239 (1.1), 239 (2.1), 239 (2.2) a), 239 (2.2) b), 239 (2.21) ET 239 (2.3) DE LA LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU (L.R.C. (1985), CH. 1, 5E SUPPLÉMENT);
- AUX ARTICLES 327 (1) a) À 327 (1) e) DE LA LOI SUR LA TAXE D'ACCISE (L.R.C. (1985), CH. E-15);
- À L'ARTICLE 46 b) DE LA LOI SUR L'ASSURANCE-DÉPÔTS (RLRQ, CHAPITRE A-26);
- À L'ARTICLE 406 c) DE LA LOI SUR LES ASSURANCES (RLRQ, CHAPITRE A-32);
- AUX ARTICLES 27.5, 27.6, 27.11 ET 27.13 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1);
- À L'ARTICLE 605 DE LA LOI SUR LES COOPÉRATIVES DE SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE C-67.3);
- AUX ARTICLES 16 AVEC 485 ET 469.1 DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS (RLRQ, CHAPITRE D-9.2);
- AUX ARTICLES 610 2° À 610 4° ET 610.1 2° DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS ET LES RÉFÉRENDUMS DANS LES MUNICIPALITÉS (RLRQ, CHAPITRE E-2.2);
- AUX ARTICLES 219.8 2° À 219.8 4° DE LA LOI SUR LES ÉLECTIONS SCOLAIRES (RLRQ, CHAPITRE E-2.3);
- AUX ARTICLES 564.1 1°, 564.1 2° ET 564.2 DE LA LOI ÉLECTORALE (RLRQ, CHAPITRE E-3.3);
- À L'ARTICLE 66 1° DE LA LOI SUR LES ENTREPRISES DE SERVICES MONÉTAIRES (RLRQ, CHAPITRE E-12.000001);
- AUX ARTICLES 65 AVEC 160, 144, 145.1, 148 6°, 150 ET 151 DE LA LOI SUR LES INSTRUMENTS DÉRIVÉS (RLRQ, CHAPITRE I-14.01);
- AUX ARTICLES 84, 111.1 ET 122 4° DE LA LOI SUR LES RELATIONS DU TRAVAIL, LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET LA GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION (RLRQ, CHAPITRE R-20);
- À L'ARTICLE 356 DE LA LOI SUR LES SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET LES SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE (RLRQ, CHAPITRE S-29.01);
- AUX ARTICLES 160 AVEC 202, 187, 188, 189.1, 190, 195 6°, 195.2, 196, 197 ET 199.1 DE LA LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES (RLRQ, CHAPITRE V-1.1);
- À L'ARTICLE 45.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.2) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 37.4 ET 37.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE SERVICES DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.4) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 50.4 ET 50.5 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 58.1 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE TRAVAUX DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.5) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 40.6 ET 40.7 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 10 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT, DE SERVICES ET DE TRAVAUX DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES VISÉS À L'ARTICLE 7 DE LA LOI SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS (RLRQ, CHAPITRE C-65.1, R.1.1) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 7 ET 8 DE CE RÈGLEMENT;
- À L'ARTICLE 10 DU RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DE CONSTRUCTION DES ORGANISMES MUNICIPAUX (RLRQ, CHAPITRE C-19, R.3) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 7 ET 8 DE CE RÈGLEMENT.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

*OU*

AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ COUPABLE D'UN TEL ACTE CRIMINEL OU D'UNE TELLE INFRACTION, LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE, EN A OBTENU LA RÉHABILITATION OU LE PARDON.

* AUX FINS DE LA PRÉSENTE ATTESTATION, LES ARTICLES 463 À 465 DU CODE CRIMINEL S'APPLIQUENT UNIQUEMENT À L'ÉGARD DES ACTES CRIMINELS ET DES INFRACTIONS MENTIONNÉS CI-DESSUS.

JE RECONNAIS CE QUI SUIT :

10. SI LA SOCIÉTÉ DÉCOUVRE, MALGRÉ LA PRÉSENTE ATTESTATION, QU'IL Y A EU DÉCLARATION DE CULPABILITÉ À L'ÉGARD D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION MENTIONNÉE AU POINT 9, LE CONTRAT QUI POURRAIT AVOIR ÉTÉ ACCORDÉ AU SOUMISSIONNAIRE DANS L'IGNORANCE DE CE FAIT POURRA ÊTRE RÉSILIÉ ET DES POURSUITES EN DOMMAGES-INTÉRÊTS POURRONT ÊTRE INTENTÉES CONTRE LE SOUMISSIONNAIRE ET QUICONQUE EN SERA PARTIE.

11. DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ LE SOUMISSIONNAIRE OU UNE PERSONNE QUI LUI EST LIÉE(1) SERAIT DÉCLARÉ COUPABLE D'UN ACTE CRIMINEL OU D'UNE INFRACTION MENTIONNÉE AU POINT 9 EN COURS D'EXÉCUTION DU CONTRAT, LE CONTRAT POURRA ÊTRE RÉSILIÉ PAR LA SOCIÉTÉ.

ET J'AI SIGNÉ, _____ _____

*(SIGNATURE)* *(DATE)*

**(1)** POUR L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE ATTESTATION, ON ENTEND PAR **PERSONNE LIÉE** : LORSQUE LE SOUMISSIONNAIRE EST UNE PERSONNE MORALE, UN DE SES ADMINISTRATEURS, ET, LE CAS ÉCHÉANT, UN DE SES AUTRES DIRIGEANTS DE MÊME QUE LA PERSONNE QUI DÉTIENT DES ACTIONS DE SON CAPITAL-ACTIONS QUI LUI CONFÈRENT AU MOINS 50 % DES DROITS DE VOTE POUVANT ÊTRE EXERCÉS EN TOUTES CIRCONSTANCES RATTACHÉES AUX ACTIONS DE LA PERSONNE MORALE ET, LORSQUE LE SOUMISSIONNAIRE EST UNE SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF, EN COMMANDITE OU EN PARTICIPATION, UN DE SES ASSOCIÉS ET, LE CAS ÉCHÉANT, UN DE SES AUTRES DIRIGEANTS. L'INFRACTION COMMISE PAR UN ADMINISTRATEUR, UN ASSOCIÉ OU UN DES AUTRES DIRIGEANTS DU SOUMISSIONNAIRE DOIT AVOIR ÉTÉ COMMISE DANS LE CADRE DE L'EXERCICE DES FONCTIONS DE CETTE PERSONNE AU SEIN DU SOUMISSIONNAIRE.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES

TITRE DU PROJET : _____

_____

NUMÉRO DU PROJET : _____

JE, SOUSSIGNÉ (E), _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE SOUMISSIONNAIRE)

EN PRÉSENTANT À LA SOCIÉTÉ LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION ») À LA SUITE DE L'APPEL D'OFFRES LANCÉ

PAR : _____,
(NOM DE L'ORGANISME PUBLIC)

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES ÉGARDS

AU NOM DE : _____,
(NOM DU SOUMISSIONNAIRE)
(CI-APRÈS APPELÉ LE « SOUMISSIONNAIRE »),

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION;

2. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE SOUMISSIONNAIRE À SIGNER LA PRÉSENTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM, LA SOUMISSION QUI Y EST JOINTE;

3. TOUTES LES PERSONNES DONT LE NOM APPARAÎT SUR LA SOUMISSION CI-JOINTE ONT ÉTÉ AUTORISÉES PAR LE SOUMISSIONNAIRE À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LA SOUMISSION EN SON NOM;

4. LE SOUMISSIONNAIRE DÉCLARE (COCHER L'UNE OU L'AUTRE DES DÉCLARATIONS SUIVANTES) :

   ☐ QUE PERSONNE N'A EXERCÉ POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT À TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE OU DE LOBBYISTE-CONSEIL, DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA *LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME* (CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT APPEL D'OFFRES ;

   ☐ QUE DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA *LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME* ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ÉTÉ EXERCÉES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ÉTÉ EN CONFORMITÉ AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE *CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES** PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT APPEL D'OFFRES (CHAPITRE T-11.011, R.2).

5. JE RECONNAIS QUE, SI LA SOCIÉTÉ A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES À LA *LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME* ET AU *CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES** ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION POURRA ÊTRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR LA SOCIÉTÉ.

ET J'AI SIGNÉ, _____ _____
(SIGNATURE) (DATE)

* LA LOI, LE CODE ET LES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES À CETTE ADRESSE : WWW.COMMISSAIRELOBBY.QC.CA


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DE L'ALLIANCE
**(Soumission avec rapport qualité-prix)**

TITRE DU PROJET : _____

_____

NUMÉRO DU PROJET : _____

EN MON NOM PERSONNEL OU AU NOM DE L'ALLIANCE QUE JE REPRÉSENTE :

1. JE DÉCLARE :
   a) AVOIR REÇU ET PRIS CONNAISSANCE DE TOUS LES DOCUMENTS AFFÉRENTS AU PROJET EN TITRE, LESQUELS FONT PARTIE INTÉGRANTE DU CONTRAT À ÊTRE ADJUGÉ;
   b) AVOIR PRIS LES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES SUR LA NATURE DES SERVICES À FOURNIR ET LES EXIGENCES DU PROJET;
   c) ÊTRE AUTORISÉ À SIGNER CE DOCUMENT.
2. JE M'ENGAGE, EN CONSÉQUENCE :
   a) À EFFECTUER LES TÂCHES DÉCRITES DANS LES DOCUMENTS REÇUS AINSI QUE TOUT AUTRE TRAVAIL QUI POURRAIT ÊTRE EXIGÉ SUIVANT L'ESPRIT DE CES DOCUMENTS;
   b) **À RESPECTER TOUTES LES CONDITIONS ET SPÉCIFICATIONS APPARAISSANT AUXDITS DOCUMENTS;**
   c) À RESPECTER LA SOUMISSION PRÉSENTÉE EN RÉPONSE À CET APPEL D'OFFRES;
   d) À VÉRIFIER LES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES DES RESSOURCES VISÉES PAR LA CLAUSE DE SÉCURITÉ PRÉVUE À L'**ARTICLE 4.5.2**;
   e) À N'AFFECTER À LA RÉALISATION DU PRÉSENT MANDAT QUE LES RESSOURCES QUI RESPECTENT LES EXIGENCES DE LA CLAUSE DE SÉCURITÉ;
   f) À FOURNIR À LA DEMANDE DE LA SOCIÉTÉ L'ORIGINAL DE CHAQUE ATTESTATION D'ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES;
   g) À INFORMER LES RESSOURCES CONCERNÉES DES EXIGENCES DE LA CLAUSE DE SÉCURITÉ, À RECUEILLIR AUPRÈS DE CES RESSOURCES LES RENSEIGNEMENTS ET AUTORISATIONS NÉCESSAIRES À LA VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES ET À LA COMMUNICATION DES RÉSULTATS À LA SOCIÉTÉ;
   h) À EXÉCUTER LE PROJET POUR LE PRIX SOUMIS* DANS L'OFFRE DE PRIX ET, LE CAS ÉCHÉANT, DÉTAILLÉ DANS LES BORDEREAUX DE PRIX.
3. JE CERTIFIE QUE LA SOUMISSION ET LE PRIX SOUMIS* SONT VALIDES POUR UNE PÉRIODE DE **TROIS CENTS SOIXANTE CINQ (365) JOURS** À PARTIR DE L'HEURE ET DE LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS.
4. JE CONVIENS QUE LE PRIX SOUMIS* DANS L'OFFRE DE PRIX SOUS PLI SÉPARÉ INCLUT LE COÛT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DE L'ÉQUIPEMENT (SI REQUIS) NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DU CONTRAT DE MÊME QUE LES FRAIS GÉNÉRAUX, LES FRAIS D'ADMINISTRATION, LES AVANTAGES SOCIAUX, LES PROFITS ET LES AUTRES FRAIS INDIRECTS INHÉRENTS AU CONTRAT ET, LORSQU'ILS S'APPLIQUENT, LES FRAIS ET LES DROITS DE DOUANES, LES PERMIS, LES LICENCES ET LES ASSURANCES.

NOM DE L'ALLIANCE : _____

ADRESSE : _____

_____

**COURRIEL :** _____ **NEQ :** _____

**TÉLÉPHONE :** _____ **TÉLÉCOPIEUR :** _____

NOM ET TITRE DU SIGNATAIRE : _____

*(En lettres moulées)*

_____ _____

*(Signature)* *(Date)*

* MONTANT EXCLUANT LES TAXES


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

***SOUS PLI SÉPARÉ***

## ANNEXE 5 – OFFRE DE PRIX

(sans considérer les taxes)

TITRE DU PROJET : _____

NUMÉRO DU PROJET : _____

REPORT DES TOTAUX PRÉSENTÉS DANS LE SOMMAIRE DE CHAQUE BORDEREAU DE PRIX :

A – SOLUTION PROGICIELLE DE TYPE PGI : _____ $

B – INFRASTRUCTURES MATÉRIELLES ET LOGICIELLES : _____ $

C – SERVICES PROFESSIONNELS : _____ $

**GRAND TOTAL** : _____ $

(*Somme des trois (3) bordereaux*)

EN MON NOM PERSONNEL OU AU NOM DE L'ALLIANCE QUE JE REPRÉSENTE :

1. JE DÉCLARE ÊTRE AUTORISÉ À SIGNER CE DOCUMENT.
2. JE M'ENGAGE À EXÉCUTER LE PROJET CONFORMÉMENT AUX BORDEREAUX DE PRIX CI-JOINTS

_____

*(En lettres)* *(En chiffres)*

CE MONTANT EST EN FONCTION DES QUANTITÉS PRÉALABLEMENT ESTIMÉES PAR LA SOCIÉTÉ, N'INCLUT PAS LES TAXES ET NE SERT QU'AU CALCUL DU CTP AJUSTÉ LE PLUS BAS; L'ENGAGEMENT DE L'ALLIANCE PORTE SUR LES PRIX ET LES TAUX SOUMIS DANS LES BORDEREAUX DE PRIX.

**L'ALLIANCE :**

NOM : _____ NEQ : _____

ADRESSE : _____

_____

**SIGNATAIRE :**

NOM : _____ FONCTION : _____

*(En lettres moulées)*

_____ _____

*(Signature)* *(Date)*

***LA SOCIÉTÉ EST ASSUJETTIE À LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (TVQ) ET À LA TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES (TPS) OU, LE CAS ÉCHÉANT, À LA TAXE DE VENTE HARMONISÉE (TVH) LORSQUE CELLES-CI SONT APPLICABLES. CES TAXES DOIVENT ÊTRE EXCLUES DU MONTANT SOUMIS MAIS DEVRONT APPARAÎTRE SÉPARÉMENT SUR LES FACTURES.***


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

*SOUS PLI SÉPARÉ*

## ANNEXE 6 – BORDEREAUX DE PRIX

### Bordereau de prix de la Solution progicielle de type PGI – Onglet « *Sommaire* »

| ***Solution progicielle de type PGI*** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ***Acquisition*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Soutien et maintenance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total par livraison*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| Livraison 1 - *nom de la livraison* | 0 $ | SA1.1 | 0 $ | SA1.2 | 0 $ | SA1.T |
| Livraison 2 - *nom de la livraison* | 0 $ | SA2.1 | 0 $ | SA2.2 | 0 $ | SA2.T |
| Livraison n - *nom de la livraison* | 0 $ | SAn.1 | 0 $ | SAn.2 | 0 $ | SAn.T |
| | | | | | | |
| ***Sous-totaux de la Solution progicielle de type PGI*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | | |
| ***Total de la Solution progicielle de type PGI*** | | | | | | ***0 $*** |

| ***Services spécialisés*** | |
|---|---|
| ***Ressources de l'alliance - an 1 à 10*** | ***Réserve*** |
| Expertise spécialisée de l'éditeur *(montant déterminé par la SAAQ)* | 3 000 000 $ |
| | |
| ***Total Réserve - Services spécialisés*** | ***3 000 000 $*** |

| | |
|---|---|
| ***Grand Total de la Solution progicielle de type PGI et réserve pour services spécialisés*** | ***3 000 000 $*** * |

** À reporter dans le formulaire "Offre de prix".*

**Il est de la responsabilité de l'alliance d'inclure les taxes de vente applicables au moment de la facturation des biens et services. De plus, les taxes de vente applicables doivent apparaître séparément sur les factures.**

**Titre du projet:** SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS

Numéro du projet: P22899-3

Nom de l'alliance (*En lettres moulées*): _____

**LE FORMULAIRE "BORDEREAU DE PRIX - SOLUTION PROGICIELLE DE TYPE PGI" DOIT ÊTRE JOINT À LA SOUMISSION DANS UNE ENVELOPPE DISTINCTE SCELLÉE.**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix de la Solution progicielle de type PGI – Onglet « *Solution d'affaires* »

| | | Année 1 | | Année 2 | | Année 3 | | Année 4 | | Année 5 | | Année 6 | | Année 7 | | Année 8 | | Année 9 | | Année 10 | | TOTAUX | RÉFÉRENCE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | Quantité | Coût annuel | AN 1 À 10 | SOMMAIRE |
| ***Livraison 1 - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1 - Acquisition** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.1 | Coûts de la suite de PGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| 1.1.2 | Coûts de progiciels connexes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| | ***Total 1.1 - Acquisition*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SA1.1 |
| **1.2 - Soutien et maintenance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.1 | Coûts de la suite de PGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| 1.2.2 | Coûts de progiciels connexes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| | ***Total 1.2 - Soutien et maintenance*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SA1.2 |
| | ***TOTAL Livraison 1*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SA1.T |
| ***Livraison 2 - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1 - Acquisition** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1.1 | Coûts de la suite de PGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| 2.1.2 | Coûts de progiciels connexes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| | ***Total 2.1 - Acquisition*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SA2.1 |
| **2.2 - Soutien et maintenance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2.1 | Coûts de la suite de PGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| 2.2.2 | Coûts de progiciels connexes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| | ***Total 2.2 - Soutien et maintenance*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SA2.2 |
| | ***TOTAL Livraison 2*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SA2.T |
| ***Livraison n - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **n.1 - Acquisition** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.1.1 | Coûts de la suite de PGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| n.1.2 | Coûts de progiciels connexes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| | ***Total n.1 - Acquisition*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SAn.1 |
| **n.2 - Soutien et maintenance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.2.1 | Coûts de la suite de PGI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| n.2.2 | Coûts de progiciels connexes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 | 0 $ | *0 $* | |
| | ***Total n.2 - Soutien et maintenance*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SAn.2 |
| | ***TOTAL Livraison n*** | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | SAn.T |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Infrastructures matérielles et logicielles – Onglet « *Sommaire* »

| | Année 1 | Année 2 | Année 3 | Année 4 | Année 5 | Année 6 | Année 7 | Année 8 | Année 9 | Année 10 | TOTAUX |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Livraison 1 - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | |
| 1.1 - Acquisition / location | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| 1.2 - Abonnement de services technologiques | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| 1.3 - Soutien et maintenance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| ***TOTAL Livraison 1*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| | | | | | | | | | | | |
| ***Livraison n - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | |
| n.1 - Acquisition / location | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| n.2 - Abonnement de services technologiques | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| n.3 - Soutien et maintenance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| ***TOTAL Livraison n*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| | | | | | | | | | | | |
| ***Total des Infrastructures par année*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |

| ***Services spécialisés*** | |
|---|---|
| ***Ressources de l'alliance - an 1 à 10*** | ***Réserve*** |
| Expertise spécialisée de l'équipementier *(montant déterminé par la SAAQ)* | 500 000 $ |
| ***Total Réserve - Services spécialisés*** | ***500 000 $*** |

| | |
|---|---|
| ***Grand Total des Infrastructures et réserve pour services spécialisés*** | ***500 000 $*** * |

* *À reporter dans le formulaire "Offre de prix".*

**Il est de la responsabilité de l'alliance d'inclure les taxes de vente applicables au moment de la facturation des biens et services. De plus, les taxes de vente applicables doivent apparaître séparément sur les factures.**

**Titre du projet:** SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS

Numéro du projet: P22899-3

Nom de l'alliance (*En lettres moulées*): _____

**LE FORMULAIRE "BORDEREAU DE PRIX - INFRASTRUCTURES MATÉRIELLES ET LOGICIELLES" DOIT ÊTRE JOINT À LA SOUMISSION DANS UNE ENVELOPPE DISTINCTE SCELLÉE.**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Infrastructures matérielles et logicielles – Onglet « *Coûts an 1 à 5* »

| | | Année 1 | | | | | Année 2 | | | | | Année 3 | | | | | Année 4 | | | | | Année 5 | | | | | TOTAUX AN 1 À 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | |
| ***Livraison 1 - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1 - Acquisition / location** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| 1.1.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| | ***Total 1.1 - Acquisition / location*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| **1.2 - Abonnement de services technologiques** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.1 | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| 1.2.n | ... | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| | ***Total 1.2 - Abonnement de services technologiques*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| **1.3 - Soutien et maintenance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| 1.3.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| | ***Total 1.3 - Soutien et maintenance*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| | ***TOTAL Livraison 1*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| ***Livraison n - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **n.1 - Acquisition / location** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.1.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| n.1.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| | ***Total n.1 - Acquisition / location*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| **n.2 - Abonnement de services technologiques** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.2.1 | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| n.2.n | ... | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| | ***Total n.2 - Abonnement de services technologiques*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| **n.3 - Soutien et maintenance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.3.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| n.3.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | ***0 $*** |
| | ***Total n.3 - Soutien et maintenance*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |
| | ***TOTAL Livraison n*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Infrastructures matérielles et logicielles – Onglet « *Coûts an 6 à 10* »

| | | Année 6 | | | | | Année 7 | | | | | Année 8 | | | | | Année 9 | | | | | Année 10 | | | | | TOTAUX |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | Quantité | T1 | T2 | T3 | T4 | AN 6 À 10 |
| ***Livraison 1 - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1 - Acquisition / location** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| 1.1.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| | ***Total 1.1 - Acquisition / location*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |
| **1.2 - Abonnement de services technologiques** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2.1 | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| 1.2.n | ... | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| | ***Total 1.2 - Abonnement de services technologiques*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |
| **1.3 - Soutien et maintenance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| 1.3.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| | ***Total 1.3 - Soutien et maintenance*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |
| | ***TOTAL Livraison 1*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |
| ***Livraison n - nom de la livraison*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **n.1 - Acquisition / location** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.1.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| n.1.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| | ***Total n.1 - Acquisition / location*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |
| **n.2 - Abonnement de services technologiques** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.2.1 | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| n.2.n | ... | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| | ***Total n.2 - Abonnement de services technologiques*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |
| **n.3 - Soutien et maintenance** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| n.3.1 | Équipements | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| n.3.2 | Composants logiciels | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | *À détailler par l'alliance* | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | **0 $** |
| | ***Total n.3 - Soutien et maintenance*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |
| | ***TOTAL Livraison n*** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet « *Sommaire* » (1 de 4)

| ***Livraison 0 - Travaux à positionner par l'alliance*** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| Lot 0 - Formation initiale au projet | 0 $ | SP0.0.RS | 0 $ | SP0.0.RA | 0 $ | SP0.0.T |
| Lot 1 - Planification du projet | 0 $ | SP0.1.RS | 0 $ | SP0.1.RA | 0 $ | SP0.1.T |
| Lot 2 - Conception de la solution | 0 $ | SP0.2.RS | 0 $ | SP0.2.RA | 0 $ | SP0.2.T |
| Lot 3 - Conception du modèle d'organisation du Centre d'expertise | 0 $ | SP0.3.RS | 0 $ | SP0.3.RA | 0 $ | SP0.3.T |
| | | | | | | |
| *Contingence contractuelle - livraison 0* | 0 $ | | 0 $ | | 0 $ | |
| ***Total Livraison 0*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à SP0.T*** |
| ***Livraison 1 - nom de la livraison*** | | | | | | |
| ***Lot 4 - nom du lot*** | | | | | | |
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| 1 - Intégration fonctionnelle | 0 $ | SP1.4.1.RS | 0 $ | SP1.4.1.RA | 0 $ | SP1.4.1.T |
| 2 - Intégration technologique | 0 $ | SP1.4.2.RS | 0 $ | SP1.4.2.RA | 0 $ | SP1.4.2.T |
| 3 - Gestion du changement | 0 $ | SP1.4.3.RS | 0 $ | SP1.4.3.RA | 0 $ | SP1.4.3.T |
| 4 - Communication | 0 $ | SP1.4.4.RS | 0 $ | SP1.4.4.RA | 0 $ | SP1.4.4.T |
| 5 - Formation | 0 $ | SP1.4.5.RS | 0 $ | SP1.4.5.RA | 0 $ | SP1.4.5.T |
| 6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité | 0 $ | SP1.4.6.RS | 0 $ | SP1.4.6.RA | 0 $ | SP1.4.6.T |
| | | | | | | |
| ***Total Lot 4*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à SP1.4.T*** |
| ***Lot 5 - nom du lot*** | | | | | | |
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| 1 - Intégration fonctionnelle | 0 $ | SP1.5.1.RS | 0 $ | SP1.5.1.RA | 0 $ | SP1.5.1.T |
| 2 - Intégration technologique | 0 $ | SP1.5.2.RS | 0 $ | SP1.5.2.RA | 0 $ | SP1.5.2.T |
| 3 - Gestion du changement | 0 $ | SP1.5.3.RS | 0 $ | SP1.5.3.RA | 0 $ | SP1.5.3.T |
| 4 - Communication | 0 $ | SP1.5.4.RS | 0 $ | SP1.5.4.RA | 0 $ | SP1.5.4.T |
| 5 - Formation | 0 $ | SP1.5.5.RS | 0 $ | SP1.5.5.RA | 0 $ | SP1.5.5.T |
| 6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité | 0 $ | SP1.5.6.RS | 0 $ | SP1.5.6.RA | 0 $ | SP1.5.6.T |
| | | | | | | |
| ***Total Lot 5*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à SP1.5.T*** |
| *Contingence contractuelle - livraison 1* | 0 $ | | 0 $ | | 0 $ | |
| ***Total Livraison 1*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à SP1.T*** |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet « *Sommaire* » (2 de 4)

| ***Livraison 2 - nom de la livraison*** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Lot 6 - nom du lot*** | | | | | | |
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| 1 - Intégration fonctionnelle | 0 $ | SP2.6.1.RI | 0 $ | SP2.6.1.RE | 0 $ | SP2.6.1.T |
| 2 - Intégration technologique | 0 $ | SP2.6.2.RI | 0 $ | SP2.6.2.RE | 0 $ | SP2.6.2.T |
| 3 - Gestion du changement | 0 $ | SP2.6.3.RI | 0 $ | SP2.6.3.RE | 0 $ | SP2.6.3.T |
| 4 - Communication | 0 $ | SP2.6.4.RI | 0 $ | SP2.6.4.RE | 0 $ | SP2.6.4.T |
| 5 - Formation | 0 $ | SP2.6.5.RI | 0 $ | SP2.6.5.RE | 0 $ | SP2.6.5.T |
| 6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité | 0 $ | SP2.6.6.RI | 0 $ | SP2.6.6.RE | 0 $ | SP2.6.6.T |
| | | | | | | |
| ***Total Lot 6*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à SP2.6.T*** |
| ***Lot n - nom du lot*** | | | | | | |
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| 1 - Intégration fonctionnelle | 0 $ | SP2.n.1.RI | 0 $ | SP2.n.1.RE | 0 $ | SP2.n.1.T |
| 2 - Intégration technologique | 0 $ | SP2.n.2.RI | 0 $ | SP2.n.2.RE | 0 $ | SP2.n.2.T |
| 3 - Gestion du changement | 0 $ | SP2.n.3.RI | 0 $ | SP2.n.3.RE | 0 $ | SP2.n.3.T |
| 4 - Communication | 0 $ | SP2.n.4.RI | 0 $ | SP2.n.4.RE | 0 $ | SP2.n.4.T |
| 5 - Formation | 0 $ | SP2.n.5.RI | 0 $ | SP2.n.5.RE | 0 $ | SP2.n.5.T |
| 6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité | 0 $ | SP2.n.6.RI | 0 $ | SP2.n.6.RE | 0 $ | SP2.n.6.T |
| | | | | | | |
| ***Total Lot n*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à SP2.n.T*** |
| *Contingence contractuelle - livraison 2* | 0 $ | | 0 $ | | 0 $ | |
| ***Total Livraison 2*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à SP2.T*** |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet « *Sommaire* » (3 de 4)

| ***Livraison Indemniser et réadapter (IR)*** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Lot IR1 - nom du lot*** | | | | | | |
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| 1 - Intégration fonctionnelle | 0 | SPIR.1.1.RS | 0 | SPIR.1.1.RA | 0 | SPIR.1.1.T |
| 2 - Intégration technologique | 0 | SPIR.1.2.RS | 0 | SPIR.1.2.RA | 0 | SPIR.1.2.T |
| 3 - Gestion du changement | 0 | SPIR.1.3.RS | 0 | SPIR.1.3.RA | 0 | SPIR.1.3.T |
| 4 - Communication | 0 | SPIR.1.4.RS | 0 | SPIR.1.4.RA | 0 | SPIR.1.4.T |
| 5 - Formation | 0 | SPIR.1.5.RS | 0 | SPIR.1.5.RA | 0 | SPIR.1.5.T |
| 6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité | 0 | SPIR.1.6.RS | 0 | SPIR.1.6.RA | 0 | SPIR.1.6.T |
| | | | | | | |
| ***Total Lot IR1*** | ***0*** | | ***0*** | | ***0*** | ***doit être égal à SPIR.1.T*** |
| ***Lot IRn - nom du lot*** | | | | | | |
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| 1 - Intégration fonctionnelle | 0 | SPIR.n.1.RS | 0 | SPIR.n.1.RA | 0 | SPIR.n.1.T |
| 2 - Intégration technologique | 0 | SPIR.n.2.RS | 0 | SPIR.n.2.RA | 0 | SPIR.n.2.T |
| 3 - Gestion du changement | 0 | SPIR.n.3.RS | 0 | SPIR.n.3.RA | 0 | SPIR.n.3.T |
| 4 - Communication | 0 | SPIR.n.4.RS | 0 | SPIR.n.4.RA | 0 | SPIR.n.4.T |
| 5 - Formation | 0 | SPIR.n.5.RS | 0 | SPIR.n.5.RA | 0 | SPIR.n.5.T |
| 6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité | 0 | SPIR.n.6.RS | 0 | SPIR.n.6.RA | 0 | SPIR.n.6.T |
| | | | | | | |
| ***Total Lot IRn*** | ***0*** | | ***0*** | | ***0*** | ***doit être égal à SPIR.n.T*** |
| *Contingence contractuelle - livraison Indemniser et réadapter (IR)* | 0 $ | | 0 $ | | 0 $ | |
| ***Total Livraison Indemniser et réadapter (IR)*** | ***0*** | | ***0*** | | ***0*** | ***doit être égal à SPIR.T*** |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet « *Sommaire* » (4 de 4)

| ***A - Réserve pour travaux complémentaires*** | |
|---|---|
| | ***Réserve ($)*** |
| Mise en place du centre d'expertise | 0 $ |
| Amélioration/Évolution | |
| Migration de la suite PGI | 0 $ |
| | |
| ***Total A - Réserve pour travaux complémentaires*** | ***0 $*** |

| ***B - Banque de jours pour présence d'expertise (An 6 à 10)*** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** | ***Total*** | ***Référence à l'onglet détaillé*** |
| 1 - Intégration fonctionnelle | 0 $ | BJ.1.RS | 0 $ | BJ.1.RA | 0 $ | BJ.1.T |
| 2 - Intégration technologique | 0 $ | BJ.2.RS | 0 $ | BJ.2.RA | 0 $ | BJ.2.T |
| 3 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité | 0 $ | BJ.3.RS | 0 $ | BJ.3.RA | 0 $ | BJ.3.T |
| | | | | | | |
| ***Total B - Banque de jours pour présence d'expertise - An 6 à 10*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***doit être égal à BJ.T*** |

| | ***Total des livraisons et banque de jours B*** | | ***Contingence contractuelle (Total des livraisons)*** | | ***Réserve A*** | ***Grand total (livraisons, contingence et réserve)*** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ***Ressources SAAQ*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***SAAQ*** | ***Alliance*** | ***Ressources de l'alliance*** | ***Ressources de l'alliance*** |
| ***Grand Total des Services professionnels*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** * |

** À reporter dans le formulaire "Offre de prix".*

**Il est de la responsabilité de l'alliance d'inclure les taxes de vente applicables au moment de la facturation des biens et services. De plus, les taxes de vente applicables doivent apparaître séparément sur les factures.**

**Titre du projet:** SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES PROFESSIONNELS

Numéro du projet: P22899-3

Nom de l'alliance (*En lettres moulées*): _____

**LE FORMULAIRE "BORDEREAU DE PRIX - SERVICES PROFESSIONNELS" DOIT ÊTRE JOINT À LA SOUMISSION DANS UNE ENVELOPPE DISTINCTE SCELLÉE.**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet « *Livr Zéro* » (Travaux à positionner par l'alliance)

| | | Année 1 | | | | | Année 2 | | | | | Année 3 | | | | | Année 4 | | | | | Année 5 | | | | | TOTAUX AN 1 À 5 | RÉFÉRENCE SOMMAIRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | | |
| **Lot 0** | **Formation initiale au projet** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.0.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.0.RA |
| | **TOTAL Lot 0 - Formation initiale au projet** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | SP0.0.T |
| **Lot 1** | **Planification du projet** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.1.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.1.RA |
| | **TOTAL Lot 1 - Planification du projet** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | SP0.1.T |
| **Lot 2** | **Conception de la solution** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.2.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.2.RA |
| | **TOTAL Lot 2 - Conception de la solution** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | SP0.2.T |
| **Lot 3** | **Conception du modèle d'organisation du Centre d'expertise** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.3.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SP0.3.RA |
| | **TOTAL Lot 3 - Conception du modèle d'organisation du Centre d'expertise** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | SP0.3.T |
| | **Total Livraison 0 - An 1 à 5** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | **0 $** | SP0.T |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet « *Livr 1 an 1 à 5* » (pour chaque livraison)

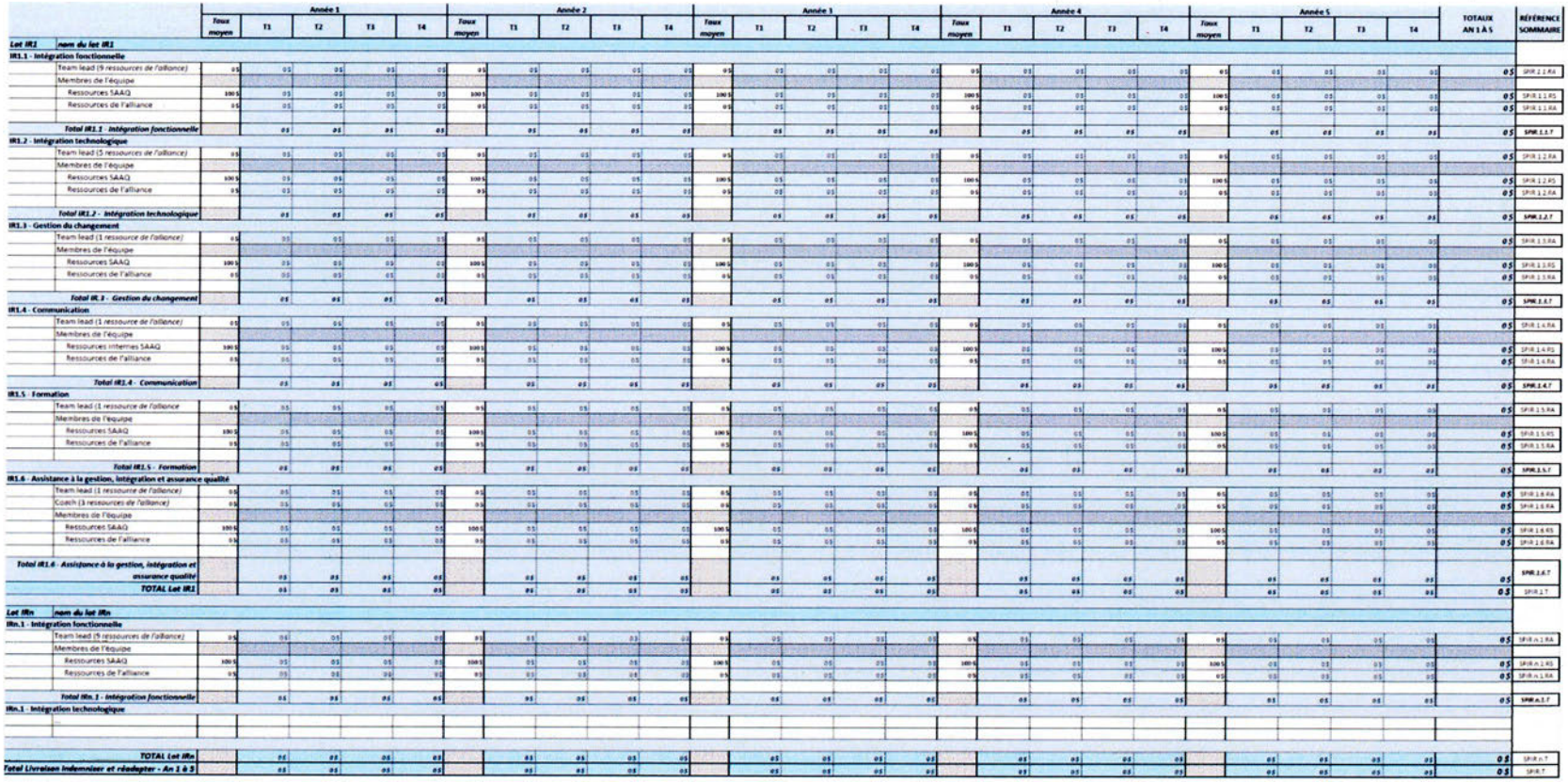
| | | Année 1 | | | | | Année 2 | | | | | Année 3 | | | | | Année 4 | | | | | Année 5 | | | | | TOTAUX AN 1 À 5 | RÉFÉRENCE SOMMAIRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | | |
| **Lot 4** | **nom du lot 4** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **4.1 - Intégration fonctionnelle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (9 ressources de l'alliance) | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.1.R4 |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.1.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.1.RA |
| | ***Total 4.1 - Intégration fonctionnelle*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | **SP1.4.1.T** |
| **4.2 - Intégration technologique** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (5 ressources de l'alliance) | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.2.RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.2.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.2.RA |
| | ***Total 4.2 - Intégration technologique*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | **SP1.4.2.T** |
| **4.3 - Gestion du changement** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance) | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.3.RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.3.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.3.RA |
| | ***Total 4.3 - Gestion du changement*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | **SP1.4.3.T** |
| **4.4 - Communication** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance) | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.4.RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources internes SAAQ | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.4.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.4.RA |
| | ***Total 4.4 - Communication*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | **SP1.4.4.T** |
| **4.5 - Formation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.5.RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.5.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.5.RA |
| | ***Total 4.5 - Formation*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | **SP1.4.5.T** |
| **4.6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance) | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.6.RA |
| | Coach (3 ressources de l'alliance) | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.6.RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.6.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.4.6.RA |
| | ***Total 4.6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | **SP1.4.6.T** |
| | ***TOTAL Lot 4*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | SP1.4.T |
| **Lot 5** | **nom du lot 5** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **5.1 - Intégration fonctionnelle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (9 ressources de l'alliance) | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.5.1.RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 100 $ | | | | | 0 $ | SP1.5.1.RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | | | | | 0 $ | SP1.5.1.RA |
| | ***Total 5.1 - Intégration fonctionnelle*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | **SP1.5.1.T** |
| **5.1 - Intégration technologique** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ***TOTAL Lot 5*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | SP1.5.T |
| | ***Total Livraison 1 - An 1 à 5*** | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | *0 $* | SP1.T |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet *« Livr IR an 1 à 5 »* (Indemniser et réadapter)



| | | Année 1 | | | | | Année 2 | | | | | Année 3 | | | | | Année 4 | | | | | Année 5 | | | | | TOTAUX AN 1 À 5 | RÉFÉRENCE SOMMAIRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | | |
| **Lot IR1** | **nom du lot IR1** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **IR1.1 - Intégration fonctionnelle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (9 ressources de l'alliance) | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.1 RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.1 RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.1 RA |
| | ***Total IR1.1 - Intégration fonctionnelle*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR 1.1.T |
| **IR1.2 - Intégration technologique** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (5 ressources de l'alliance) | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.2 RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.2 RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.2 RA |
| | ***Total IR1.2 - Intégration technologique*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR 1.2.T |
| **IR1.3 - Gestion du changement** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance) | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.3 RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.3 RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.3 RA |
| | ***Total IR.3 - Gestion du changement*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR 1.3.T |
| **IR1.4 - Communication** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance) | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.4 RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources internes SAAQ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.4 RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.4 RA |
| | ***Total IR1.4 - Communication*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR 1.4.T |
| **IR1.5 - Formation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.5 RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.5 RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.5 RA |
| | ***Total IR1.5 - Formation*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR 1.5.T |
| **IR1.6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (1 ressource de l'alliance) | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.6 RA |
| | Coach (3 ressources de l'alliance) | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.6 RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.6 RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR 1.6 RA |
| | ***Total IR1.6 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR 1.6.T |
| | ***TOTAL Lot IR1*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR 1.T |
| **Lot IRn** | **nom du lot IRn** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **IRn.1 - Intégration fonctionnelle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Team lead (9 ressources de l'alliance) | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR n.1 RA |
| | Membres de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ressources SAAQ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR n.1 RS |
| | Ressources de l'alliance | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 % | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | SPIR n.1 RA |
| | ***Total IRn. 1 - Intégration fonctionnelle*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR n.1.T |
| **IRn.1 - Intégration technologique** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ***TOTAL Lot IRn*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR n.T |
| ***Total Livraison Indemniser et réadapter - An 1 à 5*** | | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | SPIR.T |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## Bordereau de prix des Services professionnels – Onglet *« An 6 à 10 »* (Réserve pour travaux complémentaires)

| | Année 6 | | | | | Année 7 | | | | | Année 8 | | | | | Année 9 | | | | | Année 10 | | | | | TOTAUX AN 6 À 10 | RÉFÉRENCE SOMMAIRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | Taux moyen | T1 | T2 | T3 | T4 | | |
| **1 - Intégration fonctionnelle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ressources SAAQ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | | BJ 1 RS |
| Ressources de l'alliance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | | BJ 1 RA |
| ***Total 1 - Intégration fonctionnelle*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | BJ 1 T |
| **2 - Intégration technologique** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ressources SAAQ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | | BJ 2 RS |
| Ressources de l'alliance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | | BJ 2 RA |
| ***Total 2- Intégration technologique*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | BJ 2 T |
| **3 - Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ressources SAAQ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 100 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | | BJ 3 RS |
| Ressources de l'alliance | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | 0 $ | | BJ 3 RA |
| ***Total 3- Assistance à la gestion, intégration et assurance qualité*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | BJ 3 T |
| ***Total - An 6 à 10*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | ***0 $*** | BJ T |



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

## ANNEXE 7 – ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

TITRE DU PROJET : _____

_____

NUMÉRO DU PROJET : _____

**Toute alliance ou tout fournisseur constituant l'alliance n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit remplir et signer le présent formulaire et le produire avec sa soumission.**

**Toute alliance ou tout fournisseur constituant l'alliance ayant un établissement au Québec doit, en lieu et place du présent formulaire, transmettre à la Société, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ».**

**Veuillez prendre note que le formulaire « Absence d'établissement au Québec » n'est pas requis si l'alliance ou tout fournisseur constituant l'alliance est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.**

JE, SOUSSIGNÉ(E), _____,
*(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR L'ALLIANCE OU PAR L'UN DES FOURNISSEURS CONSTITUANT L'ALLIANCE)*

EN PRÉSENTANT À LA SOCIÉTÉ LA SOUMISSION CI-JOINTE (CI-APRÈS APPELÉE LA « SOUMISSION ») ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT COMPLÈTES ET EXACTES.

AU NOM DE : _____,
*(NOM DE L'ALLIANCE)*

(CI-APRÈS APPELÉ L' « ALLIANCE *OU PAR L'UN DES FOURNISSEURS CONSTITUANT L'ALLIANCE* »),

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. L'*ALLIANCE OU PAR L'UN DES FOURNISSEURS CONSTITUANT L'ALLIANCE* N'A PAS D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC OÙ IL EXERCE SES ACTIVITÉS DE FAÇON PERMANENTE, CLAIREMENT IDENTIFIÉ À SON NOM ET ACCESSIBLE DURANT LES HEURES NORMALES DE BUREAU;

2. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION;

3. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR L'*ALLIANCE OU PAR L'UN DES FOURNISSEURS CONSTITUANT L'ALLIANCE* À SIGNER CETTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM LA SOUMISSION;

4. JE RECONNAIS QUE L'*ALLIANCE OU PAR L'UN DES FOURNISSEURS CONSTITUANT L'ALLIANCE* DE SERVICES SERA INADMISSIBLE À PRÉSENTER UNE SOUMISSION EN L'ABSENCE DU PRÉSENT FORMULAIRE OU DE L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC.

ET J'AI SIGNÉ, _____ _____
*(SIGNATURE)* *(DATE)*


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Société de l'assurance automobile Québec

## ANNEXE 8 – GUIDE À L'INTENTION DES CONSULTANTS QUI ACCOMPLISSENT UN MANDAT À LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Ce guide, à l'usage des consultants qui accomplissent un mandat à la Société, se veut un rappel des obligations en matière d'**éthique, de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels.** Il est important de noter que les obligations présentées dans ce guide ne se substituent pas aux obligations légales ou contractuelles auxquelles sont soumis les consultants.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

# L'ÉTHIQUE

L'éthique est une façon de diriger nos comportements en faisant appel à notre jugement et à notre sens des responsabilités. Elle met l'accent sur les valeurs pour donner un sens à nos décisions et à nos actions. Ainsi, les valeurs apportent un éclairage dans la réflexion préalable à la prise de décisions. L'enjeu premier de l'éthique pour une organisation de services publics est de maintenir et de renforcer collectivement la confiance que les citoyens ont envers elle.

Ainsi, le consultant qui travaille à la Société est incité à appuyer ses actions et ses décisions sur les valeurs de l'organisation, soit l'engagement, la rigueur, la cohérence et le respect.

**1. Chacun témoigne de son engagement en adhérant à la vision, à la mission et aux valeurs de la Société et en s'en inspirant quotidiennement.**

**Manifester son engagement c'est :**

- faire preuve de leadership et influencer le milieu de travail par son comportement exemplaire, son sens critique et le dialogue;
- établir des relations interpersonnelles constructives visant le maintien d'un bon climat de travail;
- mettre en commun les efforts et prendre en compte les compétences particulières et les préoccupations des autres dans la réalisation de la mission de l'organisation.

L'engagement suppose une motivation du consultant à mettre ses idées et ses habiletés au service de la mission de l'organisation.

**2. Chacun agit avec rigueur, c'est-à-dire avec professionnalisme, intégrité et équité.**

**Agir avec professionnalisme, c'est :**

- s'assurer de respecter les délais prévus, avec tout le soin et toute l'attention nécessaires à un travail de qualité;
- chercher à tenir à jour et à améliorer ses connaissances;
- mettre à profit son habileté et son expérience pour atteindre les résultats visés.

**Agir avec intégrité, c'est :**

- travailler avec honnêteté;
- utiliser de façon judicieuse l'information ou le matériel disponible pour l'exécution de son contrat, et non à des fins personnelles ou au profit d'un tiers;
- préserver son objectivité, son impartialité et sa crédibilité :
  - en s'abstenant d'accorder, de solliciter ou d'accepter toute faveur ou tout avantage indu pour soi-même ou pour une autre personne (par exemple, s'abstenir de communiquer avec un membre du comité de sélection d'adjudication de contrats afin d'influencer le processus d'adjudication ou de tenter d'obtenir plus de détails quant au résultat d'adjudication);
  - en évitant toute situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent, et si une telle situation se présente, en informer immédiatement la Société.

**Agir avec équité, c'est :**

- apprécier avec justesse ce qui est dû à chacun, en faisant preuve :
  - d'égalité de traitement (égalité devant la loi);
  - d'impartialité (intervenir sans préjugé, ni discrimination);


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- de jugement (reconnaître les particularités et les différences de certaines personnes pour assurer un juste traitement de leur dossier).

**3. Chacun agit en toute cohérence avec la Société.**

**Agir avec cohérence, c'est :**

- favoriser l'esprit d'équipe;
- communiquer efficacement afin de favoriser la coordination des interventions et la production de services de qualité au meilleur coût;
- être responsable, c'est-à-dire :
  - respecter les lois et les normes applicables au travail confié;
  - arrêter ses choix en considérant les conséquences sur les parties impliquées;
  - pouvoir justifier ses décisions et en assumer les conséquences.

**4. Chacun agit avec respect en maintenant une relation de confiance.**

**Agir avec respect, c'est :**

- être poli et courtois dans ses gestes et ses paroles;
- faire preuve de transparence et d'écoute;
- faire preuve de discrétion et de retenue;
- s'abstenir de toute violence ou de tout harcèlement;
- dans ses communications, se présenter en précisant son statut et son mandat, y compris lors des réunions;
- permettre au personnel de la Société de respecter ses obligations de confidentialité et de protection des renseignements personnels;
- permettre aux professionnels de la Société de respecter leur obligation au secret professionnel;
- si un avis juridique est requis, demander au gestionnaire responsable de son contrat de faire une demande à la Direction des affaires juridiques.

## LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La Société a mis en place diverses mesures de sécurité pour s'assurer de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité de l'information qu'elle détient. Il est de votre responsabilité de respecter ces mesures tout au long de votre mandat.

### UTILISATION DE VOTRE CODE D'UTILISATEUR

Ce code sert à établir votre identité et à vous permettre d'accéder aux données dont vous avez besoin pour effectuer votre mandat. Il vous est attribué lors de votre entrée en fonction à la Société et est à votre usage exclusif. Vous êtes responsable des accès effectués sous votre code d'utilisateur.

***Il est essentiel de verrouiller votre session lorsque vous vous absentez de votre poste de travail.***


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## UTILISATION DE VOTRE MOT DE PASSE

Le mot de passe sert à valider votre identité. Il est important de le garder secret, sans quoi une personne qui le connaît pourrait usurper votre identité. Elle pourrait ainsi consulter, modifier ou même détruire des données et effectuer des opérations qui vous seraient imputées.

***Si vous croyez que quelqu'un connaît votre mot de passe, vous devez immédiatement le changer.***

## UTILISATION DE VOTRE MICRO-ORDINATEUR

Si vous utilisez votre propre micro-ordinateur lors de l'exécution de votre mandat à la Société, vous devez vous assurer en tout temps de respecter les exigences mentionnées à votre contrat à cet égard (antivirus, système d'exploitation, mise à jour de logiciels, etc.). De l'information sur le sujet est également accessible dans l'intranet de la Société.

## UTILISATION D'UNE CLÉ USB

Si vous devez utiliser une clé USB pour le transport d'informations, vous êtes tenu d'utiliser une clé USB sécuritaire, qui :

- est pourvue d'un mécanisme de chiffrement;
- permet le chiffrement automatique de toutes données copiées sur la clé;
- est dotée d'un algorithme de chiffrement robuste (AES 256 bits au minimum).

***À titre d'exemple, la clé USB « Kingston Data Traveler 4000 » répond aux exigences de sécurité de la Société.***

## UTILISATION DU COURRIEL

Seule l'adresse de courriel se terminant par « @saaq.gouv.qc.ca » doit être utilisée lors de communications effectuées au nom de la Société.

***Il est interdit de transmettre à l'extérieur de la Société – par courriel, par collecticiel, par Internet ou par un autre moyen – tout renseignement de nature confidentielle qui n'a pas fait l'objet d'un chiffrement.***

Vous ne devez jamais rediriger un « courriel SAAQ » sur un réseau non protégé (par exemple sur un téléphone intelligent, à votre entreprise, à un autre ministère ou organisme, ou à votre domicile). De même, vous ne devez jamais inciter un employé de la Société à vous transmettre des documents confidentiels sur des réseaux externes.

Toute information stockée ou consignée sur l'équipement électronique de la Société à l'aide d'un courriel, d'un collecticiel, d'Internet, ou par tout autre moyen, est réputée constituer une information à laquelle la Société a accès. Ainsi, la Société peut récupérer le contenu des boîtes de courriel si elle le juge opportun.

Enfin, au terme de votre mandat, vous devez effacer de votre boîte de courriel les renseignements personnels et les autres informations qui vous appartiennent. L'utilisation du courriel est un privilège qui peut vous être enlevé en tout temps, pour tout motif jugé raisonnable.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## UTILISATION D'INTERNET

***L'utilisation d'Internet est permise uniquement pour l'accomplissement de votre mandat à la Société.***

La Société tient un registre quotidien des sites Internet visités par chaque utilisateur. Rappelez-vous que certains sites recueillent l'adresse de leurs visiteurs et publient parfois des statistiques à ce sujet. La *Politique d'utilisation du courriel et des services d'Internet de la Société* précise que : « les outils électroniques rendent possible l'identification de la Société par un interlocuteur externe et il faut en tenir compte lors de leur utilisation ».

Pour plus d'information, consultez la Politique d'utilisation du courriel et des services d'Internet de la Société (réf. : 08.11.0) dans l'intranet de la Société (Accueil>Outils spécialisés>Gestion-Soutien administratif>Cadre de gestion>Politiques et procédures).

## SIGNALEMENT DES INCIDENTS

***Vous devez rapporter rapidement tout problème de sécurité informatique (code malveillant, virus informatique, etc.) au centre d'assistance de la Société (tél. : 3210).***

## CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION

L'information communiquée par la Société est confidentielle, de même que celle que vous devez produire dans le cadre de votre mandat. À titre d'exemple, il peut s'agir de documentation ou d'information concernant des projets de développement, des plans d'action, des façons de faire actuelles ou envisagées, des mécanismes de sécurité, des contrôles ou des problèmes à corriger. Sauf si votre contrat de service prévoit le contraire ou si vous obtenez l'autorisation d'un représentant de la Société, cette information appartient à la Société et doit demeurer dans ses bureaux.

- Vous ne pouvez pas utiliser cette information à d'autres fins que la réalisation de votre mandat.
- Il vous est interdit de faire des copies des documents, que ce soit pour un usage personnel ou professionnel, ou pour une référence future.
- Vous ne pouvez pas communiquer l'information à d'autres personnes, à moins que cela ne soit requis pour l'exécution du mandat.

## CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES INFORMATIQUES

La Société détient de nombreux renseignements sur ses usagers, son personnel et ses fournisseurs. Tous les renseignements se rapportant à des personnes physiques sont des renseignements personnels et confidentiels. Les renseignements se rapportant à des personnes morales et les autres données inscrites dans les systèmes informatiques de la Société sont aussi des renseignements confidentiels, même s'ils ne sont pas des renseignements personnels.

- La Société effectue des vérifications quotidiennes des consultations faites dans ses systèmes d'information.
- Il vous est strictement interdit de consulter et d'utiliser ces renseignements à d'autres fins que la réalisation de votre mandat.
- Avant de pouvoir accéder à des renseignements confidentiels sur les clientèles, le personnel ou les fournisseurs de la Société, vous devez signer un formulaire d'engagement à la confidentialité.
- Vous devez utiliser des données fictives pour les essais de système et les autres tests.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

# PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* énonce des règles précises. La Société les met en œuvre à l'aide des politiques et des procédures de son cadre de gestion, accessible dans l'intranet.

Ces règles concernent :

## 1. L'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Toute personne physique a droit à la confidentialité des renseignements qui la concernent. Elle (ou son représentant autorisé) a le droit d'y accéder, d'en demander copie, ou de les faire rectifier.

Remarque : Vous n'êtes pas autorisé à traiter les demandes d'accès ou de rectification. Elles doivent être adressées à la Société le plus rapidement possible.

## 2. LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

***Lorsque votre contrat de service vous autorise à recueillir des renseignements personnels pour le compte de la Société, vous ne pouvez le faire que si ces renseignements sont nécessaires au traitement du dossier de la personne concernée ou à l'exécution de votre contrat.***

La personne à qui l'on demande un renseignement personnel doit être informée :

- du nom et de l'adresse de la Société;
- des fins pour lesquelles ce renseignement est recueilli;
- des catégories de personnes qui auront accès à ce renseignement;
- du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- des conséquences en cas de refus de répondre à la demande;
- des droits d'accès et de rectification.

Un avis à cette fin doit être inclus dans tout formulaire de collecte de renseignements personnels, ou joint à celui-ci. Son contenu doit être approuvé par la Société.

## 3. L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ

***L'utilisation de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée est strictement encadrée.***

- Seules les personnes préalablement autorisées par la Société peuvent accéder aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, selon les accès qui leur sont attribués.
- Vous ne devez ni prendre connaissance ni utiliser les renseignements personnels détenus par la Société, sauf lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice des fonctions et des tâches qui vous sont confiées.
- La curiosité ou l'intérêt personnel ne justifient pas la consultation ou l'utilisation de renseignements personnels.
- Les renseignements personnels que vous utilisez pour rendre une décision au sujet d'une personne physique doivent être versés au dossier de cette personne, quel que soit le support sur lequel ces renseignements sont regroupés.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Les renseignements personnels détenus par la Société doivent être à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

## 4. LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À UN TIERS

Lorsque votre contrat de service exige que vous communiquiez des renseignements personnels à des tiers, vous devez d'abord obtenir l'autorisation de la personne concernée. Cette autorisation doit être claire, donnée à des fins précises, et pour une durée déterminée.

En l'absence du consentement de la personne concernée, la communication de renseignements personnels à des tiers doit être préalablement approuvée par la Société et respecter les exigences administratives et de sécurité fixées par la Société.

## 5. LA CONSERVATION ET LA DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les exigences de la Société relatives à la conservation et à la destruction des documents sont indiquées dans votre contrat de service. Nous tenons toutefois à vous rappeler que :

***Vous ne pouvez pas utiliser à des fins personnelles des documents qui contiennent des renseignements personnels ou des informations confidentielles destinés à être jetés ou détruits. Le mode de destruction des documents contenant des renseignements personnels doit assurer la protection de la confidentialité.***

Pour obtenir plus d'information, consultez le guide qui est joint à votre contrat de service.

## 6. L'UTILISATION DU TÉLÉCOPIEUR

Lorsque vous avez à transmettre par télécopieur des documents contenant des renseignements personnels, vous devez respecter les règles contenues dans la *Procédure pour l'envoi de documents confidentiels par télécopieur*. Avant d'entreprendre une communication par télécopieur, il est nécessaire de s'assurer que le destinataire est autorisé à obtenir les renseignements devant lui être communiqués.

Référence : Procédure sur l'envoi de documents confidentiels par télécopieur (réf. : 04.02.3) accessible dans l'intranet de la Société (Accueil>Outils spécialisés>Gestion-Soutien administratif>Cadre de gestion>Politiques et procédures).


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## CONSÉQUENCES DU NON-RESPECT DE CES RÈGLES

Le non-respect de ces règles constitue un manquement aux obligations de confidentialité du consultant.

***Un bris de confidentialité résultant du non-respect de ces règles aurait des conséquences néfastes pour la Société. Il en aurait aussi pour le consultant, qui s'exposerait à des poursuites civiles, voire pénales, dans le cas d'un bris intentionnel, en plus d'autres conséquences prévues au contrat.***


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 9 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

Je, soussigné(e), _____, exerçant mes fonctions au sein de
*(Nom de la personne)*

_____, déclare formellement ce qui suit.
*(Nom de l'alliance)*

1. Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du contrat de services concernant _____
*(Objet du contrat)*

   entre la Société de l'assurance automobile du Québec et mon employeur en date du _____.
*(Date)*

2. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ni permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé(e) à ce faire par la Société de l'assurance automobile du Québec ou par l'un de ses représentants autorisés.

3. Je m'engage également, sans limites de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et la Société de l'assurance automobile du Québec.

4. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toutes autres procédures en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité.

***Facultatif***

5. Je reconnais avoir lu les règles relatives à l'éthique et à la sécurité de l'information décrites dans le « Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la Société de l'assurance automobile du Québec » (à l'**annexe 8**) et m'engage à les respecter.

6. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

ET J'AI SIGNÉ À _____ CE _____ JOUR DU MOIS DE _____ DE L'AN _____.

_____
*(Signature du déclarant ou de la déclarante)*


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

Commission d'accès
à l'information
du Québec

## ANNEXE 10 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Janvier 1995

Tout organisme ou toute entreprise privée qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels doivent mettre en place des mesures de sécurité propres à préserver le caractère confidentiel de ces données. Cette obligation découle à la fois de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. À la suite d'incidents majeurs qui lui ont été signalés, la Commission d'accès à l'information a réfléchi sur les moyens à prendre pour assurer la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels au moment de leur destruction.

Au sein de l'organisme ou de l'entreprise, il est important que chaque employé, à son poste de travail, se sente responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'il traite. C'est ainsi qu'il ne doit pas jeter au rebut les documents, cartes de mémoire flash, clés USB, disques durs d'ordinateur, CD, DVD, etc. qui en contiennent, sans s'être assuré au préalable que leur contenu ne peut être reconstitué.

La Commission suggère aux organismes et entreprises de désigner une personne qui sera responsable de mettre en place et de surveiller l'application d'une politique sur la destruction de documents contenant des renseignements personnels.

Le déchiquetage de documents sur support papier, le formatage de médias numériques réutilisables et la destruction physique de médias numériques non réutilisables demeurent les meilleures méthodes de destruction des documents confidentiels. Si les spécifications techniques de la déchiqueteuse de l'entreprise ne répondent pas au volume des documents sur support papier à détruire, il faut les entreposer dans un endroit fermé à clef avant de les confier à une entreprise spécialisée de récupération de papier.

La Commission voit mal comment la destruction des documents contenant des renseignements personnels puisse s'effectuer sur la foi d'une simple entente verbale. Aussi, un contrat en bonne et due forme concernant la destruction des documents devrait-il contenir au moins des clauses spécifiant :

- le procédé utilisé pour la destruction des documents;
- la nécessité d'un accord préalable entre les parties avant de confier la destruction des documents confidentiels à un sous-contractant;
- les pénalités aux dépens de l'entreprise de récupération si elle ne respecte pas ses engagements.

En outre, dans ce même contrat, la Commission est d'avis que l'entreprise de récupération devrait :

- reconnaître que les renseignements personnels contenus dans les documents sont de nature confidentielle;
- faire signer un engagement à la confidentialité à toute personne qui aura à manipuler ces documents;
- s'engager à ce que les documents soient entreposés dans des locaux sécuritaires et qu'ils soient toujours sous bonne garde jusqu'à leur destruction;
- veiller à limiter de façon très stricte l'accès aux lieux où les documents sont entreposés ou transformés;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- s'engager à ne pas céder les documents en sa possession à des tiers à des fins autres que la transformation du papier préalablement et obligatoirement déchiqueté;
- assurer à son client le droit d'avoir accès en tout temps à ses installations, toute la durée du contrat;
- voir à la destruction totale des documents qui ne font pas l'objet d'une transformation;
- faire rapport à son client lors de la destruction des documents reçus.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 11 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Je, soussigné(e), _____
*Prénom et nom de l'employé(e)*

exerçant mes fonctions au sein de _____

dont le bureau principal est situé à l'adresse _____

_____,

déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) pour certifier que les renseignements personnels et confidentiels communiqués par la Société ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à

_____
*Nom de l'alliance*

et qui prend fin le _____, ont été détruits selon les méthodes suivantes :
*Date*

***(Cochez les cases appropriées)***

| | |
|---|---|
| ☐ | **Renseignements sur support papier** : par déchiquetage |
| ☐ | **Renseignements sur support informatique** : par destruction sécuritaire de l'information au moyen d'un logiciel de réécriture (par ex. : BCWipe, Eraser, etc.) pour les supports réinscriptibles (disques durs, clés USB, cassettes, disquettes, CD-RW, DVD-RW, etc.) ou par destruction physique pour les CD et DVD |
| ☐ | **Renseignements sur autre(s) support(s)** : (préciser le support et le mode de destruction)<br>_____<br>_____ |

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ À _____, CE _____JOUR DU MOIS DE _____DE L'AN _____.

_____
***Signature de l'employé(e)***

**À remplir <u>seulement après</u> la destruction des renseignements. Cependant, vous devez cocher une des cases de l'article 9 du contrat, au moment de sa signature.**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 12 – ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Le serveur central

La Société utilise un ordinateur central de type IBM zSeries, opérant sous z/OS 64 bit. On y retrouve les grands systèmes d'affaires de la Société et les banques de données associées. Les environnements de télétraitement sont IDMS-DC (principalement) et CICS. Les banques de données sont définies sous IDMS-DB (principalement) et [redacted]. La Société utilise les passerelles CA-SQL, [redacted]Connect et [redacted] pour accéder aux traitements et données de l'ordinateur central à partir des applications de la plateforme intermédiaire. Une portion importante des applications est encore opérée en mode 3270 et sera conservée telle quelle à court terme.

Le poste de travail

La Société dispose d'un parc normalisé de postes de travail qu'elle gère au moyen d'une configuration normalisée des postes appelée CNP. Pour en assurer la gestion, chaque poste de travail est configuré selon un gabarit général. La modification aux paramètres de configuration ne peut être réalisée que par le personnel de soutien technique. De concert avec le principe de contrôle d'accès aux paramètres de configuration, on retrouve le concept de « noyau » qui se veut simplement un ensemble de logiciels qui se retrouvent systématiquement sur tous les postes de travail et dont la compatibilité entre eux est assurée par un processus de certification et d'essais.

Toute nouvelle composante devant résider sur un poste de travail n'est pas intégrée systématiquement au noyau. Elle doit obligatoirement franchir avec succès l'étape de certification en lien avec la compatibilité avec le noyau.

Compte tenu de la venue prochaine d'un système d'exploitation uniquement 64 bits pour les postes et de la virtualisation des applications (RDSH) sur un système d'exploitation serveur 64 bits uniquement, la Société doit se tourner vers des progiciels compatibles avec ces systèmes d'exploitation. Les progiciels doivent être compatibles et supportés en mode WoW64 s'ils ne sont pas natifs 64 bits.

**CNP4**

| LOGICIEL | VERSION |
|---|---|
| **Système d'exploitation** | |
| Windows Workstation 32 bits (fr) | Windows 7 Sp1<br>(Pro ou Enterprise) |
| **Fonctions technologiques** | |
| Client SCCM | 2007 (migration à SCCM 2012 prévue automne 2015) |
| .NET Framework | 3.5, 4.0 et 4.6 |
| Run Time VB | VB6 |
| Client Proxy (ISA Firewall) | TMG 2010 |
| MDAC (Microsoft Data Access Component) | 6.1 |
| Acrobat Reader | 11.0.6 (migration à V11.0.12 prévue à l'automne 2015) |
| McAfee Virusscan | 8.8 |
| Personnal Communication (Émulateur 3270) | 6.0.2 |
| Active Report runtime | 2.0, 3.0 et 6.0 |
| Windows installer (msiexec.exe) | 5.0 |
| [redacted]Connect Run Time | 9.7 fp4 |
| RapidPlayer | 6.0 |
| Client CommVault pour Outlook | 10.0 |
| PowerShell | 3.0 |
| Flash player | 18.0 |
| Silverlight | 5.1 |
| JAVA SUN JRE | 8 upd 60 |
| XML CORE SERVICES | 6.0 SP3 |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| LOGICIEL | VERSION |
|---|---|
| **Navigateur**<br>Internet Explorer (français) | 11.0 |
| **Applications génériques**<br>Microsoft Office Standard (fr)<br>(Word, Excel, Powerpoint, Outlook<br>et runtime Access) | Office 2007 SP3 |

Le serveur intermédiaire

La Société dispose d'un parc de serveurs qu'elle gère au moyen d'une configuration normalisée appelée noyau. Pour assurer la gestion du noyau, un processus de certification valide la compatibilité des logiciels installés. La modification aux paramètres de configuration ne peut être réalisée que par le personnel de soutien technique.

Un premier projet de migration vers Windows serveur 2008 est sur le point de se terminer à la Société. Un deuxième projet de migration vers Windows serveur 2012 est débuté. C'est pourquoi il y a présentement en vigueur trois (3) types de configuration de serveurs répartis en deux (2) forêts.

La première forêt est celle dite « cliente » qui contient des serveurs Windows 2003 R2 et 2008 R2. La seconde forêt est celle dite « ressource » qui contient des serveurs Windows 2008 R2 et 2012 R2.

De plus, la Société prévoit migrer et utiliser de plus en plus une infrastructure de virtualisation basée sur Hyper V et RDSH 2012.

Voici la composition logicielle des différents noyaux.

| LOGICIEL (Windows 2003 R2) | VERSION |
|---|---|
| Windows Server 2003 | 2003 R2 SP2 (32 et 64 bits) |
| Windows 2003 Resource Kit Server | 5.2 |
| Windows 2003 Support Tools | 5.0.2184.1 |
| .NET Framework | 1.1, 2.0 SP2, 3.0 SP2 et 3.5 SP1 |
| Internet Explorer (anglais) | 6 SP2 |
| Microsoft Data Access Component | 2.82 |
| Agent System center Operation Manager | 2007 R2 |
| Diskeeper Server | v10. 608 |
| CommVault iData Agent | 10.0 |
| IBM Director Agent<br>ou<br>HP Insight Manager | 6.1<br><br>8.2 |
| ServeRaid Manager (IBM)<br>ou<br>ProLiant Support Pack (HP) | 9.0<br><br>8.3 |
| Intel ProSet | 12.4.22 |
| BG Info | 4.12 |
| Network Monitor | 5.2 |
| Agent eTrust ITM | V8.1 |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| LOGICIEL (Windows 2008 R2) | VERSION |
|---|---|
| Windows Server | 2008 R2 SP1 (64-bits) |
| .NET Framework | 3.5 SP1 et 4.5 |
| Internet Explorer (anglais) | 8 |
| Agent System Center Operation Manager (SCOM) | 2012 R2 |
| Agent System Center Configuration Manager (SCCM) | 2007 R2 SP2 |
| Agent eTrust ITM | V8.1 |
| CommVault iData Agent | 10.0 |
| IBM Director Agent<br>ou<br>HP Insight Manager | 6.1<br><br>8.4 |
| ServeRaid Manager (IBM)<br>ou<br>HP Array configuration | 9.0<br>ou<br>8.4 |
| BG Info | 4.16 |
| Network Monitor | 3.3 |
| RSAT | 2008 R2 |
| FSRM | 2008 R2 |

| LOGICIEL (Windows 2012 R2) | VERSION |
|---|---|
| Windows Server | 2012 R2 (64-bits) |
| Internet Explorer (anglais) | 11 |
| Agent System Center Operation Manager (SCOM) | 2012 R2 |
| Agent System Center Configuration Manager (SCCM) | 2007 R2 SP2 |
| Agent eTrust ITM | V8.1 |
| CommVault iData Agent | 10.0 |
| IBM Director Agent<br>ou<br>HP Insight Manager | 6.1<br><br>8.4 |
| ServeRaid Manager (IBM)<br>ou<br>HP Array configuration | 9.0<br>ou<br>8.4 |
| BG Info | 4.16 |
| Network Monitor | 3.3 |
| RSAT | 2012 R2 |
| FSRM | 2012 R2 |

L'infrastructure d'impression

À l'ordinateur central :

- Imprimantes à impact
  - IBM 6262
- Imprimantes laser
  - IBM InfoPrint 4000
  - Xerox DP135
- Imprimantes réseaux à divers modèles


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

L'infrastructure de réseau

La connexité réseautique s'appuie sur le protocole IP (Internet Protocol) de la couche 3 du modèle OSI. La Société exploite une infrastructure réseau local de type LAN sous topologie Ethernet. Le réseau étendu (WAN) de la Société s'appuie sur les services du réseau gouvernemental RITM qui met à profit la technologie IP/MPLS pour assurer l'interconnexion entre les sites externes.

Le service d'imagerie

La Société utilise le produit « Image Services » de la compagnie IBM-FileNet pour effectuer la conservation des documents numérisés. Le logiciel « Image Services » utilise le SGBD Oracle pour la conservation des index de localisation des documents. Dans les deux cas, ces produits fonctionnent sur une infrastructure serveur Windows 2008.

Cette infrastructure d'imagerie est intégrée au reste de l'infrastructure technologique. Elle partage des services tels que les services de copies de sécurité avec la solution Simpana de CommVault, l'entreposage de ses données sur l'infrastructure de stockage SAN, utilise les services de gestion des alertes de l'infrastructure SCOM, les services NSM pour l'automatisation de certains de ses travaux ou encore la collecte de statistiques de performance via les outils Perfman.

Des services d'impression spécialisés ont été déployés pour une vingtaine d'imprimantes départementales. Le système d'imagerie offre également des services d'impression de haut volume via la solution Xerox Freeflow sur les imprimantes Xerox Docutech et Nuvera.

Le chargement des documents s'effectue en utilisant les solutions logicielles d'IBM-FileNet à savoir Capture Professionnel ainsi que le logiciel de chargement massif HPII. Tous les documents sont conservés en deux (2) copies dans le format TIFF CCITT group 4. Tous les documents sont conservés dans une librairie magnétique qui est déposée dans l'infrastructure SAN de la Société.

Particularités spécifiques aux postes des développeurs .NET

Les postes des développeurs .NET pour la VPTI requièrent une configuration particulière, en plus des logiciels bureautiques réguliers, afin d'opérer les machines virtuelles de développement.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| MATÉRIEL OBLIGATOIRE | | | |
|---|---|---|---|
| Processeur | Quatre cœurs (Quad core) | Support Intel-VT ou AMD-V | Performance des machines virtuelles |
| Mémoire | 16 Go ou + | | ~3 Go visibles dans les machines virtuelles Windows 7 32 bits |
| Disque dur primaire | 500 Go libre minimum | | Si le disque dur secondaire en option n'est pas retenu |
| Carte réseau | Ethernet 10/100 | | |
| **MATÉRIEL FACULTATIF** | | | |
| Disque dur secondaire | Second disque dur recommandé | 500 Go ou plus | Performance des machines virtuelles. Pour le stockage des machines virtuelles (50 Go par machine virtuelle) |
| Carte graphique | Sortie 2 écrans (optionnel) | | Pour la configuration en double moniteurs |
| Moniteurs | Deuxième écran (optionnel) | | Productivité du développeur |
| **LOGICIELS (MACHINE HÔTE) OBLIGATOIRES (À ACQUÉRIR PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES)** | | | |
| **Système d'exploitation** | | | |
| Windows Workstation Pro (fr) | Windows 7 64 bits | | |
| **Fonction technologique** | | | |
| .NET Framework | Version 4 | | Pour l'outil de génération de machine virtuelle (OGMV) |
| Moteur de base de données Microsoft Access 2010 redistribuable | | | Pour le fonctionnement d'OGMV (Sans frais de licence) |
| vSphere 5.0 Virtual Disk Development Kit | | | Pour le fonctionnement d'OGMV (Sans frais de licence) |
| VMWare Workstation | Version 10 ou plus | | Pour OGMV et machine virtuelle |
| **LICENCES OBLIGATOIRES POUR LES MACHINES VIRTUELLES DE DÉVELOPPEMENT (À ACQUÉRIR PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES)** | | | |
| **CodeIt-Right Enterprise** | Version 2.5 | | Vérification automatique des règles de programmation de la SAAQ. |
| **Visual Studio Enterprise with MSDN** | | | Permet l'utilisation des produits de développement de Microsoft. |
| **Autres licences nécessaires selon le contrat** | | | Le projet doit ajouter les autres licences de produits qui sont nécessaires aux développeurs à cet endroit. Il s'agit des produits pour lesquels la Société n'a pas de licences corporatives. |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 12A – CONTEXTE TECHNOLOGIQUE POUR LA RÉALISATION DES TRAVAUX DE DÉVELOPPEMENT CHEZ LE PRESTATAIRE DE SERVICES

Aspects réseau et infrastructure :

La Société offrira à même son lien Internet, une bande passante de 100Mbps pouvant accueillir un maximum de 80 développeurs distants dans le contexte des projets de développement.

- Le prestataire de services devra fournir l'équipement suivant :

  - Une connexion Internet de type LAN disposant d'une bande passante entre 50 à 100Mbps. Une adresse Internet fixe sera attribuée à cette connexion et **sera réservée à l'usage exclusif de la Société** pendant la durée des travaux réalisés chez le prestataire de services;

  - Un garde-barrière de technologie Cisco de la famille ASA5500 disposant des fonctions de coupe-feu et de réseau privé virtuel (RPV). Cet équipement sera utilisé pour établir un réseau privé virtuel de type LAN-To-LAN pour la communication entre le site du prestataire de services et la Société. Il sera raccordé à l'infrastructure Internet du prestataire de services;

  - Un commutateur de technologie Cisco de la série Catalyst 3560 ou Catalyst 3750 offrant le support 802.1x dans un environnement Windows. Ce commutateur agira comme point de raccordement unique des postes de travail utilisés par le prestataire de services et devra couvrir l'ensemble de ses besoins de connexité pour la durée du projet;

  - Un dispositif de gestion à distance raccordé en permanence à une ligne téléphonique qui sera dédié à la gestion hors ligne des équipements réseautiques. Le dispositif de gestion à distance devra posséder un modem intégré ainsi qu'un minimum de 4 ports permettant des accès hors bande sur les ports consoles du commutateur et du concentrateur RPV. L'équipement devra également inclure des fonctions de contrôle de l'accès via le port modem. Le modèle de référence pour le composant « Remote Management Switch with Modem » est le SW556A-R2 de la firme BlackBox.

- Le prestataire de services devra héberger les dispositifs réseautiques, c'est-à-dire le concentrateur RPV, le commutateur Ethernet et les dispositifs de gestion à distance et en contrôler l'accès physique. Toutefois, les représentants de la Société devront détenir un droit d'accès physique à ces équipements.

- La Société fournira au prestataire de services un plan de raccordement qui devra être utilisé par le prestataire de services pour procéder au raccordement physique du concentrateur RPV, du commutateur Ethernet et du dispositif de gestion à distance. La SAAQ procédera à distance à la sécurisation du dispositif de gestion à distance et à la configuration des équipements réseau. La Société conservera le contrôle exclusif sur les accès et la configuration de tous les équipements pendant la durée des travaux réalisés chez le prestataire de services.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Le prestataire de services devra mettre à la disposition de la Société un intervenant réseau sur place pour assister la Société lors de l'activation de l'accès VPN. Il agira également en soutien en cas de problème pour la durée du mandat.

- Le prestataire de services sera responsable de la connexion Internet fournie. Il devra également remplacer les équipements défectueux en cas de panne matérielle diagnostiquée. La Société sera responsable de rétablir le service lorsque l'équipement défectueux aura été remplacé par le prestataire de services.

- La Société assure la disponibilité de ses infrastructures selon l'horaire suivant :

| | | Dimanche | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 00 :00 | 07 :30 | | | | | | | |
| 07 :30 | 12 :00 | | | | | | | |
| 12 :00 | 18 :00 | | | | | | | |
| 18 :00 | 23 :00 | | | | | | | |
| 23 :00 | 00 :00 | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| | Environnements disponibles. |
| | Environnements disponibles sous réserve des plages de changement, sans aucune garantie de service et sujet à approbation(*). |
| | Environnements non disponibles. |

(*) Toute demande d'extension de services doit être acheminée à la boite Gestion.changements@saaq.gouv.qc.ca avant 15h00 le jour même ou avant 15h00 le vendredi pour la fin de semaine. Pour une période d'extension plus grande, une entente doit être négociée avec le responsable de la gestion des changements.

Aspects sécurité :

- Toutes les ressources qui travailleront à partir des bureaux du prestataire de services seront dûment authentifiées par un administrateur de sécurité de la Société. Ainsi, chaque ressource recevra un code d'identité.

- La Société utilisera une mécanique d'authentification basée sur le protocole 802.1x pour contrôler la connectivité physique des postes de travail du prestataire de services.

- La Société se réserve le droit d'exiger l'utilisation d'une ou des méthodes d'authentification fortes dont :
    - un jeton d'accès RSA fourni par la Société et remis au prestataire de services dans les bureaux de la Société.

Aspects postes de travail :

Considérant les exigences et les limitations amenées par l'utilisation du protocole 802.1x, le prestataire de services devra se rendre au siège social de la Société, **durant les heures ouvrables,** pour procéder à la préparation initiale de ses postes avant leur utilisation dans ses locaux. **Un préavis de 5 jours ouvrables est demandé par la Société avant que le prestataire puisse se présenter au siège social pour la préparation initiale des postes.**

Tous les postes de travail, physiques ou virtuels, utilisés par le prestataire de services seront inscrits dans le domaine de la Société. Tous les postes du prestataire utiliseront le protocole 802.1x à l'exception des machines virtuelles de développement.

- Un local sera disponible au siège social de la Société pour permettre au prestataire de procéder à la préparation initiale de ses postes :
    - Poste de développeur .Net
        - Inscription du poste hôte au domaine;
        - Installation de l'outil de génération des machines virtuelles (OGMV) et des composantes complémentaires en lien avec l'environnement de développement SAAQ;
        - Génération des machines virtuelles qui seront nécessaires pour réaliser les activités de développement.
    - Autres postes
        - Inscription du poste au domaine;


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015
SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

- Installation de tout logiciel requis qui n'est pas sous la responsabilité du prestataire.

- Une fois la préparation initiale terminée, les activités suivantes seront réalisées et la Société pourrait en confier la responsabilité au prestataire :
  - L'installation et la configuration des composantes du protocole 802.1x;
  - La validation du bon fonctionnement du poste et l'intégrité de la configuration via une cellule de simulation 802.1x avant sa première utilisation dans les locaux de la firme.

- L'impression sera possible uniquement via le partage d'une imprimante locale branchée physiquement sur un poste du prestataire et partagée aux autres postes de travail situés dans le même local.

- Un guide sera remis au prestataire de services décrivant le processus d'accueil et de préparation initiale des postes.

- Le prestataire s'engage à ce qu'un poste raccordé au réseau de la Société, ne soit pas raccordé en même temps à aucun autre réseau.

- Le prestataire demeure responsable du dépannage de son poste de travail. La Société assume le support de sa solution de développement, des machines virtuelles et de ses infrastructures.

- Le prestataire de services devra mettre à la disposition de la Société un intervenant technique qui sera le répondant du prestataire et le point de contact avec la Société pour la gestion des incidents. Il devra faire les premiers diagnostics et s'assurer du bon fonctionnement de ses équipements avant de faire une demande à la Société.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 13 – ACTES CRIMINELS ET INFRACTIONS AYANT UN LIEN AVEC L'OBJET DU MANDAT

CODE CRIMINEL (L.R.C. (1985), CH. C-46)

| | |
|---|---|
| **PARTIE II** | **INFRACTIONS CONTRE L'ORDRE PUBLIC** |
| 52. (1) | Sabotage |
| 57. (1) | Faux ou usage de faux en matière de passeport |
| 58. (1) | Emploi frauduleux d'un certificat de citoyenneté |
| **PARTIE II.1** | **TERRORISME** |
| 83.02 | Fournir ou réunir des biens en vue de certains actes |
| 83.03 | Fournir, rendre disponibles, etc., des biens ou services à des fins terroristes |
| 83.04 | Utiliser ou avoir en sa possession des biens à des fins terroristes |
| 83.12 (1) | Infraction – blocage des biens, communication ou vérification (à l'exception de l'article 83.11) |
| 83.18 (1) | Participation à une activité d'un groupe terroriste |
| 83.19 (1) | Facilitation d'une activité terroriste |
| 83.2 | Infraction au profit d'un groupe terroriste |
| 83.21 (1) | Charger une personne de se livrer à une activité pour un groupe terroriste |
| 83.22 (1) | Charger une personne de se livrer à une activité terroriste |
| 83.23 | Héberger ou cacher une personne ayant commis une activité terroriste |
| **PARTIE IV** | **INFRACTIONS CONTRE L'APPLICATION DE LA LOI ET L'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE** |
| 119 (1) | Corruption de fonctionnaires judiciaires, etc. |
| 120. | Corruption de fonctionnaires |
| 121. (1) | Fraudes envers le gouvernement |
| 122. | Abus de confiance pour un fonctionnaire public |
| 123. (1) | Actes de corruption dans les affaires municipales |
| 123. (2) | Influencer un fonctionnaire municipal |
| 130. | Prétendre faussement être un agent de la paix |
| 134. (1) | Parjure |
| 136. (1) | Témoignages contradictoires |
| 137. | Fabrication de preuve |
| 138. | Infractions relatives aux affidavits |
| 139. (2) | Entrave à la justice |
| 140.(1) et (2) | Méfait public |
| 142. | Acceptation vénale d'une récompense pour le recouvrement d'effets |
| **PARTIE V** | **INFRACTIONS D'ORDRE SEXUEL, ACTES CONTRAIRES AUX BONNES MŒURS, INCONDUITE** |
| 163.1 (2) (3) (4) (4.1) | Pornographie juvénile |
| **PARTIE VI** | **ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE** |
| 184. (1) | Interception |
| 184.5 (1) | Interception de communications radiotéléphoniques |
| 193. (1) | Divulgation de renseignements |
| 193.1 | Divulgation de renseignements obtenus par suite de l'interception d'une communication radiotéléphonique |
| **PARTIE VIII** | **INFRACTIONS CONTRE LA PERSONNE ET LA RÉPUTATION** |
| 264. (1) | Harcèlement criminel |


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| | |
|---|---|
| 264.1 (1) | Proférer des menaces |
| 271. (1) | Agression sexuelle |
| 272. (1) | Agression sexuelle armée, menaces à une tierce personne ou infliction de lésions corporelles |
| 273. (1) | Agression sexuelle grave |
| 279. (1) | Enlèvement |
| 279.1 (1) | Prise d'otage |
| 280. (1) | Enlèvement d'une personne âgée de 16 ans et moins |
| 281. | Enlèvement d'une personne âgée de 14 ans et moins |
| 282. (1) | Enlèvement en contravention d'une ordonnance de garde |

**PARTIE IX** **INFRACTIONS CONTRE LES DROITS DE PROPRIÉTÉ**

| | |
|---|---|
| 322. (1) | Vol (valeur dépassant 5 000 $) |
| 326. (1) b) | Vol de service de télécommunication |
| 328. | Vol par une personne ou d'une personne ayant un droit de propriété ou intérêt spécial |
| 330. (1) | Vol par une personne tenue de rendre compte |
| 331. | Vol par une personne détenant une procuration |
| 336. | Abus de confiance criminel |
| 337. | Employé public qui refuse de remettre des biens |
| 340. | Destruction de titres |
| 341. | Fait de cacher frauduleusement |
| 342. (3) | Utilisation non autorisée de données relatives à une carte de crédit |
| 342.01 (1) | Fabrication ou possession d'instruments destinés à fabriquer ou à falsifier des cartes de crédit |
| 342.1 (1) | Utilisation non autorisée d'ordinateur |
| 342.2 (1) | Possession de moyens permettant d'utiliser un service d'ordinateur |
| 346. (1) | Extorsion |
| 353. (1) | Fait de vendre, etc., un passe-partout d'automobile |
| 354. (2) | Possession d'un véhicule à moteur dont le numéro d'identification a été oblitéré |
| 363. | Obtention par fraude de la signature d'une valeur |
| 366. (1) et 367 | Faux |
| 369. b) c) | Papier de bons du Trésor, sceaux publics, etc. |
| 372. (1) | Faux messages |
| 374. | Rédaction non autorisée d'un document |
| 375. | Obtenir, etc., au moyen d'un instrument fondé sur un document contrefait |
| 376. (2) | Contrefaçon d'une marque |
| 377. (1) | Documents endommagés |
| 378. | Infractions relatives aux registres |

**PARTIE X** **OPÉRATIONS FRAUDULEUSES EN MATIÈRE DE CONTRATS ET DE COMMERCE**

| | |
|---|---|
| 380. (1) | Fraude |
| 392. | Aliénation de biens avec l'intention de frauder des créanciers |
| 397. (1) | Livres et documents |
| 397. (2) | Pour frauder ses créanciers (contribue à l'accomplissement d'une infraction visée au paragraphe 1) |
| 403. | Supposition intentionnelle de personne |
| 405. | Reconnaissance d'un instrument sous un faux nom |
| 407. | Contrefaçon d'une marque de commerce |
| 409. (1) | Instruments pour contrefaire une marque de commerce |
| 417. (1) | Application ou enlèvement de marques sans autorisation |
| 417. (2) | Opérations illicites à l'égard d'approvisionnements publics |
| 418. (1) | Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté |
| 418. (2) | Infractions (au paragraphe 1) par dirigeants et employés de personnes morales |
| 423. (1) | Intimidation |
| 423.1 (1) | Intimidation d'une personne associée au système judiciaire ou d'un journaliste |
| 424. | Menaces de commettre une infraction contre une personne jouissant d'une protection internationale |
| 426. (1) | Commissions secrètes |
| 426. (2) | Fait de contribuer à l'infraction (visée au paragraphe 1) |

**PARTIE XI** **ACTES VOLONTAIRES ET PROHIBÉS CONCERNANT CERTAINS BIENS**


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| | |
|---|---|
| 430. (1) | Méfait (bien – valeur dépassant 5 000 $) |
| 430. (1.1) | Méfait concernant des données |
| 431. | Attaque contre les locaux officiels, le logement privé ou les moyens de transport d'une personne jouissant d'une protection internationale |
| 431.1 | Attaque contre les locaux officiels, le logement privé ou les moyens de transport du personnel des Nations Unies ou du personnel associé |

| | |
|---|---|
| **PARTIE XII** | **INFRACTIONS RELATIVES À LA MONNAIE** |
| 457. (3) | Infraction (au paragraphe 1 : Chose ressemblant à un billet de banque) |

| | |
|---|---|
| **PARTIE XII.2** | **PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ** |
| 462.31 (1) | Recyclage des produits de la criminalité |
| 463. | Punition de la tentative et de la complicité |
| 464. | Conseiller une infraction qui n'est pas commise |
| 465. (1) | Complot |
| 465. (3) | Complot en vue de commettre une infraction |
| 467.11 (1) | Participation aux activités d'une organisation criminelle |
| 467.12 (1) | Infraction au profit d'une organisation criminelle |
| 467.13 (1) | Charger une personne de commettre une infraction |

LOI RÉGLEMENTANT CERTAINES DROGUES ET AUTRES SUBSTANCES (L.C. 1996, CH. 19)
Les articles retenus visent le trafic, l'importation, l'exportation et la production de substances, art. 5, 6 et 7.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 14 – GARANTIE DE PRÉSENCE DES RESSOURCES

TITRE DU PROJET : _____

_____

NUMÉRO DU PROJET : _____

Je, soussigné(e) : _____
(Nom et titre de la personne autorisée par l'alliance)

représentant(e) dûment autorisé(e) de l'alliance, je m'engage à garantir la présence de l'une des trois ressources présentées dans la soumission pour l'entrevue (étape E), la réalisation du dialogue compétitif (étape F) et pour la réalisation du mandat décrit à l'appel d'offres numéro P22899-3.

Les ressources affectées sont :

| FONCTION | NOM |
|---|---|
| Coach au directeur du programme | |
| Coach au gestionnaire du Chantier Affaires & TI | |
| Coach au gestionnaire du Chantier TI | |
| Team leads Intégration fonctionnelle (9) | |
| Team leads Intégration technologique (5) | |
| Team lead Gestion du changement | |
| Team lead Formation | |
| Team lead Communication | |
| Team lead Intégration & Assurance-qualité | |

Et, j'ai signé, _____ _____
(Signature) (Date)


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 15 – CAUTIONNEMENT DE SOUMISSION

La _____

dont le principal établissement est situé à _____

ici représentée par _____

dûment autorisé(e), (ci-après appelée la « Caution »), après avoir pris connaissance de la soumission devant être présentée le ____ jour de_____ 20____ à la Société de l'assurance automobile du Québec, (ci-après appelée la « Société »), par

_____
*(Nom du soumissionnaire)*

dont le principal établissement est situé à _____

ici représenté(e) par _____

dûment autorisé(e), (ci-après appelé le « Soumissionnaire »), pour

_____
*(Description des services à rendre)*

se porte caution dudit soumissionnaire, envers la Société, aux conditions suivantes :

1. La Caution, à défaut de la part du soumissionnaire de signer un contrat conforme à sa soumission ou à défaut de fournir les garanties requises dans les 15 jours de la date d'acceptation, s'oblige à payer à la Société une somme d'argent représentant la différence entre le montant de la soumission qui avait été acceptée et celui de la soumission subséquemment acceptée par la Société, sa responsabilité étant limitée à _____ _____ dollars (_____ $).

2. Le soumissionnaire dont la soumission a été acceptée devra être avisé de l'acceptation de sa soumission dans les 365 jours qui suivent la date limite de la réception des soumissions, autrement la présente obligation est nulle et de nul effet.

3. Ce cautionnement est régi par le droit applicable au Québec et, en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

4. La Caution renonce au bénéfice de discussion.

5. Le soumissionnaire intervient aux présentes pour y consentir et, à défaut par lui de ce faire, la présente obligation est nulle et de nul effet.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

EN FOI DE QUOI, la Caution et le soumissionnaire par leurs représentants dûment autorisés, ont signé les présentes à _____ le ____ jour du mois de _____ 20 ___.

**LA CAUTION**

_____
(SIGNATURE)

_____
(TÉMOIN)

_____
(NOM DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)

_____
(TITRE DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)

**LE SOUMISSIONNAIRE**

_____
(SIGNATURE)

_____
(TÉMOIN)

_____
(NOM DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)

_____
(TITRE DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 16 – CAUTIONNEMENT D'EXÉCUTION

1. La _____

dont le principal établissement est situé à _____

ici représentée par _____

dûment autorisé(e), (ci-après appelée la « Caution »),

après avoir pris connaissance de la soumission et du contrat dûment octroyé par la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après appelé la « Société »), pour

_____
*(Description des services à rendre)*

et au nom de : _____
*(Nom de l'adjudicataire)*

dont le principal établissement est situé à _____

ici représentée par _____

dûment autorisé(e), (ci-après appelée l' « adjudicataire »),

s'oblige conjointement et solidairement avec l'adjudicataire envers la Société à exécuter les services ci-haut décrits conformément à l'appel d'offres et au contrat, la Caution ne pouvant en aucun cas être appelée à payer plus de _____ _____ dollars (_____ $).

2. La Caution consent à ce que la Société et l'adjudicataire puissent en tout temps faire des modifications au contrat, sous réserve du droit de la Caution d'en être informée, sur demande, et elle consent également à ce que la Société accorde tout délai nécessaire au parachèvement des travaux.

3. En cas d'inexécution du contrat par l'adjudicataire, y compris les travaux relevant des garanties, la Caution indemnisera la Société de toute perte provenant directement du défaut de l'adjudicataire de remplir ses obligations.

4. Ce cautionnement est régi par le droit applicable au Québec et, en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

5. L'adjudicataire intervient aux présentes pour y consentir et, à défaut par lui de ce faire, la présente obligation est nulle et de nul effet.


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

EN FOI DE QUOI, la Caution et l'adjudicataire, par leurs représentants dûment autorisés, ont signé les présentes à _____ le ____ jour du mois de _____ 20 ____.

**LA CAUTION**

_____
(SIGNATURE)

_____ _____
(TÉMOIN) (NOM DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)

_____
(TITRE DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)

**L'ADJUDICATAIRE**

_____
(SIGNATURE)

_____ _____
(TÉMOIN) (NOM DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)

_____
(TITRE DU SIGNATAIRE EN LETTRES MOULÉES)


©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 17 – LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS POUR L'ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA

Société de l'assurance automobile Québec

**Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA**

TITRE DU PROJET : _____

NUMÉRO DU PROJET : _____

**Instructions**

- Un contractant qui a conclu un contrat avec un organisme public ou avec un organisme visé à l'article 7 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* doit transmettre à la Société, **avant que l'exécution du contrat ne débute**, une liste, indiquant pour chaque sous-contrat, les informations demandées ci-dessous.
- Lorsque, pendant l'exécution du contrat qu'il a conclu avec la Société, le contractant conclut un **nouveau sous-contrat**, il doit, **avant que ne débute l'exécution de ce nouveau sous-contrat**, en aviser la Société en produisant une liste modifiée.
- Pour tous les sous-contrats (approvisionnement, services et travaux de construction), le contractant doit remplir la partie A. Toutefois, lorsque le sous-contrat est un **contrat de travaux de construction** et que le **montant du sous-contrat est égal ou supérieur à 25 000 $**, le contractant doit également remplir la partie B.

| A. À remplir pour tout sous-contrat[13] | | | | | B. À remplir si le montant du sous-contrat de travaux de construction est égal ou supérieur à 25 000 $[14] | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nom du sous-contractant | NEQ du sous-contractant | Adresse du sous-contractant | Montant du sous-contrat | Date du sous-contrat | Numéro de l'ARQ[15] | Date de délivrance de l'ARQ |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

[13] Art. 21.13 *Loi sur les contrats des organismes publics*
[14] Art. 40.5 *Règlement sur les contrats de travaux de construction des organismes publics*
[15] Attestation de Revenu Québec



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

| A. À remplir pour tout sous-contrat[16] | | | | | B. À remplir si le montant du sous-contrat de travaux de construction est égal ou supérieur à 25 000 $[17] | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nom du sous-contractant | NEQ du sous-contractant | Adresse du sous-contractant | Montant du sous-contrat | Date du sous-contrat | Numéro de l'ARQ[18] | Date de délivrance de l'ARQ |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Le contractant atteste avoir obtenu, avant le début des travaux de construction, une copie de l'attestation de Revenu Québec du sous-entrepreneur, laquelle ne doit pas avoir été délivrée plus de 90 jours avant la date limite fixée pour la réception des soumissions relative au contrat du contractant, ni après la date de conclusion du sous-contrat.

Signé à _____ ce _____.

_____
Signature du représentant autorisé du contractant

_____
Nom du représentant (en lettres moulées)

[16] Art. 21.13 *Loi sur les contrats des organismes publics*
[17] Art. 40.5 *Règlement sur les contrats de travaux de construction des organismes publics*
[18] Attestation de Revenu Québec



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

SAAQ0017BDGCC01590_Appels d'offres publiés - PGI

## ANNEXE 18 – FEUILLE DE RETOUR

De _____

_____

_____

# SOUMISSION

**Société de l'assurance automobile du Québec**

**Accueil et renseignements - « Dépôt des soumissions »**

**333, boul. Jean-Lesage, rez-de-chaussée Ouest**

**Case postale 19600, succ. Terminus**

**Québec (Québec) G1K 8J6**

No de la soumission : **P22899-3**

==========

Projet **: Progiciels de gestion intégrés – Étape C : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels**

Cette soumission devra nous être parvenue avant :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **15 h** | **le** | **2016** | **01** | **15** |
| | | **année** | **mois** | **jour** |

quel que soit le mode d'envoi, sans quoi elle sera retournée.



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015