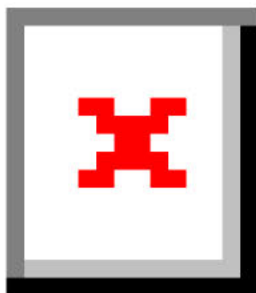


Rencontre avec Mme Nathalie Tremblay - CASA

Where: Réunion Microsoft Teams
When: Mon Sep 28 20:00:00 2020 +00:00
Until: Mon Sep 28 21:00:00 2020 +00:00
Organisers Éric Ducharme <[REDACTED]>
Required Attendees: Nathalie Tremblay <[REDACTED]>
Pierre Rodrigue <[REDACTED]>
Visio Mobile <[REDACTED]>



[Rejoindre la réunion Microsoft Teams](#)

[En savoir plus sur Teams](#) | [Options de réunion](#)



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

Rencontre avec Mme Nathalie Tremblay - CASA

Where: Réunion Microsoft Teams
When: Mon Sep 28 20:00:00 2020 +00:00
Until: Mon Sep 28 21:00:00 2020 +00:00
Organisers Éric Ducharme <[REDACTED]>
Required Attendees: Éric Ducharme <[REDACTED]>
Nathalie Tremblay <[REDACTED]>
Pierre Rodrigue <[REDACTED]>
Visio Mobile <[REDACTED]>
Optional Attendees: "Malenfant, Karl" <[REDACTED]>

Secrétariat
du Conseil du trésor

Québec 

[Rejoindre la réunion Microsoft Teams](#)

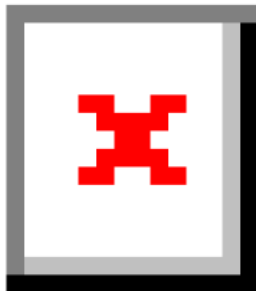
[En savoir plus sur Teams](#) | [Options de réunion](#)

Devez-vous
vraiment imprimer ce courriel? 

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

TR: Document - Rencontre entre M. Ducharme et Mme Tremblay

From: Sonia Lamontagne <[REDACTED]>
To: Éric Ducharme <[REDACTED]>
Date: Thu, 01 Oct 2020 20:30:02 +0000
Attachments: Note SAAQ - Acquisition solution Centre de relation client.pdf (201.38 kB)



M. Ducharme,
Note reçue du bureau de Nathalie Tremblay de la SAAQ pour votre
rencontre de ce vendredi 2 octobre à 10 h 15.
Merci!

Sonia Lamontagne
Adjointe administrative
Bureau du Secrétaire
Secrétariat du Conseil du trésor



Téléphone : [REDACTED]
www.tresor.gouv.qc.ca

De : Tanguay, Martine <[REDACTED]>
Envoyé : 1 octobre 2020 16:21

À : Sonia Lamontagne <[REDACTED]>
Objet : Document - Rencontre entre M. Ducharme et Mme Tremblay

Bonjour Sonia.

Demain M. Ducharme rencontre Mme Tremblay sur CASA.

Toutefois, Mme Tremblay voulait que M. Ducharme ait aussi une note portant sur l'acquisition d'une solution de Centre de relation client qui est jointe au courriel.

Il est possible que Mme Nathalie Noël en ait parlé à M. Ducharme mais comme je n'en suis pas certaine, je t'achemine la note.

Merci et au plaisir,

Martine Tanguay | Adjointe exécutive
Bureau de la présidente et chef de la direction

Société de l'assurance automobile du Québec

[REDACTED]

Téléphone: [REDACTED]
Télécopieur: [REDACTED]



Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Ce message peut contenir des renseignements confidentiels. Il est à l'usage exclusif de son destinataire. Toute copie ou divulgation de son contenu est interdite. S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser aussitôt. Merci



Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire identifié ci-dessus. Toute autre personne est, par les présentes, avisée qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courrier électronique immédiatement et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

ACQUISITION D'UNE SOLUTION DE CENTRE DE RELATION CLIENT (CRC)

Historique et évolution du dossier

- Au cours des dernières années, la Société a pris la décision de se doter d'une nouvelle solution de centre de relation client (CRC). Les objectifs recherchés par cette nouvelle solution sont :
 - L'amélioration de l'expérience client, de l'efficacité du service à la clientèle et de l'expérience employé.
 - La résorption de la désuétude tout en rationalisant les technologies utilisées.
- La Société a publié un appel d'offres public avec dialogue compétitif pour combler son besoin.
- À la suite de la première étape, un seul soumissionnaire a franchi l'évaluation de la qualité. La Société a entrepris des démarches pour conclure un contrat de gré à gré avec ce dernier et ainsi rentabiliser les efforts et investissements faits jusqu'à maintenant. Notons que la réglementation permet la poursuite d'un processus d'appel d'offres avec le seul fournisseur ayant franchi l'évaluation de la qualité lorsqu'aucun dialogue compétitif n'est prévu.

PARTICULARITÉS DE L'APPEL D'OFFRES PUBLIÉ

- L'appel d'offres a été précédé d'un appel d'intérêt réalisé en 2018, auquel plusieurs firmes ont répondu.
- L'appel d'offres a été publié le 25 octobre 2019 pendant 16 semaines. Une réunion d'information a été tenue avec les fournisseurs.
- Bien que le marché soit assujéti aux accords de libre-échange, les 3 soumissions reçues proviennent de firmes connues possédant un établissement au Québec.
- À la première étape, les soumissions étaient accompagnées d'une enveloppe cachetée contenant les offres de prix préliminaires. Le processus prévoit que seule l'enveloppe du finaliste soit ouverte pour la comparer avec le prix final.
- Il s'agit d'un appel d'offres avec dialogue compétitif, ce qui implique qu'au moins 2 soumissionnaires doivent franchir les étapes préalables à la tenue du dialogue sans quoi le processus ne peut se poursuivre.
- Un seul soumissionnaire a franchi ces étapes préalables. La Société a entamé des discussions, avec ce dernier, afin d'octroyer un contrat de gré à gré :
 - Les négociations seront basées sur l'enveloppe de prix qui avait été déposée dans le cadre de l'appel d'offres.
 - Cette enveloppe devait demeurer cachetée jusqu'au dépôt de l'offre finale. La Société a obtenu la permission du soumissionnaire pour l'ouvrir.
- Un rapport d'un vérificateur de processus indépendant (BDO) a été réalisé et confirme que l'équité des soumissionnaires a été maintenue lors de l'appel d'offres.

POURQUOI NE PAS PUBLIER UN NOUVEL APPEL D'OFFRES ?

- La Société privilégie le gré à gré puisqu'elle juge qu'il ne servirait pas l'intérêt public de procéder à un nouvel appel d'offres et qu'elle dispose d'une offre de qualité qui répond à son besoin.
- Il est primordial que la Société se dote rapidement d'une nouvelle solution pour répondre aux besoins de sa clientèle et aux enjeux de désuétude, afin notamment de pouvoir prendre en charge un plus grand nombre d'appels. Ceux-ci ont notamment été accentués par la pandémie.

- Tout délai dans l'acquisition d'une solution met en péril l'arrimage avec le programme de transformation organisationnelle de la Société.
- Un contrat de gré à gré peut être conclu en novembre 2020 alors que selon l'historique du dossier, un appel d'offres reporte la conclusion du contrat à novembre 2021.
- Des délais et investissements supplémentaires sont requis pour un appel d'offres public, sans garantie de résultats différents ou l'obtention d'un prix concurrentiel. Jusqu'à maintenant, la Société évalue que la réalisation des travaux liés à ce besoin a engendré des coûts significatifs de l'ordre de 2,4 M\$.
- Il y a un risque que le fournisseur avec qui la Société désire faire un contrat de gré à gré choisisse de ne pas participer à un second appel d'offres compte tenu des efforts déjà investis lors du premier appel d'offres.
- Considérant l'enveloppe de prix initial obtenue dans un contexte de compétitivité, le contrat de gré à gré proposé permet d'obtenir un juste prix et respecte le principe d'équité.
- Il s'agit d'un marché très spécifique, les fournisseurs ont déjà été sollicités et ont eu l'occasion de déposer une offre.

RISQUES

Manifestation d'intérêt par un fournisseur

- Un fournisseur s'estimant capable de réaliser le contrat pourrait manifester son intérêt à la Société et porter plainte à l'AMP si la Société ne donne pas suite de façon favorable à sa demande.
- L'AMP peut interrompre le processus de contrat de gré à gré entrepris par la Société et lui ordonner de procéder par appel d'offres public.
- Mesures de mitigation :
 - Les firmes ayant déposé une soumission dans le cadre de l'appel d'offres ont toutes été rencontrées pour leur expliquer leurs résultats.
 - Une recherche sérieuse et documentée a été réalisée et démontre qu'un appel d'offres ne servirait pas l'intérêt public.

Médiatique

La Direction des communications de la Société est informée du dossier et un plan de communication est prévu pour répondre aux questions.

COMMENTAIRE

Si la Société ne réussit pas à s'entendre avec le fournisseur lors de la négociation du contrat de gré à gré, elle analysera les diverses avenues possibles.