

Bordereau de transmission

Dossier: 2015-05-12-10

Créé par : Greffe

Date du document :	2015-04-21	Date de transmission :	2015-05-12
Date d'échéance :	2016-05-31	Date d'échéance révisée:	

UNITÉ TRAITANTE

Requérant(e) :	Greffe du Conseil du trésor (GREFFE)
Mandataire :	Julie Blackburn, Secrétaire associée (SSMP)
Action :	Donner la suite appropriée et nous tenir informé
Comm. action :	2. Étape F: Dialogue compétitif - Transmettre au SSMP, dans un délai maximum de 30 jours suivant la réalisation de l'étape F, une reddition présentant toutes les informations pertinentes quant aux résultats obtenus dans le cadre du processus d'adjudication. (date approximative de rappel)

Commentaire requête

UNITÉ CONSULTANTE

Autre(s) mandataire(s) :	Action
--------------------------	--------

Objet :	SUIVI DU GREFFE / Autorisation à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) de conclure un contrat selon un processus d'appel d'offre public comportant des modalités particulières permettant d'assurer la qualité des produits et des services professionnels retenus pour la modernisation de ses systèmes.
Description :	Suivi du CT 214920 du 21 avril 2015
Pièce(s) jointe(s) :	
Autre(s) Référence(s) :	Dossier #: 79721
Expéditeur :	Marie-Claude Rioux
Ministère / Organisme :	

Sommaire :

APPROBATION

	Nom	Initiales	Date
Responsable du dossier	Pierre Lahare		20/02/17
Chef de service			
Directeur adjoint / Directrice adjointe			
Directeur / Directrice	Nathalie Dion		2017/02/20
Directeur général / Directrice générale	Marie-Josée Fournier		2017/02/20
Greffier	M. Claude Rioux		
Secrétaire adjoint			
Secrétaire associé(e)	Julie Blackburn		16.03.2017.
Directrice du bureau du secrétaire			
Secrétaire			
Cabinet			

Processus d'acquisition d'un progiciel de gestion intégré par la Société de l'assurance automobile du Québec

En vertu du CT 214920, du 21 avril 2015, la Société de l'assurance automobile du Québec doit dans les 30 jours suivant la réalisation de l'étape F : *Dialogue compétitif en présence d'un vérificateur externe* transmettre au Sous-secrétariat aux marchés publics une reddition de comptes présentant toutes les informations pertinentes quant aux résultats obtenus.

À la suite de la réception de 3 soumissions le 4 avril 2016 (voir reddition de comptes déposé au Secrétariat du Conseil du trésor le 20 mai 2016), la Société a :

- a) procédé à l'évaluation de la qualité des offres reçues – en présence d'un vérificateur externe (étape D terminée le 27 juillet 2016);
- b) procédé à l'évaluation de la qualité des offres reçues – en présence d'un vérificateur externe (étape E terminée le 27 juillet 2016);
- c) retenu les deux alliances finalistes, c'est-à-dire les deux soumissions ayant obtenu le plus de points et ayant obtenu la note de passage;
- d) communiqué avec les 3 alliances pour leur indiquer qu'elles poursuivent ou encore donner les résultats à l'alliance non retenue après l'étape E;
- e) réalisé le dialogue compétitif (étape F) avec chacune des deux alliances retenues. Cette étape s'est déroulée en présence d'un vérificateur externe (étape réalisée entre le 24 octobre et le 25 novembre 2016).

Par la présente, la Société rendra compte des résultats obtenus pour chacune de ces étapes.

A) ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES OFFRES REÇUES – ÉTAPE D ET ÉTAPE E

1. Contenu de chacune des étapes :

- Étape D : Qualité de la solution – adéquation de la solution pour les éléments essentiels et des technologies proposées avec les besoins de la Société;
Services professionnels en termes d'approche de réalisation;
Qualité commerciale comprenant sa capacité à fonctionner dans un mode de partenariat à partage de risques, sa santé financière et la pérennité de l'alliance et de la solution d'affaires.
- Étape E : Qualité et faisabilité de la solution aux niveaux fonctionnel et technologique comprenant la vérification de la faisabilité de la solution;
Qualité des services professionnels par l'évaluation globale des services professionnels incluant des entrevues et au besoin, la vérification de références;
Qualité commerciale – évaluation approfondie des thématiques commerciales et contractuelles.

2. Encadrement de l'évaluation des soumissions – étapes D et E

- Comité de sélection dédié :
 - ✓ Composé de membres internes et externes;
 - ✓ Le nombre de membres externes sur le comité de sélection est majoritaire assurant ainsi l'indépendance de ce dernier;
 - ✓ Analyse documentée de la composition, la neutralité et la compétence des membres impliqués dans l'évaluation des soumissions;
 - ✓ Les membres sont de même niveau, soit l'équivalent de directeurs généraux;
 - ✓ Le responsable du projet ne siège pas au comité de sélection;
 - ✓ Outre les soumissions, les membres ont eu accès aux :
 1. analyses de 22 comités aviseurs (+ de 70 participants);
 2. analyses des groupes responsables de l'intégration.

- Suivi des préoccupations des soumissionnaires tout au long de la publication de l'appel d'offres, demandes de report accordées.
- Présence de secrétaire de comité indépendant à chacune des rencontres des comités de sélection, aviseurs et d'intégration. Personnel formé par le Secrétariat du Conseil du trésor et sous la responsabilité de la Direction de la gestion et de la conformité contractuelles qui relève du RORC.
- Surveillance exercée par la haute direction et le conseil d'administration.
- Analyse de risque du processus d'appel d'offres présentée par le RORC au Comité des technologies de l'information et au Comité de vérification et de la performance :
 - ✓ Mise à jour trimestrielle;
 - ✓ Présence de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes.
- Processus expliqué aux soumissionnaires et à tous les évaluateurs.
- Firma d'auditeurs externes d'envergure responsable d'évaluer si le processus s'est réalisé de façon équitable et transparente et d'émettre un rapport public.
- Mandat confié par le Conseil d'administration à la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes de surveiller le processus d'appels d'offres.

3. Résultats :

Les 3 alliances ont obtenu la note de passage à la suite de l'évaluation de l'étape D. Au sortir de l'étape E, la Société ne retenait que les 2 alliances ayant les plus hautes notes. Une communication individuelle à chacune des alliances a suivi chacune des étapes d'évaluation D et E. Au sortir de l'étape E, l'une a appris qu'elle ne poursuivait pas compte tenu des résultats obtenus.

L'alliance non retenue pour participer au dialogue compétitif a été contactée :

- ✓ Une rencontre auprès des représentants de l'intégrateur et de l'éditeur de l'alliance et deux appels téléphoniques à l'intégrateur auront permis de bien expliquer les résultats obtenus.
- ✓ Ils se sont montrés satisfaits des informations fournies et de la transparence de la Société dans le dossier.
- ✓ Aucune démarche de contestation n'est attendue.

Le vérificateur externe a conclu après cette étape qu'il n'avait rien relevé, qui leur portait à croire que les principes d'équité et de transparence à l'égard des alliances n'ont pas été respectés dans tous leurs aspects significatifs.

B) LE DIALOGUE COMPÉTITIF (ÉTAPE F)

1. Contenu :

Vise essentiellement à préciser ou développer avec chaque soumissionnaire sélectionné une solution susceptible de répondre aux besoins de la Société et sur la base de laquelle chacun sera invité à présenter une offre finale.

Le dialogue permet :

Bonification des offres et réduction des risques via :

- ✓ une meilleure compréhension des besoins/attentes de la Société;
- ✓ une meilleure compréhension de l'offre de services des fournisseurs;
- ✓ une réduction des risques pour chacun;
- ✓ un partenariat gagnant-gagnant.

2. Encadrement du dialogue

- Les membres du comité de sélection n'ont pas participé aux travaux de dialogue afin de maintenir l'indépendance de ce dernier.
- Afin d'identifier les bonnes pratiques et les écueils potentiels liés à l'étape du dialogue compétitif, la Société a procédé à un balisage auprès :
 - ✓ d'une avocate de la Cour – spécialiste en Droit Public de la France, Docteur en Droit public et médiateur;
 - ✓ de représentants du Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports;
 - ✓ de représentants de la Société québécoise des infrastructures.
- Les règles de fonctionnement du dialogue compétitif ont été présentées aux 2 alliances simultanément.
- Des discussions avec chacune des alliances basées sur les besoins établis dans l'appel d'offres ont été tenues avec chaque alliance.
- Les discussions se sont déroulées sur la base des besoins établis à l'appel d'offres et sur les résultats obtenus aux étapes D et E.
- Les sujets à discuter au dialogue sont le reflet des points identifiés par le comité de sélection.
- Les thèmes, sujets, orientations et les documents remis aux alliances ont été validés par le comité de direction, le comité de sélection et le comité aviseur élargi en gestion contractuelle. Ce comité est composé :
 - ✓ du responsable de l'observation des règles contractuelles (RORC);
 - ✓ de la directrice des affaires juridiques;
 - ✓ du conseiller en éthique de la Société;
 - ✓ du directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes;
 - ✓ du vice-président aux technologies de l'information;
 - ✓ de la directrice de la gestion et de la conformité contractuelles;
 - ✓ d'un représentant du vérificateur de processus;
 - ✓ d'un représentant du Secrétariat du Conseil du trésor.
- Le chargé de projet a assuré le leadership et la gouvernance de cette étape.
- La Société a désigné les mêmes représentants pour tous les travaux du dialogue.
- Une attestation d'absence de collusion dans l'établissement des soumissions, tel que proposé par l'Unité permanente anticorruption (UPAC) a été obtenue de chacune des alliances.
- Signature par les alliances d'une déclaration de renonciation et quittance ainsi que d'engagements de confidentialité exigés pour tous les participants aux discussions.
- Une analyse des liens et des intérêts des participants de la Société au dialogue a été réalisée.
- Considérant la présence du même éditeur dans les 2 alliances retenues, des mesures de mitigation ont été mises en place pour assurer la saine concurrence des offres (voir section *Négociation avec l'éditeur en situation de fournisseur unique*).
- L'auditeur externe, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes ainsi que la Direction de la gestion et de la conformité contractuelles ont assisté à toutes les discussions avec les alliances.
- Toutes les précisions devant affecter l'évaluation finale ont été publiées officiellement. En effet, seuls les écrits diffusés par la Direction de la gestion et de la conformité contractuelles engagent la Société.

- Les précisions à l'appel d'offres ont été publiés électroniquement aux 2 alliances pour s'assurer qu'elles reçoivent les mêmes instructions à l'égard des besoins de la Société.
- La Société s'est assurée auprès des alliances que les travaux avaient permis de couvrir toutes leurs préoccupations.
- Les alliances ont bénéficié d'une banque de temps identique.
- La Société s'est adjoint une firme d'avocats spécialisée en droit commercial pour la négociation de certaines clauses contractuelles.

3. Résultats :

- Les modalités particulières ont été alignées sur les meilleures pratiques.
- La Société a eu l'occasion de bien préciser ses besoins et ses attentes et les questions de clarification des alliances vont dans le sens d'un niveau de compréhension adéquat.
- Les questions formulées par la Société couplées aux présentations faites par les alliances ont permis d'assurer un bon niveau de compréhension des offres reçues.
- Le dialogue a permis à la Société de bien faire comprendre les besoins énoncés à l'appel d'offres. Ce constat pourra être de nouveau évalué à la prochaine reddition de comptes, soit après l'étape d'adjudication.
- De ce dialogue, la Société a mieux compris les propositions reçues.
- Réduit les interprétations des 2 parties.
- Les clauses de responsabilités ont fait l'objet d'une attention particulière lors du dialogue compétitif.
- Les soumissionnaires ont apprécié l'expérience et considèrent que c'est une étape importante et bénéfique car cela aura permis d'approfondir la compréhension du programme et de rendre les soumissions plus conformes aux attentes de la Société.
- Les soumissionnaires considèrent que cette étape nous permettra d'être meilleurs, car il permet de mieux saisir les priorités de l'organisation, on évolue ensemble et l'on converge.
- Les soumissionnaires nous ont également mentionné que le dernier élément du dialogue soit l'analyse de risque conjointe aura permis de s'assurer d'une compréhension commune et de s'assurer d'avoir couvert l'ensemble des éléments importants (assurance qualité du dialogue).
- La vérification interne confirme également que le processus est équitable et transparent.
- Le vérificateur externe a conclu après cette étape qu'il n'avait rien relevé qui le portait à croire que les principes d'équité et de transparence à l'égard des alliances n'ont pas été respectés dans tous leurs aspects significatifs.

C. TRAVAUX DES VÉRIFICATEURS

Un mandat de vérificateur du processus d'adjudication a été confié à la firme d'expert comptable Mallette.

Afin que la firme puisse porter un jugement éclairé sur le processus d'adjudication, son mandat porte, outre le dialogue compétitif, sur l'ensemble du processus :

Étape C : Vérification des conditions d'admissibilité et de conformité
 Étape D : Analyse de la qualité des soumissions
 Étape E : Évaluation globale de la qualité des soumissions

Étape F : Dialogue compétitif

Étape G : Évaluation de la qualité des soumissions amendées

Étape H : Adjudication

Un rapport d'étape a été produit après les étapes D, E et F, dont la conclusion est qu'ils n'ont rien relevé qui les portent à croire que les principes d'équité et de transparence n'ont pas été respectés.

Le vérificateur étant avec nous tout au long du processus, la Société s'attache avec eux à l'égard des risques et mesures de mitigation à mettre en place.

De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes s'est vue confier un mandat par le Conseil d'administration de surveiller le processus d'appel d'offres.

Eux aussi ont produit un rapport après chacune de ces étapes, aucun enjeu n'a été soulevé.

D. LES PROCHAINES ÉTAPES

1. Les étapes suivantes comprennent :

- L'évaluation de la qualité des soumissions amendées;
- L'adjudication du contrat.

2. L'adjudication est prévue pour mars 2017.

CONCLUSION

Les principales mesures suivantes permettent à la Société de conclure qu'elle a mis en place un processus rigoureux lui permettant d'atteindre ses objectifs :

- ✓ Les modalités particulières d'appel d'offres autorisées par le Conseil du trésor favorisant la compétition entre les entreprises;
- ✓ La composition du comité de sélection (expertise requise et neutralité) et la clarté des attentes de l'organisation (le comité est indépendant);
- ✓ Le nombre élevé de ressources de la Société impliquées dans l'évaluation des soumissions pour appuyer les travaux du comité de sélection;
- ✓ La clarification du mode de fonctionnement du dialogue compétitif;
- ✓ L'implication de la haute direction;
- ✓ Le suivi exercé par le Conseil d'administration et de deux comités du Conseil soit le comité des technologies de l'information et le comité de vérification et de la performance;
- ✓ La présence d'un vérificateur externe de processus et son rapport public ainsi que la présence de la vérification interne tout au long du processus.

À la prochaine reddition de comptes prévue après l'adjudication, la Société fera le point sur son appréciation de son processus global.