2_X-2173

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

APPEL D'OFFRES POUR LA PRÉQUALITFICATION DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS ÉTAPE A : ÉDITEURS DE SUITE

P22899-1

ÉTAPE A FONDÉ SUR LE NIVEAU MINIMAL DE QUALITÉ

DOCUMENT D'APPEL D'OFFRES

1er MAI 2015

TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE PARTIE : L'APPEL D'OFFRES ET LA PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS 5

1 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES 5
- 1.1 LIMITATION 5
- 1.2 DÉLAI DE L'APPEL D'OFFRES ET LIEU DE RÉCEPTION DES SOUMISSIONS 5
- 1.3 RÉUNION D'INFORMATION GÉNÉRALE 5
- 1.4 LE REPRÉSENTANT DE LA SOCIÉTÉ 5
- 1.5 REGROUPEMENT D'ORGANISMES PUBLICS 6
- 1.6 LIEU D'OUVERTURE PUBLIQUE DES SOUMISSIONS 6
- 1.7 AVERTISSEMENT 6
- 1.8 AUTORISATION À CONTRACTER 8
- 1.9 ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE 9
- 1.10 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES 9
- 1.11 COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS 10
- 1.12 PROCESSUS D'APPEL D'OFFRES PUBLIC EN PLUSIEURS ÉTAPES 10
- 1.13 FICHE D'IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DU FOURNISSEUR 11
- 1.14 QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION À L'APPEL D'OFFRES 12

2 DESCRIPTION DES BESOINS 13
- 2.1 CONTEXTE ET SITUATION ACTUELLE 13
- 2.2 DESCRIPTION DE LA SITUATION CIBLE 32
- 2.3 APPROCHE D'ÉVALUATION 57
- 2.4 MODALITÉS ADMINISTRATIVES D'ADMISSIBILITÉ ET DE CONFORMITÉ REQUISES LORS DE L'ÉTAPE C, MAIS NON REQUISES À L'ÉTAPE A 59

3 CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION 60
- 3.1 COMPOSITION DE LA SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS ET LES DROITS DE PROPRIÉTÉ DES COMPOSANTES OFFERTES 61
- 3.2 DEGRÉ DE COUVERTURE DE LA SOLUTION OFFERTE EN RELATION AVEC LA PORTÉE ET LES MOYENS UTILISÉS POUR Y ARRIVER 62
- 3.3 CAPACITÉ DE LA SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS À GÉRER ET TRAITER LES VOLUMES D'INFORMATION ET DE TRANSACTIONS DE LA SOCIÉTÉ. 64
- 3.4 EXISTENCE ET UTILISATION D'UNE MÉTHODOLOGIE ÉPROUVÉE POUR L'IMPLANTATION DE LA SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS. 66
- 3.5 APPROCHE ET NIVEAU D'INTÉGRATION ET DE COHÉRENCE DE L'ENSEMBLE DES COMPOSANTES DE LA SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS 68
- 3.6 VISION D'ÉVOLUTION DES COMPOSANTES OFFERTES ET PÉRENNITÉ POTENTIELLE DE LA SOLUTION EN FONCTION DE LA PORTÉE DE LA SOLUTION RECHERCHÉE 69
- 3.7 EXISTENCE D'UN MODÈLE DE CERTIFICATION DE FIRMES CONSEILS EN MISE EN OEUVRE DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS 70

4 INSTRUCTIONS AUX FOURNISSEURS 72
- 4.1 DÉFINITION DES TERMES 72
- 4.2 EXAMEN DES DOCUMENTS 73
- 4.3 ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION 74
- 4.4 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL 75
- 4.5 SOUS-CONTRAT 75
- 4.6 ASSURANCE DE LA QUALITÉ 76
- 4.7 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT 76
- 4.8 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC 76
- 4.9 PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE (ÉGALITÉ EN EMPLOI) 77

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

4.10 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 77
4.11 DURÉE DE LA VALIDITÉ DES SOUMISSIONS 78
4.12 DURÉE DE LA VALIDITÉ DE LA LISTE DE PRÉQUALIFICATION DES FOURNISSEURS 78
4.13 RÉCEPTION DES SOUMISSIONS 78
4.14 RETRAIT D'UNE SOUMISSION 78
4.15 OUVERTURE DES SOUMISSIONS 79
4.16 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DE LA SOUMISSION 79
4.17 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES FOURNISSEURS 79
4.18 CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS 81
4.19 TRANSMISSION AUX FOURNISSEURS DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION 82
4.20 CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS 82
4.21 CHOIX DES FOURNISSEURS QUALIFIÉS 82
4.22 RÉSERVE 82
4.23 TRANSMISSION AUX FOURNISSEURS DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ 83
4.24 PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS 83
4.25 GARANTIE DE SOUMISSION 83
4.26 GARANTIE D'EXÉCUTION 84

DEUXIÈME PARTIE : CONSTITUTION DE LA LISTE DE PRÉQUALIFICATION 85

5 CONDITIONS GÉNÉRALES 85
5.1 AUTORISATION À CONTRACTER 85
5.2 COLLABORATION 85
5.3 INSPECTION 85
5.4 LANGUE D'USAGE 86
5.5 REGISTRE DES RÉSULTATS 86
5.6 VÉRIFICATION 86
5.7 CONFLITS D'INTÉRÊTS 86
5.8 SOUS-CONTRAT 87
5.9 CESSION 87
5.10 LIEN D'EMPLOI 87
5.11 LOIS ET RÈGLEMENTS 87
5.12 REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE 88
5.13 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 88
5.14 CONFIDENTIALITÉ 88
5.15 COMPUTATION DES DÉLAIS 88
5.16 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS 89

6 CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES 90
6.1 APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ 90
6.2 RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR 90
6.3 RÉSILIATION 90
6.4 PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE (ÉGALITÉ EN EMPLOI) 92
6.5 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO 92
6.6 ÉTHIQUE ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION 92
6.7 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS 93
6.8 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR 96
6.9 UTILISATION DE CLÉ USB 96

ANNEXE 1 – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION 97

ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE 98

ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES 101

ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DU FOURNISSEUR 102

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

ANNEXE 5– ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC 103
ANNEXE 6 – GUIDE À L'INTENTION DES CONSULTANTS QUI ACCOMPLISSENT UN MANDAT À LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC 104
ANNEXE 7 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ 114
ANNEXE 8 – GUIDE POUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS RENFERMANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 115
ANNEXE 9 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS 117
ANNEXE 10 – FEUILLE DE RETOUR 118

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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

1 RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

1.1 LIMITATION

Le fournisseur ne doit pas participer 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 » ni être une entreprise contrôlée directement ou indirectement par une telle personne.

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

Les soumissions concernant le présent appel d'offres doivent être présentées **avant 15 h**, **heure en vigueur localement**, le **19 mai 2015**, 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
Case postale 19600, succ. Terminus
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.

1.3 RÉUNION D'INFORMATION GÉNÉRALE

Sans objet.

1.4 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 :

Service de la conformité en gestion contractuelle et de
l'attribution des contrats
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6
Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1.5 REGROUPEMENT D'ORGANISMES PUBLICS

Sans objet.

1.6 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

1.7 AVERTISSEMENT

1.7.1 Le fournisseur doit soumettre toute question ou toute demande de modifications relatives aux documents d'appel d'offres via l'adresse courriel de l'article 1.4 « Le représentant de la Société » avant l'heure et la date limites de réception des soumissions.

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

1.7.2 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.

1.7.3 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1.7.4 Toute soumission ne satisfaisant pas à l'une ou l'autre des conditions d'admissibilité des fournisseurs ou des conditions de conformité des soumissions, décrites aux **articles 4.17 et 4.18** des instructions aux fournisseurs, sera rejetée.

1.7.5 Tout fournisseur qui est inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ne peut 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.

Le fournisseur 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.

1.7.6 Il est fortement suggéré au fournisseur de faire sa demande d'attestation de Revenu Québec le plus rapidement possible afin de pouvoir résoudre tout problème éventuel relatif à son obtention avant la date limite fixée pour la réception des soumissions. En effet, conformément à l'**article 4.9** des instructions aux fournisseurs, c**ette attestation ne doit pas avoir été délivrée plus de 90 jours avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions ni après ces date et heure**. Par conséquent, une attestation délivrée postérieurement à ces date et heure ne sera pas acceptée.

1.7.7 Un fournisseur ne peut transmettre une attestation de Revenu Québec qui contient des renseignements faux ou inexacts, produire pour lui-même l'attestation d'un tiers ou faussement déclarer qu'il ne détient pas l'attestation requise.

Il est interdit d'aider une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, de l'amener à y contrevenir.

La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le *Règlement sur les contrats de services des organismes publics* (c. C-65.1, r. 4) et rend son auteur passible d'une amende de 500 $ à 5 000 $. En cas de récidive, les amendes minimale et maximale sont portées au double.

1.7.8 L'attestation de Revenu Québec n'est pas nécessaire si le fournisseur est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1.7.9 Toute offre, tout don ou paiement, toute rémunération ou tout avantage en vue de se voir être préqualifié est susceptible d'entraîner le rejet de la soumission ou, le cas échéant, être retiré de la liste de préqualification.

1.8 AUTORISATION À CONTRACTER

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C, tel que mentionné à l'article 1.12 « Processus d'appel d'offres public en plusieurs étapes ».

1.8.1 Si le montant de la soumission fait en sorte que le contrat comportera une dépense égale ou supérieure au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, le fournisseur doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

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

Toute entreprise 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 autorisée 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.

Pour établir si une entreprise doit détenir une autorisation de contracter, il importe de calculer la dépense découlant de sa soumission en tenant compte des options telles que définies dans la réglementation applicable.

1.8.2 En cours d'exécution du contrat découlant du présent appel d'offres, dans l'éventualité où le montant de la dépense est inférieur au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, ce dernier peut obliger le fournisseur et, dans le cas d'un consortium, les entreprises le composant ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement à ce contrat, à obtenir une autorisation de contracter

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

de l'Autorité des marchés financiers dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminés.

1.9 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, le soumissionnaire déclare 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. 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. Le soumissionnaire déclare également que ni lui, ni une personne qui lui est liée, 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 au point 9 de l'Attestation.

1.10 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, le soumissionnaire reconnait 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 être préqualifié, une copie de la déclaration pourra être transmise au Commissaire au lobbyisme par la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1.11 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 le fournisseur 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 siégeant au comité de sélection, au personnel concerné de la Direction de la conformité en gestion contractuelle et du soutien administratif, 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 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.

1.12 PROCESSUS D'APPEL D'OFFRES PUBLIC EN PLUSIEURS ÉTAPES

La Société a choisi de procéder par appel d'offres public en plusieurs étapes en vue d'adjuger un contrat.

La **section 2.3 Approche d'évaluation** du document d'appel d'offres décrit le fonctionnement de ces étapes.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

1.13 FICHE D'IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DU FOURNISSEUR

À RETOURNER SUR RÉCEPTION DU PRÉSENT DOCUMENT

Titre du projet	**Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés** **Étape A : Éditeurs de suite**
Numéro du projet	**P22899-1**

FICHE D'IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT DU FOURNISSEUR

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

Nom _____

Fonction _____

Nom du fournisseur _____

Adresse postale _____

_____

_____

Courriel _____

Téléphone _____

Télécopieur _____

Adresse de retour

pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca
Service de la conformité en gestion contractuelle et
de l'attribution des contrats
333, boul. Jean-Lesage, E-1-22
Québec (Québec) G1K 8J6

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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

Titre du projet	**Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés** **Étape A : Éditeurs de suite**
Numéro du projet	**P22899-1**

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.
☐	Le projet ci-dessus mentionné ne se situe pas dans notre secteur d'activités. Notre domaine de spécialisation se rapprochant le plus de votre demande est : **(spécifier le domaine)** _____ _____
☐	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
Service de la conformité en gestion contractuelle et
de l'attribution des contrats
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 d'un appel d'offres public malgré l'obtention des documents d'appel d'offres.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2 DESCRIPTION DES BESOINS

2.1 CONTEXTE ET SITUATION ACTUELLE

2.1.1 Objet de la préqualification

La Société d'assurance automobile du Québec, appelée ci-après la « Société », requiert, par le présent appel d'offres, des soumissions de fournisseurs œuvrant dans le domaine de suites de progiciels de gestion intégrés.

La Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) est actuellement 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 est d'offrir un levier stratégique à cette transformation et d'accroître la performance opérationnelle de l'organisation et de la VPTI.

Le 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 au réseau routier (ARR) et Fonds d'assurance (FA), mais aussi de saisir l'opportunité de positionner avantageusement la Société dans l'actualisation de ses pratiques d'affaires et dans la mise en place d'un contexte favorable au support de 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 il touchera directement près de 2000 employés de même que les clients, les mandataires et les partenaires de la Société. Le programme de transformation doit être réalisé sur un horizon de cinq ans.

Pour amorcer ce grand chantier, la Société désire préqualifier des fournisseurs à titre d'éditeur de suite de progiciels de gestion intégrés.

Par suite de progiciels de gestion intégrés, la Société adhère à la définition établie par Gartner présentée ci-après.

> *« Une suite de progiciels de gestion intégrés est une stratégie technologique qui intègre de façon très serrée un ensemble de fonctions d'affaires telles que les finances, les ressources humaines, les achats et les opérations des lignes de mission d'une organisation, de la transaction d'affaires à l'écriture financière dans le but d'en accroître l'intégration et de maximiser l'efficience opérationnelle. »*

La Société désire acquérir une solution intégrée de gestion des ressources, et non pas un ensemble de modules indépendants, même s'ils proviennent d'un même fournisseur. Par solution intégrée, la Société entend notamment une suite répondant aux définitions des deux premières catégories de suite de progiciels de gestion intégrés proposées par Gartner, soit une suite conçue par l'éditeur (engineered suites) ou une suite synchronisée (synchronised suites).

À titre de référence, Gartner définit les suites de progiciels de gestion intégrés disponibles sur le marché comme pouvant se situer dans 3 catégories définies dans le tableau suivant :

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Suite conçue par l'éditeur (Engineered Suites)	Suite synchronisée (Suite intégrée par des mécanismes de synchronisation) (Synchronized Suites)	Suites assemblées par l'éditeur ou Suites « Meilleurs produits » (Vendor Branded or Best-of Breed Suites)
Base architecturale unique à travers un large éventail de fonctionnalités. Interface utilisateur commune et approche de gestion des données à travers l'ensemble des fonctions de la suite.	L'architecture peut varier par module, mais il y a généralement la superposition d'une architecture commune pour maintenir des flux de processus et de données cohérents.	Plusieurs fondations architecturales parmi les modules de la suite qui n'auront probablement pas de flux communs de processus et de données.

Sources Gartner: ERP Strategy Must Address the Challenge of Postmodern ERP (Février 2011), Gartner-ERP, SCM and CRM Suites Define the Packaged Application Market (juillet 2008).

Cet appel d'offres s'inscrit dans une démarche d'acquisition en plusieurs étapes tel que détaillé à la section « 2.3 Approche d'évaluation ». Le présent appel d'offres est la première étape de cette démarche.

La préqualification des éditeurs de suites de progiciels de gestion intégrés, dans le cadre du présent appel d'offres, est un prérequis obligatoire pour les étapes subséquentes du processus d'acquisition de la Société.

2.1.2 Contexte d'affaires de la Société

La Société est un organisme gouvernemental québécois qui relève du ministre des Transports dont le siège est situé au 333, boulevard Jean-Lesage à Québec. Elle compte près de 3700 employés. La Société couvre le territoire québécois avec un réseau comprenant près de 150 points de services.

La Société est administrée par un conseil d'administration. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit à l'application partielle de sept autres lois.

La Société a pour mission d'assurer et de protéger les personnes contre les risques reliés à l'usage de la route. En tant que principal gestionnaire du Code de la sécurité routière (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 routier 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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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. Par ailleurs, 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.

L'organigramme de la Société est présenté sur le site Internet à l'adresse suivante : http://www.saaq.gouv.qc.ca/nous/organigrammes/index.php

2.1.2.1 Modèle d'affaires intégré

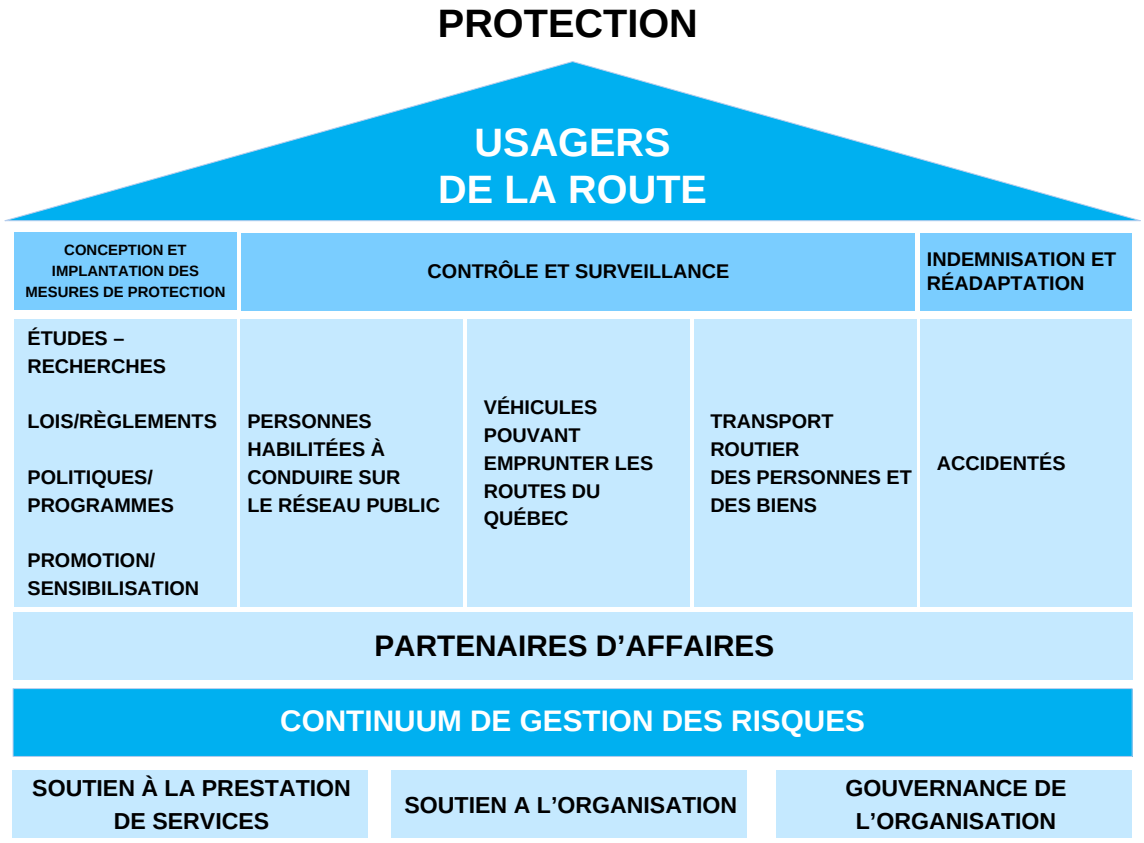
Le plan stratégique 2011-2015 de la Société a mené à la création du modèle d'affaires intégré, souvent appelé la « maison ». Ce modèle d'affaires est un outil essentiel pour illustrer qu'elle intervient à toutes les étapes de la protection des usagers de la route tout en accordant une place importante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

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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Figure 1. Modèle d'affaires intégré de la Société



2.1.2.2 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 par 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 de 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 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.[1]

[1] Le comportement humain demeure la première cause des accidents de la route en 2013. (Extrait du Rapport annuel de gestion 2013 de la SAAQ)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- En matière de surveillance et de contrôle de l'accès au réseau routier, la Société est au service des quelques 5 millions de citoyens **détenteurs de permis de conduire**, **des propriétaires** des 6 millions **de véhicules immatriculés** au Québec et des 56,000 **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 92,000 **personnes accidentées de la route**. 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 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.

2.1.2.3 Description des partenaires de la Société

La Société prend appui sur une utilisation judicieuse de partenariats 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.

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.

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**.

2.1.2.4 Volumétrie

La volumétrie de la Société représentée ci-dessous concerne l'année 2013 et doit être considérée sur une base annuelle.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Tableau 1. Faits saillants de la Société

Clients et usagers	
Nombre de titulaires de permis de conduire :	5 241 846
Nombre de véhicules en circulation :	6 191 286
Nombre de personnes accidentées :	38 098
Nombre de propriétaires et exploitants de véhicules lourds :	55 816
Transactions opérationnelles	
Nombre de nouvelles réclamations reçues :	21 608
Nombre de réclamations d'assurance traitées :	92 896
Nombre total de transactions à l'Accès au réseau routier :	22 546 340
Nombre de transactions relatives au permis de conduire :	
En centre de services	2 311 575
En centre de relation avec la clientèle (centre d'appels)	57 213
Par service postal	890 989
Chez les mandataires	1 683 143
Via les services en ligne	299 936
Paiements reçus via les institutions financières	2 498 981
Nombre de transactions relatives à l'immatriculation :	
En centre de services	1 484 373
En centre de relation avec la clientèle (centre d'appels)	39 648
Par service postal	1 630 116
Chez les mandataires	2 809 142
Via les services en ligne	944 480
Paiements reçus via les institutions financières	2 891 664
Nombre de sanctions imposées en sécurité routière :	468 400
Nombre d'appels au centre de relation avec la clientèle :	2 147 113
Diffusion de l'information :	
Nombre de dossiers transmis (extraits du registre)	18 763 865
Nombre de rapports d'accidents transmis	267 552
Nombre de diffusions d'information au Centre de renseignements des policiers du Québec (CRPQ)	24 539 183
Communications écrites :	
Nombre de pages imprimées centralement	21 millions
Nombre de lettres émises incluant les avis de paiement	18 millions
Points de services	
Centres de services de la Société	44 centres
Mandataires	environ 100
Mandataires et partenaires utilisant les portails en ligne de la Société	
Mandataires en vérification mécanique	environ 160
Commerçants (concessionnaires automobiles)	environ 800
Organismes judiciaires et quasi judiciaires, publics, privés et services de police	environ 225
Domaine financier (au 31 décembre 2012) :	
Entrées de fonds :	
Montant des encaissements	Plus de 4 milliards $
Nombre de bordereaux de dépôts	47 000
Sorties de fonds :	
Montant des remises	3 milliards $
Montant versé en indemnités	1 milliard $
Montant des frais d'administration	370 millions $
Nombre de chèques et transferts bancaires émis	Plus de 980 000
Nombre de transactions de compte à payer	Plus de 60 000

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Pour plus d'information sur les volumes transactionnels que la Société traite annuellement, veuillez consulter le document Données et statistiques 2013 accessible à partir du site Internet de la Société à l'adresse suivante :
http://www.saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/statistiques2013.pdf

2.1.3 Objectifs d'affaires de la Société

La Société est actuellement à définir son plan stratégique pour 2016-2020. L'exercice devrait être complété d'ici la fin 2015. Cependant, les actions découlant du plan stratégique 2011-2015 qui ont été engagées jusqu'à présent se poursuivent, notamment en ce qui a trait aux éléments abordés dans cette section.

En premier lieu, la Société vise à être reconnue comme une organisation performante inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission.

Les actions du plan stratégique visent entre autres à atteindre les résultats suivants :

- Améliorer le bilan routier par la diminution du nombre d'accidents de la route ;
- Réviser le contenu de son offre de services et adapter ses modalités de prestations de services ;
- Adopter une approche d'affaires et développer une meilleure synergie dans le fonctionnement de l'organisation ;
- Maintenir une gestion rigoureuse des fonds publics et renforcer les comportements éthiques.

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

2.1.4 Description de la situation actuelle

2.1.4.1 Problématique

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.

La Société désire donc procéder à l'acquisition d'une suite de progiciels de gestion intégrés pour servir d'assise à la révision de ses principaux processus d'affaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.1.4.2 ***Description des processus, des systèmes et des applications actuels***

Le portrait des processus, des systèmes et des applications présenté dans les paragraphes qui suivent permet de mieux saisir l'objet de la rénovation en cours à la Société ainsi que des travaux à réaliser. Il permet notamment de situer les principaux processus et systèmes concernés, que ce soit directement ou non.

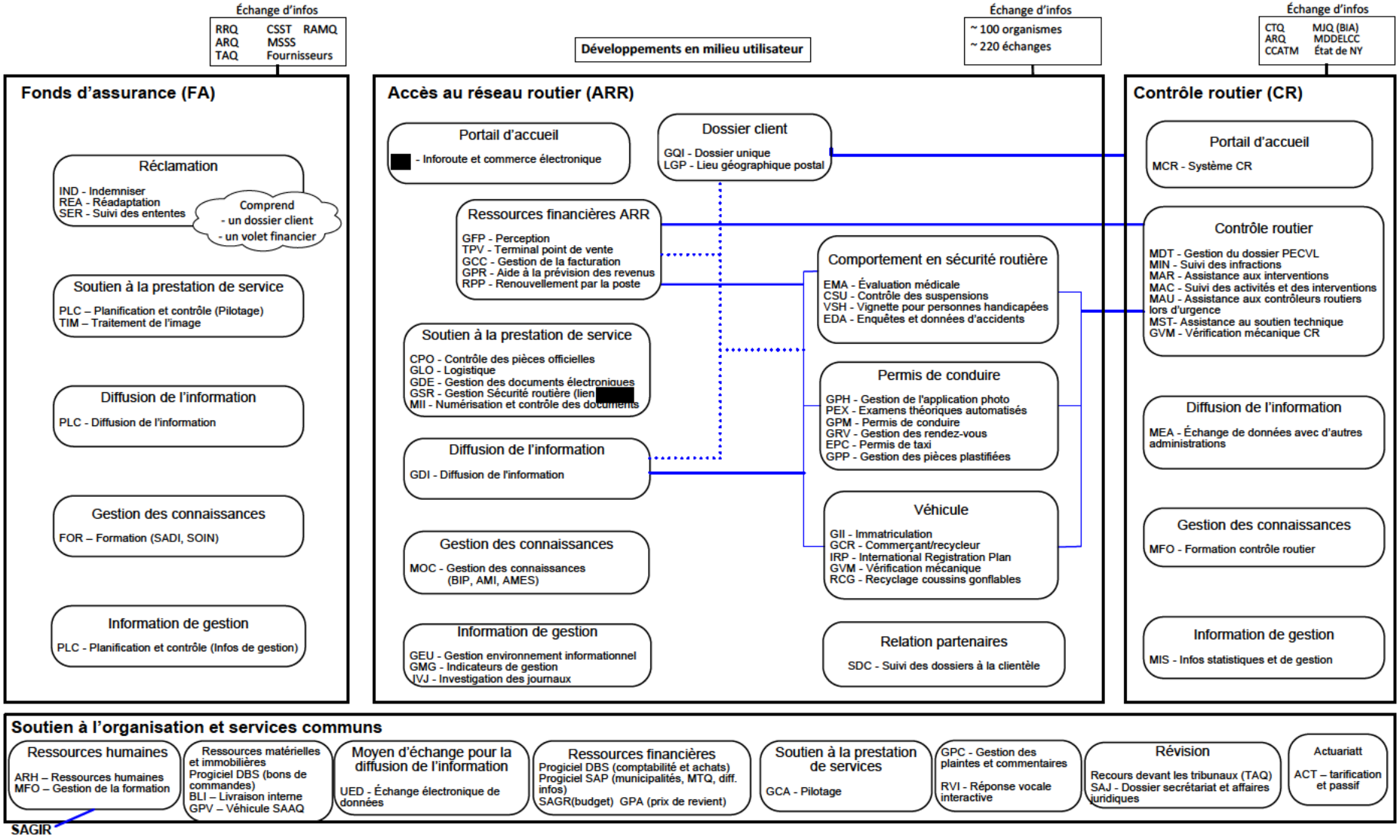
Les processus et systèmes d'information de la Société sont actuellement regroupés selon les domaines d'affaires suivants :

- Fonds d'assurance (FA)
- Accès au réseau routier (ARR)
- Contrôle routier (CR)
- Systèmes de soutien à l'organisation (c.-à-d. systèmes de gestion des ressources financières, humaines, matérielles, immobilières et informationnelles) et Services communs

Le diagramme de la page suivante présente une vue générale des systèmes de la Société, avec les principaux liens et relations qu'ils ont entre eux. Les systèmes y sont représentés sous forme d'un code de système (3 lettres) et du nom du système pour chaque domaine.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Figure 2. Portrait des systèmes informatiques de la Société



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Ce diagramme fait ressortir les principales caractéristiques de l'approche qui, jusqu'à maintenant, a été privilégiée par la Société, dont, entre autres, le développement de systèmes sur mesure, l'enrichissement du portefeuille par domaine d'affaires et l'intégration des systèmes par la création de traitements d'échanges en lot.

Les systèmes de la Société sont regroupés sous deux (2) catégories, soit les systèmes à gestion centralisée et les systèmes à gestion décentralisée qui se distinguent de la façon suivante.

- ✓ Les **systèmes à gestion centralisée** supportent normalement la mission et sont de nature stratégique. Ces systèmes sont présentés dans le portrait des systèmes informatiques de la Société (figure 2). Le nombre d'unités de traitement[2] est indiqué dans le tableau plus bas.

Tableau 2. Ampleur des systèmes informatiques de la Société

Domaines	Nombre d'unités de traitement
Fonds d'assurance (FA)	529
Accès au réseau routier (ARR)	1408
Contrôle routier (CR)	282
Soutien à l'organisation	570
Services communs (fonctions/routines communes utilisables par l'ensemble des applications)	691
Total	**3480**

- ✓ Les **systèmes à gestion décentralisée** sont ceux qui, d'envergure et de complexité limitée, peuvent être réalisés et exploités avec les connaissances d'un utilisateur non-spécialiste en technologies de l'information. Ces systèmes se nomment « Développements en milieu utilisateur (DEMU) ». Certains contribuent directement à la réalisation de processus opérationnels et contiennent des données de mission. Le tableau suivant présente le nombre de DEMUs par domaine d'affaires.

[2] Une unité de traitement à la Société est un ensemble organisé d'opérations élémentaires, délimité par un lieu, une périodicité et un mode, et est destinée à répondre à un même événement d'affaires, lequel événement est perceptible à l'usager et jugé pertinent au système en cause. Les unités de traitement sont de deux (2) types, soit d'interface utilisateur ou encore de logique d'affaires. La complexité d'une unité de traitement varie de très simple à très complexe.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Tableau 3. Nombre de systèmes à gestion décentralisée à la Société

Domaine	Nombre de DEMUs
Fonds d'assurance (FA)	35
Accès au réseau routier (ARR)	140
Contrôle routier (CR)	20
Administratif : ▪ Ressources financières ▪ Ressources humaines ▪ Ressources matérielles et immobilières ▪ Ressources informationnelles	 35 40 25 110
Total	**405**

*2.1.4.3 **Description des données actuelles***

La description des données actuelles de la Société fournit une vision de haut niveau de leur portée et leur organisation dans l'organisation, en présentant les perspectives opérationnelle et informationnelle.

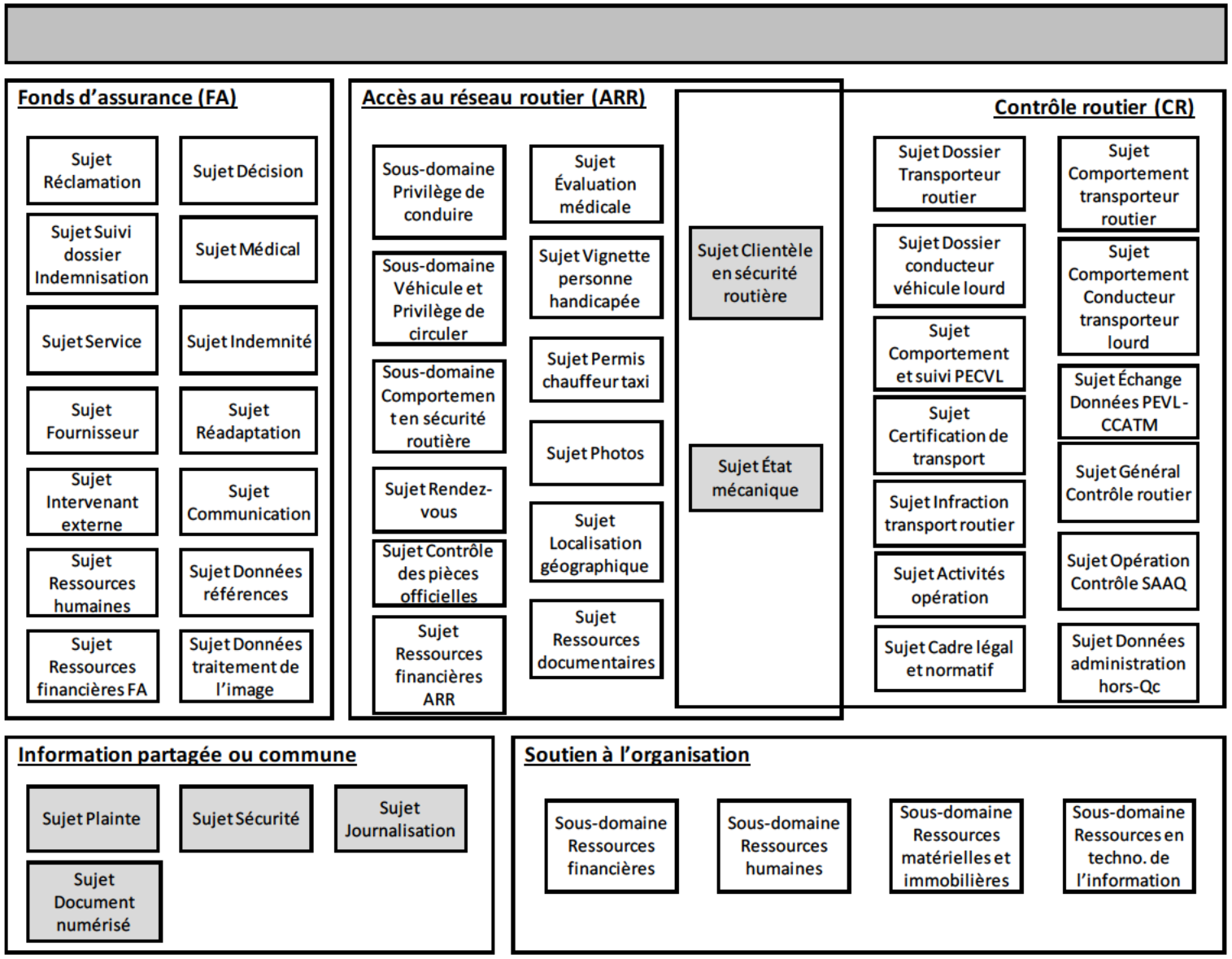
2.1.4.3.1 Volet opérationnel (situation actuelle)

Le modèle corporatif illustré ci-après représente la situation actuelle des données dites opérationnelles.

Les sujets de données sont spécifiques à un domaine d'affaires de la Société. Certains sujets sont partagés, tels que les sujets ombragés dans le diagramme « Clientèle en sécurité routière » et «Vérification mécanique» qui sont partagés par l'ARR et le FA ou encore les sujets du regroupement « Information partagée ou commune ».

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Figure 3. Modèle corporatif des données de la Société – Situation actuelle



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.1.4.3.2 Statistiques des banques de données de la Société

Les volumes indiqués dans les tableaux qui suivent représentent le nombre d'enregistrements (d'occurrences)[3] présents sur la banque de données actives des différents secteurs, en date de février 2015.

Tableau 4. Volume actuel de données

Sous-domaine / Sujet	Nombre d'enregistrements	Sous-domaine / Sujet	Nombre d'enregistrements
Accès au réseau routier		**Fonds d'assurance**	
Sous-domaine Privilège de conduire	▪ 51 000 000 Privilèges de conduire ▪ 16 000 000 Examens de conduite	Sujet Réclamation	▪ 1 500 000 Dossiers réclamation ▪ 10 500 000 Documents (archivés en données semi-actives sur [redacted] et épurés d'IDMS)
Sous-domaine Véhicule et Privilège de circuler	▪ 13 000 000 Véhicules ▪ 25 000 000 Privilèges de circuler ▪ 2 000 000 Privilèges de circuler temporaires ▪ 14 000 000 Plaques d'immatriculation ▪ 45 000 000 Certificats d'immatriculation	Sujet Services	▪ 1 000 000 Services internes ▪ 1 400 000 Services externes
Sous-domaine Comportement en sécurité routière	▪ 15 000 000 Infractions ▪ 7 000 000 Sanctions ▪ 500 000 Dossiers de véhicule saisi	Sujet Fournisseur	▪ 32 000 Fournisseurs ▪ 3 800 000 Factures fournisseur
Sujet Rendez-vous	▪ 500 000 Rendez-vous	Sujet Intervenant externe	▪ 2 900 000 Intervenants externes
Sujet Contrôle des pièces officielles	▪ 50 000 Commandes ▪ 700 000 Lots pièces officielles ▪ 5 300 000 Pièces officielles	Sujet Ressources financières FA	▪ 800 000 Chèques ▪ 1 200 000 Virements bancaires ▪ 18 975 Dossiers recouvrement
Sujet Ressources financières ARR	▪ 20 000 000 Encaissements (critère principal d'épuration est de 3 mois) ▪ 3000 Caisses ▪ 130 000 000 Écritures comptables détaillées/année (critère principal d'épuration est de 3 mois) ▪ 500 000 Écritures journal ▪ 20 000 000 Prélèvements bancaires ▪ 100 000 Dossiers recouvrement	Sujet Décision	▪ 360 000 Demandes de révision
Sujet Évaluation médicale	▪ 2 500 000 Dossiers médicaux ▪ 58 000 000 Contrôles médicaux	Sujet Médical	▪ 1 800 000 Informations médicales
Sujet Vignette personne handicapée	▪ 300 000 Dossiers pour vignettes stationnement pour handicapé	Sujet Indemnité	▪ 850 000 Rentes ▪ 15 000 000 Frais ▪ 1 000 000 Indemnités forfaitaires
Sujet Photo	▪ 12 500 000 photos	Sujet réadaptation	▪ 83 000 Dossiers de réadaptation
Sujet Localisation géographique	▪ 11 000 000 adresses courantes ▪ 21 000 000 adresses historiques	Sujet communication	▪ 20 000 000 Communications
Sujet Ressources documentaires	▪ 160 000 000 Documents indexés ▪ 100 000 000 Documents à partir de données structurées	Sujet Données traitement de l'image	▪ 20 000 000 Documents numérisés (indexation)
Sujet Clientèle en sécurité routière[4]	▪ 11 000 000 Dossiers client		
Sujet État mécanique[4]	▪ 2 500 000 Dossiers de vérification mécanique		

[3] 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.

[4] Sujet partagé avec le domaine d'affaires « Contrôle routier »

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Sous-domaine / Sujet	Nombre d'enregistrements	Sous-domaine / Sujet	Nombre d'enregistrements
	▪ 8 000 Établissements accrédités à effectuer des vérifications mécaniques		
Contrôle routier			
Sujet Dossier transporteur	▪ 235 000 Dossiers transporteur	Sujet Infraction transport routier	▪ 1 050 000 Infractions
Sujet Dossier conducteur véhicule lourd	▪ 150 000 Dossiers conducteur de véhicule lourd	Sujet Activité opération	▪ 6 200 000 Tâches reliées à des opérations ▪ 850 000 Appels
Sujet Comportement et suivi PECVL	▪ 2 000 000 Interventions administratives ▪ 1 000 000 Communications émises ▪ 400 000 Accidents transporteur routier	Sujet Échange données PEVL CCATM	▪ 1 100 000 Échanges
Sujet Comportement transporteur routier	▪ 8 000 000 Évaluations de transporteur ▪ 67 000 000 Événement participant aux évaluations	Sujet Général contrôle routier	▪ 140 000 documents numérisés reliés à des opérations de contrôle
Sujet Comportement conducteur véhicule lourd	▪ 500 000 Évaluations de conducteur	Sujet Opération contrôle SAAQ	▪ 5 400 000 Interventions ▪ 1 400 000 Documents d'intervention
Sujet Certification de transport	▪ 150 000 Certifications de transport		
Informations partagées		**Soutien à l'organisation**	
Sujet Document numérisé	▪ 95 000 000 Documents numérisés o 20 000 000 FA o 75 000 000 ARR	Sous-domaine Ressources financières	▪ 200 000 Engagements budgétaires ▪ 800 000 Écritures comptables ▪ 2 200 000 Écritures de dépense ▪ 8 600 000 Déboursés
Sujet Plainte	▪ 65 000 Plaintes	Sous-domaine Ressources humaines	▪ 13 000 employés ▪ 4000 ressources externes ▪ 2 000 000 absences

Tableau 5. Espace physique actuel des banques opérationnelles

Secteur	SGBD	Espace	Nombre de structures
Fonds d'assurance	IDMS [redacted]	166 giga 103 giga	250 records 80 tables
Accès au réseau routier	IDMS [redacted]	600 giga 440 giga	435 records 15 tables
Contrôle routier	[redacted]	167 giga	230 tables
Soutien à l'organisation : ▪ Ressources financières ▪ Ressources humaines ▪ Ressources matérielles et immobilières	[redacted]	12 giga 4 giga 1 giga	160 tables 200 tables 50 tables

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.1.4.3.3 Volet informationnel (situation actuelle)

Actuellement, l'environnement informationnel intégré (EII) à la Société met en lien les données des différents domaines d'affaires. Il permet :

- de garantir un niveau de service optimal pour les traitements opérationnels en déplaçant la production de toute l'information de gestion hors de l'environnement opérationnel;
- d'optimiser le processus de production de rapports;
- de regarder et d'analyser de façon dynamique l'information de gestion selon différentes dimensions, et ce, à l'aide de cubes.

L'EII est constitué de deux (2) espaces de travail mis à la disposition des utilisateurs 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. La CEDO sert principalement à satisfaire les besoins d'exploitation (récurrents et ad hoc) des données opérationnelles, et répond autant à des besoins opérationnels qu'informationnels. La modélisation des objets d'information de mission, d'information partagée et d'information de soutien à l'organisation respecte la modélisation fonctionnelle des données de l'environnement opérationnel. La CEDO peut contenir des données provenant de sources externes.

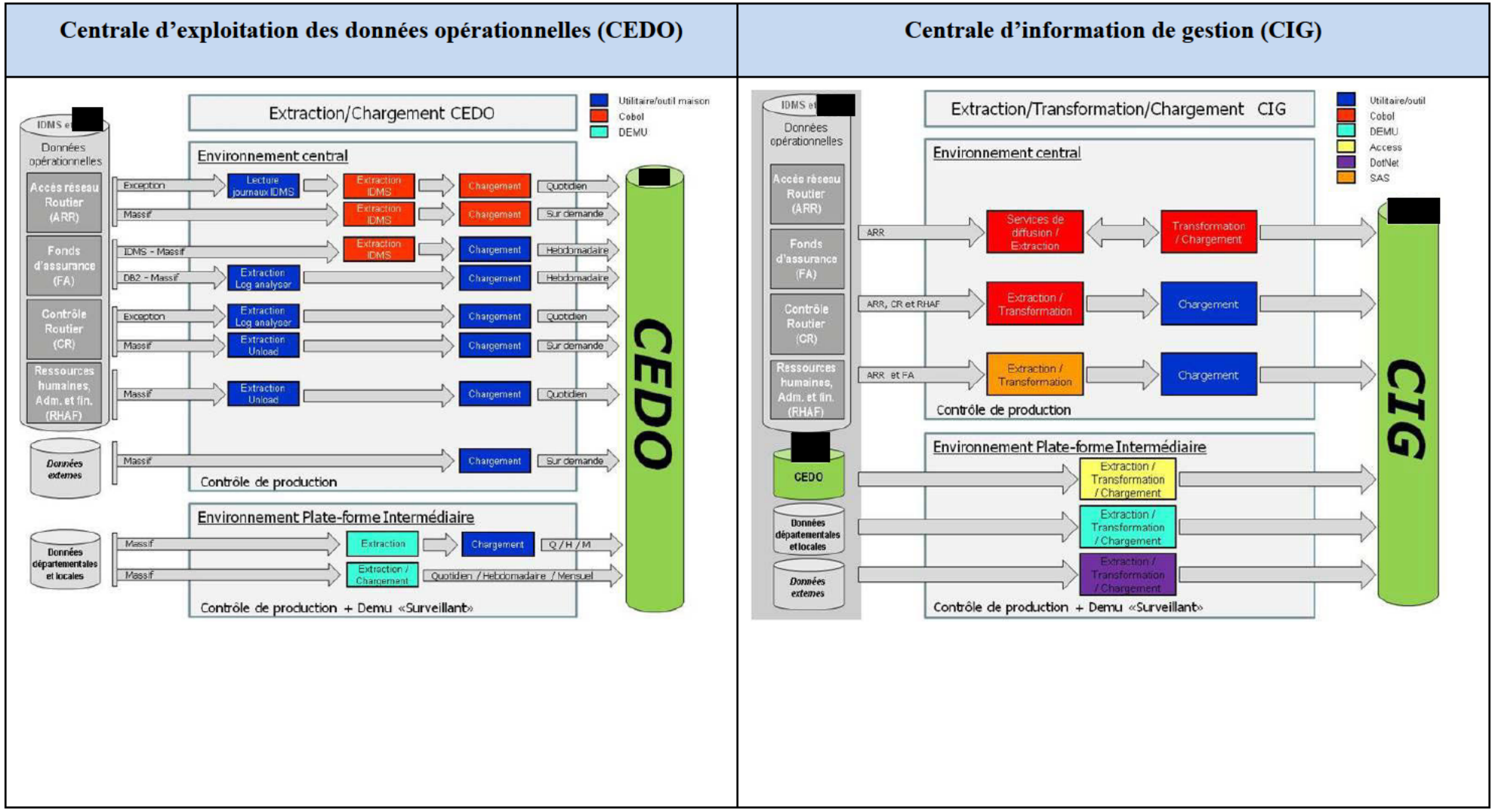
Le deuxième espace de l'EII est la **Centrale d'information de gestion (CIG)**. Cette centrale présente une toute autre modélisation que celle de la CEDO. L'information y est présentée de façon à faciliter le travail des utilisateurs et répondre aux besoins d'interrogation des données. Plus précisément, l'information est regroupée selon des sujets d'intérêts. On y retrouve des données transformées (agrégats, données calculées, données obtenues de logiques d'affaires).

Les diagrammes qui suivent décrivent les activités d'extraction, de transformation et de chargement de la CEDO et de la CIG, composant l'EII. Ils mettent en évidence la diversité des sources de données et des outils d'extraction, de transformation et de chargement actuellement utilisés dans le processus de mise à jour des données de l'EII.

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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Figure 4. Environnement informationnel intégré actuel de la Société



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

La Société utilise plusieurs outils d'interrogation de données. Pour la production de rapports, de tableaux et de graphiques, Microsoft Office Access est principalement utilisé. Quelques secteurs de la Société utilisent aussi SAS : entre autres, la Direction de l'actuariat et la Direction des études stratégiques en sécurité routière pour la production du bilan annuel statistique.

Pour la diffusion de tableaux de bord, la Société utilise les solutions Sharepoint, Excel et « SQL/Server Analysis service » de Microsoft. Le domaine d'affaires du Contrôle routier utilise également le progiciel d'exploration des données i2 d'IBM.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

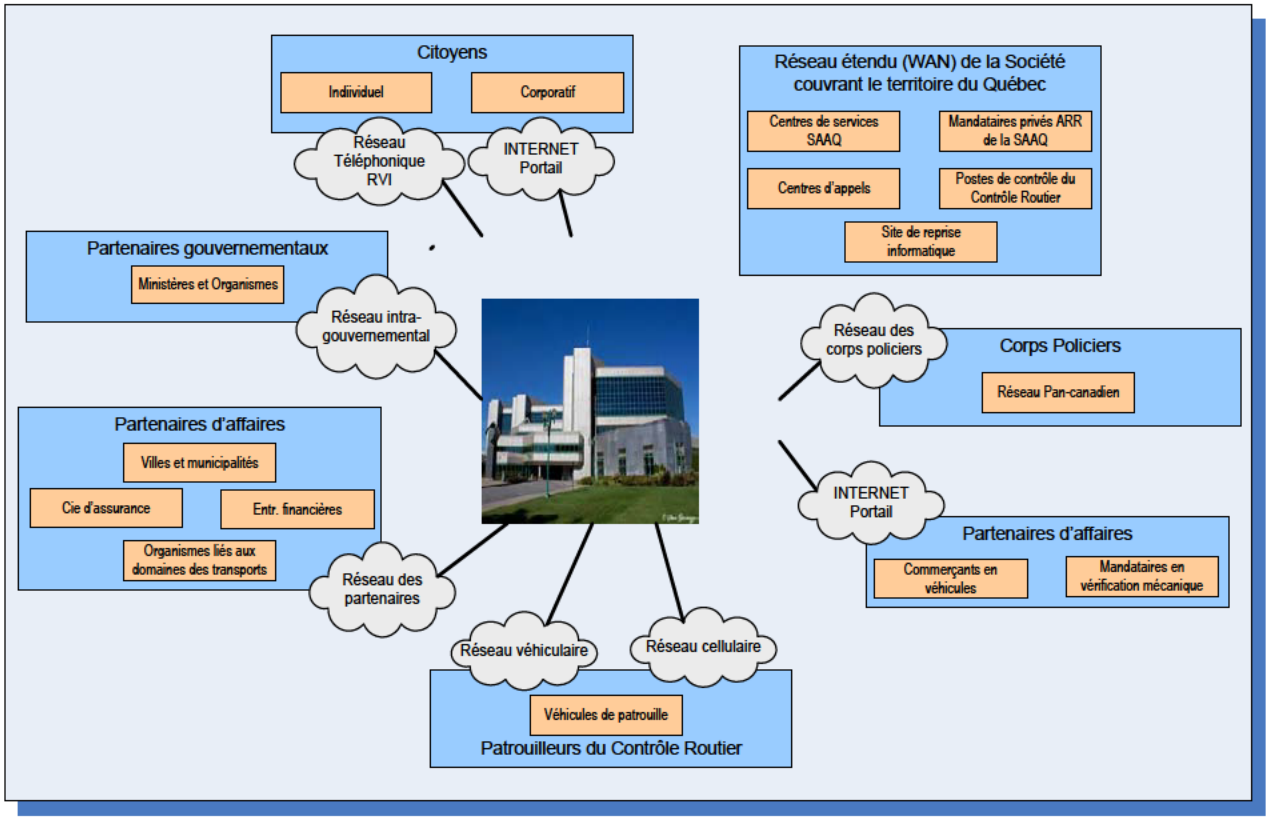
Description de l'infrastructure technologique actuelle

La description de l'infrastructure actuelle fournit une vision de haut niveau de l'écosystème technologique de la Société et permet de situer le contexte dans lequel la solution de suite de progiciels de gestion intégrés recherchée aura éventuellement à interagir.

2.1.4.3.4 Portrait global de l'écosystème technologique de la Société

Le portrait global de l'écosystème technologique de la Société fait état de la variété de réseaux par lesquels les services d'affaires sont consommés ainsi que des principaux éléments d'infrastructure qui en supportent la livraison. En raison de la mission qui lui est conférée, la Société doit être en mesure de répondre aux différentes requêtes à travers une variété de réseaux (spécialisés ou non) pour un large éventail de clients et partenaires. Le schéma qui suit fait état des principaux réseaux auxquels se greffent soit des partenaires d'affaires ou de manière plus spécifique, des canaux de distribution de services.

Figure 5. Écosystème technologique actuel de la Société



Les réseaux présentés dans le schéma précédant supportent deux (2) grands modèles de consommation de services :

- un mode transactionnel qui commande la consommation d'un service d'affaires en temps réel avec ou sans niveau de services convenu;
- un mode d'échange bidirectionnel de données qui implique des transferts massifs d'informations entre la Société et certains de ses partenaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Le caractère particulier que revêt une dimension précise de la mission de la Société, « S*urveiller et contrôler le transport routier des personnes et des biens* » amène la Société à disposer d'une unité d'intervention spécialisée dans le domaine. Les membres de cette unité ont accès à différents services d'affaires à partir de leur véhicule de patrouille et c'est à travers les ondes radio (réf : réseau véhiculaire) que les flux d'information sont transportés. L'utilisation de ce type de réseau n'est pas sans amener son lot de contraintes particulières qui doivent être considérées dès la conception d'un service d'affaires.

Pour livrer l'ensemble des services d'affaires aux citoyens et à ses partenaires, la Société s'appuie sur un écosystème technologique multiplateforme. Cet écosystème est caractérisé par l'omniprésence d'une plateforme centrale (IBM [redacted] sur laquelle sont hébergés la grande majorité du portefeuille applicatif et l'ensemble des données d'affaires. Actuellement, l'utilisation de la plateforme intermédiaire (serveurs Windows) connaît une croissance soutenue en raison d'une orientation qui favorise cette dernière pour la conception de nouveaux services d'affaires.

Le tableau suivant présente, pour chacun des domaines d'affaires, les technologies sur lesquelles s'appuie la livraison des services en mode transactionnel. À l'exception de quelques cas isolés, les traitements en différé de la Société sont, pour l'ensemble, exécutés sur la plateforme centrale.

Tableau 6. Technologiques utilisées à la Société

Domaines d'affaires	Plateforme Centrale		Plateforme intermédiaire	
	Traitement	Données	Traitement	Données
Accès au réseau routier	IDMS-DC	IDMS-DB	Dot.Net	IDMS-DB [redacted]
Fonds d'assurance	IDMS-DC	IDMS-DB	Dot.Net	IDMS-DB [redacted]
Soutien à l'organisation – volets ressources humaines et financières	CICS	[redacted]	n/a	n/a
Contrôle routier	CICS IDMS-DC [5]	[redacted] IDMS-DB	Dot.Net	IDMS-DB [redacted]

[5] Les environnements IDMS-DC et IDMS-DB sont utilisés par le Contrôle routier en consultation pour accéder aux données du domaine d'affaires de l'accès au réseau routier.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.2 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 2.1.2.1 afin d'élaborer une cible d'affaires pour la Société. Elle est de plus représentative de l'ensemble de la mission de l'organisation et se reflète dans le modèle intégré des services d'entreprise décrit dans les paragraphes qui suivent ainsi que dans les orientations stratégiques qu'elle soutient tel que défini à la figure 7 « Modèle des services d'entreprise de la Société » qui suit.

2.2.1 Description des services d'entreprise de la Société

2.2.1.1 Volet Affaires - Vision cible

Le modèle de services d'entreprise (figure 7) 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 la soutenir 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.

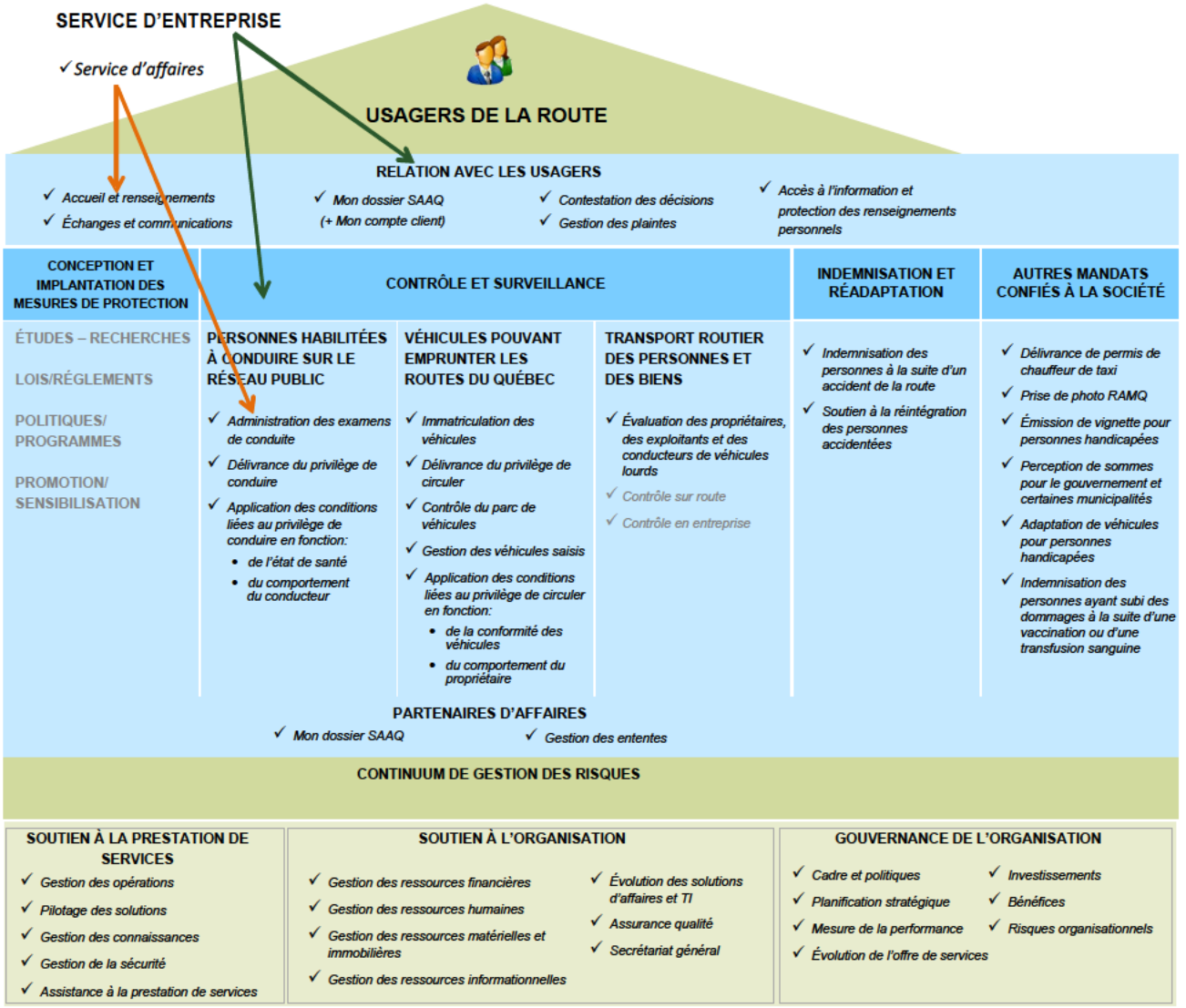
Les services d'affaires, exposés sur le modèle de services d'entreprise, couvrent tous les domaines d'activités de la Société organisés autour de la relation avec les usagers et les partenaires, les services de mission et les services en soutien à la mission. Notez que la description des services d'entreprise « Conception et implantation des mesures de protection » et « Continuum de gestion des risques » n'est pas présentée dans ce document car le premier service ne fait pas partie du programme de transformation alors que le deuxième service est encore en définition.

La page qui suit présente le modèle de services d'entreprise de la Société. Les services d'entreprise sont décrits ci-après :

- la **description du service d'entreprise ;**
- les **services d'affaires** associés à chaque service d'entreprise.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Figure7. Modèle des services d'entreprise de la Société



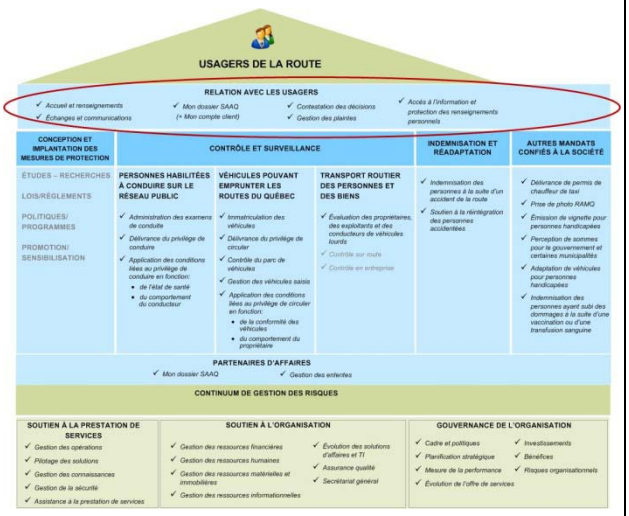
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Relation avec les usagers

Service d'entreprise

L'objectif principal est de **permettre aux clients d'interagir dans une relation d'affaires avec la Société**.

Ce regroupement 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.



Services d'affaires

- Accueil et renseignements généraux.
- Échanges et communications de documents et d'information avec les clients.
- « Mon dossier SAAQ » qui permet la consultation et la mise à jour de certaines informations telles que les coordonnées, les préférences du client en matière de mode de communication et ses rendez-vous. Le volet financier du dossier client (compte client) y est compris.
- Contestation des décisions au Tribunal administratif du Québec (TAQ) dans le cadre du traitement du dossier d'un client.
- Gestion des plaintes ou autres commentaires exprimés par les clients.
- Accès à l'information détenue par la Société et protection des renseignements personnels.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

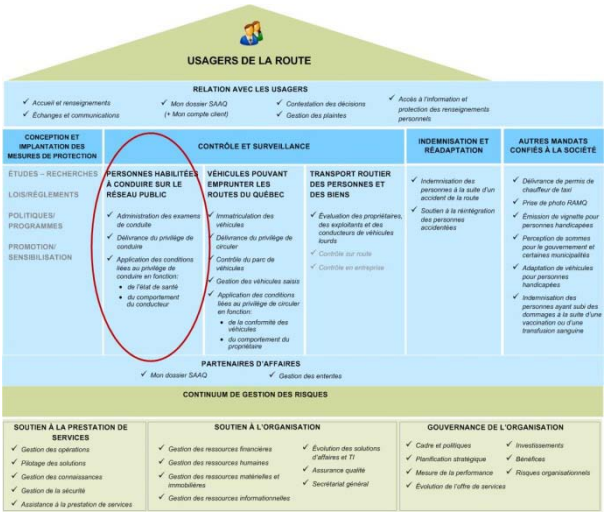
Contrôle et surveillance des personnes habilitées à conduire sur le réseau public

Service d'entreprise

L'objectif est 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 de ce privilège.

Contribue au mandat de gestion de l'accès au réseau routier pour le volet « Permis de conduire».

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.



Services d'affaires

Administration des examens de conduite

- Administration des examens de conduite théoriques et pratiques en vue d'évaluer l'acquisition ou le maintien des habiletés et compétences requises pour assurer la conduite sécuritaire des différents types de véhicules, que ce soit en vue de l'obtention d'un nouveau privilège, de réinsertion (suite à la suspension du privilège de conduire) ou de réévaluation de compétence (lorsqu'il y a doute justifié sur la capacité de conduire).
- L'accès à l'évaluation peut exiger une période minimale d'apprentissage de même qu'un délai minimum pour la reprise d'un examen suite à un échec.
- Sauf exception, l'administration des examens est faite dans les centres de services de la Société, certains mandataires sont mis à contribution pour certaines régions éloignées. Les centres de formation professionnelle sont autorisés par entente à procéder à l'évaluation pour les classes professionnelles.
- Le client doit prendre rendez-vous. À défaut de se présenter ou d'avoir annulé son rendez-vous, le client se verra charger des frais de compensation.

Délivrance du privilège de conduire

- Pour les nouveaux conducteurs (promenade ou moto), la délivrance du privilège de conduire se fait selon un principe d'accès graduel à la conduite :
  - Inscription à un cours de conduite obligatoire ;
  - Obtention du « permis d'apprenti-conducteur », permettant la conduite accompagnée pour permettre l'apprentissage à la conduite ;
  - La réussite de l'évaluation théorique et de l'évaluation pratique ;
  - La délivrance d'un « permis probatoire » autorisant un accès autonome à la conduite, mais avec des privilèges plus limités pour une période de 24 mois (zéro alcool et seuil plus bas pour les points d'inaptitude).
- La délivrance du permis de conduire offrant les pleins privilèges en ce qui a trait aux programmes de points d'inaptitude et alcool au volant.
- La possibilité d'obtenir le permis de conduire en se soustrayant à certaines obligations (cours de conduite obligatoire, examens) en faisant valoir l'expérience acquise dans une administration étrangère. Pour certaines administrations avec lesquelles le Québec a signé une entente de réciprocité, l'échange de permis de conduire permettra d'obtenir un permis québécois équivalent sans étapes additionnelles pour le client.
- La production d'une pièce officielle faisant foi du privilège accordé et des conditions ou restrictions s'y appliquant. La composition de la pièce comprend notamment les éléments suivants :
  - Des données d'identification sur le conducteur incluant sa photo et sa signature ;

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Les classes de permis traduisant les types de véhicules que le conducteur est autorisé à conduire (exemples : véhicules promenades, les différentes configurations de moto et de véhicules lourds, les véhicules d'urgence) ;
- Les mentions qui viennent préciser les limitations du privilège de conduire pour les classes dites professionnelles permettant la conduite de véhicules lourds en considérant des éléments de configuration tels le type de transmission ou le système de freinage du véhicule ou la configuration d'ensemble ;
- Les conditions qui sont des éléments restrictifs à la conduite découlant principalement de l'état de santé du conducteur ou d'une décision liée à son comportement (alcool au volant).

- La possibilité d'étendre le privilège de conduire en ajoutant des classes additionnelles au permis après avoir répondu à certaines conditions de base, notamment :
  - Posséder une expérience de conduite suffisante pour avoir droit à la classe visée ;
  - Bénéficier d'une condition médicale permettant l'obtention du privilège additionnel visé (classes professionnelles) ;
  - Obtenir le permis d'apprenti-conducteur de la classe visée pour permettre une période d'apprentissage supervisée ;
  - Avoir suivi un cours de conduite (si obligatoire) ;
  - Subir avec succès les évaluations théoriques et pratiques permettant de mesurer l'acquisition des connaissances et habiletés requises pour l'obtention du privilège visé.
- L'obligation de payer des frais lors de la délivrance du privilège de conduire et des frais annuels pour maintenir actif son privilège. Le défaut de « renouveler » son permis pendant une période de 3 ans consécutifs fait en sorte que le titulaire doit procéder à une réévaluation de ses compétences (examen théorique et pratique) pour réactiver son privilège.
- L'obligation d'une nouvelle prise de photo/signature et réémission de pièce à fréquence régulière.
- La possibilité pour un conducteur sanctionné d'obtenir la délivrance d'un « permis restreint » sur présentation d'une ordonnance de la Cour.

Application des conditions liées au privilège de conduire en fonction de l'état de santé du conducteur

- L'obligation de déclarer toute maladie ou déficit fonctionnel qui pourrait avoir un impact sur la capacité de conduire ainsi que de se prêter à un examen visuel préalablement à la délivrance du premier privilège de conduire. Le formulaire de déclaration de maladie ou déficit fonctionnel (DMDF) utilisé comme outil de dépistage est transmis à des moments clés de la relation client (exemple : à chaque transmission des avis de paiement annuel des droits du permis de conduire, lors d'une demande d'avancement de classe).
- Exigence de produire un rapport médical préalablement à l'obtention d'une classe professionnelle.
- Obligation de se soumettre à un contrôle médical pour certains titulaires ou demandeurs du privilège de conduire notamment :
  - Lorsqu'il y a déclaration d'une nouvelle maladie ou déficit fonctionnel demandant une analyse plus approfondie ; Suite à d'autres sources de dépistage (délation, recoupement de dossiers, …) ;
  - De façon périodique obligatoire pour les conducteurs professionnels ou en raison de l'âge du client ;
  - De façon statutaire pour les conducteurs faisant l'objet d'un suivi régulier en fonction de certaines maladies déclarées.
- Possibilité de soumettre un conducteur à une expertise médicale ou à une réévaluation de ses compétences.
- Application possible sur le permis de conduire de certaines « conditions » venant limiter le privilège de conduire d'un conducteur pour tenir compte de sa santé et dans certains cas, retrait du privilège.
- Possibilité pour un conducteur de se faire accorder une exemption au respect d'une norme de sécurité prévue dans le CSR, par exemple une exemption du port de la ceinture de sécurité.

Application des conditions liées au privilège de conduire en fonction du comportement du conducteur

- Application du Règlement sur les points d'inaptitude :
  - Analyse des avis de jugement découlant d'infractions au Code de la sécurité routière et attribution d'un nombre de points d'inaptitude proportionnel à la gravité de la faute ;
  - Surveillance des seuils atteints en fonction des tolérances liés aux différents types de permis et révocation du privilège de conduire, s'il y a lieu ;
  - Obligation de subir un examen de réinsertion (examen théorique) pour les titulaires d'un permis probatoire ou d'un permis de conduire qui désirent réactiver leur privilège après la durée de révocation de celui-ci.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- Application des articles de Loi encadrant la conduite avec les facultés affaiblies :
    - Analyse des infractions liées à la conduite avec les facultés affaiblies dans le contexte global du dossier du client (exemple : récidive) et application de la sanction appropriée.
    - En collaboration avec des partenaires, gestion des dossiers et des actions à prendre pour permettre aux contrevenants de pouvoir réobtenir leur privilège de conduire avec ou sans restrictions suite à l'application de leur sanction :
        - Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ) pour l'évaluation des personnes sanctionnées par rapport à leur capacité de dissocier consommation d'alcool ou drogue et conduite automobile ;
        - Société GIS inc. (Lebeau vitre d'autos) pour l'installation et le suivi de l'utilisation des dispositifs détecteurs d'alcool sur les véhicules des contrevenants autorisés à conduire seulement sur des véhicules munis de ces dispositifs (condition I ou X sur le permis) ;
        - Ministère de l'éducation des loisirs et des sports (MELS) et les commissions scolaires pour la formation Alcofrein qui est un préalable à la ré-obtention pour certains dossiers.
    - Application des sanctions découlant de l'application des articles de Loi sanctionnant les comportements dangereux (exemples : car surfing, courses de rue).
    - Possibilité pour un conducteur sanctionné d'obtenir la délivrance d'un « permis restreint » sur présentation d'une ordonnance de la Cour.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

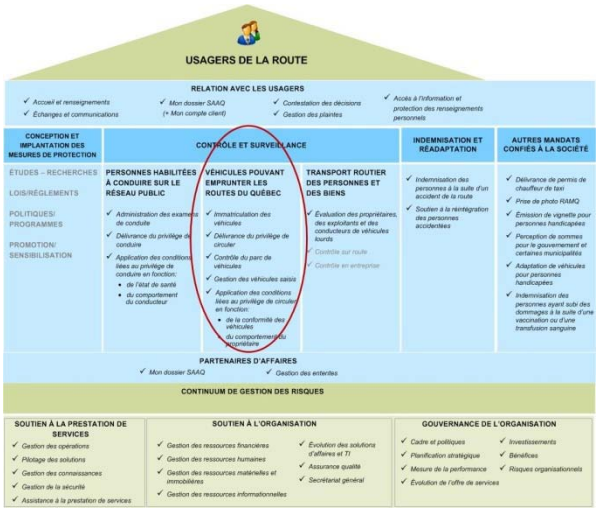
Contrôle et surveillance des véhicules pouvant emprunter les routes du Québec

Service d'entreprise

L'objectif est 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.

Contribue au mandat de gestion de l'accès au réseau routier pour le volet « Contrôle du parc automobile québécois ».

Au Québec, tout propriétaire d'un véhicule routier doit l'immatriculer, à moins d'en être exempté par le Code de la sécurité routière.



Services d'affaires

Immatriculation des véhicules et délivrance du privilège de circuler

- Obligation pour une personne qui devient propriétaire d'un véhicule de l'immatriculer dès qu'il en prend possession. Certaines exemptions s'appliquent dont, entre autres, les véhicules entreposés par un commerçant en vue de les vendre.
- Le numéro d'identification véhicule (NIV) est l'élément utilisé pour identifier distinctement les véhicules enregistrés. Il provient de la description de véhicule neuf (DVN), d'un ancien certificat d'immatriculation ou autres preuves de propriété pour les véhicules importés.
- La plaque émise lors de l'immatriculation sert d'identifiant pour faciliter le contrôle visuel par les agents de la paix. Elle permet notamment de détecter certains types d'utilisation autorisés pour le véhicule (exemple : plaques commerciales).
- Le certificat d'immatriculation est la pièce officielle remise au client qui identifie le véhicule et son propriétaire, le no de plaque attribué ainsi que l'information sur le privilège de circuler (date d'entrée en vigueur et d'expiration). Il contient notamment une section spécifique pour appuyer la démarche de transfert de propriété.

Délivrance du privilège de circuler

- Certaines autres pièces officielles viennent confirmer l'octroi de privilèges de circuler temporaires ou conditionner leur utilisation, par exemple :
  - Les différentes catégories de certificats temporaires, les permis spéciaux ou certificats pour un voyage qui permettent la circulation d'un véhicule pour une durée limitée et sous certaines conditions ;
  - Les plaques X, utilisées par les commerçants ou fabricants pour les essais routiers de véhicules (cette plaque a la caractéristique de n'être attachée à aucun véhicule en particulier, mais donne un privilège de circuler lorsque la plaque y est fixée) ;
  - Les certificats d'exemption pour pneus d'hiver permettant de se soustraire aux obligations de la Loi, par exemple lors de l'utilisation du véhicule pour quitter le Québec ou y revenir.
- Des montants (droits d'immatriculation, contribution d'assurance, frais administratifs, contribution spéciale s'il y a lieu) sont requis au moment de l'immatriculation et annuellement pour pouvoir conserver le privilège de circuler. Ces montants sont établis en fonction notamment du type de véhicule et de l'usage qui en est fait.
- Un véhicule qui circule sur le territoire d'une province du Canada ou d'un État des États-Unis doit normalement porter une immatriculation de cette province ou de cet État. On fait cependant une exception

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

pour le véhicule de promenade d'un non-résident qui circule temporairement sur le territoire de la province.

- L'entente « International Registration Plan » (IRP) permet qu'un seul certificat et une seule plaque soient délivrés pour les véhicules qui font du transport inter-administration en Amérique du Nord. Le véhicule est considéré comme dûment immatriculé dans chaque province ou État pour lesquels les droits sont payés.

Les services d'affaires d'immatriculation des véhicules et de délivrance du privilège de circuler se déclinent en :

- Immatriculation d'un véhicule ;
- Émission d'un privilège de circuler ;
- Transfert de propriété ;
- Émission d'un privilège de circuler temporaire ;
- Remisage/dé-remisage/mise au rancart d'un véhicule ;
- Modification au descriptif ou à la catégorie d'usage d'un véhicule ;
- Émission et remplacement du certificat d'immatriculation ou de la plaque ;
- Facilités de gestion de la flotte de leurs véhicules offertes aux propriétaires (regroupement dans des parcs, gestion des no. d'unité, modification à la subdivision…) ;
- Délivrance du privilège de circuler en vertu de l'entente IRP ;
- Paiement annuel des sommes dues pour la prolongation du privilège de circuler.

Contrôle du parc des véhicules immatriculés au Québec

- Le suivi de la chaine de propriété d'un véhicule pendant sa durée de vie utile.
- Le suivi de l'importation et de l'exportation des véhicules.
- L'émission d'une plaquette de numéro d'identification de véhicule (NIV) pour un véhicule artisanal, modifié ou pour un véhicule connu de la Société dont la plaquette a été perdue, volée ou mutilée.

Gestion des véhicules saisis

- Lorsqu'informée de la saisie d'un véhicule par un agent de la paix, la Société émet au propriétaire du véhicule un avis de saisie formel.
- Le propriétaire d'un véhicule saisi peut récupérer son véhicule avant l'expiration de la saisie en effectuant une demande de mainlevée de saisie auprès de la Société ou en procédant via une requête à la Cour. La Société procède alors à l'analyse de la pertinence de cette demande en tenant compte notamment du contexte présenté par le client et de l'information du procès-verbal de saisie rédigée par l'agent de la paix.
- Lorsque la mainlevée de saisie est accordée ou lorsque la période de saisie est écoulée, le propriétaire peut récupérer son véhicule auprès de la fourrière après avoir payé les frais afférents (remorquage, frais de garde). La fourrière doit obtenir l'autorisation de la Société pour libérer le véhicule.
- Dans le cas où le véhicule n'est pas réclamé, la Société procède à la disposition du véhicule en le cédant à la fourrière ou en le vendant à l'encan, et ce, en fonction de la valeur marchande du véhicule, tel que spécifié au Code de la sécurité routière.

Application des conditions liées au privilège de circuler en fonction de la conformité des véhicules

- Obligation de faire vérifier périodiquement (1 ou 2 fois par année selon les catégories) l'état mécanique des véhicules destinés principalement au transport de biens et des personnes, dont le poids nominal brut est de 4 500 kg ou plus, pour les véhicules d'urgence, les dépanneuses, les autobus, les minibus, les taxis et les véhicules servant à l'enseignement de la conduite (motocyclettes, véhicules automobiles).
- En vertu du programme « Perte totale », par l'obligation de faire inscrire sur le certificat d'immatriculation une mention reflétant l'état du véhicule lorsque suite à un accident ou autre circonstance il y a eu dégradation majeure de l'état du véhicule (exemples : gravement accidenté, irrécupérable, …).
- Obligation de soumettre un véhicule gravement accidenté reconstruit à une expertise technique et une vérification mécanique afin de s'assurer qu'il n'y a pas de risques à réémettre une autorisation de circuler.
- Obligation de soumettre les véhicules d'occasions importés ou remisés depuis plus de 12 mois ou n'ayant pas été autorisés à circuler sur un chemin public pendant plus de 12 mois, à une vérification mécanique pour s'assurer de leur état sécuritaire avant d'octroyer un privilège de circuler.
- Obligation d'obtenir l'aval de la Société (service de l'ingénierie) pour tout véhicule de nouveau type (véhicule émergeant), adapté ou artisanal pour lequel on désire obtenir une autorisation de circuler sur les routes du Québec et pour toute demande d'exemption à une mesure de sécurité prévue au Code de la Sécurité routière (CSR).
- Obligation d'obtenir de la Société la reconnaissance de certains véhicules comme véhicules d'urgence ou la reconnaissance du droit d'installer sur un véhicule certains équipements de signalisation particuliers pour

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

des fins de reconnaissance d'un statut particulier sur la route (en vertu du « Règlement sur les véhicules d'urgence et les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants »).

Application des conditions liées au privilège de circuler en fonction du comportement du propriétaire

- Dans certaines situations où un propriétaire est en infraction (conduite avec facultés affaiblies, grand excès de vitesse, interdiction de circuler, etc.), un véhicule peut être saisi par un agent de la paix. Il est alors généralement remorqué dans une fourrière en attendant que le propriétaire puisse le récupérer.
- Lorsqu'une personne est déclarée coupable d'une infraction reliée à l'alcool (incluant le refus d'obtempérer à un ordre d'un agent de la paix ou à un délit de fuite), la Société, sur réception de l'avis de jugement, vérifiera l'historique du dossier afin de déterminer si cette personne doit être identifiée comme étant un récidiviste ou multirécidiviste. Dans l'affirmative, elle se verra appliquer une sanction ICA «Interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier ».
- Un propriétaire de véhicule qui obtient un privilège de circuler est tenu de souscrire à une assurance responsabilité pour dommages matériels. Suite à la réception d'avis de jugement ou sur base d'échantillonnage, la Société vérifie que les propriétaires respectent bien cette obligation à défaut de quoi le véhicule sera mis en interdiction de circuler.

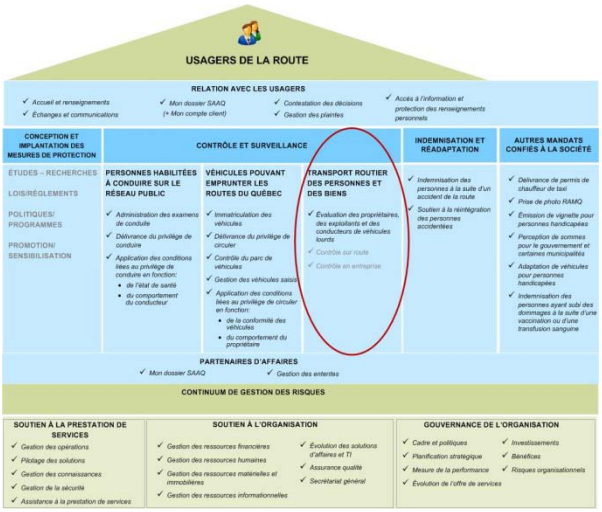
©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Contrôle et surveillance du transport routier des personnes et des biens

Service d'entreprise

L'objectif est 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 :

- les conditions, le suivi et les contrôles applicables dans l'exercice des fonctions du **conducteur de véhicules lourds**
- les conditions, le suivi et les contrôles particuliers applicables aux **véhicules utilisés** dans l'industrie du transport des personnes et des biens



Contribue au mandat de surveillance et de contrôle du transport routier des personnes et des biens.

Pour livrer certains segments de service d'entreprise, la Société dispose d'une force d'intervention avec des pouvoirs d'agents de la paix, soit « Contrôle routier Québec »

Services d'affaires

Évaluation des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL)

- Les transporteurs de biens et de personnes déterminés dans la « Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds » sont tenus de s'inscrire à la Commission des transports du Québec (CTQ) au « Registre des Propriétaires, exploitants de véhicules lourds ».
- Pour chaque propriétaire et exploitant de véhicules lourds de même que pour chaque conducteur de véhicules lourds, la Société constitue un dossier comportemental à partir des résultats constatés lors des contrôles sur route et en entreprises, principalement ceux effectués par les agents de «Contrôle routier Québec». À ces fins d'évaluation du comportement, sont notamment considérés les évènements suivants :
  - les rapports, constats d'infraction et déclarations de culpabilité à l'encontre des entreprises et des conducteurs des véhicules lourds qu'elles utilisent ;
  - les résultats des vérifications mécaniques effectuées lors des contrôles sur route ;
  - les résultats d'inspections en entreprise, y compris ceux qui ne révèlent aucune irrégularité ;
  - les accidents impliquant un véhicule lourd ;
  - les évènements survenus sur les territoires des autres administrations canadiennes.
- La Société identifie, parmi les PECVL et selon ses politiques administratives (la Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds et la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds), ceux dont le comportement présente un risque et qui, en conséquence, doivent faire l'objet de contrôles particuliers.
- Le propriétaire ou l'exploitant est évalué sur la base de son dossier en tenant compte notamment de l'envergure de sa flotte et de son activité. Lorsqu'il atteint 50% ou 75% du seuil d'une des zones de comportement, des lettres d'avertissement lui sont transmises et les dossiers ayant atteint ou dépassé le seuil d'une des zones de comportement sont soumis à la CTQ pour analyse. La Société peut aussi, dans des situations exceptionnelles et après évaluation sommaire au comité consultatif, soumettre à la CTQ des dossiers de PECVL.
- La CTQ, après étude d'un dossier référé par la Société par toute personne ou de sa propre initiative peut :
  - interdire l'exploitation de véhicules lourds au propriétaire ou exploitant ;
  - imposer des conditions particulières à l'exploitation (exemples : vérifications mécaniques

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

intensifiées, imposition d'équipements de contrôle et sécurité, cautionnement,…) ;
    - imposer des conditions ou exiger à la Société d'interdire à un conducteur de véhicules lourds la conduite de ceux-ci ;
    - rendre inapte totalement ou partiellement un propriétaire ou un exploitant ;
- La Société sera alors mise à contribution pour appliquer certaines de ces décisions.

Contrôle sur route

- La Société via « Contrôle routier Québec » réalise des activités régulières sur le réseau routier aux fins de contrôler les mouvements de transport et d'intervenir sur ceux qui sont non conformes par rapport aux Lois et règlements couverts dans l'application de son mandat. Pour ce, les contrôleurs routiers disposent de postes et d'aires de contrôle construits dans des endroits névralgiques pour opérer certains de ces contrôles dans des conditions optimales et sécuritaires et ce dans des périodes pouvant couvrir 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Contrôle en entreprise

- Les contrôleurs routiers réalisent, suite à des plaintes, dénonciations et signalements, des contrôles en entreprise en inspectant et en enquêtant auprès des entreprises de transport de personnes et de biens, et afin que les comportements à risque soient corrigés.
- Les agents du contrôle routier assurent la gestion du programme d'entretien préventif (PEP) qui permet aux propriétaires de véhicules lourds d'être exemptés de la vérification périodique obligatoire de l'état mécanique des véhicules prévue par la Loi. Ils assistent les entreprises de transport dans la mise en place de ce programme, font les vérifications de conformité nécessaires pour reconnaître ou non le programme et s'assurent du respect des normes (fréquence des entretiens, compétence des mécaniciens, etc.) en contrôlant les dossiers d'entretien et l'état des véhicules.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

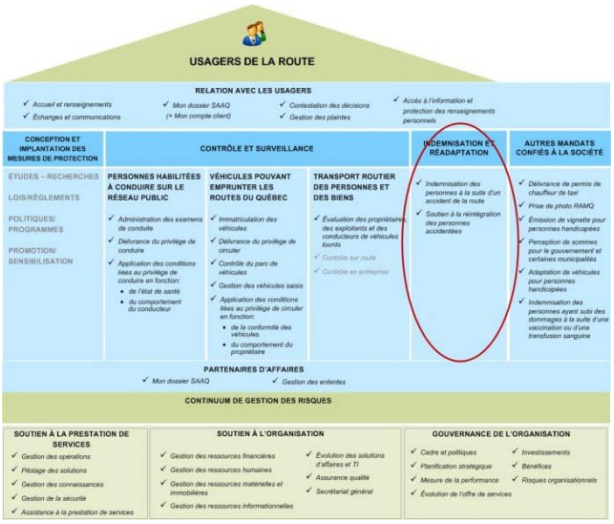
Indemnisation et réadaptation

Service d'entreprise

L'objectif est d'**intervenir auprès des personnes qui ont subi des dommages corporels à la suite d'un accident de la route**.

Contribue au mandat d'indemnisation des personnes accidentées de la route.

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, et cela qu'il soit responsable ou non de l'accident ou que l'accident survienne au Québec ou ailleurs dans le monde. L'objectif principal de ce régime d'assurance est de garantir à tous une indemnisation équitable, tout en réduisant les frais d'administration de l'assurance automobile.



Services d'affaires

Indemnisation

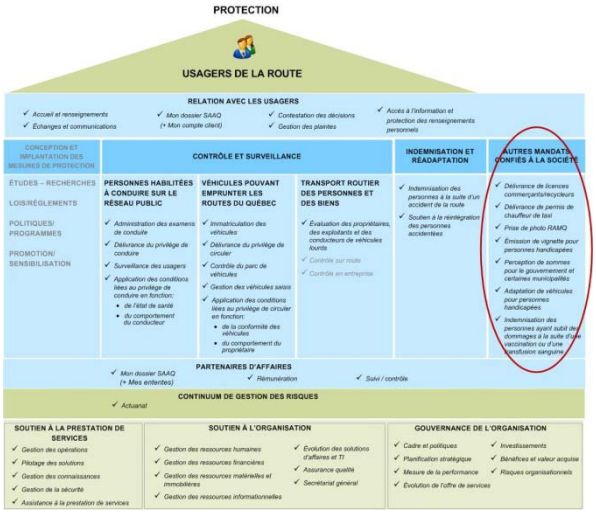
- L'indemnisation des personnes accidentées de la route permet le remboursement des frais engagés par une personne accidentée de la route. Il permet le versement d'une indemnité pour compenser la perte de revenu découlant de cet accident ainsi que le versement de sommes pour dédommager les personnes qui subissent une perte de jouissance de la vie en raison des dommages laissés par l'accident. Ce service d'affaires permet également le versement d'une indemnité forfaitaire à la famille de la personne décédée à la suite d'un accident, ou encore à l'étudiant qui, en raison des blessures liées à l'accident, doit suspendre ses études.

Réadaptation

- Le soutien à la réintégration des personnes accidentées permet, quant à lui, de contribuer à la réadaptation d'une personne accidentée en prenant les mesures nécessaires pour qu'elle retrouve, le plus tôt possible et au meilleur coût, un potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle le plus près possible de sa situation précédant l'accident. Le potentiel d'intégration retrouvé doit pouvoir se maintenir à long terme. Ainsi, la Société oriente la personne accidentée vers des services professionnels publics ou privés qui ont pour but de la soutenir dans sa démarche de réadaptation. Le remboursement de ces frais ainsi que ceux de fournitures spécialisées, de formation, d'appareils ou d'équipements spéciaux, l'adaptation du domicile ou du véhicule automobile, sont des mesures qui peuvent être prises pour soutenir la personne accidentée dans sa démarche de réadaptation visant son retour à la vie normale et sa réintégration dans la société, dans son parcours scolaire ou sur le marché du travail.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Autres mandats confiés à la Société

Service d'entreprise	
L'objectif est de permettre 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 ou l'un de ses ministères ou organismes, en raison notamment de son expertise, ses infrastructures, son réseau ou ses actifs. Les processus d'affaires déjà existants sont mis à contribution pour la réalisation de ses mandats lorsque pertinent.	
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. 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 ou de véhicules et qui n'est pas accidentée de la route.	

Mandats actuellement confiés à la Société

- Délivrance de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées pour le compte du ministère des Transports du Québec (MTQ)
- Prise de photo pour la carte d'assurance maladie et réception du formulaire de consentement au don d'organes et de tissus pour le compte de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Perception de sommes pour le gouvernement et certaines municipalités
    - Exemples : la taxe de vente, la taxe sur le carburant, la taxe pour financer le transport en commun de l'agglomération de Montréal ainsi que la contribution annuelle des automobilistes au transport en commun.
- Récupération de sommes dues par les citoyens au gouvernement et aux municipalités, en utilisant le pouvoir coercitif de la Société notamment par la suspension du privilège de conduire, du privilège de circuler et l'interdiction de transiger des véhicules (vente, achat) pour les clients en situation d'amendes non payées.
- Délivrance de permis des chauffeurs de taxi et perception des droits et des frais pour le compte du ministère des Transports, sur tout le territoire québécois sauf pour celui de la ville de Montréal
- Administration du programme d'adaptation des véhicules de personnes handicapées pour le compte du MTQ
- Indemnisation des personnes ayant subi des dommages à la suite d'une vaccination ou d'une transfusion sanguine pour le compte du ministère de la Santé et des Services Sociaux

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

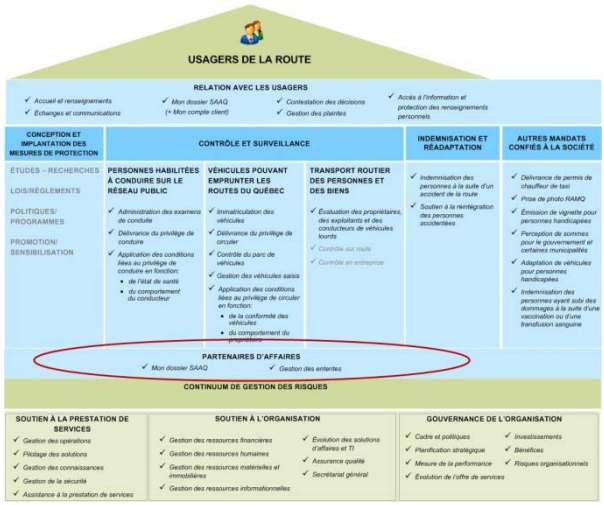
Partenaires d'affaires

Service d'entreprise

L'objectif est que la Société prenne appui sur une utilisation judicieuse de partenariats 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 et 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, l'un de ses ministères ou organismes, ou toute autre entreprise privée, font aussi l'objet de partenariats d'affaires entre la Société et les mandants.

Sont aussi considérés comme partenaires les «clients» de la Société qui sont abonnés aux services de diffusion ou d'échange d'information, généralement encadrés par des ententes formelles ou informelles, dont les modalités sont préalablement établies notamment dans le respect de la loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.



Permet d'encadrer les relations d'affaires entre la Société et chacun de ses partenaires pour toutes les ententes relatives à la prestation des services, la diffusion ou l'échange d'informations, l'approvisionnement de produits spécialisés en soutien à sa mission et la réalisation de certains mandats. Par contre, les contrats d'approvisionnement de fournitures ou ressources externes octroyés à des fournisseurs dans le cadre de la gestion administrative de la Société ne sont pas inclus dans la notion de «Partenaires d'affaires».

Services d'affaires

- **« Mon dossier SAAQ »** permet la constitution du dossier du partenaire en relation d'affaires avec la Société. Les partenaires ont le loisir d'accéder à leur propre dossier afin notamment de consulter les informations sur leurs ententes ainsi que mettre à jour certaines informations dont leurs coordonnées postales, électroniques et téléphoniques ainsi que leurs préférences de mode de communications.
- **Gestion des ententes** permet l'inscription et la gestion de chacune des ententes établies entre la Société et le partenaire. En effet, les relations d'affaires établies entre un partenaire et la Société sont généralement encadrées par des ententes formelles ou informelles où sont précisées toutes les modalités entourant la relation d'affaires notamment l'objet de l'entente, les lois et règlements applicables, les personnes ressources habilitées, les mesures de suivi et de contrôle.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Soutien à la prestation de services

Service d'entreprise

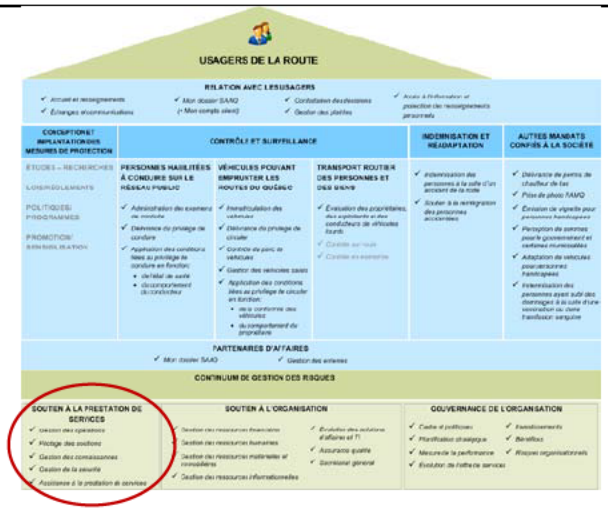
L'objectif est que la Société dispose de services de gestion et de gouvernance ainsi que d'une administration compétente, en soutien à la réalisation de sa mission. L'un de ces services, sans lequel la Société ne pourrait pas atteindre ses objectifs, est le ***Soutien à la prestation de services.***

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;
- la gestion des pièces officielles;
- la conception et l'évolution des processus de gestion des communications écrites;
- l'assurance qualité des décisions et des opérations;
- les investigations et les enquêtes en matière de détection de la fraude.

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 aux employés;
- la gestion de la sécurité[6].



Services d'affaires

- Gérer les opérations
  - Gérer les effectifs et les assignations
  - Assurer la qualité des décisions et des opérations
  - Prévention de la fraude (investigation et enquêtes)
  - Gérer les pièces officielles (exemples : plaque d'immatriculation, vignette de conformité de vérification mécanique) de l'acquisition, jusqu'à l'utilisation des pièces par le personnel autorisé
  - Gérer les communications écrites
    - Concevoir et gérer les gabarits (de leur création à leur mise en œuvre)
    - Gérer le cycle de vie complet des communications écrites
  - Gérer les caisses des points de services (comptabiliser et balancer)
- Piloter les solutions
  - Piloter les processus d'affaires
  - Piloter les solutions informatiques
- Assister la prestation de services des employés (aide à la tâche, banque de connaissances)
- Gérer la sécurité
  - Assurer la sécurité des informations

[6] La gestion de la sécurité à la Société s'exerce à plusieurs niveaux dans l'organisation. Le choix d'exposer le service dans le sous domaine Soutien à la prestation de services vient renforcer son rôle principal d'assurer la confidentialité, la disponibilité, l'intégrité et l'accès de l'information nécessaire à la réalisation de la mission de la Société. Ce choix ne réduit en rien le rôle de la sécurité dans les autres sphères de la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

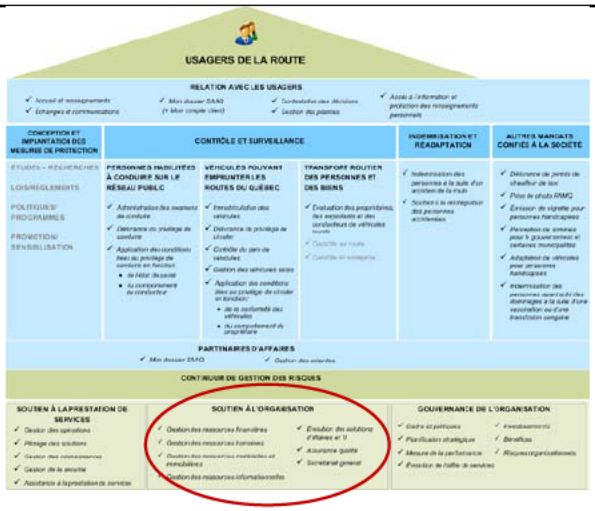
Soutien à l'organisation

Service d'entreprise

L'objectif est que la Société dispose de services de gestion et de gouvernance ainsi que d'une administration compétente, en soutien à la réalisation de sa mission. L'un de ces services, sans lequel la Société ne pourrait pas atteindre ses objectifs, est le ***Soutien à l'organisation.***

Le **Soutien à l'organisation** présente habituellement les services de gestion des ressources (humaines, financières, informationnelles, matérielles et immobilières). Trois autres services importants sont exposés dans le soutien à l'organisation de la Société, soit :

- ✓ le secrétariat général, qui agit notamment à titre de greffier de la Société;
- ✓ la conception et l'évolution des solutions d'affaires et informatiques, où les Affaires et les TI contribuent conjointement à l'évolution et la performance de l'organisation;
- ✓ l'assurance qualité qui contribue à l'amélioration continue, fait partie des préoccupations constantes et récurrentes dans toutes les sphères d'activités de la Société.



Services d'affaires

Gérer les ressources financières

- Gérer les finances
  - Compte client / Compte fournisseur
  - Perception et/ou remboursement des sommes dues pour les services rendus
  - Perception des sommes pour le compte du gouvernement et de certaines municipalités
  - Verser les indemnités aux accidentés de la route et rembourser les frais autorisés
  - Gérer les comptes en souffrance et récupérer les sommes dues auprès des clients ou auprès d'organismes hors Québec (subrogation)
  - Récupérer les sommes perçues au nom de la Société par les mandataires et les partenaires
- Assurer le suivi et les contrôles budgétaires
  - Assurer la disponibilité des fonds nécessaires pour rencontrer les obligations de l'organisation et en optimiser l'utilisation
  - Assurer le suivi de la santé financière de la Société
  - Élaborer et suivre le budget des opérations et des investissements
  - Préparer les états financiers afin de fournir l'information comptable nécessaire à la gestion de l'organisation
- Réaliser les analyses et dispenser l'expertise conseil
  - Appuyer la prise de décision et la performance de l'organisation pour assurer une gestion efficace des ressources financières de la Société (exemple : évaluation de la rentabilité d'un projet)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Gérer les ressources matérielles et immobilières

- Entretenir les locaux et les espaces de travail
    - Fournir et maintenir dans un état optimal les locaux et autres biens immobiliers requis pour les opérations de la Société
- Gérer les acquisitions
    - Fournir les services d'acquisition en matière de biens, de services et de recrutement des mandataires en assurant l'application adéquate des politiques et règles
- Assurer l'approvisionnement
    - Assurer la distribution et la disposition du matériel et fournitures nécessaires aux opérations des unités
- Assurer la conformité contractuelle
    - Obtenir des produits et services au moindre coût
    - Soutenir les différents secteurs d'activité dans la gestion des risques
    - Concevoir et mettre en œuvre des moyens de contrôle
- Gérer le parc de véhicules
    - Réservations de véhicules
    - Entretien et réparation
    - Aménagement véhiculaire pour le Contrôle routier
- Gérer les documents, la messagerie, l'impression et la reprographie
    - Assurer la gestion documentaire et les calendriers de conservation des documents
    - Assurer la distribution du courrier et de la messagerie
    - Impression du permis de conduire et autres pièces officielles
    - Insertion et préparation postale

Gérer les ressources humaines

- Définir et mettre en œuvre les orientations, les politiques et programmes en matière de gestion des ressources humaines incluant notamment les règles d'éthique
- Recrutement, recherche des candidats et sélection des employés
- Gestion des mouvements du personnel
- Gestion des dossiers des employés (Renseignements personnels et d'emploi, état des réserves de congé, horaire de travail, absence, etc.)
- Développement et gestion des ressources humaines
- Soutien et conseils auprès des employés (Programmes d'aide aux employés)
- Récompense et fidélisation des employés
- Administration de la paie
- Gestion des relations de travail
- Gestion des programmes et politiques de formation
- Gestion du changement

Assurer la qualité

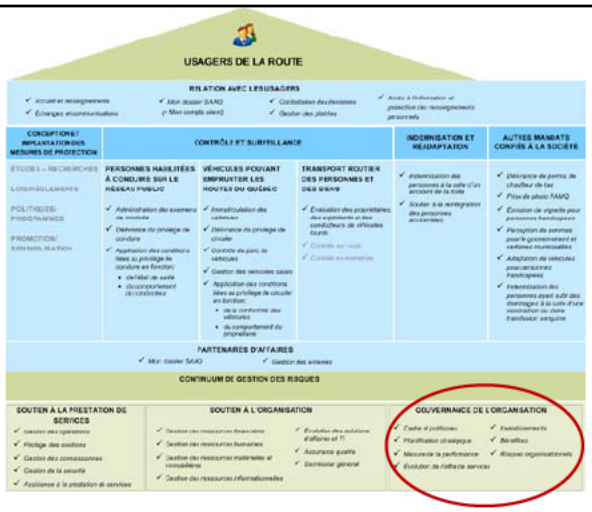
- Assurer la qualité des processus : améliorer la qualité des services offerts en encadrant la démarche d'amélioration continue et d'assurance qualité des processus opérationnels
- Assurer la qualité des solutions informatiques

Gérer les ressources informationnelles

- Gérer toutes les activités courantes nécessaires pour fournir, supporter et assurer la qualité des services informatiques de l'organisation selon des processus reconnus (ITIL)
    - Stratégie des services
    - Conception des services
    - Transition des services
    - Exploitation des services
    - Amélioration continue des services

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Gouvernance de l'organisation

Service d'entreprise	
L'objectif est que la Société dispose de services de gestion et de gouvernance ainsi que d'une administration compétente, en soutien à la réalisation de sa mission. L'un de ces services, sans lequel la Société ne pourrait pas atteindre ses objectifs, est la ***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 interpellé 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).	

Services d'affaires

- Élaborer et faire évoluer les cadres et politiques de l'organisation
- Gérer les stratégies
  - Réaliser le plan stratégique
  - Assurer l'évolution de l'offre de services
  - Gérer les investissements
  - Gérer les bénéfices et la valeur acquise
  - Gérer les risques organisationnels
- Mesurer la performance :
  - Identifier des mesures de performance aux niveaux stratégique, tactique et opérationnel afin de connaître et comprendre les facteurs qui contribuent à la performance de l'organisation
  - Évaluer les programmes et les stratégies de la prestation de services ainsi que le fonctionnement interne de l'organisation
  - Effectuer la reddition de compte conformément aux lois gouvernementales

2.2.1.2 Volet Information – Vision cible

Le volet Information de l'architecture d'entreprise intègre les éléments de vision de l'organisation et la structure d'information à déployer pour réaliser cette vision. Cela permet de conserver et d'utiliser l'information et en assurer une gestion appropriée en tant qu'actif partageable. Cela permet entre autres d'éviter le dédoublement des informations, de faciliter les échanges d'information avec les partenaires et de soutenir la réutilisation des objets d'information.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Ce volet permet d'établir les besoins et d'illustrer les règles et standards de l'organisation en matière de gestion, de protection et d'utilisation de l'information à des fins de prestation de services et de gestion. Son rôle est de fournir un cadre permettant de positionner et de décrire dans un langage commun l'information détenue ou utilisée par l'organisation pour réaliser sa mission et pour opérer.

La vision cible poursuivra entre autres les objectifs suivants :

- Toutes les données opérationnelles seront disponibles pour être utilisées par le volet informationnel ;
- Une seule source d'alimentation de données pour le volet informationnel ;
- Des données dont l'intégrité est assurée ;
- Toutes les modifications apportées aux données seront conservées (historisation) ;
- Les solutions de transformation des données seront uniformisées et les résultats de la transformation seront conservés et sont disponibles.

2.2.2 Portée 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 et qui servira de levier à sa transformation. Elle vise à utiliser une suite de progiciels de gestion intégrés pour répondre à ses besoins d'affaires. La solution recherchée doit pouvoir respecter la couverture exigée à court, moyen et long terme, telle que décrit dans la présente section.

La solution recherchée devra aussi répondre aux besoins stratégiques suivants et servir de levier (ou catalyseur) à la transformation requise :

- Soutenir le modèle cible de services décrit dans les sections précédentes ;
- Permettre une standardisation des processus à l'ensemble de la Société ;
- Favoriser la collaboration entre les lignes d'affaires de la Société en offrant une intégration serrée et robuste des processus de bout en bout ainsi qu'un partage des informations ;
- Favoriser l'autonomie du client;
- 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) ;
- Offrir une feuille de route de l'évolution de la solution globale cohérente et harmonisée afin d'en garantir la pérennité à long terme pour la Société.

La **portée fonctionnelle** établit les besoins d'affaires à considérer aux fins d'acquisition d'une suite de progiciels de gestion intégrés. Cette portée est établie en fonction de la description cible

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

des services d'entreprise. À cet effet, le modèle d'architecture des services d'entreprise défini à la figure 8 «Représentation de la portée fonctionnelle d'une suite de progiciels de gestion intégrés pour la Société » a été utilisé comme trame de fonds pour décrire globalement la portée d'une suite de progiciels de gestion intégrés.

Cette représentation des besoins d'affaires de la Société vise à choisir une solution à court et moyen terme et vise aussi à combler des besoins de l'ensemble de la Société à plus long terme, consolidés dans son architecture d'entreprise, notamment en bénéficiant des avantages de l'intégration offerte par de telles suites.

Portée fonctionnelle

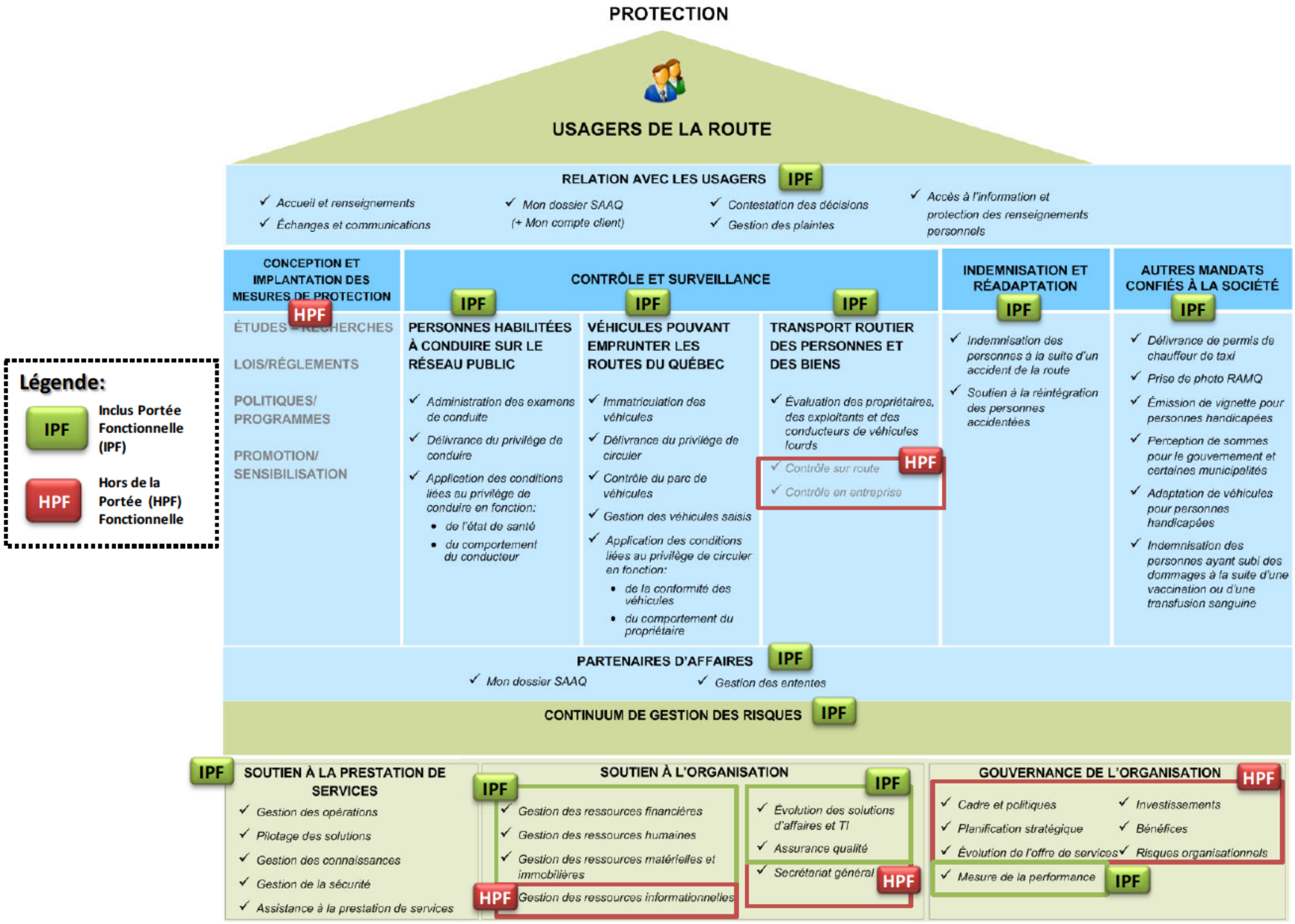
Des pastilles de couleurs différentes avec des libellés distincts ont été utilisées pour décrire ce qui est inclus et hors de la portée fonctionnelle d'une suite de progiciels de gestion intégrés aux fins d'acquisition :

- La pastille VERTE avec libellé « IPF » indique ce qui est inclus dans la portée fonctionnelle de l'acquisition de la suite ;
- La pastille ROUGE avec libellé « HPF » indique ce qui est hors de la portée fonctionnelle de l'acquisition de la suite.

La représentation qui suit délimite la portée fonctionnelle d'une suite de progiciels de gestion intégrés pour la Société.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Figure 8. Représentation de la portée fonctionnelle d'une suite de progiciels de gestion intégrés pour la Société



©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.2.3 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)[7].

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

Principes supportant cette orientation :

- 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 service 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**

Principes supportant cette orientation :

- 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**.;

[7] Les orientations et principes d'architecture d'entreprise gouvernementale sont disponibles sur le site de la Communauté des Dirigeants de l'information et de leur entourage (CODIE) : https://di.collaboration.gouv.qc/bibliotheque/documents/2014/05/principes-darchitecture

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- La gestion des relations d'affaires prend appui sur un **dossier intervenant**, 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**

Principes supportant cette orientation :

- 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 et uniforme** 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 **gestion des risque**s est mise à contribution pour guider l'évolution de la prestation de services afin de tendre vers 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 de 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**

Principes supportant cette orientation :

- 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;

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- 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 intervenant);
- 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**

Principes supportant cette orientation :

- Toute information possède une **source unique**, **officiellement reconnue** et une **responsabilité claire** sans chevauchement;
- 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**

Principes supportant cette orientation :

- 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**;
- Le développement en milieu utilisateur, dont l'utilisation est justifiée, respecte les **règles et normes** établies;

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- 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 service.

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

Principes supportant cette orientation :

- **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 compte** 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**

Principes supportant cette orientation :

- 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;

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- 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**.

2.3 APPROCHE D'ÉVALUATION

2.3.1 Description de l'approche d'évaluation

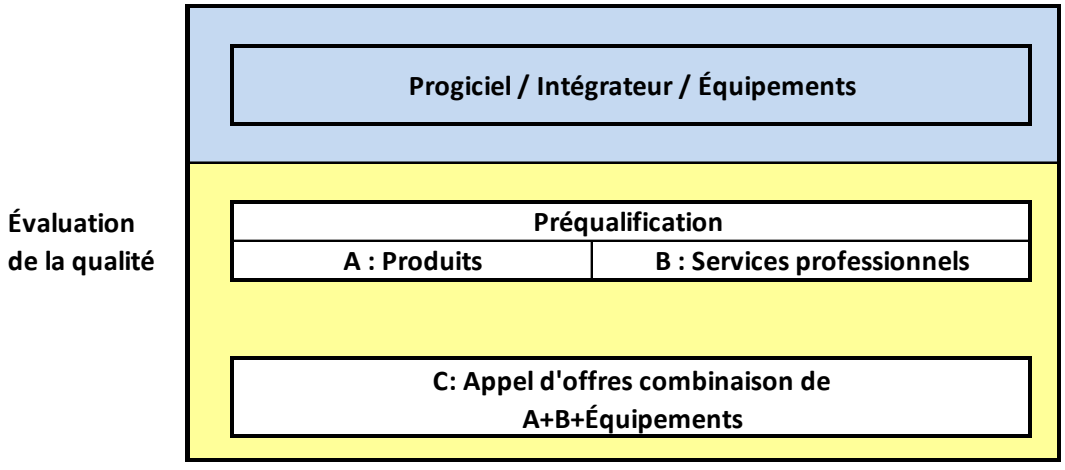
Tel que mentionné à la section 1.12, la Société a choisi de procéder par appel d'offres public en plusieurs étapes. L'objectif est de sélectionner l'éditeur de suite de progiciels de gestion intégrés et l'intégrateur de services professionnels pour la mise en œuvre de celle-ci avec qui la Société réalisera son programme de transformation des systèmes d'information, tant administratifs que de soutien à la mission.

Ces modalités particulières d'appel d'offres touchant les étapes du processus de choix de sa solution d'affaires et technologique contribuent à assurer la Société de l'intérêt des fournisseurs et de la qualité des solutions et des services proposés.

L'approche d'adjudication de mise en œuvre d'une suite de progiciels de gestion intégrés à la Société se fera en plusieurs étapes. La première étape vise la préqualification d'éditeurs de suites de progiciels de gestion intégrés. La deuxième étape vise la préqualification de prestataires de services à titre d'intégrateurs d'une ou de plusieurs des suites préqualifiées lors de la première étape.

Le schéma global suivant représente le processus d'acquisition de la Société.

Figure 9. Stratégie d'appel d'offres de la Société



Les explications ci-dessous détaillent les étapes du processus d'appels d'offres:

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

A - Préqualification des fournisseurs (éditeurs)

- ✓ Émission d'un appel d'offres par la Société afin de préqualifier les éditeurs potentiels de suite de progiciels de gestion intégrés aptes à répondre aux besoins d'affaires de la Société, selon un nombre restreint de critères clés;
- ✓ Évaluation basée sur la qualité minimale;
- ✓ Tous les éditeurs ayant atteint le niveau de performance acceptable pour chacun des critères de sélection sont préqualifiés;
- ✓ Aucune enveloppe de prix n'est demandée.;
- ✓ À la fin de cette étape, la Société aura identifié des éditeurs de suite de progiciels de gestion intégrés ayant le potentiel de répondre à ses besoins.

B - Préqualification de firmes de services professionnels

- ✓ Émission d'un appel d'offres par la Société pour préqualifier les prestataires de services professionnels potentiels en fonction de leurs capacités et de leur expertise en intégration pour chacune des suites de progiciels de gestion intégrés préqualifiées à l'étape A;
- ✓ La certification des firmes sur les suites des éditeurs retenus devra être prouvée par celles-ci;
- ✓ Évaluation basée sur la qualité minimale;
- ✓ Tous les prestataires de services professionnels ayant atteint le niveau de performance acceptable pour chacun des critères de sélection sont préqualifiés;
- ✓ Aucune enveloppe de prix n'est demandée;
- ✓ À la fin de cette étape, la Société aura identifié des prestataires de services professionnels certifiés sur les éditeurs retenus à l'étape A et aptes à répondre à ses besoins et exigences.

C - Appel d'offres combiné – Suite de progiciels de gestion intégrés + Services professionnels + Équipements

- ✓ Émission par la Société d'un appel d'offres restreint à trois (3) volets afin de permettre aux fournisseurs préqualifiés à l'étape A et aux prestataires de services préqualifiés à l'étape B de **former des alliances** pour déposer des offres de solution d'affaires et de services professionnels répondant à ses besoins;
- ✓ Appel d'offres couvrant trois (3) volets : la solution progicielle, les équipements et les services professionnels;
- ✓ Le processus d'adjudication de cet appel d'offres sera axé davantage sur la **qualité** des offres reçues. Il sera **éliminatoire**, prendra en compte le **coût total d'acquisition**, et pourra générer un contrat d'une durée pouvant aller jusqu'à **10 ans;**
- ✓ Une firme de services professionnels pourrait être certifiée par plus d'un éditeur de suite intégrée et faire partie de plus d'une alliance;
- ✓ Les soumissions reçues feront l'objet d'un premier tour d'évaluation. Les soumissions ayant franchi ce premier tour feront ensuite l'objet d'une analyse détaillée avec des bancs d'essais et des entrevues structurées.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

2.4 MODALITÉS ADMINISTRATIVES D'ADMISSIBILITÉ ET DE CONFORMITÉ REQUISES LORS DE L'ÉTAPE C, MAIS NON REQUISES À L'ÉTAPE A

Le fournisseur n'a pas à transmettre les documents qui suivent à cette étape (A) au dépôt de sa soumission, cependant ces documents seront requis au dépôt de la soumission du fournisseur à l'étape C tel qu'identifié au document d'appel d'offres.

- L'autorisation à contracter de l'AMF (article 1.8, article 5.1)
- L'attestation ou le certificat de francisation (article 4.10, article 5.13)
- Garantie de soumission (article 4.24)
- Garantie d'exécution (article 4.25)
- Les deux (2) annexes en lien avec l'article 6.7 Protection des renseignements personnels et confidentiels
- Annexe - OFFRE DE PRIX
- Annexe – BORDEREAU DE PRIX
- Annexe – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ
- Annexe – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS
- Annexe – CAUTIONNEMENT DE SOUMISSION
- Annexe – LETTRE DE GARANTIE IRRÉVOCABLE
- Annexe – CAUTIONNEMENT D'EXÉCUTION

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3 CRITÈRES ET GRILLE D'ÉVALUATION

Cette section présente les sept (7) critères d'évaluation qui seront utilisés par le comité de sélection pour apprécier la qualité des soumissions des fournisseurs.

1. Composition de la suite de progiciels de gestion intégrés et les droits de propriété des composantes offertes;
2. Degré de couverture de la solution offerte en relation avec la portée et les moyens utilisés pour y arriver;
3. Capacité de la suite de progiciels de gestion intégrés à gérer et traiter les volumes d'information et de transactions de la Société;
4. Existence et utilisation d'une méthodologie éprouvée pour l'implantation de la suite de progiciels de gestion intégrés;
5. Approche et niveau d'intégration et de cohérence de l'ensemble des composantes de la suite de progiciels de gestion intégrés;
6. Vision d'évolution des composantes offertes et pérennité potentielle de la solution en fonction de la portée de la solution recherchée;
7. Existence d'un modèle de certification de firmes conseils en mise en œuvre de suite de progiciels de gestion intégrés.

Le fournisseur doit s'assurer de bien comprendre les attentes signifiées et répondre à chacune d'elles en respectant les directives émises au niveau du nombre de pages maximum (en utilisant la police time new roman 12). Prendre note que les pages excédentaires ne seront pas considérées.

Le fournisseur peut cependant, fournir, en complément et en annexe, toute documentation qui permettrait au Comité de sélection d'avoir une meilleure compréhension (ex : présentation, brochure marketing, etc.). L'évaluation portera cependant sur le contenu principal de la soumission et non sur ses annexes. La documentation fournie en complément et en annexe sert uniquement à corroborer la démonstration faite par le fournisseur. Il est de la responsabilité du fournisseur de démontrer de façon claire et précise à sa soumission les différentes attentes demandées.

Le fournisseur doit répondre à toutes les attentes définies aux différents critères qui suivent afin que sa soumission rencontre le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l'égard de la qualité.

La soumission du fournisseur qui ne rencontre pas toutes les attentes définies aux différents critères se verra être déclarée non acceptable et sera automatiquement rejetée.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.1 Composition de la suite de progiciels de gestion intégrés et les droits de propriété des composantes offertes

Attentes

1. Le fournisseur doit démontrer qu'il est un éditeur de suite de progiciels de gestion intégrés;
2. Le fournisseur doit démontrer que sa suite de progiciels de gestion intégrés comprend, au minimum, les composantes suivantes :
    A. Une solution de gestion de la relation client (GRC ou CRM)
    B. Une solution de gestion administrative (PGI ou ERP)
    C. Une solution d'industrie pour les assurances (gestion des réclamations selon la couverture des polices d'assurance)
    D. Une solution informationnelle (IA ou BI)
    E. Une plateforme technologique couvrant entre autres :
        i. Environnement de développement intégré
        ii. Gestion des règles d'affaires
        iii. Orchestration et intégration des processus
        iv. Sécurité et gestion des identités
3. Le fournisseur doit démontrer qu'il détient les droits de propriété des composantes précédentes, A, B, C, D et E. Concernant les droits de propriété des composantes, le fournisseur doit garantir à la Société qu'il détient la propriété exclusive de tous les droits d'auteur afin de se voir être préqualifié.

Le fournisseur doit démontrer qu'il rencontre les attentes signifiées ci-dessus sur un maximum de dix (10) pages excluant les annexes qu'il souhaiterait déposer.

Pour obtenir le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l'égard de la qualité pour ce critère, le fournisseur doit démontrer qu'il rencontre la totalité des attentes.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.2 Degré de couverture de la solution offerte en relation avec la portée et les moyens utilisés pour y arriver

Attentes

Le fournisseur doit démontrer que sa suite de progiciels de gestion intégrés est en mesure de livrer et supporter la portée identifiée à la section *2.2.2 Portée de la solution recherchée* favorisant majoritairement le paramétrage de la suite de progiciels de gestion intégrés et utilisant un atelier de développement intégré à la suite de progiciels de gestion intégrés pour couvrir les exceptions.

Tenant compte de l'information disponible au niveau de la Portée attendue, le fournisseur doit compléter la grille 'Portée attendue vs Paramétrisation' ci-après incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO, pour indiquer ce qu'il croit être en mesure de couvrir des services d'entreprise de la Société, en catégorisant la façon de les mettre en œuvre. Il doit également indiquer les composantes et principaux modules qu'il compte utiliser pour répondre aux besoins de chaque service d'entreprise de la Société.

Pour ce faire, il doit :

- Cocher la case 1, si sa suite de progiciels de gestion intégrés répond et couvre le service d'entreprise identifié;
- Inscrire la fourchette de couverture dans la colonne « **% de couverture** » pour la ou les façons de faire la « **Mise en œuvre** » à savoir:
    - Paramétrisation;
    - Développement intégré à la suite de progiciels de gestion intégrés;
    - Développement hors de la suite de progiciels de gestion intégrés;
- Indiquer les composantes et principaux modules de la suite de progiciels de gestion intégrés que le fournisseur entend utiliser pour supporter et mettre en œuvre le service d'entreprise.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Grille ‘Portée attendue vs Paramétrisation’

Cocher ☑	Service d’entreprise	% couverture par paramétrisation	% couverture par Développement intégré à la suite	% couverture par Développement hors suite	Composantes et principaux modules utilisés
☐	Relation avec les usagers	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • …
☐	Contrôle et surveillance des personnes habilitées à conduire sur le réseau public	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • ..
☐	Contrôle et surveillance des véhicules pouvant emprunter les routes du Québec	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • ..
☐	Contrôle et surveillance du transport routier des personnes et des biens	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • ..
☐	Indemnisation et réadaptation	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • .. •
☐	Autres mandats confiés à la Société	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • .. •
☐	Partenaires d’affaires	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • .. •
☐	Soutien à la prestation de services	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • .. •
☐	Soutien à l’organisation	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • ..
☐	Gouvernance de l’organisation	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	☐ 76 -100% ☐ 51 - 75% ☐ 26- 50% ☐ 0 - 25%	• … • .. • ..

Pour obtenir le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l’égard de la qualité pour ce critère, le fournisseur doit démontrer qu’il couvre 6 services par paramétrisation à plus de 50 % sur les 10 services d’entreprise identifiés dans la grille et décrits à la section 2.2.2. *Portée de la solution recherchée.* Pour 6 des services pour lesquels le taux de paramétrisation est supérieur à 50 %, le fournisseur doit démontrer sur un maximum de 3 pages l’adéquation entre les composantes identifiées en réponse à ce critère et les composantes identifiées en réponse au critère 3.1.

©La Société de l’assurance automobile du Québec 2015

3.3 Capacité de la suite de progiciels de gestion intégrés à gérer et traiter les volumes d'information et de transactions de la Société.

Attentes

Le fournisseur doit démontrer que sa suite de progiciels de gestion intégrés a la capacité de gérer des volumes comme ceux traités par la Société.

Ainsi, le fournisseur doit démontrer la capacité à gérer et traiter des volumes comparables avec sa suite de progiciels de gestion intégrés en fournissant, en référence, au moins trois (3) clients chez qui sa suite est implantée et dont les volumes traités sont similaires ou supérieurs à ceux de la Société.

Les composantes des suites implantées chez les clients présentés en référence doivent faire partie des familles de composantes identifiées au critère 3.1, items 2.A et 2.B. De même, les composantes présentées doivent faire partie des composantes identifiées par le fournisseur en réponse au critère 3.2.

À titre d'information seulement, une référence additionnelle dans l'industrie de l'assurance serait appréciée.

Le fournisseur doit compléter la grille ci-après « Référence de client », incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO, et ce, pour chacune des références.

Les volumes considérés comme devant servir de base de comparaison pour les besoins de la Société sont spécifiés dans la grille.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Référence de client

Nom de la compagnie	Secteur d'industrie	Personne contact[8]
Nom ☐ organisme public ☐ organisme parapublic ☐ entreprise privée ☐ autre _____	Secteur	Nom Titre Adresse courriel Téléphone

Composition de la solution implantée (suite de progiciels de gestion intégrés)

Composantes et /ou modules implantés	Version	Année d'implantation

Nb. de clients sur une base annuelle (2M et plus)	Nb de transactions sur une base annuelle (20 M)	Plateforme technologique

Pour obtenir le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l'égard de la qualité pour ce critère, le fournisseur doit démontrer que sa suite de progiciels de gestion intégrés a la capacité de gérer des volumes comparables ou supérieurs à ceux identifiés dans la grille de réponse en fournissant trois (3) références de clients.

À l'égard des volumes comparables attendus, la Société considérera que le critère est rencontré si, pour chaque référence présentée, les volumes sont comparables ou supérieurs à au moins un des deux éléments de volumétrie identifiés dans la grille, soit le nombre de clients servis sur une base annuelle **ou** le nombre de transactions faites en une année.

Par contre, le volume identifié dans chacun des 2 éléments de volumétrie doit être rencontré par au moins une des références présentées (au moins une référence avec un volume de 2 millions ou plus de clients servis en une année **et** au moins une référence avec un volume de transactions annuelles de 20 millions ou plus).

Note : La Société validera les informations fournies à la grille afin d'apprécier la réponse du fournisseur à ce critère. De plus, la Société appréciera cet élément sur une base de comparaison avec la suite de progiciels de gestion intégrés évaluée dans le critère 3.1 (items 2A et 2B) et avec les composantes identifiées par le fournisseur en réponse au critère 3.2.

[8] La Société se réserve le droit de contacter les personnes contacts mentionnés à la grille.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.4 Existence et utilisation d'une méthodologie éprouvée pour l'implantation de la suite de progiciels de gestion intégrés.

Attentes

1. Le fournisseur doit démontrer qu'il dispose d'une méthodologie d'implantation de sa suite de progiciels de gestion intégrés;
2. Cette méthodologie :
    A. Est éprouvée : elle existe depuis plus de cinq (5) ans;
    B. Est évolutive : elle a fait l'objet d'itérations au cours des 5 dernières années;
    C. A été utilisée dans de grands projets (+25 000 jours) – fournir 3 projets à l'aide de la grille 'Méthodologie éprouvée' qui suit. *À titre d'information uniquement, une référence additionnelle dans l'industrie de l'assurance serait appréciée*;
    D. Supporte le cycle complet de mise en œuvre de progiciel;
    E. A des biens livrables définis;
    F. Couvre l'ensemble des domaines d'intervention ou métiers tel que l'intégration fonctionnelle et l'intégration technique, la formation, la communication, la gestion de changement et de gestion de projet;
    G. S'applique à l'ensemble des composantes de sa suite;
    H. Supporte la collaboration entre les différents domaines d'intervention;
    I. Permet la réutilisation (comporte des exemples et des gabarits);
    J. Offre une approche de gestion documentaire.

Le fournisseur doit démontrer que sa méthodologie rencontre les attentes signifiées ci-dessus, et ce, en un maximum de dix (10) pages excluant les grilles de référence et annexes qu'il souhaiterait déposer. Également, pour répondre à l'attente 2.C, le fournisseur complète la grille « Méthodologie éprouvée » qui suit, incluse sous forme de bordereau numérique au SEAO.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Grille 'Méthodologie éprouvée'

Nom de la compagnie	**Date de réalisation du programme/ projet**	**Personne contact[9]**	**Firmes conseils qui ont utilisé la méthodologie**
Nom ☐ organisme public ☐ organisme parapublic ☐ entreprise privée ☐ autre _____	De : A :	Nom Titre Adresse courriel Téléphone	• … • ..
Description du programme/ projet			
Valeur du programme/projet (M$)	**Efforts de réalisation (j-p)**	**Composantes et/ou principaux modules implantés**	
☐ inférieur à 25 M$ ☐ entre 25 et 100 M$ ☐ entre 101 et 250 M$ ☐ plus de 250 M$	☐ entre 25 000 et 49 999 j-p ☐ entre 50 000 j-p et 100 000 j-p ☐ supérieur à 100 000 j-p	• … • .. • …	

Pour obtenir le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l'égard de la qualité pour ce critère,

le fournisseur doit obligatoirement rencontrer l'attente #1

et répondre positivement aux 5 premières caractéristiques (A à E) énoncées à l'attente #2, les caractéristiques F à J étant optionnelles.

[9] La Société se réserve le droit de contacter les personnes contacts mentionnés à la grille.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.5 Approche et niveau d'intégration et de cohérence de l'ensemble des composantes de la suite de progiciels de gestion intégrés

Attentes

Le fournisseur doit démontrer, en un maximum de dix (10) pages dans quelle catégorie se positionne sa suite de progiciels de gestion intégrés.

Suites conçues par l'éditeur (Engineered Suites)	Suite synchronisée (Suite intégrée par des mécanismes de synchronisation) (Synchronized Suites)	Suites assemblées par l'éditeur ou Suites « Meilleurs produits » (Vendor Branded or Best-of Breed Suites)

Pour obtenir le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l'égard de la qualité pour ce critère, le fournisseur doit démontrer que sa suite de progiciels de gestion intégrés fait partie de la catégorie « Suite conçue par l'éditeur » ou de la catégorie «Suite synchronisée (Suite intégrée par des mécanismes de synchronisation) » tel qu'expliqué à la section 2.1.1 et ce, afin d'appuyer les orientations stratégiques de la Société et être un levier significatif à la réalisation de ceux-ci.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.6 Vision d'évolution des composantes offertes et pérennité potentielle de la solution en fonction de la portée de la solution recherchée

Attentes

La Société désire s'assurer de la pérennité de la suite de progiciels de gestion intégrés du fournisseur sur un horizon d'au moins dix (10) ans.

Pour démontrer cette affirmation, le fournisseur doit expliquer sa vision de l'évolution « *roadmap* » des composantes de sa solution (en lien avec la portée identifiée en 2.2.2) en :

- Identifiant le positionnement de chacune des composantes dans le cycle de vie du produit (lancement, début, maturité, fin de vie) sur une échelle de temps (2016-2026);
- Positionnant l'introduction « connue » de nouveaux produits de la suite de progiciels de gestion intégrés pouvant améliorer la couverture de la portée identifiée en 2.2.2 sur ce même horizon de temps;
- Fournissant la nature de l'évolution planifiée des composantes en lien avec les besoins de la Société sur l'horizon visé.

Le fournisseur doit démontrer, en un maximum de dix (10) pages sa vision de l'évolution de sa suite et la pérennité de celle-ci sur dix (10 ans).

Pour obtenir le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l'égard de la qualité pour ce critère, le fournisseur doit déposer son *roadmap* et expliquer sa vision de l'évolution pour la suite de progiciels de gestion intégrés couvrant l'horizon 2016-2026 en lien avec la portée identifié à la section 2.2.2;

et

L'introduction connue de nouveaux produits et la nature de l'évolution planifiée des composantes, en lien avec les besoins de la Société, doivent assurer à celle-ci qu'elle bénéficiera d'améliorations significatives en termes de fonctionnalités et/ou de performance sur l'horizon visé.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

3.7 Existence d'un modèle de certification de firmes conseils en mise en oeuvre de suite de progiciels de gestion intégrés

Attentes

Le fournisseur doit démontrer qu'il dispose d'un modèle de certification permettant d'accréditer des firmes conseils à offrir des services professionnels afférents à sa suite de progiciels de gestion intégrés. De plus, il doit démontrer qu'il a au moins une firme conseil accréditée offrant des services selon les accords intergouvernementaux à la section 4.1.1.

Pour ce faire, il doit fournir et décrire son modèle de certification de firmes conseils incluant tous les éléments et critères de certification des firmes conseils, ainsi que la catégorie de classement (exemple : Or, Argent, Bronze) et ce, en cinq (5) pages maximum.

Le fournisseur doit également compléter la grille ci-dessous « Modèle de certification », inclus sous forme de bordereau numérique au SEAO, en sus des 5 pages maximum demandées :

Modèle de certification

Niveau de certification	Description	Principaux critères de certification	Firmes conseils accréditées offrant des services selon les accords intergouvernementaux
		• … • ..	• … • ..
		• … • ..	• … • ..
		• … • ..	• … • ..
		• … • ..	• … • ..
		• … • ..	• … • ..
		• … • ..	• … • ..

Pour obtenir le niveau de performance acceptable, lequel correspond aux attentes minimales à l'égard de la qualité pour ce critère, le fournisseur doit démontrer qu'il dispose d'un modèle de certification et qu'il a au moins une firme conseil accréditée offrant des services de mise en œuvre de suite de progiciels de gestion intégrés offrant des services selon les accords intergouvernementaux à la section 4.1.1.

Note : La Société validera les informations fournies au tableau afin d'apprécier la réponse du fournisseur à ce critère.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

GRILLE D'ÉVALUATION : SOUMISSION COMPORTANT UNE DÉMONSTRATION DE LA QUALITÉ MINIMALE

Mandat : Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés **Étape A : Éditeurs de suite**										
	Numéro : P22899-1									
PARTIE 1										
ÉVALUATION DE LA QUALITÉ	**Fournisseur A**		**Fournisseur B**		**Fournisseur C**		**Fournisseur D**		**Fournisseur E**	
CRITÈRES	Niveau atteint		Niveau atteint		Niveau atteint		Niveau atteint		Niveau atteint	
« Niveau de performance acceptable »	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Composition de la suite de progiciels de gestion intégrés et droits de propriété des composantes offertes										
Degré de couverture de la solution offerte en relation avec la portée et les moyens utilisés pour y arriver										
Capacité de la suite de progiciels de gestion intégrés à gérer et traiter les volumes d'information et de transactions de la Société										
Existence et utilisation d'une méthodologie éprouvée pour l'implantation de la suite de progiciels de gestion intégrés										
Approche et niveau d'intégration et de cohérence de l'ensemble des composantes de la suite de progiciels de gestion intégrés										
Vision d'évolution des composantes offertes et pérennité potentielle de la solution en fonction de la portée de la solution recherchée										
Existence d'un modèle de certification de firmes conseils en mise en œuvre de suite de progiciels de gestion intégrés										
Soumissions acceptables										
*Les soumissions acceptables sont celles où **tous** les critères ont atteint le « niveau de performance acceptable ».*										

SIGNATURE (NOM EN LETTRES MOULÉES)

SIGNATURE (NOM EN LETTRES MOULÉES)

SIGNATURE (NOM EN LETTRES MOULÉES)

SIGNATURE (NOM EN LETTRES MOULÉES)

SIGNATURE (NOM EN LETTRES MOULÉES)

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Les règles qui suivent ont pour objet d'uniformiser la présentation des soumissions pour en assurer un emploi simple et efficace et pour aider le fournisseur à préparer un document complet.

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 fournisseurs 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 Attestation de Revenu Québec

Document qui confirme qu'un fournisseur 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.

Le fournisseur doit 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/.

4.1.3 Documents d'appel d'offres

L'ensemble des documents servant à la présentation de la soumission de même qu'à être adjugé sur la liste de préqualification, 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 fournisseurs, les conditions générales, la liste de préqualification, les annexes, et le cas échéant, la description des options, les conditions générales complémentaires et les addenda.

4.1.4 Établissement

Un lieu où le fournisseur 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

4.1.5 Mandat

L'ensemble des services confiés à un fournisseur et les modalités d'exécution de ces services.

4.1.6 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.

4.1.7 Soumission

Une proposition ou une candidature présentée par un fournisseur en vue d'être adjugé sur la liste de préqualification est soumis.

4.1.8 Société

Désigne la « Société de l'assurance automobile du Québec ».

4.2 EXAMEN DES DOCUMENTS

4.2.1 Le fournisseur 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 Le fournisseur doit examiner attentivement les documents d'appel d'offres et il est de sa responsabilité de se renseigner sur l'objet et les exigences afin de se voir être préqualifié sur la liste.

4.2.3 Par l'envoi de sa soumission, le fournisseur reconnaît avoir pris connaissance des documents d'appel d'offres et en accepte les clauses, charges et conditions.

4.2.4 Le fournisseur 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 par courriel à 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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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 tous les fournisseurs qui ont commandé les documents.

4.2.6 Si un addenda est susceptible d'avoir une influence sur la qualité de la soumission présentée, il doit être transmis au moins cinq (5) 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 Le fournisseur 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 le fournisseur 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, l'autorisation de signature.

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 × 11 » 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 » doivent être signés par la ou les personnes autorisées.

5) Le fournisseur doit joindre à sa soumission les documents suivants :

   - le formulaire « Attestation relative à la probité du soumissionnaire » joint à l'**annexe 2**;

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- le formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de la Société relativement à l'appel d'offres » joint à l'**annexe 3;**
- le formulaire « Engagement du fournisseur » joint à l'**annexe 4**;
- l'« Attestation de Revenu Québec », s'il a un établissement au Québec; ***toutefois, veuillez prendre note que cette attestation n'est pas requise si le fournisseur est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Transmettre l'AMF en remplacement de l'ARQ dans ce cas;***
- le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'**annexe 5**, s'il 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; ***toutefois, veuillez prendre note que ce formulaire n'est pas requis si le fournisseur est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers;***
- l'attestation ou le certificat de francisation, si applicable;

6) Le fournisseur doit présenter l'original de sa soumission et dix (10) copies de cette dernière, 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 10** (« Feuille de retour »).

4.4 DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera défini à l'étape C.

4.5 SOUS-CONTRAT

Aucun sous-contractant n'est permis.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

4.6 ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Sans objet.

4.7 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENT

Sans objet.

4.8 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

4.8.1 Tout fournisseur ayant un établissement au Québec doit transmettre à la Société, avec sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». **Cette attestation ne doit pas avoir été délivrée plus de 90 jours avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions ni après ces date et heure.** Par conséquent, une attestation délivrée postérieurement à ces date et heure ne sera pas acceptée.

Cette attestation indique que, à ces date et heure de délivrance, le fournisseur a produit les déclarations et les rapports qu'il devrait produire en vertu des lois fiscales et qu'il n'a pas de compte payable en souffrance à l'endroit du ministre du Revenu du Québec, notamment lorsque son recouvrement a été légalement suspendu ou lorsque des dispositions ont été convenues avec lui pour en assurer le paiement et qu'il n'est pas en défaut à cet égard.

Veuillez prendre note que l'« Attestation de Revenu Québec » n'est pas requise si le soumissionnaire est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Le soumissionnaire doit transmettre l'AMF en remplacement de l'ARQ dans ce cas.

4.8.2 Un fournisseur qui transmet une attestation de Revenu Québec contenant des renseignements faux ou inexacts, qui produit pour lui-même l'attestation d'un tiers ou qui déclare faussement qu'il ne détient pas l'attestation requise commet une infraction.

De plus, commet une infraction quiconque aide une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, l'amène à y contrevenir.

Quiconque commet de telles infractions est passible d'une amende de 500 $ à 5 000 $. En cas de récidive, les amendes minimale et maximale sont portées au double.

4.8.3 Un fournisseur dont l'entreprise est immatriculée au registre des entreprises doit, afin d'obtenir son attestation, utiliser les services électroniques Clic Revenu par l'entremise du service d'authentification du gouvernement du Québec, clic SÉQUR. Ces services

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

sont accessibles sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante : http://www.revenuquebec.ca/fr/entreprise/amr/comment.aspx.

Le fournisseur qui est une entreprise individuelle et qui n'est pas immatriculé au registre des entreprises doit communiquer avec la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés de Revenu Québec (418 577-0444 ou 1 800 646-2644) afin d'obtenir son attestation. Les heures d'ouverture des bureaux sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

4.8.4 Tout fournisseur 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, en lieu et place d'une telle attestation, remplir et signer le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'**annexe 5** et le présenter avec sa soumission.

Veuillez prendre note que le formulaire « Absence d'établissement au Québec » n'est pas requis si le soumissionnaire est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

4.9 PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE (Égalité en emploi)

Sans objet pour la Société de l'assurance automobile du Québec.

4.10 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C.

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 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 :

- 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

En conséquence, tout fournisseur visé doit fournir dans sa soumission le document exigé faisant foi du respect de cette exigence.

Le fournisseur dont le nom apparaît sur la liste des fournisseurs non conformes au processus de francisation établie 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).

4.11 DURÉE DE LA VALIDITÉ DES SOUMISSIONS

La soumission présentée doit demeurer valide pour une période de **75 jours** suivant l'heure et la date limites fixées pour la réception des soumissions.

4.12 DURÉE DE LA VALIDITÉ DE LA LISTE DE PRÉQUALIFICATION DES FOURNISSEURS

La liste de pré-qualification aura une durée d'un (1) an à compter de la date d'entrée en vigueur de la liste par la Société.

4.13 RÉCEPTION DES SOUMISSIONS

Le fournisseur 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 fournisseurs sans avoir été ouvertes.

4.14 RETRAIT D'UNE SOUMISSION

Le fournisseur 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

4.15 OUVERTURE DES SOUMISSIONS

À l'endroit prévu à l'**article 1.6** 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 fournisseurs 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).

4.16 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 au fournisseur, à l'exception d'une soumission reçue en retard. Ces soumissions sont retournées non décachetées aux fournisseurs concernés.

4.17 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DES FOURNISSEURS

4.17.1 Le défaut d'un fournisseur de respecter l'une ou l'autre des conditions ci-dessous décrites le rend inadmissible et sa soumission ne peut être considérée.

1) Le fournisseur 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) Le fournisseur doit, à la date de dépôt de sa soumission, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers (AMF). **(L'AMF n'est pas requis au dépôt de la soumission à l'étape A, mais sera requis au dépôt de la soumission à l'étape C.)**

   Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent, à cette date, être individuellement autorisées à contracter.

   Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celui-ci doit, en tant que fournisseur, être autorisé à contracter à cette date de même que chacune des entreprises le formant.

3) Le fournisseur ne doit présenter aucune ressource à laquelle s'applique l'avertissement prévu à l'**article 1.7.2** des renseignements préliminaires.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

4) Le fournisseur 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.

5) Le fournisseur 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.

6) Au cours des deux (2) années précédant la date d'ouverture des soumissions, le fournisseur **ne doit pas** avoir fait l'objet d'une évaluation de rendement insatisfaisant de la part de la Société, d'une résiliation de contrat en raison de son défaut d'en respecter les conditions ou avoir omis de donner suite à une soumission ou à un contrat.

7) La soumission doit être présentée par un fournisseur 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) Sauf s'il détient une autorisation à contracter délivrée par l'Autorité des marchés financiers (AMF), le fournisseur ayant un établissement au Québec doit détenir, au moment de déposer sa soumission, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». **Cette attestation ne doit pas avoir été délivrée plus de 90 jours avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des soumissions ni après ces date et heure.** Par conséquent, une attestation délivrée postérieurement à ces date et heure ne sera pas acceptée. Le fournisseur doit transmettre son autorisation de l'AMF s'il ne transmet pas son Attestation de Revenu Québec.

9) Sauf s'il détient une autorisation à contracter délivrée par l'Autorité des marchés financiers, le fournisseur 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 présenter, avec sa soumission, le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'**annexe 5,** dûment rempli et signé par une personne autorisée.

10) La soumission doit être présentée par un fournisseur qui n'a pas :

- 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;

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- 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.

11) Le fournisseur 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.

12) Le fournisseur doit satisfaire à toute autre condition d'admissibilité prévue dans les documents d'appel d'offres.

4.18 CONDITIONS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS

4.18.1 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) Le formulaire « Engagement du fournisseur » doit être signé par une personne autorisée.

4) La soumission ne doit en aucune façon être conditionnelle ou restrictive.

5) Le fournisseur ne doit pas déposer plusieurs soumissions pour un même appel d'offres.

6) Le fournisseur ainsi que la ressource proposée ne doit pas être une personne qui a 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 » ni être une entreprise contrôlée directement ou indirectement par une telle personne.

7) Toute autre condition de conformité indiquée dans les documents d'appel d'offres comme entraînant le rejet automatique d'une soumission doit être respectée.

4.18.2 Toute omission ou erreur relativement à une condition autre que celles visées à l'**article 4.18.1** en regard de la soumission n'entraînera pas le rejet de cette soumission, à condition que le fournisseur la corrige à la satisfaction de la Société dans le délai accordé par celle-ci.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

4.19 TRANSMISSION AUX FOURNISSEURS DE LA RAISON DU REJET DE LEUR SOUMISSION

Si la Société rejette une soumission parce que le fournisseur est non admissible ou parce que cette soumission est non conforme, elle en informe le fournisseur en mentionnant la raison de ce rejet **au plus tard 15 jours après** l'entrée en vigueur de la liste de préqualification.

4.20 CONDITIONS ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOUMISSIONS

4.20.1 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).

4.20.2 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 seuls renseignements qu'elles contiennent.

4.20.3 S'il s'avérait nécessaire que la Société obtienne des précisions sur l'un ou l'autre des renseignements fournis dans une des soumissions, ces précisions en deviendraient partie intégrante. Toutefois, les précisions fournies ne doivent pas améliorer l'aspect qualitatif de cette soumission ni ajouter d'éléments nouveaux à celle-ci.

4.20.4 Une soumission acceptable à l'égard de la qualité est celle qui, pour chacun des critères retenus, rencontre le « niveau de performance acceptable », lequel correspond aux attentes minimales pour le critère.

4.21 CHOIX DES FOURNISSEURS QUALIFIÉS

Les fournisseurs retenus sont ceux dont la soumission est acceptable, c'est-à-dire que la soumission rencontre le « niveau de performance acceptable », lequel correspond aux attentes minimales pour le critère et que la soumission du fournisseur répond conformément aux exigences demandés aux documents d'appel d'offres.

4.22 RÉSERVE

La Société ne s'engage à accepter aucune des soumissions reçues.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

4.23 TRANSMISSION AUX FOURNISSEURS DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

Dans un délai de 15 jours suivant la liste de préqualification des fournisseurs, la Société transmet à chaque soumissionnaire :

- la confirmation de l'acceptation ou non de sa soumission;
- les noms des fournisseurs qualifiés.

4.24 PUBLICATION DU RÉSULTAT DES SOUMISSIONS

Dans les 15 jours suivant la constitution de la liste de pré-qualification des fournisseurs, la Société publie dans le système électronique d'appel d'offres, les noms des fournisseurs qualifiés.

4.25 GARANTIE DE SOUMISSION

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera défini lors de l'étape C.

4.25.1 Le fournisseur doit accompagner sa soumission d'une garantie de soumission valide pour une période de **X** jours à compter de la date et de l'heure limites fixées pour la réception des soumissions, au montant forfaitaire de :

1) **(en lettres)** dollars **(en chiffres)**, si la garantie est sous la 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 en annexe;

2) **(en lettres)** dollars **(en chiffres)**, si la garantie est sous l'une ou l'autre des formes suivantes :

   - un chèque visé;
   - un mandat;
   - une traite;
   - une lettre de garantie irrévocable, conforme aux dispositions du modèle de lettre de garantie fourni en annexe, émise par une banque, une caisse d'épargne ou de crédit ou par une société de fiducie ou d'épargne;

   à l'ordre de la Société de l'assurance automobile du Québec

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- une obligation émise ou garantie par le gouvernement du Québec ou par le gouvernement du Canada **(ou lorsqu'un accord intergouvernemental s'applique, par le gouvernement du territoire visé)** dont l'échéance ne dépasse pas cinq (5) ans.

4.25.2 La Société retient la garantie de soumission du plus bas soumissionnaire conforme jusqu'au moment de la signature du contrat. Il retient également la garantie de soumission des deuxième et troisième plus bas soumissionnaires conformes jusqu'à concurrence de **X** jours ou jusqu'au moment de la signature du contrat par le soumissionnaire choisi.

4.25.3 La garantie de soumission sera remise à l'adjudicataire en échange de la garantie d'exécution au moment de la signature du contrat.

4.26 GARANTIE D'EXÉCUTION

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera défini lors de l'étape C.

4.26.1 Avant la signature du contrat, le fournisseur dont le nom sera retenu se verra demander une garantie d'exécution :

1) d'un montant équivalent à **X %** du montant du contrat, si la garantie est fournie sous forme de cautionnement émis par une compagnie légalement habilitée à se porter caution à la faveur de la Société;

2) d'un montant équivalent à **X %** du montant du contrat, si la garantie est fournie sous l'une ou l'autre des formes suivantes :

   - un chèque visé;
   - un mandat;
   - une traite;

   à l'ordre de la Société de l'assurance automobile du Québec

   - une obligation émise ou garantie par le gouvernement du Québec ou par le gouvernement du Canada **(ou lorsqu'un accord intergouvernemental s'applique, par le gouvernement du territoire visé)** et dont l'échéance ne dépasse pas cinq (5) ans.

4.26.2 La garantie d'exécution devra être valable pour toute la durée du contrat et sera retournée au fournisseur 30 jours après la date de réalisation du contrat.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

DEUXIÈME PARTIE : CONSTITUTION DE LA LISTE DE PRÉQUALIFICATION

5 CONDITIONS GÉNÉRALES

5.1 AUTORISATION À CONTRACTER

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C.

Le fournisseur doit, pendant toute la durée de la liste, maintenir son autorisation à contracter accordée par l'Autorité des marchés financiers.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, chacune des entreprises le composant doit individuellement maintenir son autorisation à contracter pendant toute la durée de la liste.

Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celui-ci doit, en tant que fournisseur, maintenir son autorisation à contracter pendant toute la durée de la liste de même que chacune des entreprises le formant.

5.2 COLLABORATION

Le fournisseur s'engage à collaborer entièrement avec la Société et à tenir compte de toutes les instructions et 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 fournisseur. Celui-ci sera tenu de se conformer sans délai aux exigences et aux directives que lui donnera la Société à la suite de ces inspections.

Toute inspection ainsi effectuée ne dégage pas pour autant le fournisseur de sa responsabilité à l'égard de l'objet du présent appel d'offres.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

5.4 LANGUE D'USAGE

Le fournisseur doit respecter les dispositions de la Charte de 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 du fournisseur.

Il 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.**

5.5 REGISTRE DES RÉSULTATS

Sans objet.

5.6 VÉRIFICATION

Sans objet.

5.7 CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le fournisseur 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'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt de la Société. Si une telle

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

situation se présente ou est susceptible de se présenter, le fournisseur doit immédiatement en informer la Société qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au fournisseur comment remédier à ce conflit d'intérêts ou être retiré de la liste.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du présent appel d'offres.

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

Aucun sous-contrat n'est autorisé.

5.9 CESSION

Les droits et obligations contenus à cette préqualification ne peuvent être cédés.

5.10 LIEN D'EMPLOI

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

Le fournisseur est la seule partie patronale à l'égard de l'ensemble du personnel affecté à l'exécution du contrat et il devra en assumer tous les droits, obligations et responsabilités. Le fournisseur devra notamment se conformer aux lois régissant les accidents du travail et à celles régissant les conditions de travail.

5.11 LOIS ET RÈGLEMENTS

Le fournisseur s'engage à respecter, dans l'exécution du présent appel d'offres, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent appel d'offres.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

5.12 REMBOURSEMENT DE DETTE FISCALE

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

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 lorsque le fournisseur est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, l'organisme public acquéreur, dans le cas où ce dernier 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.

5.13 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

Lorsque le contrat est supérieur à 10 000 $, le fournisseur ayant un établissement au Québec et comptant cinquante 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

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

Le fournisseur 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

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

5.16 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le processus de préqualification est constitué des documents suivants :

1) 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 fournisseurs, les conditions générales, les annexes, et le cas échéant, la description des besoins, les conditions générales complémentaires et les addenda;

2) La soumission présentée par le fournisseur qualifié.

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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

6.1 APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Sans objet.

6.2 RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

Le fournisseur sera responsable de tout dommage causé par lui, 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.

Le fournisseur 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.

6.3 RÉSILIATION

6.3.1 La Société se réserve le droit de retirer un fournisseur de la liste de préqualification pour l'un des motifs suivants :

1) le fournisseur fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent appel d'offres;

2) le fournisseur cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;

3) le fournisseur lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;

4) le fournisseur 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);

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

6.3.2 La Société se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

1) le fournisseur fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;

2) le fournisseur cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;

3) le fournisseur lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;

4) le fournisseur 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);

Pour ce faire, la Société adresse un avis écrit de résiliation au fournisseur énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le fournisseur 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 le fournisseur.

Le fournisseur 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'il remette à la Société tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le fournisseur avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le fournisseur sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par la Société du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le fournisseur devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour la Société.

Sans préjudice aux autres dommages et intérêts qu'il peut réclamer au fournisseur 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 le fournisseur 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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

délai de **(à préciser)** 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 au fournisseur et celui qui le sera à tout nouveau fournisseur qui sera appelé à exécuter ce contrat ainsi que tout coût occasionné à la Société par l'inexécution des obligations et conditions prévues au présent contrat.

6.3.3 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 au fournisseur. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le fournisseur.

Le fournisseur 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.

6.4 PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE (Égalité en emploi)

Sans objet pour la Société de l'assurance automobile du Québec.

6.5 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION ISO

Sans objet.

6.6 ÉTHIQUE ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

Le fournisseur 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 6**.

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 7**.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

6.7 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

6.7.1 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.

6.7.2 Le fournisseur 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 7** 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 celui-ci, le cas échéant.

4) Ne pas communiquer les renseignements personnels à qui que ce soit, sans le consentement de la personne concernée, 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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 7** (« Engagement de confidentialité ») jointe au présent document.

9) **Le fournisseur devra, au moment de la signature du contrat, faire un choix parmi les trois (3) 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 que lui 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 8** 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 9,** signée par une personne autorisée qu'il 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 8** ainsi qu'aux directives de la Société. Le fournisseur 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 9**, 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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 quelle que 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 le fournisseur 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 au fournisseur, 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 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, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».

6.7.3 La fin du contrat ne dégage aucunement le fournisseur 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 Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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.

6.8 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

Propriété matérielle

Les travaux réalisés par le fournisseur en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires tels les rapports de recherche et autres, deviendront la propriété entière et exclusive de la Société qui pourra en disposer à son gré.

Garanties

Le fournisseur garantit à la Société qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, d'accorder la licence de droits d'auteur prévue au présent article et se porte garant envers la Société contre tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le fournisseur s'engage à prendre fait et cause et à indemniser la Société de tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

6.9 UTILISATION DE CLÉ USB

Cet article ne s'applique pas à l'étape A, mais sera requis à l'étape C

Le fournisseur peut être autorisé par la Société à utiliser une clé USB pour le transport d'informations autres que des renseignements personnels et confidentiels contenus dans des documents de la Société. Le cas échéant, le fournisseur est tenu d'utiliser une clé USB sécuritaire qui est pourvue :

- d'un mécanisme de chiffrement;
- d'un chiffrement automatique de toutes données copiées sur la clé;
- 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

ANNEXE 1 – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

Le schéma de présentation de la soumission doit respecter la structure, l'ordre et la numérotation du document d'appel d'offres.

Le fournisseur doit fournir tous les éléments d'information nécessaires et suffisants pour que la Société soit en mesure d'évaluer correctement la soumission. Les informations fournies doivent être succinctes et toucher tous les aspects

Le fournisseur peut ajouter toute information jugée pertinente. Ces renseignements additionnels devront être présentés en annexe de façon à limiter le plus possible l'envergure et le volume du document de base.

Le fournisseur doit respecter la numérotation du chapitre 3 et fournir les informations pour chacun des critères énoncés à ce chapitre.

Le fournisseur doit respecter les formats de présentation indiqués dans chaque critère d'évaluation du chapitre 3 et utiliser les grilles lorsque mentionné.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

ANNEXE 2 – ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE

TITRE DU PROJET : **Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés**

Étape A : Éditeurs de suite

NUMÉRO DU PROJET : **P22899-1**

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 MÉTHODES UTILISÉES POUR ÉTABLIR LA SOUMISSION;
   - 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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.

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, 336, 362, 366, 368, 375, 380, 388, 397, 398, 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 62, 62.0.1 ET 62.1 DE LA *LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE* (CHAPITRE A-6.002);
- À L'ARTICLE 44 DE LA *LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS* (CHAPITRE T-1);
- AUX ARTICLES 239 (1) a) À 239 (1) e) 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* (CHAPITRE A-26);
- À L'ARTICLE 406 c) DE LA *LOI SUR LES ASSURANCES* (CHAPITRE A-32);
- À L'ARTICLE 605 DE LA *LOI SUR LES COOPÉRATIVES DE SERVICES FINANCIERS* (CHAPITRE C-67.3);
- À L'ARTICLE 469.1 DE LA *LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS* (CHAPITRE D-9.2);
- À L'ARTICLE 66 1° DE LA *LOI SUR LES ENTREPRISES DE SERVICES MONÉTAIRES* (CHAPITRE E-12.000001);
- À L'ARTICLE 148 6° DE LA *LOI SUR LES INSTRUMENTS DÉRIVÉS (*CHAPITRE I-14.01);
- À L'ARTICLE 356 DE LA *LOI SUR LES SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET LES SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE* (CHAPITRE S-29.01);
- AUX ARTICLES 195 6°, 196 ET 197 DE LA *LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES* (CHAPITRE V-1.1);
- À L'ARTICLE 45.1 DU *RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS D'APPROVISIONNEMENT DES ORGANISMES PUBLICS* (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* (CHAPITRE C-65.1, R.2) 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* (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* (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* (CHAPITRE C-19, R.3) CONCERNANT UNE VIOLATION DES ARTICLES 7 ET 8 DE CE RÈGLEMENT.

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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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 FAIT D'ÊTRE ADJUGÉ SUR LA LISTE DE PRÉQUALIFICATION 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 DE LA LISTE DE PRÉQUALIFICATION, IL POURRA ÊTRE RÉSILIÉ PAR LA SOCIÉTÉ.

ET J'AI SIGNÉ, _____ _____

(SIGNATURE) *(DATE)*

a. 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

ANNEXE 3 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'APPEL D'OFFRES

TITRE DU PROJET : **Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés**

Étape A : Éditeurs de suite

NUMÉRO DU PROJET : **P22899-1**

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 EN VUE D'ÊTRE PRÉQUALIFIÉ, 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

ANNEXE 4 – ENGAGEMENT DU FOURNISSEUR

TITRE DU PROJET : **Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés**

Étape A : Éditeurs de suite

NUMÉRO DU PROJET : **P22899-1**

EN MON NOM PERSONNEL OU AU NOM DU FOURNISSEUR 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 DE LA LISTE DE PRÉQUALIFICATION 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;

3. JE CERTIFIE QUE CETTE SOUMISSION EST VALIDE POUR UNE PÉRIODE DE SOIXANTE-QUINZE (75) JOURS À PARTIR DE L'HEURE ET DE LA DATE LIMITES FIXÉES POUR LA RÉCEPTION DES SOUMISSIONS.

NOM DU FOURNISSEUR : _____

ADRESSE : _____

_____

COURRIEL : _____ NEQ : _____

TÉLÉPHONE : _____ TÉLÉCOPIEUR : _____

NOM ET TITRE DU SIGNATAIRE : _____

(En lettres moulées)

_____ _____

(Signature) *(Date)*

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

ANNEXE 5– ABSENCE D'ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

TITRE DU PROJET : **Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés**

Étape A : Éditeurs de suite

NUMÉRO DU PROJET : **P22899-1**

Tout fournisseur 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.

Tout fournisseur 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 le fournisseur est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés financiers.

JE, SOUSSIGNÉ(E), _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE FOURNISSEUR)

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 DU FOURNISSEUR)

(CI-APRÈS APPELÉ LE « FOURNISSEUR »),

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. LE FOURNISSEUR 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 LE FOURNISSEUR À SIGNER CETTE DÉCLARATION ET À PRÉSENTER, EN SON NOM LA SOUMISSION;
4. JE RECONNAIS QUE LE FOURNISSEUR 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

Cette annexe ne s'applique pas à l'étape A, mais s'appliquera à l'étape C

Société de l'assurance automobile Québec

ANNEXE 6 – 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

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.

<u>Manifester son engagement c'est</u> :

- 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.

<u>Agir avec professionnalisme, c'est</u> :

- 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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);
  - 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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

4. Chacun agit avec respect en maintenant une relation de confiance.

<u>Agir avec respect, c'est</u> :

- 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

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 doté 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

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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.

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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- 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.

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.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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.
- Les renseignements personnels détenus par la Société doivent être à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

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

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

ANNEXE 7 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

Cette annexe n'est pas requise lors du dépôt de la soumission à l'étape A, mais sera requise lors du dépôt de la soumission à l'étape C

Je, soussigné(e), _____, exerçant mes fonctions au sein de
(Nom de la personne)

_____, déclare formellement ce qui suit.
(Nom du fournisseur)

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.

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 6**) 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

Cette annexe ne s'applique pas à l'étape A, mais s'appliquera à l'étape C

Commission d'accès
à l'information
du Québec

ANNEXE 8 – GUIDE POUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS RENFERMANT 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, disquettes, cartouches ou rubans magnétiques 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 demeure la meilleure méthode de destruction des documents confidentiels. Si les spécifications techniques de la déchiqueteuse de l'entreprise ne répondent pas au volume des documents 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 Société de l'assurance automobile du Québec 2015

- 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;

- 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

ANNEXE 9 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Cette annexe n'est pas requise lors du dépôt de la soumission à l'étape A, mais sera requise lors du dépôt de la soumission à l'étape C

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 du fournisseur

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) _____ _____

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 11 du contrat, au moment de sa signature.

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2015

ANNEXE 10 – 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 : **P22899-1**
==========

Projet **: Appel d'offres pour la préqualification de suite de progiciels de gestion intégrés**
Étape A : Éditeurs de suite

Cette soumission devra nous être parvenue avant :

15 h	**le**	**2015**	**05**	**19**
		année	**mois**	**jour**

quel que soit le mode d'envoi, sans quoi elle sera retournée.