

comment faire affaire

avec le gouvernement du QUÉBEC ?

**FOURNISSEURS
DE SERVICES
AUXILIAIRES**

OCTOBRE 2006

**L'information contenue dans cette
brochure est aussi disponible
sur le réseau Internet :**

www.tresor.gouv.qc.ca/fr/marche/fournisseur/ministere/services_aux.asp

Rédaction

Direction du fichier

Révision et édition

Direction des communications

Impression

Service de la reprographie gouvernementale
Centre de services partagés du Québec

Dépôt légal - 2006
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque du Canada

ISSN : 1486-4517

Introduction	5
---------------------	---

Définitions	6
--------------------	---

Réglementation concernant la conclusion des contrats de services auxiliaires

1. Qu'est-ce qu'un contrat de services auxiliaires ?	7
2. Procédure générale d'appel d'offres dans le domaine des services auxiliaires	7
3. Parution des appels d'offres publics	10
4. Accords de libéralisation des marchés publics.....	11
5. Exigences contractuelles	
- Obligation contractuelle – Égalité dans l'emploi.....	12
- Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration	12
6. Qu'entend-on par système d'assurance de la qualité ?	13
7. Programme d'assurance de la qualité	
Exigences gouvernementales – Normes ISO 9001 : 2000	
Catégories de services.....	14
8. Liste des services touchés par un regroupement d'achat de services.....	15
9. Pour en savoir davantage	16

Introduction

Cette brochure a été conçue pour expliquer aux fournisseurs de services auxiliaires les règles à suivre pour obtenir un contrat avec les ministères et les organismes publics du gouvernement du Québec.

Le document s'inspire du Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et des organismes publics, en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2000.

Cette réglementation ne s'applique pas aux réseaux de la santé et de l'éducation, ni aux municipalités et aux sociétés d'État à vocation commerciale ou industrielle.

Les textes de la réglementation gouvernementale sur les conditions des contrats intitulés Règlements concernant divers contrats du gouvernement ainsi que les plus récentes modifications apportées à la réglementation et parues dans la Gazette officielle du Québec sont mis en vente par Les Publications du Québec et peuvent être obtenus en s'adressant à :

Les Publications du Québec
C.P. 1005
Québec (Québec) G1K 7B5

Téléphone :	418 643-5150	Télécopieur :	418 643-6177
	1 800 463-2100		1 800 561-3479

Internet : <http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca>

Définitions

Dans cette brochure, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

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.

Fournisseur

Une personne morale ou physique ou une société, à l'exception d'un organisme public au sens de l'article 3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), d'un ministère ou d'un organisme d'un autre gouvernement, d'un conseil de bande, d'un fonds au bénéfice des personnes incarcérées constitué en vertu de l'article 22.01 de la Loi sur les services correctionnels (L.R.Q., c. S-4.01) ou d'une personne morale sans but lucratif autre qu'un centre de travail adapté.

Réglementation concernant la conclusion des contrats de services auxiliaires

Pour conclure un contrat de services auxiliaires, les ministères et les organismes publics doivent se conformer au Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et des organismes publics, adopté le 16 août 2000 (décret 961-2000) et mis en vigueur le 1^{er} octobre 2000.

Cette réglementation vise trois objectifs :

- l'accessibilité à tous les fournisseurs intéressés ;
- la transparence par une réglementation claire, précise et connue de tous et de toutes ;
- l'équité par des critères objectifs de traitement des soumissions.

1. Qu'est-ce qu'un contrat de services auxiliaires ?

Un contrat de services auxiliaires est un contrat pour la fourniture ou l'accomplissement d'un service de nature technique. Ce type de contrat de services peut inclure la fourniture de pièces ou de matériaux.

2. Procédure générale d'appel d'offres dans le domaine des services auxiliaires

Les tableaux suivants présentent un résumé de la procédure générale d'appel d'offres prévue à la réglementation.

Tableau 1 Procédure générale d'appel d'offres dans le domaine des services auxiliaires (pour les travaux d'impression et de reproduction de documents voir tableau 2)

Valeur estimée du contrat	Procédure
de 0 \$ à 9 999 \$	<p>Invitation à soumissionner¹</p> <p>Le ministère ou l'organisme peut procéder avec ou sans appel d'offres auprès de fournisseurs québécois</p>
de 10 000 \$ à 24 999 \$	<p>Appel d'offres sur invitation¹</p> <p>Auprès de fournisseurs québécois choisis par le ministère ou l'organisme public responsable du projet</p> <p>Ou appel d'offres public</p> <p>Auprès de fournisseurs québécois</p>
de 25 000 \$ à 99 999 \$	<p>Appel d'offres public</p> <p>Auprès de fournisseurs québécois</p>
100 000 \$ et plus	<p>Appel d'offres public</p> <p>Auprès des fournisseurs ayant un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords applicables (en vertu des accords de libéralisation des marchés publics).</p>

¹ Si vous désirez avoir accès à ces contrats, il est souhaitable de vous faire connaître des ministères et organismes publics susceptibles d'utiliser vos services. La liste des responsables des ressources matérielles est disponible à la Direction du fichier, au 418 643-8463, ou dans notre site Internet, à l'adresse [www.tresor.gouv.qc.ca/fr/marche/responsable.asp].

**Tableau 2 Procédure générale d'appel d'offres
pour les contrats d'impression et de reproduction de documents**

Valeur estimée du contrat	Procédure
de 0 \$ à 24 999 \$	<p>Invitation à soumissionner¹</p> <p>Après de fournisseurs québécois choisis par le ministère ou l'organisme public responsable du projet</p>
de 25 000 \$ à 99 999 \$	<p>Appel d'offres public²</p> <p>Après de fournisseurs québécois</p>
100 000 \$ et plus	<p>Appel d'offres public</p> <p>Après des fournisseurs ayant un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords applicables (en vertu des accords de libéralisation des marchés publics)</p>

¹ Si vous désirez avoir accès à ces contrats, il est souhaitable de vous faire connaître des ministères et organismes publics susceptibles d'utiliser vos services. La liste des responsables des ressources matérielles est disponible à la Direction du fichier, au 418 643-8463.

² Les ministères et les organismes publics dont le budget est voté par l'Assemblée nationale doivent demander à la Direction générale des acquisitions du Centre de services partagés du Québec (CSPQ), de procéder aux appels d'offres pour les contrats dont la valeur estimée est de 25 000 \$ et plus. Les organismes dont le budget n'est pas voté par l'Assemblée nationale procèdent eux-mêmes à la conclusion de leurs contrats.

Certains services sont touchés par un regroupement d'achat. Ces contrats sont octroyés à la suite d'un appel d'offres public fait par la Direction générale des acquisitions (CSPQ). Vous trouverez leurs coordonnées à la section 8 de cette brochure ainsi que la liste des contrats en cause.

3. Parution des appels d'offres publics

Les appels d'offres **doivent** être publiés en français, dans un **système électronique d'appel d'offres**.

De plus, les ministères et les organismes qui désirent annoncer leurs occasions d'affaires de deux façons peuvent aussi utiliser les journaux.

Système électronique d'appel d'offres

Depuis le 1^{er} juin 2004, le gouvernement du Québec utilise le système électronique d'appel d'offres **SEAO** pour faire connaître ses avis d'appel d'offres publics aux fournisseurs que les marchés publics de biens, de services et de construction intéressent.

Les avis d'appel d'offres du gouvernement du Québec sont accessibles gratuitement en tout temps sur le site Internet du **SEAO**. Les fournisseurs qui s'intéressent à un appel d'offres en particulier doivent commander les documents auprès du **SEAO** :

Région de Québec

Bureaux de cueillette de CGI

Téléphone : 418 627-2227

1 866 669-SEAO (7326)

Région de Montréal

Service à la clientèle

Téléphone : 514 856-6600

1 866 669-SEAO (7326)

Télécopieur : 514 339-2267

Internet : www.seao.ca

Pour ne rien manquer, veuillez consulter régulièrement le site Internet du SEAO.

4. Accords de libéralisation des marchés publics

Le gouvernement du Québec a conclu des accords de libéralisation des marchés publics autorisant des fournisseurs du Québec à soumissionner certains contrats d'autres provinces canadiennes, des territoires et du gouvernement fédéral.

L'Accord sur le commerce intérieur permet donc aux fournisseurs de services auxiliaires du Québec de soumissionner des contrats de 100 000 \$ et plus offerts par les neuf autres provinces et les territoires.

Un accord a aussi été signé entre le Québec et l'État de New York pour permettre aux fournisseurs du Québec de soumissionner à des contrats de services estimés à 100 000 \$ et plus (65 000 \$ US).

En contrepartie, les fournisseurs des provinces et territoires visés par ces accords peuvent concurrencer ceux du Québec en vue de l'obtention de ces mêmes contrats.

Les contrats liés aux services offerts par une agence de sécurité sont exclus de cet accord.

Pour obtenir des renseignements concernant les accords, veuillez communiquer avec nous :

Direction du fichier
Secrétariat du Conseil du trésor
Édifice H
875, Grande Allée Est, section 4.500
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-8463
Télécopieur : 418 646-4613
Courriel : fichier.fournisseurs@sct.gouv.qc.ca

Pour obtenir des renseignements concernant les accords et les contrats des gouvernements fédéral et provinciaux, vous pouvez consulter le site des marchés publics à l'adresse Internet [www.tresor.gouv.qc.ca/fr/marche/fournisseur/horsquebec.asp].

5. Exigences contractuelles

Obligation contractuelle – Égalité dans l'emploi

Le programme se définit comme un processus de changement planifié et global mis en œuvre par une entreprise en vue :

- d'assurer une représentation équitable des membres des groupes victimes de discrimination, dans tous les emplois de l'entreprise ;
- de déceler ou de connaître et de supprimer les règles et pratiques de son système d'emploi susceptibles d'être discriminatoires.

Ainsi, certaines entreprises québécoises qui soumissionnent en vue de l'obtention de contrats d'approvisionnement ou de services doivent s'engager à mettre en place un programme d'accès à l'égalité. Ces entreprises sont celles qui comptent plus de 100 employées et employés et qui soumissionnent des contrats de 100 000 \$ et plus. La même exigence s'applique à un sous-contractant de l'entreprise lorsqu'il répond aux mêmes critères.

Lorsque de tels contrats doivent être adjugés à des entreprises provenant de l'extérieur du Québec mais situées au Canada et que ces entreprises répondent aux critères précédemment énoncés, celles-ci devront fournir au préalable une attestation selon laquelle elles se sont déjà engagées dans un programme d'équité en emploi de leur province, ou territoire s'il en est, ou, à défaut, de leur participation à un programme fédéral d'équité en emploi.

Toute entreprise à qui un contrat a été adjugé qui ne respecte pas son engagement d'implanter un programme d'équité en emploi verra annuler l'attestation qui lui avait été délivrée et interdire l'adjudication de tout contrat jusqu'à ce qu'elle détienne une nouvelle attestation. Il en sera ainsi pour une entreprise d'une autre province ou d'un territoire à qui l'attestation a été retirée.

Les formulaires relatifs à ce programme font habituellement partie des documents d'appel d'offres.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Une entreprise qui, durant une période de six mois, emploie cinquante personnes ou plus doit, dans les six mois suivant la fin de cette période, s'inscrire à l'Office québécois de la langue française, qui délivrera à cette entreprise une attestation d'inscription lui permettant d'engager le processus de francisation en produisant l'analyse de sa situation linguistique, conformément aux exigences de la Charte de la langue française.

Depuis l'entrée en vigueur, le 12 novembre 1996, de la politique linguistique gouvernementale, les entreprises visées par le chapitre V de la Charte doivent détenir l'attestation d'inscription de l'Office et être conformes aux exigences du processus de francisation si elles veulent contracter avec le gouvernement, ses ministères et les organismes gouvernementaux décrits au sous-paragraphe 2 du paragraphe A de l'Annexe de la Charte de la langue française.

De plus, aucun contrat ne peut être conclu avec une entreprise dont le nom paraît sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation établi par l'Office québécois de la langue française. Pour tout renseignement complémentaire, il faut communiquer avec l'Office québécois de la langue française, au numéro 514 873-4848.

6. Qu'entend-on par système d'assurance de la qualité ?

Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a fait siens les concepts de qualité totale, d'implantation de la qualité, d'amélioration continue de la qualité et de partage des connaissances en matière d'assurance de la qualité.

Le gouvernement du Québec a mis en place un plan d'action qui vise à s'assurer que ses fournisseurs répondent à toutes ses exigences en matière de qualité, tout en aidant les fournisseurs québécois à être plus compétitifs sur les marchés national et international.

Ce plan d'action prévoit notamment que, dans certaines spécialités des services auxiliaires, l'enregistrement d'un système d'assurance de la qualité conforme aux normes de la série ISO 9000 est exigé des fournisseurs désirant faire affaire avec le gouvernement.

De façon plus précise, les fournisseurs de biens et services devront posséder et avoir fait enregistrer un système d'assurance de la qualité répondant aux normes de la série ISO 9000 selon le tableau établi par les responsables de la Direction de la réglementation en biens et services, avec lesquels on peut prendre contact :

Direction de la réglementation en biens et services
Direction générale des politiques de marchés publics
Secrétariat du Conseil du trésor
Édifice H
875, Grande Allée Est, section 4.500
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 644-3421
Télécopieur : 418 528-6877
Courriel : reglementation@sct.gouv.qc.ca

La liste des spécialités visées et des normes exigées figure à la section 7 de cette brochure.

7. Programme d'assurance de la qualité
Exigences gouvernementales – Normes ISO 9001 : 2000
Catégories de services

Catégories	Spécialités visées	Montant estimé
SERVICES AUXILIAIRES		
Impression	Impression de formulaires de chèques	≥ 1 \$
	Impression et reproduction de documents	
	- Niveau de qualité « informatif » ou « bureau »	≥ 50 000 \$
	- Niveau de qualité « soigné » ou « prestige »	≥ 1 \$
Service d'entretien ménager	Entretien ménager général	≥ 50 000 \$

Les spécialités et les montants minimaux estimés liés aux contrats de services auxiliaires pour lesquels un fournisseur doit être titulaire d'un certificat d'enregistrement **ISO 9001 : 2000** sont identifiés dans le tableau « Programme d'assurance de la qualité ». Il faut considérer que le certificat d'enregistrement peut porter la mention à l'effet que l'article 7.3 de cette norme ISO, intitulé *Conception et développement*, est exclu de son domaine d'application.

8. Liste des services touchés par un regroupement d'achat de services

Voici quelques exemples de regroupements de services :

- Abonnement « American productivity & quality center »
- Banque de données textuelles Vixit
- Cloisons amovibles (rénovation et modification)
- Collecte, enlèvement et destruction sur place de documents à caractère nominatif et confidentiel
- Communiqués de presse
- Correction de copies d'examens
- Déménagement des biens meubles résidentiels de la fonction publique et de la Sûreté du Québec
- Déménagement et aménagement des biens meubles gouvernementaux
- Gestionnaire de carte de crédit (essence)
- Location de machinerie lourde
- Messagerie rapide - livraison le lendemain
- Messagerie rapide - livraison 1, 2 et 4 heures (Québec Montréal)
- Mobilier de bureau (réparation)
- Mobilier métallique (réparation)
- Nettoyage de chaises, de fauteuils et de cloisons amovibles de bureau
- Nouvelles sur commande
- Perception de mauvaises créances hors Québec
- Répertoire de salles
- Répertoire des tarifs préférentiels hôteliers
- Rétroinformation de presse électronique
- Revues de presse écrites
- Saisie de données-SAGIP
- Service d'assistance Premier de Microsoft
- Service de courtage en douane
- Session de formation du programme gouvernemental de mentorat
- Session de sensibilisation sur la gestion de la diversité et des différences
- Transport de personnes par autocar
- Transport de personnes par train

Et divers travaux d'impression

- Cartes professionnelles
- Dépliants
- Documents de huit pages et plus
- En-têtes de lettres
- Enveloppes
- Feuilles libres, pliées ou en tablettes
- Formulaires gouvernementaux
- Formules tabulatrices
- Impression numérique et reproduction de plans
- Imprimés personnalisés
- Papeterie de juges
- Sorties laser D.R.H.

Responsable de la conclusion de la majorité de ces contrats :

Service à la clientèle
Direction générale des acquisitions
Centre de services partagés du Québec
1500 B, rue Jean-Talon Nord, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1N 4T5

Téléphone: 418 643-5438
Autres régions : 1 888 588-5438
Télécopieur: 418 643-9192
Courriel : ser.clientele@cspq.gouv.qc.ca

9. *Pour en savoir davantage*

Pour obtenir plus de renseignements sur les façons de faire affaire avec le gouvernement du Québec, il suffit de communiquer avec :

Direction du fichier
Secrétariat du Conseil du trésor
Édifce H
875, Grande Allée Est, section 4.500
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-8463
Sans frais : 1 877 767-2525
Télécopieur : 418 646-4613
Courriel : fichier.fournisseurs@sct.gouv.qc.ca

DANS LA SÉRIE

comment

faire **affaire**

avec le gouvernement du QUÉBEC ?

LES BROCHURES SUIVANTES

SONT AUSSI DISPONIBLES :

- **Entrepreneurs en construction**
- **Entrepreneurs en déneigement de routes**
- **Fournisseurs de biens**
- **Fournisseurs de services professionnels**
- **Liste des responsables
des ressources matérielles**

www.tresor.gouv.qc.ca/fr/documentation/secteur/marche.asp

**Secrétariat
du Conseil du trésor**

Québec

