

**DESTINATAIRE** : Membres du regroupement d'achats pour les services de destruction des documents confidentiels (sur site et hors site)

**EXPÉDITEUR** : Direction des acquisitions de services

**DATE** : Le 17 novembre 2021

**OBJET** : Précisions supplémentaires sur le regroupement d'achats – Appel d'offres public n° 999109389 – Destruction de documents confidentiels (sur site et hors site)

---

Québec, le 17 novembre 2021 – Le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) souhaite informer sa clientèle relativement au service de déchiquetage de documents confidentiels et des mesures mises en place dans le contexte du regroupement *Destruction de documents confidentiels (sur site et hors site)*. Le présent avis fait suite à l'avis daté du 29 juillet 2021, et concerne également le contrat n° 999737506 (appel d'offres n° 999109389) sur le déchiquetage de documents par le prestataire de services Stericycle ULC.

À la suite de la période d'implantation ayant pris fin le 31 juillet 2021, et depuis le début de l'exécution des services, des insatisfactions ont été portées à l'attention du CAG par plusieurs organismes publics du regroupement d'achats.

Le CAG effectue des rencontres statutaires, depuis le mois de septembre 2021, afin de soumettre à l'attention du prestataire de services les problématiques survenues dans le cadre de ce regroupement d'achats.

Ainsi, le prestataire de services nous a confirmé avoir apporté des modifications depuis le 3 novembre dernier à la planification des cueillettes des clients au contrat afin de remédier à la situation.

Plus particulièrement, le prestataire de services nous mentionne avoir assigné des routes spécifiques au contrat du CAG pour 95 % des clients participants. Toutefois, certaines régions éloignées demeurent sur des routes partagées avec l'ensemble de la clientèle du prestataire de services.

Le CAG s'attend donc à ce que le service s'améliore de façon significative dans les semaines à venir.

Nous sommes conscients que la situation actuelle cause des ennuis à plusieurs clients.

## Comment se prévaloir des services ?

Si la fréquence que vous avez signifiée lors de la transmission de vos besoins (voir l'annexe 17, « Informations relatives aux besoins des points de services » du document d'appel d'offres ») est une fréquence « **Sur appel** », nous désirons vous informer qu'il est normal de ne pas avoir été contacté par le prestataire de services. Ainsi, l'organisme membre du regroupement qui souhaite obtenir une cueillette doit en faire la demande par courriel auprès du prestataire de services.

Il semble avoir de nombreux écarts entre les besoins énoncés dans l'annexe 17, « Informations relatives aux besoins des points de services », au moment des engagements, et les besoins actuels.

Il sera important d'aviser le prestataire de services par courriel si l'une des deux situations suivantes se présente :

- si l'un de vos points de service se retrouve sans contenant, ou si le nombre de contenants ne correspond pas à vos besoins;
- si vous constatez un écart entre le service reçu et le service attendu.

## Collaboration requise de la part des organismes publics

Suite à l'annonce du retour progressif sur les lieux de travail du personnel de la fonction publique, afin de faciliter la prestation de services, nous demandons aux organismes qui prévoient avoir un surplus de documents confidentiels à détruire, ou qui prévoient demander une modification de leur fréquence de cueillette résultant en une augmentation des services, d'en aviser à l'avance le prestataire de services.

## Guide d'achats

Nous désirons vous rappeler qu'afin de connaître les coordonnées du prestataire de services ainsi que l'ensemble des modalités d'acquisition applicables, vous devez consulter le guide d'achats, accessible par le biais du Portail d'approvisionnement, à la section « Accéder au catalogue », « Authentification 1 », sous la rubrique « Produits et services », « Messagerie et traitement du courrier et des documents », « Destruction de documents confidentiels ».

Pour toute information supplémentaire, veuillez communiquer avec le personnel du service à la clientèle de la Direction des acquisitions de services à [service.clientele.das@caq.gouv.qc.ca](mailto:service.clientele.das@caq.gouv.qc.ca).

**1** Merci de noter que, pour l'authentification, si vous ne connaissez pas votre « code d'utilisateur » ou votre « mot de passe », le service à la clientèle du CAG vous accompagnera : [servicealaclientele@caq.gouv.qc.ca](mailto:servicealaclientele@caq.gouv.qc.ca).