

Santé  
Canada

Demande de  
Renseignement

HC1000201407

*Système de gestion du flux de travail et des données pour  
les inspections et la production de rapports concernant la  
lutte au tabagisme*

**Santé Canada**

*Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs  
269, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1A 0K9*

**Titre de la demande de renseignements :** *Système de gestion du flux de travail et des données pour les inspections et la production de rapports concernant la lutte au tabagisme*

**Objet**

Déterminer quels fournisseurs de logiciels disposent de solutions commerciales disponibles sur le marché (COTS) qui répondent aux besoins opérationnels du Programme de la lutte au tabagisme, ou peuvent être configurées pour y répondre, ainsi que le niveau de fonctionnalité de ces produits.

Voir la description détaillée, sections A à J, ci-dessous.

**Remarque à l'intention des répondants**

La présente n'est pas un appel d'offres et n'aboutira pas à un contrat.

Les répondants éventuels doivent savoir que tous les renseignements fournis au gouvernement en réponse à la présente demande pourront être utilisés par ce dernier lors de l'élaboration d'une demande de propositions (DP).

La diffusion de la présente demande de renseignements n'oblige aucunement le Canada à lancer une DP par la suite.

Il convient également de signaler que la présente demande de renseignements ne débouchera pas sur une entente avec des entrepreneurs potentiels.

**Date de clôture**

Les réponses à la présente demande de renseignements seront acceptées jusqu'à 12 h (HAE), le 20 juillet 2018.

**Personne-ressource**

Toutes les requêtes et les réponses relatives à la présente demande de renseignements doivent être adressées à la personne-ressource indiquée à la section I de la description détaillée ci-dessous.

## Description détaillée

### A) Historique et contexte

La Direction de la lutte au tabagisme a besoin d'une solution intégrée de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) qui appuie efficacement les activités de programme nationales et régionales autorisées en vertu de la *Loi sur le tabac et les produits de vapotage* (LTPV), la *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation* (LCSPC – modification corrélative en 2018 – s'appliquant uniquement aux produits et aux liquides de vapotage et au potentiel incendiaire des cigarettes) et la *Loi sur les aliments et drogues* (modification corrélative en 2018, s'appliquant aux produits et aux liquides de vapotage).

Plus précisément, deux grandes catégories d'activités opérationnelles sont ciblées :

1. Conformité et application de la loi (CAL)

Ces activités sont les suivantes :

- Inspections
  - Les inspections sont menées par les inspecteurs de la lutte au tabagisme en vertu de la législation fédérale applicable afin de vérifier la conformité aux exigences de ladite législation. La planification, le suivi et la documentation de ces activités sont réalisés tant à l'échelle régionale que nationale. Ces activités comprennent des tâches cycliques (planifiées à l'avance) et ponctuelles (p. ex. en réponse aux plaintes et aux non-conformités observées chez les parties réglementées).
  - En cas de non-conformité constatée, les éventuelles mesures d'application de la loi, allant des lettres d'avertissement aux poursuites, sont examinées en fonction de divers facteurs, comme les antécédents en matière de conformité ou encore la gravité du problème de non-conformité, etc. Tous les cas de non-conformité et les mesures d'application de la loi doivent être documentés et suivis, les articles de lois pertinents doivent être inscrits dans les dossiers, tout comme les approbations et activités connexes de la direction, dont les inspections subséquentes des parties réglementées.
- Enquêtes
  - Les enquêtes se distinguent des inspections et sont menées par les inspecteurs de la lutte au tabagisme en vertu du Code criminel du Canada. L'enquête a pour but de déterminer la responsabilité pénale de la partie réglementée en ce qui concerne un problème de non-conformité aux articles applicables des lois fédérales.
  - En cas de non-conformité constatée à la suite d'une enquête, les mesures d'application de la loi possibles prévoient la constitution d'un dossier de poursuites judiciaires aux fins d'examen par les autorités judiciaires compétentes. Tous les renseignements relatifs aux mesures d'application de la loi doivent être documentés.
- Promotion de la conformité
  - Les inspecteurs, lorsqu'ils interagissent avec les parties réglementées, fournissent des renseignements précis et ciblés afin d'informer les parties et de les encourager à respecter la législation fédérale applicable. Outre la date, l'heure et

les renseignements communiqués, tous les commentaires et renseignements pertinents concernant les parties réglementées sont recueillis et documentés.

- L'information pour la promotion de la conformité est également diffusée par d'autres modes de communication, notamment par courrier, par avis public, dans la publicité dans les publications spécialisées, par courrier électronique et sur les sites Web. Ces activités de promotion de la conformité doivent être documentées et suivies en fonction des articles pertinents de la législation.
- Les activités de promotion de la conformité ne comprennent jamais de mesures d'application de la loi.
- Analyses en laboratoire
  - Dans le contexte d'une inspection ou d'une enquête, des échantillons ou des pièces à conviction peuvent être recueillis et présentés pour analyse en laboratoire. Tous les renseignements relatifs à la planification, à la collecte et à la présentation de ces éléments, ainsi que les résultats des analyses en laboratoire et la chaîne de possession doivent être documentés.

## 2. Traitement des rapports de l'industrie

- En vertu de la LTPV, les parties réglementées sont tenues de présenter les renseignements pertinents à Santé Canada selon les modalités fixées. Ces présentations sont appelées « rapports de l'industrie » et comprennent des renseignements comme les noms de marque, des données sur les ventes, les ingrédients d'un produit, etc.
- Ces renseignements devront être soumis par voie électronique à une date précise dans un format prescrit et selon les modalités prévues.
- Le processus permettra de repérer les rapports en retard, manquants ou incomplets.

## 3. Renseignements opérationnels et analyse des données

Les activités liées aux renseignements opérationnels et à l'analyse des données englobent la capacité à analyser, à résumer et à diffuser les données reçues ou recueillies dans le cadre des activités de CAL et d'autres activités de recherche et de surveillance pertinentes. Les activités liées aux renseignements opérationnels permettent d'éclairer les décisions fondées sur des données probantes afin d'élaborer des politiques et des règlements, d'affecter des ressources aux activités de CAL et d'informer le grand public.

### B) Exigences

La Direction de la lutte au tabagisme recherche une solution susceptible de répondre aux besoins opérationnels suivants :

- 1) Recevoir et sauvegarder les données soumises par l'industrie, ainsi que l'exigent la version révisée du *Règlement sur les rapports relatifs au tabac* et le futur *Règlement sur la déclaration des produits de vapotage*.
- 2) Gérer les flux de travail générés par le traitement des rapports de l'industrie.
- 3) Repérer les rapports en retard, manquants ou incomplets et d'autres données pertinentes, en fonction des exigences de rapport cyclique.
- 4) Générer des documents liés à des rapports manquants ou autrement incomplets.

- 5) Gérer les activités de promotion de la conformité et les mécanismes d'application de la loi en vertu de la LTPV à l'échelle nationale et régionale, notamment :
  - i. planifier et documenter les inspections et les résultats;
  - ii. planifier et documenter les activités de promotion de la conformité;
  - iii. documenter les enquêtes;
  - iv. documenter le prélèvement et l'analyse des échantillons;
  - v. produire des documents d'inspection, y compris des lettres d'avertissement, des amendes, des reçus d'échantillonnage, etc.;
  - vi. attribuer les activités aux régions.
- 6) Disposer d'une fonctionnalité hors ligne.
- 7) Collecter de renseignements opérationnels et établir des rapports en se fondant sur les données et les métadonnées concernant les rapports de l'industrie, les activités de promotion de la conformité et les mécanismes d'application de la loi à l'échelle régionale.
- 8) Documenter les analyses en laboratoire des échantillons de produits et des pièces à conviction.
- 9) Publier les données de programme à des fins de diffusion publique et de transparence.
- 10) Assurer la conformité avec les pratiques exemplaires établies pour la tenue de dossiers et l'élimination des renseignements.

### **C) Nature de la demande de renseignements**

**La présente n'est pas une demande de propositions.** Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de tous biens ou services décrits dans la présente DR ne devraient pas réserver des stocks ou des installations ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans les présentes. Cette DR ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette demande de renseignements ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. En outre, la présente DR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Elle vise seulement à obtenir les observations de l'industrie sur les points qui y sont abordés.

### **D) Nature et présentation des réponses attendues**

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, préoccupations, et, le cas échéant, des recommandations pertinentes sur la façon de répondre aux besoins et aux objectifs définis dans cette DR. Ils devraient expliquer toute hypothèse énoncée dans leurs réponses. Les répondants peuvent utiliser le modèle ci-joint à l'annexe A pour répondre.

### **E) Coûts liés aux réponses**

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées par les répondants pour répondre à cette DR.

### **F) Traitement des réponses**

1. **Utilisation des réponses :** Les réponses ne seront pas évaluées. Toutefois, le Canada pourrait les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition. Toutes les

réponses reçues à la date de clôture de la DR seront examinées. Les réponses reçues après la date de clôture pourraient, à la discrétion du Canada, être examinées.

2. **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen pourrait étudier les réponses reçues. Le Canada se réserve le droit de faire appel à des experts-conseils indépendants, ou à des employés du gouvernement, s'il le juge nécessaire, pour évaluer toute réponse. Les réponses ne seront pas nécessairement toutes examinées par l'ensemble des membres de l'équipe d'examen.
3. **Confidentialité** : Les répondants devraient indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature exclusive ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.
4. **Activité de suivi** : Le Canada pourrait vouloir rencontrer chaque répondant sur demande (entretien individuel). Après la date de clôture, la Direction de la lutte au tabagisme pourrait à nouveau communiquer individuellement avec les répondants. Le Canada pourrait demander au répondant de présenter un aperçu des fonctionnalités de la solution proposée et d'effectuer une démonstration des produits commerciaux afin que le Canada puisse acquérir une meilleure compréhension de la solution. Pendant la démonstration, le Canada pourrait interagir avec le répondant et lui poser des questions dans le but d'acquérir une meilleure connaissance des capacités de la solution proposée.
5. Les **documents ou autres renseignements** concernant la solution, l'ensemble d'outils proposé ou des applications tierces à l'appui sont les bienvenus.

### G) Questions particulières à l'intention de l'industrie

Les solutions soumises qui rencontrent le plus grand nombre d'exigences requises recevront une plus haute priorité. Toutefois, nous reconnaissons la possibilité qui n'existe pas une seule solution qui rencontre toutes les exigences énumérées

Afin de démontrer que leur produit peut satisfaire aux exigences opérationnelles définies à la section B ci-dessus, les répondants doivent répondre aux questions suivantes, avec des hypothèses clairement définies, le cas échéant. Veuillez indiquer dans votre réponse si une fonctionnalité spécifique n'est pas supportée par votre produit.

#### *Activités de conformité et de la mise en application de la Loi*

1. De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir la gestion du flux de travail et des processus? Par exemple :
  - i Suivi de l'affectation, de la recommandation et de l'approbation des activités, y compris les affectations automatiques, le cas échéant, dans le cadre des règles opérationnelles précisées.
  - ii Planification et documentation des activités d'inspection, d'enquête, de promotion de la conformité et d'application de la loi.
  - iii Documentation des résultats des inspections et des enquêtes conformément à la Section de la réglementation.

- iv Saisie de renseignements supplémentaires associés aux mesures d'application de la loi, comme les détails concernant les analyses en laboratoire, les mandats, les contraventions et les dossiers des poursuites judiciaires.
  - v Établissement de liens entre les activités et les établissements, les produits et d'autres activités.
  - vi Possibilité pour les utilisateurs de consulter des activités et d'autres données saisies dans le système et d'ajouter des commentaires.
  - vii Vérification de l'historique de tous les changements et de toutes les transactions.
2. De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir l'utilisation hors ligne, c'est-à-dire sans connexion Internet? Par exemple, soutien hors ligne partiel ou complet de la documentation des activités de conformité et d'application de la loi, passage au mode transparent, synchronisation automatique des données.

*Activités de soumission et traitement des rapports d'industrie*

3. De quelle manière votre produit soutient-il, ou peut-il être configuré pour soutenir, la transmission, le stockage et le traitement électroniques des données de l'industrie? Par exemple, portail en ligne, règles de validation des entrées, évaluation rapide des propositions, etc.

*Exigences globales*

4. De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir les renseignements organisationnels, l'analyse des données et la production de rapports? Par exemple, l'analyse et la production de rapports internes, l'extraction de données aux fins de transparence publique, les rapports ponctuels et prédéfinis.
5. De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir la gestion des utilisateurs? Par exemple, rôles, autorisations, séparation des types d'utilisateurs internes et externes, utilisateurs actifs et inactifs.
6. De quelle manière votre produit soutient-il, ou peut-il être configuré pour soutenir, la création, la distribution et la gestion de documents? Par exemple :
- i. Stockage, recherche et consultation de documents dans divers formats (p. ex. images, texte).
  - ii. Mise en correspondance de documents avec une activité.
  - iii. Génération de la correspondance (p. ex. courriel), d'avis et de documents modèles pour différents intervenants du système (rôles des utilisateurs internes et externes).
  - iv. Soutien de l'intégration à d'autres outils de gestion des documents.
7. De quelle manière votre produit soutient-il, ou peut-il être configuré pour soutenir, l'interopération avec d'autres systèmes? Par exemple, authentification des utilisateurs (p. ex. identification unique, passerelle sécurisée), interface de programmation d'applications (API) RESTful ouverte, formats de fichiers normalisés, etc.
8. Comment votre produit serait-il déployé, et existe-t-il des options? Plus particulièrement, proposez-vous de fournir la solution sous forme de service ou de produit qu'hébergera le gouvernement du Canada? S'il s'agit d'une solution sous forme de service, disposez-vous d'un centre de données canadien qui est ou qui peut être approuvé aux fins de sécurité des données

Protégé B? Si des services d'hébergement par un tiers sont requis, quel fournisseur de services infonuagiques tiers sera utilisé?

9. De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir l'utilisation bilingue (français et anglais)?
10. Quel est le niveau de conformité de votre produit aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web?
11. Dans quelle mesure votre produit est-il flexible et configurable par l'utilisateur? Par exemple, les utilisateurs peuvent-ils ajouter ou modifier des activités, des rôles, des processus, des paramètres de système?
12. Quelles sont les technologies soutenues utilisées par votre produit? (Langage d'élaboration de programme, serveur d'applications, base de données et système d'exploitation, etc.)

La liste ci-dessus ne vise pas à limiter les présentations des répondants, mais plutôt à fournir un cadre à la Direction de la lutte au tabagisme afin d'évaluer si une concurrence existe pour respecter ses exigences et de déterminer si un seul produit ou un ensemble de produits est nécessaire pour répondre aux besoins de la Direction. Les répondants sont invités à fournir des renseignements supplémentaires ou des brochures concernant de l'équipement ou des services novateurs qui ne sont pas décrits précisément ailleurs dans la présente demande de renseignements.

## H) Présentation des réponses

1. **Page couverture** : Si la réponse comporte plusieurs documents, les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de chaque document le titre de la réponse, le numéro de la demande de renseignements (DR), le numéro du document et le nom officiel complet du répondant. S'il n'y a qu'un seul document, une page couverture n'est pas requise.
2. **Page titre** : La première page de chaque document de la réponse, après la page couverture, devrait être la page titre et contenir ce qui suit :
  - a) le titre de la réponse du répondant et le numéro du document;
  - b) le nom et l'adresse du répondant;
  - c) le nom, l'adresse, l'adresse courriel et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
  - d) la date;
  - e) le numéro de la DR.
3. **Profil de l'entreprise** : Chaque répondant doit fournir une brève description des antécédents de l'entreprise. Par exemple, cela peut comprendre l'expertise, les produits connexes, les clients actuels (en production) ou les références de clients, les adresses URL, les partenaires, la feuille de route des produits ou l'historique de développement du produit.
4. **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui des questions de la présente DR. Dans leur réponse, les répondants doivent fournir la référence pour tout renvoi à des documents

descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures. Les répondants peuvent utiliser le modèle fourni pour leurs réponses (voir l'annexe A).

5. **Réponse à transmettre par voie électronique** : Le Canada demande aux répondants de transmettre leur réponse par courriel à la personne-ressource précisée à la section I. Si la taille de votre réponse dépasse 20 Mo, une réponse sur support papier ou numérique doit être envoyée à l'adresse fournie à la section I de la présente DR.

## I) Requêtes

Comme il ne s'agit pas d'une demande de propositions, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit aux requêtes des fournisseurs ou ne distribuera pas nécessairement les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions concernant la présente DR peuvent les adresser à la personne-ressource ci-dessous :

**Requêtes, réponses et soumissions électroniques : Adresse de soumission des réponses en format papier :**

Stephanie Cleroux  
Agente principale des contrats  
et de l'approvisionnement  
[stephanie.cleroux@canada.ca](mailto:stephanie.cleroux@canada.ca)  
613-941-2082

Unité de réception des soumissions  
de Santé Canada  
Immeuble du Centre fédéral de documents  
Attention: Stephanie Cleroux  
161, promenade Goldenrod  
(plateforme de chargement)  
Ottawa (Ontario) KIA 0K9

## J) Soumission des réponses

1. **Délai de soumission des réponses et adresse d'expédition** : Les répondants doivent envoyer leur réponse par courriel à la personne-ressource indiquée à la section I.
2. **Responsabilité relative au respect des délais prescrits** : Il incombe à chaque répondant de veiller à ce que sa réponse soit transmise à la personne-ressource indiquée à la section I dans les délais prescrits.
3. **Identification des réponses** : Il incombe à chaque répondant de s'assurer que son nom et son adresse de retour sont fournis et que le numéro de la DR et la date de clôture figurent lisiblement dans l'objet du courriel.

**ANNEXE A – Modèle de réponse**

Les questions ci-dessous ne visent pas à limiter les présentations des répondants, mais plutôt à fournir un cadre à la Direction de la lutte au tabagisme afin d'évaluer si une concurrence existe pour respecter ses exigences. Les répondants sont invités à fournir des renseignements supplémentaires ou des brochures concernant de l'équipement ou des services novateurs, qui ne sont pas décrits précisément ailleurs dans la présente demande de renseignements. Le modèle est fourni à des fins de commodité, mais n'est pas obligatoire.

<b>Profil de l'entreprise</b>	
i)	Dénomination sociale complète
ii)	Adresse complète du siège social
iii)	Adresse complète du bureau de vente et de service le plus près d'Ottawa (Canada) et nombre d'employés à ce bureau. Veuillez fournir également l'emplacement des autres bureaux de vente et de service au Canada.
iv)	Adresse complète de tous les partenaires de mise en œuvre ayant des bureaux au Canada, s'il y a lieu.
v)	Nombre total d'employés à l'échelle mondiale.
vi)	Nom des produits. Pour chaque composant que vous proposez, veuillez indiquer l'année où le produit a été offert sur le marché pour la première fois et l'année de sa dernière modification matérielle ou logicielle.
vii)	Fournir une brève description des antécédents de l'entreprise. Par exemple, cela peut comprendre l'expertise, les produits connexes, les clients actuels (en production) ou les références de clients, les adresses URL, les partenaires, la feuille de route des produits ou l'historique de développement du produit.
<b>Questions particulières à l'intention de l'industrie : activités de conformité et de la mise en application de la Loi</b>	

1)	<p>De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir la gestion du flux de travail et des processus? Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i Suivi de l'affectation, de la recommandation et de l'approbation des activités, y compris les affectations automatiques, le cas échéant, dans le cadre des règles opérationnelles précisées.</li> <li>ii Planification et documentation des activités d'inspection, d'enquête, de promotion de la conformité et d'application de la loi.</li> <li>iii Documentation des résultats des inspections et des enquêtes conformément à la Section de la réglementation.</li> <li>iv Saisie de renseignements supplémentaires associés aux mesures d'application de la loi, comme les détails concernant les analyses en laboratoire, les mandats, les contraventions et les dossiers des poursuites judiciaires.</li> <li>v Établissement de liens entre les activités et les établissements, les produits et d'autres activités.</li> <li>vi Possibilité pour les utilisateurs de consulter des activités et d'autres données saisies dans le système et d'ajouter des commentaires.</li> <li>vii Vérification de l'historique de tous les changements et de toutes les transactions.</li> </ul>
2)	<p>De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir l'utilisation hors ligne, c'est-à-dire sans connexion Internet? Par exemple, soutien hors ligne partiel ou complet de la documentation des activités de conformité et d'application de la loi, passage au mode transparent, synchronisation automatique des données.</p>
<p><b>Questions particulières à l'intention de l'industrie : activités de soumission et traitement des rapports d'industrie</b></p>	
3)	<p>De quelle manière votre produit soutient-il, ou peut-il être configuré pour soutenir, la transmission, le stockage et le traitement électroniques des données de l'industrie? Par exemple, portail en ligne, règles de validation des entrées, évaluation rapide des propositions, etc.</p>
<p><b>Questions particulières à l'intention de l'industrie : exigences globales</b></p>	
4)	<p>De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir les renseignements organisationnels, l'analyse des données et la production de rapports? Par exemple, l'analyse et la production de rapports internes, l'extraction de données aux fins de transparence publique, les rapports ponctuels et prédéfinis.</p>

5)	De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir la gestion des utilisateurs? Par exemple, rôles, autorisations, séparation des types d'utilisateurs internes et externes, utilisateurs actifs et inactifs.
6)	De quelle manière votre produit soutient-il, ou peut-il être configuré pour soutenir, la création, la distribution et la gestion de documents? Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Stockage, recherche et consultation de documents dans divers formats (p. ex. images, texte).</li> <li>ii. Mise en correspondance de documents avec une activité.</li> <li>iii. Génération de la correspondance (p. ex. courriel), d'avis et de documents modèles pour différents intervenants du système (rôles des utilisateurs internes et externes).</li> <li>iv. Soutien de l'intégration à d'autres outils de gestion des documents.</li> </ul>
7)	De quelle manière votre produit soutient-il, ou peut-il être configuré pour soutenir, l'interopération avec d'autres systèmes? Par exemple, authentification des utilisateurs (p. ex. identification unique, passerelle sécurisée), interface de programmation d'applications (API) RESTful ouverte, formats de fichiers normalisés, etc.
8)	Comment votre produit serait-il déployé, et existe-t-il des options? Plus particulièrement, proposez-vous de fournir la solution sous forme de service ou de produit qu'hébergera le gouvernement du Canada? S'il s'agit d'une solution sous forme de service, disposez-vous d'un centre de données canadien qui est ou qui peut être approuvé aux fins de sécurité des données Protégé B? Si des services d'hébergement par un tiers sont requis, quel fournisseur de services infonuagiques tiers sera utilisé?
9)	De quelle manière votre produit soutient-il ou peut-il être configuré pour soutenir l'utilisation bilingue (français et anglais)?
10)	Quel est le niveau de conformité de votre produit aux <a href="#">Règles pour l'accessibilité des contenus Web</a> ?
11)	Dans quelle mesure votre produit est-il flexible et configurable par l'utilisateur? Par exemple, les utilisateurs peuvent-ils ajouter ou modifier des activités, des rôles, des processus, des paramètres de système?

12)	Quelles sont les technologies soutenues utilisées par votre produit? (Langage d'élaboration de programme, serveur d'applications, base de données et système d'exploitation, etc.)