

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SUR
l'évaluation de diverses technologies et solutions de prise de rendez-vous pour la
Commission de la fonction publique (CFP)**

REF #: 23-0028

DATE DE LA DEMANDE : 30 octobre 2023

DATE ET HEURE DE CLÔTURE: 22 novembre 2023, à 14h, heure normale de l'Est

1. Nature de la demande de renseignements

Cette demande ne constitue pas une demande de soumissions. Cette demande de renseignements (DDR) n'aboutira pas à l'attribution d'un contrat; les fournisseurs potentiels de tous biens et services décrits dans cette DDR ne devraient donc ni affecter des stocks ou des installations ni mobiliser des ressources, en raison de l'information contenue dans cette DDR. Cette DDR n'entraînera pas la création d'une liste de fournisseurs; donc, le fait qu'un fournisseur potentiel réponde ou non à cette DDR n'aura aucune incidence sur ses chances de participer à un processus d'achat éventuel. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou l'autre des biens et services qui y sont décrits.

1.1 Coûts liés aux réponses

La CFP ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à la présente DDR.

2. Introduction

2.1 Contexte et objet de cette demande de renseignements (DDR)

L'objet de la présente demande de renseignements (DDR) est de recueillir des informations de la part de l'industrie au sujet des aspects présentés en détail dans l'ébauche d'énoncé des travaux (EDT; voir section 3 de ce document) et de déterminer la capacité des vendeurs qui fournissent des services de programmation et de développement de solution de prise de rendez-vous d'évaluations, et tous les services d'intégration nécessaires pour fournir les services conformément au cahier des charges détaillé. Une liste de questions plus précise à l'intention des fournisseurs est également fournie.

2.2 Aperçu

La Commission de la fonction publique (CFP) offre des services d'évaluation et de tests à l'intention des gestionnaires d'embauche d'organisations clientes au sein de la fonction publique fédérale canadienne (FPFC). Cela inclut, sans s'y limiter, les évaluations en langue seconde (ELS) orales à des fins de recrutement et de développement. Plus de quarante mille évaluations orales d'ELS sont demandées chaque année pour évaluer les candidats par des évaluateurs de la CFP formés à cet effet.

Dans le cadre de la modernisation continue de ses produits et services, la CFP entreprend un projet de renouvellement pluriannuel visant à améliorer son processus d'évaluation de l'ELS. Ce processus permettra d'en améliorer la convivialité, d'automatiser plusieurs opérations manuelles, d'en améliorer l'accessibilité, de fournir de meilleurs services et de contribuer à réduire le temps nécessaire à la dotation d'un poste au sein de la FPFC.

Bien que la CFP examinera toutes les informations relatives à la modernisation de ses systèmes de prise de rendez-vous des évaluations, le processus spécifique qui intéresse cette demande de renseignements est la prise de rendez-vous des évaluations orales entre les candidats et les évaluateurs. Au cours du processus d'évaluation orale de l'ELS, les départements de la FPFC identifient les candidats à évaluer, qu'il s'agit de fonctionnaires fédéraux ou de membres du public postulant à un poste au sein de la FPFC. Les informations relatives aux candidats sont envoyées par les départements à la CFP, qui prend un rendez-vous pour une évaluation orale avec l'un des soixante évaluateurs formés par la CFP. Les informations relatives à cette prise de rendez-vous sont communiquées aux candidats et sont utilisées par la CFP dans le cadre de l'administration quotidienne de ces tests. Les tests peuvent se dérouler en personne ou par vidéoconférence.

2.2.1 Processus manuel actuel

La prise de rendez-vous des examens est présentement un processus manuel qui dépend de la recherche de la disponibilité des évaluateurs dans leurs calendriers Outlook. Le candidat n'a pas son mot à dire au cours du processus initial de prise de rendez-vous - une date est proposée par la CFP et le candidat, par l'intermédiaire de son département, peut demander un changement de date si la date proposée ne lui convient pas. Cette nouvelle prise de rendez-vous suit également le processus manuel de recherche des disponibilités dans les calendriers Outlook des évaluateurs appropriés. Par le biais d'une demande de test, le département peut demander des mesures d'adaptation pour un candidat, qui consistent à adapter un test aux besoins du candidat afin d'éliminer les obstacles et de fournir une évaluation équitable. Le processus permettant aux spécialistes de déterminer les mesures d'adaptation pour le candidat est géré par un système de prise de rendez-vous distinct. Les problèmes de performance peuvent affecter ce processus – puisque la CFP peut administrer jusqu'à 200 évaluations orales de l'ELS par jour, tout retard dans la synchronisation des informations relatives au calendrier et aux rendez-vous peut avoir un impact.

2.2.2 Futur processus numérique

Une nouvelle solution de prise de rendez-vous des évaluations suivra une approche de conception axée sur le client afin de mettre l'accent sur les résultats attendus plutôt que de modifier les systèmes existants utilisés pour gérer le processus. Elle sera automatisée par défaut, ne permettant qu'exceptionnellement une nouvelle prise de rendez-vous manuelle. Elle offrira à la CFP la flexibilité nécessaire pour répondre aux changements dans l'environnement législatif, technologique ou de service, ou pour être appliquée à la prise de rendez-vous d'autres tests. Elle intégrera des pratiques d'accessibilité pour rendre le système utilisable par tous en français et en anglais.

Pour mettre en œuvre cette nouvelle vision de la prise de rendez-vous des évaluations, la CFP évaluera différentes technologies et solutions afin de fournir une analyse des

options et une recommandation sur la meilleure façon de procéder. À ce titre, elle est à la recherche de plateformes pouvant héberger de telles solutions et des fournisseurs de services d'intégration pour créer et lancer des solutions à l'aide de ces plateformes. L'intégration avec d'autres solutions de la CFP offrant des services adjacents sera nécessaire. La CFP sera le seul point de contact avec ses clients dans la FPFC. Le vendeur facturera ses services à la CFP, qui recouvrera les coûts auprès de ses clients.

Après l'attribution d'un contrat, au cours des phases initiales de planification, de développement et d'expérimentation, le fournisseur travaillera avec la CFP pour intégrer et aligner les processus opérationnels conformément au cahier des charges préliminaire. Le fournisseur aidera la CFP à lancer un produit minimum viable avec un champ d'application restreint, puis travaillera avec la CFP pour mettre en œuvre une feuille de route d'améliorations et tous les ajustements nécessaires découlant des enseignements tirés avant que la CFP ne mette le service plus largement à la disposition de ses clients.

La CFP prévoit prendre en charge le soutien de la solution d'évaluation après son lancement afin d'en assurer la maintenance et le développement futur. À ce titre, les fournisseurs devront travailler avec le personnel de la CFP pendant la phase de développement et de lancement de la solution afin d'assurer un transfert complet des connaissances, et ce conformément aux exigences et aux normes de service décrites dans le cahier des charges préliminaire.

2.3 Objectifs de cette demande de renseignements (DDR)

2.3.1 Fournir à l'industrie une liste préliminaire des spécifications de haut niveau, les livrables, le calendrier et la portée du projet;

2.3.2 Établir la capacité des fournisseurs qui offrent des services et solutions de prise de rendez-vous d'évaluation à assurer la prestation des services requis, et évaluer leur intérêt à le faire;

2.3.3 Demander des renseignements sur les exigences et les critères préliminaires selon lesquels les propositions seront évaluées.

1.4 Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux appartiennent au Canada dès qu'ils existent. L'entrepreneur n'a aucun droit sur ces droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux, à l'exception des droits qui peuvent être accordés par écrit par le Canada.

3. Instructions à l'intention des répondants

La sous-section qui suit fournit des instructions précises aux répondants.

3.1 Traitement des réponses

3.1.1 **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation formelle. Toutefois, la CFP pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'achat ou les exigences de l'ébauche de l'Énoncé des travaux (EDT). La CFP examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. La CFP

pourra toutefois, si elle la juge opportun, examiner les réponses reçues après cette date limite.

3.1.2 Équipe d'examen : Une équipe d'examen composée de représentants de la CFP étudiera les réponses. La CFP se réserve le droit d'embaucher des experts-conseils indépendants ou de faire appel à des ressources du gouvernement, s'il le juge nécessaire, pour l'examen des réponses. Les réponses ne seront pas nécessairement toutes examinées par l'ensemble des membres de l'équipe d'examen.

3.1.3 Confidentialité : Les répondants devraient indiquer les parties de leurs réponses qu'ils jugent exclusives ou confidentielles. La CFP et ses experts-conseils traiteront ces parties en tant que renseignements confidentiels, dans la mesure permise par la Loi sur l'accès à l'information.

3.1.4 : Rencontres suite à l'examen de la présentation : La CFP peut demander des rencontres d'examen individuelles avec les répondants pour obtenir des éclaircissements sur les renseignements fournis. Au besoin, ces rencontres auront lieu à l'endroit le plus propice qui sera déterminé ultérieurement. Ces rencontres auront pour objectif de permettre un échange en personne avec ceux qui auront répondu au questionnaire. Bien que les répondants peuvent solliciter une rencontre, et leur demande sera prise en considération, il revient à la CFP de déterminer si elle a besoin de renseignements additionnels de la part d'un répondant et de planifier une rencontre en conséquence. Les répondants qui désirent formuler une telle demande doivent s'adresser à l'autorité contractante.

3.2 Présentation des réponses

Dans la Section 5 figurent des questions précises qui sont numérotées en ordre consécutif. Les répondants doivent présenter leurs réponses en précisant le numéro de la question correspondante de la DDR. Il est demandé aux répondants de répéter la question avant leur réponse afin d'aider les examinateurs. Les répondants sont invités à fournir une copie électronique de leurs réponses à l'autorité contractante par courrier électronique (Carol.Hambleton@cfp-psc.gc.ca).

3.3.1 Page couverture : Les répondants sont priés d'indiquer le titre de la réponse, le numéro de l'invitation, le numéro du volume et la dénomination sociale complète du répondant, le nom et l'adresse du répondant, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant.

3.3 Système de numérotation

Chaque question porte un numéro unique. Il est composé du préfixe « Q », suivi d'un nombre ordinal (p. ex., Q1). Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse le système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Tous les renvois à des documents descriptifs, des manuels techniques et des brochures en vue d'étayer la réponse devraient être indiqués comme tel.

3.4 Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'un appel d'offres, la CFP ne répondra pas nécessairement à toutes les demandes d'information par écrit et n'enverra pas les réponses à tous les fournisseurs

potentiels. Toutefois, les répondants qui ont des questions sur la DDR pourront les poser à l'autorité contractante indiquée dans le présent document.

3.5 Présentation des réponses

Les répondants devraient envoyer leurs réponses sous forme électronique par courriel à l'adresse de l'autorité contractante indiquée dans le présent document, avant la date mentionnée sur la première page de la DDR.

Toute information demandée doit être soumise à l'autorité contractante au plus tard à la date de clôture de la DDR.

3.5 Autorité contractante

Adresse électronique de l'autorité contractante : Carol.Hambleton@cfp-psc.gc.ca

4. Énoncé préliminaire des travaux

4.1 Portée

4.1.1 Pour offrir efficacement des évaluations orales de l'ELS à ses clients (organisations fédérales canadiennes), la CFP recherche un tiers fournisseur en mesure de fournir un système de prise de rendez-vous automatisé des évaluations (y compris la prise de rendez-vous par les candidats);

4.1.2 Le fournisseur doit intégrer de façon harmonieuse ses services dans les processus d'affaires et les systèmes de technologie de l'information (TI) de la CFP;

4.1.3 Le fournisseur doit assurer la prestation de ces services conformément aux exigences décrites dans l'ébauche de l'Énoncé des travaux. Ces services comprennent, mais sans s'y limiter :

- a. la prise de rendez-vous du test par les candidats eux-mêmes;
- b. l'intégration à l'architecture technologique de la CFP ;
- c. le respect des exigences de conformité telles que le bilinguisme, l'accessibilité, la sécurité des TI et la gestion de l'information ;
- d. l'établissement de rapports sur la prise de rendez-vous des évaluations ; et
- e. le développement progressif d'un produit minimum viable (PMV) en un produit minimum acceptable (PMA) avant le transfert à la CFP.

Les résumés des tâches et les exigences figurant dans les sections 4.4 à 4.7 ci-dessous visent uniquement à clarifier l'étendue générale des travaux requis et ne constituent pas des descriptions exhaustives des tâches ou des produits à livrer.

4.2 Contexte

Commission de la fonction publique (CFP)

La mission de la CFP est de promouvoir et de préserver une fonction publique non partisane, fondée sur le mérite et la représentativité, qui sert tous les Canadiens. La fonction publique fédérale canadienne compte plus de 250 000 employés et reçoit plus de 400 000 candidatures

chaque année dans le cadre de processus de dotation publiés à l'externe à l'échelle du Canada et à l'étranger. En 2015-2016, plus de 45 000 candidats retenus se sont joints à la fonction publique.

Centre de psychologie du personnel (CPP)

Comptant plus de 50 années d'expérience, le Centre de psychologie du personnel (CPP) de la CFP est reconnu à l'échelle internationale pour la qualité de ses produits d'évaluation. Les outils d'évaluation de la CFP élaborés par des professionnels du CPP soutiennent le mandat de base de la CFP qui est d'assurer que les nominations à la fonction publique fédérale canadienne sont fondées sur le mérite, la représentativité, l'équité et la transparence. Plus de 200 000 évaluations normalisées du CPP sont menées chaque année.

Le CPP aide également les gestionnaires d'embauche à mettre en œuvre des solutions de gestion des ressources humaines efficaces et soutien divers ministères et agences au moyen de ses services et de son leadership en matière de tests de langue seconde, d'évaluations fondées sur les compétences, d'évaluations du leadership, d'examens professionnels, d'habiletés et d'aptitudes, et de tests via Internet dans des contextes supervisés et non supervisés.

Les évaluations en matière de leadership et les produits d'évaluation connexes comme les exercices «in-basket» fondés sur les compétences et les centres d'évaluation représentent un des piliers de l'offre de services du CPP. Ces produits et services sont offerts pour la plupart des niveaux de gestion et sont souvent accompagnés d'autres services clés comme le counseling et l'encadrement pour des cadres et des employés souhaitant accéder à des postes de direction.

Modernisation et innovation

La CFP élabore des outils d'évaluation novateurs et des stratégies pour la fonction publique fédérale canadienne. Au cours des années passées, cette offre a inclus la transition de tests sur papier aux tests en ligne, et l'introduction de tests en ligne non supervisés. Les tests supervisés à distance sont une prolongation logique de ces produits et services existants et amélioreront l'expérience des gestionnaires d'embauche et des postulants. La CFP investit dans des plateformes d'évaluation électronique pour ses propres outils d'évaluation, et rend également ses plateformes et services d'évaluation électronique disponibles à d'autres organisations gouvernementales aux fins d'hébergement de leurs propres tests de sélection élaborés professionnellement.

4.3 Objectif

Mettre en œuvre un nouveau système de prise de rendez-vous des évaluations à la CFP qui offre des capacités d'automatisation de la prise de rendez-vous, l'intégration de systèmes connexes, la possibilité pour les candidats de planifier eux-mêmes leur prise de rendez-vous et, si nécessaire, de fournir des accommodations de tests sans utiliser un système distinct.

4.3.1 Résultats attendus :

- a. Réduire le temps et le coût de la prise de rendez-vous des évaluations : les administrateurs de la CFP économisent le temps et les ressources qui auraient été consacrés à la prise de rendez-vous et la reprise de rendez-vous manuelle ;

- b. Augmentation de la fiabilité et de la réactivité du système de prise de rendez-vous pour tous les administrateurs et évaluateurs de la CFP ;
- c. L'intégration de systèmes distincts (tels que le système de prise de rendez-vous, le portail pour les demandes d'évaluation des départements, le système pour fournir des aménagements, l'interopérabilité du système de recouvrement des coûts) afin de fournir une plateforme flexible et unifiée pour la prise de rendez-vous des évaluations ; et
- d. la possibilité d'étendre le système à d'autres évaluations de la CFP qui nécessitent une prise de rendez-vous.

4.3.2 Voici les avantages qui découlent de ce projet :

- a. **Les candidats à l'examen** (public canadien au Canada et à l'étranger, employés de la fonction publique, personnes bénéficiant d'un droit de priorité, personnes handicapées) pourront prendre un rendez-vous pour leur évaluation orale de l'ELS directement, sans se voir imposer un rendez-vous potentiellement inapproprié. Ils bénéficieront également d'un délai plus court pour planifier leur évaluation ;
- b. **Les clients de la CFP** (autres ministères) prendront moins de temps pour travailler avec les candidats afin de prendre un rendez-vous pour les évaluations orales de l'ELS. Les gestionnaires recruteurs et les conseillers en ressources humaines (RH) bénéficieront d'un délai plus court pour obtenir les résultats des candidats, ce qui réduira le temps consacré à la dotation ;
- c. **Le personnel administratif de la CFP** ne passera pas autant de temps à faire la prise de rendez-vous manuelle des évaluations orales de l'ELS et pourra s'appuyer sur un système présentant moins de problèmes de performance entraînant des retards et une duplication des efforts ; et
- d. **Les responsables des programmes de la CFP** auront accès à des rapports qui leur permettront de disposer d'informations actualisées sur les volumes et d'effectuer des analyses, de contrôler les normes de service et les progrès, et d'utiliser les données pour améliorer le programme.

4.4 Résumés des tâches par étapes

4.4.1 Étape 1 – Planification

Objet de cette étape :

- a. Élaborer un plan de travail commun pour la CFP et les ressources du fournisseur pour respecter les exigences de la CFP en matière de prise de rendez-vous des évaluations et exigences d'intégration.

Livrables :

- a. Plan de travail du projet

4.4.2 Étape 2 – Développement

Objet de cette étape :

Intégrer le fournisseur (y compris le personnel, les systèmes de TI et les procédures) dans les processus d'affaires de la CFP en complétant les étapes suivantes:

- a. Obtenir les équipements, les comptes réseau et les cotes de sécurité pour le personnel du fournisseur;
- b. Achever les travaux nécessaires en matière de TI pour développer et intégrer le système de prise de rendez-vous (consulter les exigences en matière de transfert de données à la section 3.5) et;
- c. Exécuter des tests d'unité fonctionnelle et des tests d'expérience utilisateur et d'acceptation par l'utilisateur du système de TI.

Livrables :

- a. Processus d'affaires et systèmes nécessaires à la prestation du service de prise de rendez-vous des évaluations, conformément aux spécifications.

4.4.3 Étape 3 – Déploiement du produit minimal viable (PMV)

Objet de cette étape :

- a. Réaliser la prise de rendez-vous des évaluations dans le cadre d'un produit minimal viable destiné à offrir les fonctionnalités essentielles pour des cas réels de prise de rendez-vous d'évaluations ; et
- b. Analyser l'utilisation du PMV et mettre en œuvre les recommandations découlant des enseignements tirés.

Livrables :

- a. Rapport sur l'utilisation du PMV;
- b. Processus révisés (au besoin);
- c. Mises à jour du système (au besoin).

4.4.4 Étape 4 - Mise en œuvre complète jusqu'au produit minimal acceptable (PMA)

Objectif de cette étape :

- a. Fournir le produit minimum acceptable (PMA) aux clients de la CFP conformément à une feuille de route de développement et aux exigences spécifiées dans de l'ébauche d'énoncé des travaux, et apporter des améliorations après l'utilisation du PMV ;
- b. Augmenter progressivement la disponibilité de la prise de rendez-vous des évaluations en libre-service, en l'offrant largement aux clients de la CFP ;
- c. Intégrer progressivement tous les aspects de la prise de rendez-vous des évaluations (y compris les capacités de rapports, le processus de demande d'accommodations, le partage des résultats et les liens avec les systèmes de recouvrement des coûts) conformément à la feuille de route du PMA ; et
- d. Surveiller l'apparition de nouveaux points problématiques résultant de l'augmentation du volume et de l'amélioration des processus.

Produits livrables :

- a. Retour d'information et rapports continus sur les problèmes ou défis opérationnels et des rapports d'incidents de test, le cas échéant.

4.5 Tâches et exigences préliminaires par spécialité fonctionnelle

Ces exigences ne sont ni exhaustives ni définitives et ne sont pas censées représenter les spécifications exactes de la solution.

4.5.1 **Volume estimé**

- a. Le volume d'évaluations orales de l'ELS est relativement élevé : en 2022-23, la CFP a reçu 44 000 demandes et administré 34 000 évaluations (plus de 150 évaluations par jour ouvrable), et on s'attend à ce qu'il y en ait davantage à mesure que l'arriéré d'évaluations accumulé pendant la pandémie et les exemptions accordées par la CFP arriveront à échéance et seront traitées.
- b. Le système devrait desservir jusqu'à soixante évaluateurs, quinze administrateurs et dix superviseurs.

4.5.2 **Description de la solution de prise des rendez-vous des évaluations**

Les exigences suivantes sont un extrait de haut niveau des exigences d'affaires développées au sein de la CFP :

a. **Épopée 1 : Traiter les demandes de prises de rendez-vous d'évaluation**

- i. Créer/modifier une demande de prise de rendez-vous d'évaluation ;
- ii. Soumettre/valider les preuves de la nécessité de l'évaluation ;
- iii. Soumettre/valider les résultats de l'évaluation antérieure de la langue seconde du candidat ;
- iv. Demander des accommodations pour l'évaluation ;
- v. Gérer le compte et les autorisations du compte ;
- vi. Déléguer l'accès à une autre ressource RH au sein de l'organisation ;
- vii. Fermer/annuler une demande de prise de rendez-vous d'évaluation ; et
- viii. Rechercher et filtrer les demandes de prise de rendez-vous d'évaluation

b. **Épopée 2 : Prise de rendez-vous d'évaluation**

Toutes les exigences en matière de prise de rendez-vous d'évaluation doivent être satisfaites en temps réel, sans conflit ni double réservation dus aux limites du système.

- i. Spécifier la plage de dates ;
- ii. Visualiser les disponibilités des évaluateurs ;
- iii. Prendre/reprendre le rendez-vous d'évaluation ;
- iv. Approuver la demande de reprise de rendez-vous ;

- v. Assigner à un autre évaluateur ;
- vi. Afficher les détails de l'horaire ;
- vii. Annuler le rendez-vous ;
- viii. Recevoir une demande de rendez-vous ;
- ix. Consulter/sélectionner les créneaux horaires disponibles ; et
- x. Communiquer avec le client/candidat.

c. Épopée 3 : administrer l'évaluation

- i. Récupérer les détails de l'évaluation ;
- ii. Saisir les résultats de l'évaluation ; et
- iii. Soumettre les informations relatives à la présence ou à l'absence du client/candidat.

d. Épopée 4 : Gestion des résultats et des formulaires

- i. Recevoir les notifications de résultats ;
- ii. Diffuser les résultats de l'évaluation ; et
- iii. Diffuser le formulaire de retour d'information.

e. Épopée 5 : Produire et extraire des rapports

- i. Rapports opérationnels de base : Nombre de rendez-vous pour la planification des évaluations en fonction de divers critères tels que le département, les dates, la langue de l'évaluation ; informations sur les candidats ; données sur les évaluations reprises ; données sur les absences aux évaluations ; et
- ii. Des rapports plus complexes pour répondre aux besoins de la direction en matière d'optimisation des processus, d'utilisation des ressources, de périodes de pointe, de temps nécessaire à la réalisation des évaluations.

f. Épopée 6 : Intégration et supervision

Les utilisateurs ne sont pas tenus de reproduire manuellement les données d'un système à l'autre.

- i. Les éléments notables des exigences en matière d'intégration des données comprennent les informations sur le recouvrement des coûts financiers, les informations sur les accommodations, les données personnelles des candidats et les résultats des tests ;
- ii. La sélection des dates et des rendez-vous dans le système de calendrier doit se faire en temps réel : si une date ou un rendez-vous est choisi par un utilisateur, cette date ou ce rendez-vous est

alors réservé et ne peut pas être sélectionné ou utilisé par d'autres utilisateurs ;

- iii. Le contenu des messages automatisés envoyés par le système doit pouvoir être modifié par les superutilisateurs et/ou les administrateurs d'évaluation ; et
- iv. Le système doit prendre en compte et fonctionner parfaitement sur plusieurs fuseaux horaires.

4.5.3 Description d'une feuille de route allant du produit minimum viable (PMV) au produit minimum acceptable (PMA).

Ces éléments d'une feuille de route de développement sont fournis à titre d'idées préliminaires et seront affinés avec le fournisseur au cours du développement (toutes les itérations ne font pas partie du PMA et doivent être achevées avant la remise du système par le fournisseur à la CFP) :

- a. Alors que le PMV doit seulement permettre aux administrateurs de la CFP d'utiliser la capacité de prise de rendez-vous automatisée, le développement ultérieur de la plateforme devrait étendre cette capacité, d'abord aux conseillers en ressources humaines des départements, puis aux candidats des départements sélectionnés, et enfin à tous les candidats ;
- b. Alors que le PMV ne doit inclure que des rapports de base, les versions ultérieures devraient fournir des capacités de rapport supplémentaires et plus fines ;
- c. Bien que le PMV ne doive administrer que l'évaluation orale de la langue seconde (OLA), les versions ultérieures de la solution de mise à l'horaire devraient être en mesure d'administrer d'autres tests menés par la CFP pour d'autres ministères ; et
- d. Bien que le PMV doive seulement être accessible à tous les utilisateurs, les versions ultérieures de la solution devraient intégrer les capacités de gestion des mesures d'adaptation du système de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

4.5.4 Rapports

- a. La solution doit être en mesure de fournir des rapports sur ses données et ses activités, à des fins d'analyse commerciale et de contrôle des performances techniques. L'architecture du système peut préciser si ces rapports sont établis au sein de la solution elle-même ou par l'intermédiaire d'une autre solution au moyen d'API et/ou de dictionnaires de données bien définis. Les données doivent être accessibles via des mécanismes d'exportation.

4.5.5 Norme de service

- a. Le fournisseur doit s'engager à fournir une capacité de prise de rendez-vous des évaluations en anglais et en français, avec des délais de latence et de synchronisation acceptables avec les calendriers personnels des évaluateurs.

4.5.6 Accessibilité

- a. La solution de prise de rendez-vous d'évaluation doit être accessible aux personnes utilisant des technologies d'adaptation et respecter les normes et les meilleures pratiques pertinentes (par exemple, pour la technologie de lecture d'écran). Pour plus de détails, consultez la Norme sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Canada : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>.
- b. La solution de prise de rendez-vous d'évaluation doit fonctionner correctement pour la plupart des navigateurs et des configurations de système, y compris les paramètres d'accessibilité courants. Pour rester accessible aux personnes situées en dehors des centres urbains et des zones densément peuplées disposant de bons services de connectivité, la solution ne doit pas nécessiter d'Internet à haut débit.

4.5.7 Gestion de l'information

La solution doit être conforme aux exigences suivantes de la norme ISO-16175-1:2020 :

- a. Permettre aux utilisateurs de rechercher de l'information et des données, d'y accéder, de les créer, de les saisir, de les mettre en commun et de les transmettre, conformément aux dispositions R1.1.1, R1.1.2, R1.1.3 et R1.1.4 de la norme ISO-16175-1:2020.
- b. Avoir la capacité de gérer la conservation et l'élimination de l'information et des données de façon procédurale et vérifiable, conformément aux dispositions R2.1.1, R2.1.2, R2.1.3, R2.1.4, R2.1.5, R2.1.6 et R2.1.7 de la norme ISO-16175-1:2020.
- c. Appuyer l'utilisation des métadonnées en tant que partie active, dynamique et intégrante du processus de tenue de documents, conformément aux dispositions R1.2.1, R1.2.2, R1.2.3, R1.2.4, R1.3.1 et R1.3.2 de la norme ISO-16175-1:2020.
- d. Appuyer l'utilisation de structures de classification et de taxonomies intégrées de données et d'information pour gérer, stocker, rechercher et extraire de l'information et des données, conformément à la disposition R3.2.4 de la norme ISO-16175-1:2020.
- e. Appuyer l'interopérabilité, conformément aux dispositions R4.1.1, R4.1.2 et R4.1.3 de la norme ISO-16175-1:2020.
- f. Avoir la capacité d'importation et d'exportation en vrac selon des formats ouverts, conformément aux dispositions R2.2.1, R2.2.2, R2.2.3, R2.2.4 et R2.2.5 de la norme ISO-16175-1:2020.
- g. Faciliter la gestion sécurisée de l'information et des données, et la prise en compte de la catégorisation de la protection des renseignements personnels et de la sécurité, conformément aux dispositions R3.1.1, R3.1.2, R3.1.3, R3.1.4, R4.2.1, R4.2.2, R4.2.3 de la norme ISO-16175-1:2020.

4.5.8 Architecture technologique

La CFP est disposée à envisager diverses plates-formes technologiques pour sa solution de prise de rendez-vous d'évaluation, mais elle suit actuellement les normes technologiques suivantes :

- a. Elle développe ses applications en Java, Python ou PowerApps, en utilisant des bases de données MS-SQL ;
- b. Elle maintient une variété d'environnements d'hébergement (HP-UX, Windows Server, RedHat, Azure).
- c. Toute nouvelle norme technologique doit faire l'objet d'un examen au sein de la CFP et s'aligner sur les normes du GC en matière de TI, comme <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/normes-numeriques-gouvernement-canada.html> ;
- d. Toute plateforme d'hébergement infonuagique proposée dans le cadre de la solution doit être sélectionnée à parti de la liste des fournisseurs de Services infonuagiques préapprouvés par SPC à l'adresse <https://gc-cloud-services.canada.ca/s/gc-cloud-fa?language=fr>

4.6 Exigences relatives à la vie privée et à la sécurité

Les exigences relatives à la vie privée et à la sécurité qui pourraient figurer dans une demande de propositions (DP) potentielle sont, sans s'y limiter, les suivantes :

- 4.6.1 Une vérification d'organisation désignée (VOD) valable et une autorisation de garder des documents de niveau **PROTÉGÉ B** délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) sont requises.
- 4.6.2 Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou encore à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent TOUS détenir une **COTE DE FIABILITÉ** en vigueur, délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
- 4.6.3 L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements au niveau PROTÉGÉ tant que la DSCI de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée ou approuvée, ces tâches pourront être exécutées jusqu'au niveau **PROTÉGÉ B**.
- 4.6.4 Les solutions seront évaluées en fonction de la gestion des risques liés à la sécurité des TI du CST <https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/265/html/22814>
- 4.6.5 Selon les exigences en matière de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité, un ensemble de contrôles de sécurité devront être intégrés dans la solution.
- 4.6.6 Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.

4.6.7 L'entrepreneur doit obtenir un consentement explicite et éclairé avant de procéder à la connexion avec le système du candidat.

4.6.8. Les renseignements PROTÉGÉS, y compris les données sur le test de la CFP et les renseignements sur le candidat, doivent être sauvegardés uniquement sur des serveurs canadiens.

4.7 Exigences linguistiques

La solution doit être disponible en anglais et en français. La détection de la langue du navigateur peut être utilisée pour détecter la langue, mais une bascule de langue explicite doit être disponible dans l'URL ou dans l'interface pour que les utilisateurs puissent choisir la langue officielle de leur choix.

5. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation d'une DP subséquente pourraient comprendre, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

5.1.1 Capacité à fournir des capacités de prise de rendez-vous en anglais et en français, dans un large éventail d'heures d'essai et de fuseaux horaires à travers le Canada (et à l'étranger dans certains cas) et en temps réel sans retards significatifs ;

5.1.2 Capacité démontrée de gérer la prise de rendez-vous automatisée en français et en anglais, au Canada ;

5.1.3 Capacité à fournir une solution de prise de rendez-vous qui répond aux exigences de la CFP ;

5.1.4 Capacité démontrée à travailler dans un contexte de sélection gouvernementale, y compris dans les systèmes informatiques gouvernementaux (y compris la vérification des références) ;

5.1.5 Préférence pour les fournisseurs ayant des accréditations de sécurité reconnues au niveau national ou international ;

5.1.6 Préférence pour les fournisseurs dont les systèmes répondent à des normes d'accessibilité reconnues à l'échelle internationale, y compris la norme du gouvernement du Canada ; et

5.1.7 Capacité à fournir des fonctionnalités de prise de rendez-vous allant au-delà de ce qui serait minimalement nécessaire pour satisfaire aux exigences spécifiées dans l'ébauche d'énoncé des travaux.

6. **Questions pour les fournisseurs**

Lorsqu'il vous est demandé de décrire, veuillez limiter les réponses à des questions spécifiques à un maximum de dix pages par question.

6.1 Rétroaction

Q1. Est-ce que l'une ou l'autre des exigences figurant dans l'ébauche d'énoncé des travaux nécessite des éclaircissements pour être bien comprise?

Q2. Est-ce qu'un aspect ou un autre des exigences figurant dans la section 3.5 limite votre capacité ou votre intérêt à soumettre une réponse à une Demande de proposition potentielle? Dans l'affirmative, pourquoi? Et quelles modifications proposez-vous pour le rendre plus réalisable ou attrayant?

Q3. Y a-t-il des exigences ou des limites techniques dans votre solution proposée dont la CFP devrait être au fait en matière de conflits possibles et de compatibilité avec nos systèmes?

Q4. Avez-vous une rétroaction ou des questions relativement à la section 5, *Critères d'évaluation*?

6.2 Vos services et votre solution

Q5. Quelle solution proposez-vous pour répondre aux exigences de la CFP en matière de prise de rendez-vous des évaluations ?

Q6. Veuillez décrire l'ampleur de votre solution en termes généraux. Depuis combien de temps proposez-vous des solutions de prise de rendez-vous ? De quelle capacité disposez-vous pour assurer des prises de rendez-vous simultanés ? Par exemple, combien de prises de rendez-vous gérez-vous par jour, par semaine ou par mois ?

Q7. Avez-vous de l'expérience en matière de prise de rendez-vous pour emploi à enjeux élevés ? Au sein de grandes entreprises du secteur privé ? Au sein d'organisations gouvernementales ? Veuillez décrire cette expérience.

Q8. Comment décririez-vous votre capacité à fournir une solution de prise de rendez-vous en français et en anglais ?

Q9. Avez-vous démontré votre capacité à fournir des solutions de prise de rendez-vous à des clients ayant des besoins spécifiques en matière d'accessibilité ? Quel type d'options proposez-vous actuellement ? Veuillez les décrire.

Q10. Quelle capacité d'hébergement de serveur proposez-vous, y compris les serveurs pour le stockage des informations relatives aux détails de la prise de rendez-vous et aux informations personnelles du candidat ?

Q11. Dans quel délai êtes-vous actuellement en mesure d'offrir à vos clients existants la possibilité de prendre eux-mêmes un nouveau type de rendez-vous ? Ce processus se fait-il automatiquement par le biais de systèmes informatiques ou manuellement ? Pouvez-vous confirmer que vous avez la capacité de prendre des rendez-vous automatiquement (via un système informatique) ou le faites-vous actuellement manuellement ?

Q12. À l'heure actuelle, comment permettez-vous à vos clients de faire le suivi des progrès de leurs prises de rendez-vous? Veuillez décrire.

Q13. Veuillez décrire votre processus de gestion et d'automatisation des nouvelles demandes de prise de rendez-vous. Quel est le délai de préavis dont vous avez besoin pour organiser une prise de rendez-vous pour un candidat (sur demande? 48 heures à l'avance?) Quel est le délai

de préavis dont vous avez besoin pour une commande de 100 évaluations dont la prise de rendez-vous est déterminée par les candidats eux-mêmes?

Q14. Quels sont les autres services de solutions de prise de rendez-vous que vous proposez et qui peuvent ou doivent être inclus dans nos exigences compte tenu de notre objectif et de notre contexte (évaluations pour la sélection d'emploi à enjeux élevés) ? Valeur ajoutée possible : amélioration de l'expérience des candidats et des clients, interopérabilité basée sur l'API, facilité d'adaptation du système à d'autres types de rendez-vous.

Q15. Selon votre expérience, combien faut-il de temps pour intégrer vos services au sein de l'infrastructure et des processus d'affaires d'un client? Quels sont les défis les plus communs et les façons d'atténuer le risque de problèmes et de délais? Est-ce que l'une ou l'autre des exigences décrites dans l'ébauche d'énoncé des travaux complique les choses?

6.3 Tarification

Q16. Quels modèles de tarification utilisez-vous habituellement pour des exigences semblables (p. ex., coûts de démarrage + coûts récurrents jusqu'à la livraison du produit minimal viable)?