

## RETURN BIDS TO :

## RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Shared Services Canada  
Megan.Lamont@ssc-spc.gc.ca

## REQUEST FOR PROPOSAL DEMANDE DE PROPOSITION

### Proposal To: Shared Services Canada

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out thereof.

#### Proposition aux: Services partagés Canada

**Nous** offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées

#### Instructions : See Herein

ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction

#### Instructions: Voir aux présentes

énumérés ici sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqué(s)

### Comments - Commentaires

### This document contains a Security Requirement

Vendor/Firm Name and address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office – Bureau de distribution  
Shared Services Canada  
180 Kent Street  
Ottawa, ON K1G 4A8

<b>Title – Sujet</b> User-Centred Design Study/ Étude sur la conception axée sur les utilisateurs	
<b>Solicitation No. – N° de l'invitation</b> 2B0KB-14-20741	<b>Date</b> October 22, 2014
<b>Client Reference No. – N° référence du client</b> 2B0KB-14-20741	
<b>GETS Reference No. – N° de reference de SEAG</b> n/a	
<b>File No. – N° de dossier</b> 14-20741	<b>CCC No. / N° CCC - FMS No. / N° VME</b>
<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin</b> at – à 02:00 PM on – le <b>decembre 16, 2014</b>	<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Standard Time EST
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
<b>Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à:</b> Megan Lamont	<b>Buyer Id – Id de l'acheteur</b> CAU
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b> 613-219-7204	<b>FAX No. – N° de FAX</b> 613-960-6007
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination – des biens, services et construction :</b> See Herein	
<b>Delivery required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivered Offered – Livraison proposée</b>
<b>Vendor/firm Name and address</b> Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
<b>Facsimile No. – N° de télécopieur</b> <b>Telephone No. – N° de téléphone</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm (type or print)-</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

## **TABLE DES MATIÈRES**

### **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

1. Énoncé des travaux
2. Comptes rendus
3. Accords commerciaux

### **PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES**

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées
2. Présentation des soumissions
3. Ancien fonctionnaire
4. Demandes de renseignements – en période de soumission
5. Lois applicables

### **PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

1. Instructions pour la préparation des soumissions

### **PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

1. Procédures d'évaluation
2. Méthode de sélection

### **PARTIE 5 - ATTESTATIONS**

1. Attestations préalables à l'attribution du contrat et attestations exigées avec la soumission

### **PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

1. Exigence en matière de sécurité
2. Énoncé des travaux
3. Clauses et conditions uniformisées
4. Durée du contrat
5. Responsables
6. Divulgateur proactive des marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires
7. Paiement
8. Instructions relatives à la facturation
9. Attestations
10. Lois applicables
11. Ordre de priorité des documents
12. Vérification de l'intégrité
13. Approvisionnement électronique et soutien en matière de paiement

**Liste des annexes**

Annexe A - Énoncé des travaux

Annexe B - Base de paiement

**Liste des pièces jointes**

Pièce jointe 1 de la Partie 4, Critères techniques

Pièce jointe 1 de la Partie 5, Vérification de l'intégrité

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1. Énoncé des travaux**

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'Énoncé des travaux, qui se trouve à l'annexe A.

### **2. Comptes rendus**

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

### **3. Accords commerciaux**

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI).

## **PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES**

### **1. Instructions, clauses et conditions uniformisées**

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat(<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document 2003 (2014-09-25) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : soixante (60) jours

Insérer : quatre-vingt-dix (90) jours

### **2. Présentation des soumissions**

Les soumissions peuvent uniquement être envoyées par courriel à l'adresse suivante : Megan.Lamont@ssc-spc.gc.ca, au plus tard à la date et à l'heure indiquée à la page 1 du présent document.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à SPC ne seront pas acceptées.

Les contrats avec d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un montant forfaitaire doivent résister à l'examen public le plus minutieux et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques du Conseil du Trésor et les directives sur les contrats avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat.

#### **Définitions**

Aux fins de cette clause,

Aux fins de la présente clause, « Ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la Loi sur la gestion des finances publiques, L.R.C. 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a) un individu;
- b) un individu qui s'est incorporé;
- c) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou un autre emploi

suite à la mise en place des divers programmes de réduction des effectifs de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« Pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaire, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R.C, ch. C-17, à la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, 1970, ch. D-3, à la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R., 1985, ch. C-8.

### **Ancien fonctionnaire touchant une pension**

Aux termes de la définition ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension? Oui ( ) Non ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante à l'égard de tout fonctionnaire touchant une pension :

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante à l'égard de tout fonctionnaire touchant une pension : a) nom de l'ancien fonctionnaire; b) date de cessation d'emploi ou de retraite de la fonction publique. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 et aux Lignes directrices sur la divulgation des marchés.

### **Directive sur le réaménagement des effectifs**

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? Oui ( ) Non ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c) la date de la cessation d'emploi;
- d) le montant du paiement forfaitaire;
- e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g) le nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante à l'égard de tout fonctionnaire touchant une pension : a) nom de l'ancien fonctionnaire; b) date de cessation d'emploi ou de retraite de la fonction publique. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

#### **4. Demandes de renseignements – en période de soumission**

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins cinq (5) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient indiquer aussi fidèlement que possible l'article numéroté de la demande de soumissions auquel se rapporte leur demande de renseignements. Ils doivent prendre soin d'expliquer chaque question en donnant suffisamment de détails pour permettre au Canada de fournir une réponse exacte. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

#### **5. Lois applicables**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

## **PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

### **1. Instructions pour la préparation des soumissions**

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

- Section I : Soumission technique (1 copie papier);
- Section II : Soumission financière (1 copie papier)
- Section III : Attestations (1 copie électronique)

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes, le libellé de la version papier l'emportera sur celui de la version électronique.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;

#### **Section I : Soumission technique**

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recouvrements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

La partie 4, Procédures d'évaluation et la pièce jointe 1 de la partie 4, comprennent d'autres instructions que les soumissionnaires devraient considérer au moment de préparer leur soumission technique.

#### **Section II : Soumission financière**

- 1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et en conformité avec le Barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la partie 3. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.
- 1.2 Les soumissionnaires doivent soumettre leurs prix et leurs taux FAB destination, s'il y a lieu, les droits de douane et les taxes d'accise canadiens compris, s'il y a lieu, et la TPS ou la TVH exclue.
- 1.3 Au moment de préparer leur soumission financière, les soumissionnaires devraient examiner l'annexe B, Base de paiement, et la clause 1.2, Évaluation financière, figurant à la partie 4.



1.4 Le soumissionnaire doit inclure les renseignements suivants dans sa soumission financière :

1. leur dénomination sociale;
2. leur numéro d'entreprise - approvisionnement (NEA);
3. le nom de la personne-ressource (ainsi que l'adresse postale, le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse courriel de cette personne) qu'ils autorisent à communiquer avec le Canada en ce qui concerne :
  - a. leur soumission;
  - b. tout contrat subséquent pouvant découler de leur soumission.

### **Section III : Attestations**

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations exigées à la Partie 5.

**PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3  
BARÈME DE PRIX**

- 1.0 Le soumissionnaire doit compléter ce barème de prix et l'inclure dans sa soumission financière.
- 2.0 Les prix/taux décrits ci-dessous, lorsque soumis par le soumissionnaire, comprennent le coût total estimatif de tous les frais de déplacement et de subsistance qui pourraient être engendrés par :
- a. les travaux décrits à la Partie 7, Clauses du contrat subséquent de la demande de soumissions qui doivent être exécutés à l'intérieur de la RCN. La RCN est définie dans la *Loi sur la capitale nationale*, L.R.C. 1985, ch. N-4, S.2. *Vous pouvez consulter cette loi sur le site web du ministère de la Justice : <http://laws.justice.gc.ca/fr/N-4/>.*
  - b. tout déplacement entre le lieu d'affaires de l'entrepreneur et la RCN;
  - c. la réinstallation des ressources afin de répondre aux conditions de tout contrat subséquent. Ces frais ne peuvent pas être imputés directement et séparément des honoraires professionnels à tout contrat subséquent qui pourrait découler de la demande de soumission.
- 3.0 L'inclusion de données volumétriques dans ce document ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future des services décrits dans la demande de soumissions correspondra à ces données.
- 4.0 Calendrier d'établissement des prix

Étape	Description	Coût total
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de répartition du travail</li> <li>• Présentation de recommandations préliminaires sur la conception de l'architecture de l'information et de la navigation</li> </ul>	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'une étude des groupes d'utilisateurs et de l'analyse des tâches</li> <li>• Révision de la conception de l'architecture de l'information et de la navigation en fonction des résultats de la recherche sur les utilisateurs</li> <li>• Élaboration d'une conception visuelle et d'un guide de style</li> </ul>	
	<b>TOTAL</b>	

## **PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **1. Procédures d'évaluation**

- a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation technique.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

#### **1.1 Évaluation technique**

##### **1.1.1 Critères techniques obligatoires**

Voir la pièce jointe 4.1.

##### **1.1.2 Critères techniques cotés**

Voir la pièce jointe 4.1.

### **2. Méthode de sélection**

#### **2.1 Note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix.**

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
  - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
  - b. respecter tous les critères obligatoires;
2. Les soumissions qui ne satisfont pas aux exigences (a) ou (b) seront déclarées irrecevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 70 % sera accordée au mérite technique et une proportion de 30 % sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 70 %.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30 %.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 70/30 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement. Le nombre total des points possible est de 135 et le plus bas prix évalué est de 45 000 \$ (45).

		<b>Soumissionnaire 1</b>	<b>Soumissionnaire 2</b>	<b>Soumissionnaire 3</b>
<b>Note technique globale</b>		115/135	89/135	92/135
<b>Prix évalué de la soumission</b>		55 000 \$	50 000 \$	45 000 \$
<b>Calculs</b>	<b>Note pour le mérite technique</b>	$115/135 \times 70 = 59,63$	$89/135 \times 70 = 46,15$	$92/135 \times 70 = 47,70$
	<b>Note pour le prix</b>	$45/55 \times 30 = 24,55$	$45/50 \times 30 = 27,00$	$45/45 \times 30 = 30,00$
<b>Note combinée</b>		84,18	73,15	77,7
<b>Note globale</b>		1er	3e	2e

## **PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES ET FINANCIERS**

Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

- a. Le soumissionnaire doit savoir que la simple énumération de l'expérience sans données justificatives décrivant où et comment cette expérience a été acquise ne représente pas une « preuve » pour les besoins de l'évaluation.
- b. Le soumissionnaire doit démontrer clairement, dans la proposition, comment l'expérience ou les connaissances ont été acquises en joignant les curriculum vitae et la documentation d'appui nécessaires.
- c. Il doit aussi indiquer en détail à quel endroit, à quelle date et de quelle la façon (par le biais de quelles activités ou responsabilités) les qualifications et l'expérience déclarées ont été acquises. Afin de démontrer quand l'expérience a été acquise, le soumissionnaire doit indiquer la durée de cette expérience en précisant les dates de début et de fin (mois et années à tout le moins). Au cas où les calendriers de deux ou plusieurs projets ou expériences se chevaucheraient, la durée commune à chaque projet ou expérience ne doit normalement pas être comptabilisée plusieurs fois.
- d. Nous recommandons au soumissionnaire de joindre une grille à sa proposition, moyennant des renvois avec les déclarations de conformité et les données justificatives et les preuves des curriculum vitae que contient sa proposition.

Nota : La grille de conformité NE CONSTITUE PAS en soi une preuve avérée. Comme l'indique le point « b » ci-dessus, les curriculum vitae et la documentation d'appui sont acceptés en guise de preuves.

Les soumissionnaires devraient fournir les références requises dans la proposition technique de leur soumission.

Les références fournies par les soumissionnaires pourront faire l'objet d'une vérification par le Canada durant la période d'évaluation des soumissions avant et après l'attribution du contrat. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les références des soumissionnaires sont authentiques avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée irrecevable si on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le défaut de respecter la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

Pour les critères techniques obligatoires et les critères techniques cotés par points énumérés ci-dessous devant être accompagnés de résumés de projet, le soumissionnaire et les ressources qu'il propose doivent fournir ce qui suit :

- Nom et description de l'organisation cliente;
- Nom, adresse et courriel du client;
- Portée, ampleur en valeur pécuniaire et en ressources et durée du projet (dates de début et de fin - mois/année);
- Résultat du projet;
- Description du rôle et des responsabilités de l'expert-conseil dans le projet.

### **1.1.1 Critères techniques obligatoires**

La soumission doit répondre aux critères techniques obligatoires énoncés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne répondent pas aux critères techniques obligatoires seront déclarées non recevables. Chaque critère technique obligatoire doit être abordé séparément.

### Critères techniques obligatoires (TO)

L'expérience du soumissionnaire sera prise en compte relativement aux critères techniques obligatoires énoncés ci-après.

*Par « soumissionnaire », on entend une personne ou une entité (ou dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités), qui soumet une proposition en vue d'exécuter un contrat de biens ou de services, ou les deux. Le terme ne comprend pas la société mère, les filiales ou autres affiliées du soumissionnaire, ni ses sous-traitants.*

TABLEAU 1				
No	Exigences obligatoires	Respectée	Non respectée	Expérience démontrée
O1	<p>Le soumissionnaire doit avoir réalisé au moins 10 (dix) projets de recherche et de conception centrés sur l'utilisateur au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p>Chaque projet doit avoir utilisé au moins une méthode de recherche, comme entrevue contextuelles, personnages et scénarios, examens heuristiques, analyse des tâches, cas d'utilisation, parcours de l'utilisateur, inventaire du contenu, tri de cartes, essais de premier clic et essais d'utilisation.</p>			
O2	<p>La proposition du soumissionnaire doit identifier les ressources requises pour réaliser les travaux (l'équipe de projet) et fournir leur curriculum vitae, y compris désigner une ressource à titre de chef de projet.</p> <p><b>L'équipe proposée doit comprendre un minimum de ressources intermédiaires et au moins une ressource principale.</b></p> <p><b>Ressource intermédiaire: détient au minimum un grade de premier cycle en ergonomie, en conception axée sur l'utilisateur, en informatique, en conception Web, en graphisme ou dans un domaine connexe d'un collège ou d'une université reconnu(e), ainsi qu'au moins cinq (5) ans d'expérience en conception axée sur l'utilisateur.</b></p> <p><b>Ressource principale: détient au minimum un grade de premier cycle en ergonomie, en conception axée sur l'utilisateur, en informatique, en conception Web, en</b></p>			

	<b>graphisme ou dans un domaine connexe d'un collège ou d'une université reconnu(e), ainsi qu'au moins dix (10) ans d'expérience en conception axée sur l'utilisateur.</b>			
<b>O3</b>	Chaque ressource proposée doit avoir au moins 3 ans d'expérience confirmée dans au moins un des domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création et mise à l'essai d'une architecture d'information;</li> <li>• Création et mise à l'essai de schémas</li> <li>• Création et mise à l'essai de conceptions visuelles</li> </ul>			
<b>O4</b>	Chaque ressource proposée doit avoir au moins un an d'expérience confirmée dans au moins un des domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes du SCT (Norme sur l'accessibilité des sites Web, Norme sur la facilité d'utilisation des sites Web, Norme sur l'interopérabilité des sites Web, Norme sur l'optimisation des sites web et des applications pour appareils mobiles)</li> <li>• Boîte à outils de l'expérience Web (BOEW)</li> </ul>			

## 1.2 Critères techniques cotés

Les soumissions qui répondent à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées selon les critères qui figurent dans les tableaux ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir les documents nécessaires afin de démontrer qu'il satisfait à cette exigence. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Les soumissions n'ayant pas obtenu le nombre minimal de points indiqué seront jugées non recevables. Chaque critère technique coté devrait être traité séparément.

**Veillez prendre note que chaque ressource sera évaluée en fonction des critères énumérés ci-dessous.**

<b>TABLEAU 2</b>			
<b>No</b>	<b>Exigences cotées</b>	<b>Note</b>	<b>Référence à la section/page dans la Proposition du soumissionnaire</b>
<b>C1</b>	Expérience de la conception centrée sur l'utilisateur Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il comprend la conception de sites Web axés sur l'utilisateur, et il sera évalué à ce regard. Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il a obtenu trois contrats de conception centrée sur l'utilisateur, d'une valeur de 50 000 \$ ou	<b>/30</b>	

**TABLEAU 2**

<b>No</b>	<b>Exigences cotées</b>	<b>Note</b>	<b>Référence à la section/page dans la Proposition du soumissionnaire</b>
	<p>plus chacun, décrire la recherche et les travaux réalisés et fournir une référence pour chaque contrat, au moyen du Tableau 3.</p> <p>Les travaux de recherche et de conception doivent avoir compris l'analyse des tâches, le tri des cartes ou des essais d'utilisation. Les livrables doivent avoir été fournis dans le respect des délais et contribués à l'atteinte des résultats.</p> <p>Note : 10 points par projet, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension faibles de la conception centrée sur l'utilisateur = 3 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension satisfaisantes de la conception centrée sur l'utilisateur = 5 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension supérieures de la conception centrée sur l'utilisateur = 10 points</li> </ul>		
<b>C2</b>	<p><b>Expérience de l'expérience de l'utilisateur dans le commerce électronique et conception Web</b></p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il comprend l'expérience de l'utilisateur dans le commerce électronique et la conception Web et qu'il possède de l'expérience dans ce domaine.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il a obtenu trois contrats sur l'expérience de l'utilisateur dans le commerce électronique et la conception Web, décrire les travaux réalisés et fournir une référence pour chaque contrat en utilisant le Tableau 3.</p> <p>Les travaux liés au commerce électronique doivent avoir compris l'analyse des tâches et des essais d'utilisation. Les livrables doivent avoir été fournis dans le respect des délais et contribués à l'atteinte des résultats.</p> <p>Note : 5 points par projet, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description et la référence font état d'une faible expérience et</li> </ul>	<b>/15</b>	



**TABLEAU 2**

<b>No</b>	<b>Exigences cotées</b>	<b>Note</b>	<b>Référence à la section/page dans la Proposition du soumissionnaire</b>
	<p>compréhension de la conception Web pour le commerce électronique = 2 points</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension satisfaisantes de la conception centrée sur l'utilisateur = 4 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension supérieures de la conception centrée sur l'utilisateur = 5 points</li> </ul>		
<b>C3</b>	<p><b>Expérience du secteur de l'industrie des technologies de l'information et des communications (TIC).</b></p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède de l'expérience de l'industrie des TIC.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il a obtenu des contrats conception Web pour des clients du secteur de l'industrie des technologies de l'information et des communications (TIC) et décrire les travaux réalisés.</p> <p>Note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De deux à cinq d'expérience : 5 points</li> <li>• De six à huit ans d'expérience = 7 points</li> <li>• Neuf ans d'expérience ou plus : 10 points</li> </ul>	<b>/10</b>	
<b>C4</b>	<p><b>Expérience de l'architecture d'information</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il comprend la conception d'architectures d'information et qu'il possède de l'expérience dans ce domaine.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il a obtenu trois contrats comprenant la conception d'une architecture d'information, décrire les travaux réalisés et fournir une référence pour chaque contrat en utilisant le Tableau 3.</p> <p>Les travaux de conception doivent avoir compris l'analyse des tâches, le tri des cartes ou la mise à l'essai du premier clic. Les</p>	<b>/15</b>	

**TABLEAU 2**

<b>No</b>	<b>Exigences cotées</b>	<b>Note</b>	<b>Référence à la section/page dans la Proposition du soumissionnaire</b>
	<p>livrables doivent avoir été fournis dans le respect des délais et contribués à l'atteinte des résultats.</p> <p>Note : 5 points par projet, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description et la référence font état d'une faible expérience et compréhension de la conception Web pour le commerce électronique = 2 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension satisfaisantes de la conception pour le commerce électronique = 4 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension supérieures de la conception Web pour le commerce électronique = 5 points</li> </ul>		
<b>C5</b>	<p><b>Expérience de la création de schémas</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il comprend la création de schémas annotés et qu'il possède de l'expérience dans ce domaine.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il a obtenu trois contrats comprenant la création de schémas, décrire les travaux réalisés et fournir une référence pour chaque contrat, dans le tableau ci-après.</p> <p>Les travaux liés aux schémas doivent avoir compris le prototypage et les essais de convivialité. Les livrables doivent avoir été fournis dans le respect des délais et contribués à l'atteinte des résultats.</p> <p>Note : 5 points par projet, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description et la référence font état d'une faible expérience et compréhension de la création de schémas = 2 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension satisfaisantes de la création de schémas = 4 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension supérieures de la</li> </ul>	<b>/15</b>	

**TABLEAU 2**

<b>No</b>	<b>Exigences cotées</b>	<b>Note</b>	<b>Référence à la section/page dans la Proposition du soumissionnaire</b>
	création de schémas = 5 points		
<b>C6</b>	<p><b>Expérience en conception visuelle de sites Web</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il comprend la création de conceptions pour sites Web et qu'il possède de l'expérience dans ce domaine.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il a obtenu trois contrats comprenant la création de conceptions visuelles pour un site Web, décrire les travaux de conception visuelle réalisés et fournir une référence pour chaque contrat en utilisant le Tableau 3.</p> <p>Les travaux de conception visuelle doivent avoir compris au moins l'élaboration de diverses options. Les livrables doivent avoir été fournis dans le respect des délais et contribués à l'atteinte des résultats.</p> <p>Note : 5 points par projet, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description et la référence font état d'une faible expérience et compréhension de la conception visuelle = 2 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension satisfaisantes de la conception visuelle = 4 points</li> <li>• La description et la référence font état d'une expérience et compréhension supérieures de la conception visuelle = 5 points</li> </ul>	<b>/15</b>	
<b>C7</b>	<p><b>Équipe de ressources : Niveau d'expérience de la conception centrée sur l'utilisateur</b></p> <p>L'équipe de ressources proposées doit inclure au minimum des ressources de niveau intermédiaire et au moins un membre principal.</p> <p><b>Ressource intermédiaire</b> : détient au minimum un diplôme universitaire de premier cycle en facteurs humaines, en conception de l'expérience de l'utilisateur, en informatique, en conception Web, en conception visuelle ou dans un domaine connexes, délivré par une université reconnue, et possède cinq ans d'expérience de la conception centrée sur</p>	<b>/7</b>	

**TABLEAU 2**

<b>No</b>	<b>Exigences cotées</b>	<b>Note</b>	<b>Référence à la section/page dans la Proposition du soumissionnaire</b>
	<p>l'utilisateur.</p> <p><b>Ressource principal</b> : détient au minimum un diplôme universitaire de premier cycle en facteurs humaines, en conception de l'expérience de l'utilisateur, en informatique, en conception Web, en conception visuelle ou dans un domaine connexes, délivré par une université reconnue, et possède dix cinq ans d'expérience de la conception centrée sur l'utilisateur.</p> <p>Conception</p> <p>1 ressource principale = 2 points</p> <p>De 2 à 4 ressources principales = 5 points</p> <p>5 ressources principales et plus = 7 points</p>		
<p align="center"><b>C8</b></p>	<p><b>Méthodes de recherche en conception centrée sur les tâches</b></p> <p>Dans sa réponse, le soumissionnaire doit inclure une proposition de recherche, indiquant les méthodes de conception centrée sur l'utilisateur qu'il utilisera pour ce projet, pour quelle étape de conception, une justification pour chacune des méthodes et les résultats escomptés.</p> <p>Les méthodes proposées seront évaluées en fonction des étapes de conception du projet et les pratiques exemplaires reconnues pour la conception centrée sur l'utilisateur.</p> <p>La proposition de recherche et de conception et les méthodes seront évaluées en fonction des pratiques exemplaires reconnues pour la conception centrée sur l'utilisateur, comme entrevues contextuelles, personnages et scénarios, examens heuristiques, analyse des tâches, cas d'utilisation, parcours de l'utilisateur, inventaire du contenu, tri de cartes, essais de premier clic et essais d'utilisation.</p> <p>Les méthodes pour chaque étape recevront au maximum 10 points :</p> <p>Méthodes de structure de l'information = 10 points</p> <p>Méthodes de conception de la navigation = 10 points</p> <p>Méthodes de conception visuelle = 10 points</p>	<p align="center"><b>/30</b></p>	

<b>TABLEAU 2</b>			
<b>No</b>	<b>Exigences cotées</b>	<b>Note</b>	<b>Référence à la section/page dans la Proposition du soumissionnaire</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>/137</b>	

**TABLEAU 3**

<b>Contrat et client</b>	<b>Valeur</b>	<b>Description (500 mots ou moins)</b>	<b>Référence</b>

## **PARTIE 5 - ATTESTATIONS**

### **1. Programmes de contrats fédéraux**

#### **1.1 Attestation pour ancien fonctionnaire**

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.

#### **Définitions**

Aux fins de cette clause,

« ancien fonctionnaire » signifie un ancien employé d'un ministère au sens de la Loi sur la gestion des finances publiques, L.C., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada, et comprend :

- a) un individu;
- b) une personne morale;
- c) un partenariat constitué d'anciens fonctionnaires;
- d) Si l'offrant n'est pas visé par les exceptions énumérées aux paragraphes 3.a) ou b) ci-dessous, ou qu'il n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au PCF, il doit télécopier (819-953-8768) un exemplaire signé du formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi, à la Direction générale du travail de RHDSC.

« Pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, tel qu'indexé en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires L.R.C., 1985 ch. S-24.

#### **Ancien fonctionnaire touchant une pension**

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini ci-dessus? **Oui ( ) Non ( )**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a) nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

#### **Programme de réduction des effectifs**

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs? **Oui ( ) Non ( )**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c) la date de la cessation d'emploi;
- d) le montant du paiement forfaitaire;
- e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;

- f) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g) nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.

## **1.2 Statut et disponibilité du personnel**

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant ayant des compétences et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Aux fins de cette clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité.

## **1.3 Études et expérience**

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque personne qu'il a proposée est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat subséquent.

---

**Nom du signataire autorisé du  
fournisseur**

---

**Signature du signataire autorisé du  
fournisseur**

---

**Date**



**PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 5  
VÉRIFICATION D'INTÉGRITÉ**

<b>Adresse courriel / E-mail Address</b> Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
<b>Ministère/Department:</b> Services partagés Canada
<b>Dénomination sociale complète du fournisseur / Complete Legal Name of Supplier</b> Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
<b>Adresse du fournisseur / Supplier Address</b> Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
<b>NEA du fournisseur / Supplier PBN</b> Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
<b>Numéro de la demande de soumissions (ou numéro du contrat proposé) Numéro de la demande de soumissions : OU Numéro du contrat proposé :</b> Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
<b>Membres du conseil d'administration (utilisez ce format : Prénom Nom) Board of Directors (Use format - first name last name)</b>
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
<b>Autres membres / Additional Directors:</b> Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.

## **PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

### **1. Exigence en matière de sécurité**

Ce contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

### **2. Énoncé des travaux**

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'Énoncé des travaux, qui se trouve à l'annexe A.

### **3. Clauses et conditions uniformisées**

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre, sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat(<https://://ccua-sacc.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pub/acho-fra.jsp>)achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

#### **3.1 Conditions générales**

Le document 2010B (2014-09-25), Conditions générales - services professionnels (complexité moyenne) s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

#### **3.2 Conditions générales supplémentaires**

Le document 4008 (2008-12-12) Renseignements personnels, 2010B 18 (2008-05-12) confidentialité, s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

### **4. Durée du contrat**

#### **4.1 Période du contrat**

La période du contrat sera à partir de la date du contrat jusqu'au 31 mars 2015 inclusivement.

### **5. Responsables**

#### **5.1 Autorité contractante**

L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom :	<u>Megan Lamont</u>
Titre :	<u>Spécialiste en approvisionnement</u>
Organisation :	<u>Services partagés Canada</u>
Adresse	<u>Adresse : 180, rue Kent,</u>
Téléphone :	<u>Ottawa (Ontario) K1G 4A8</u>
Télécopieur :	<u>(613) 219-7204</u>
Courriel :	<u>(613) 960-6007</u>
	<u>Megan.Lamont@ssc-spc.gc.ca</u>

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et toute modification doit être autorisée, par écrit, par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

## 5.2 Responsable technique

Le responsable technique pour le contrat est :

Nom : À déterminer  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

Le responsable technique représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le responsable technique; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

## 5.3 Représentant de l'entrepreneur

Nom À déterminer  
Titre \_\_\_\_\_  
Organisation \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

## 6. Divulgence proactive des marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant des renseignements sur son statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), l'entrepreneur a convenu que ces renseignements seront affichés sur les sites Web ministériels dans les rapports de divulgation proactive, conformément à l'Avis sur la politique sur les marchés 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

## 7. Paiement

### 7.1 Base de paiement

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés pour exécuter les travaux conformément à la Base de paiement figurant à l'annexe B, jusqu'à concurrence de \_\_\_\_ \$. Les droits de douanes sont compris et les taxes applicables sont en sus. Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.

### 7.2 Limitation des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_ \$. Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité

contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :

- a. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
  - b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
3. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux, selon la première de ces conditions à se présenter. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

### **7.3 Paiements d'étape**

Le Canada versera des paiements d'étape conformément au calendrier des étapes décrit dans le contrat et les modalités de paiement du contrat, si :

- a. une demande de remboursement complète et exacte et tout autre document exigé dans le cadre du contrat sont soumis, conformément aux instructions de facturation précisées dans le contrat;
- b. tous les certificats ont été signés par les représentants autorisés respectifs;
- c. tous les travaux associés à l'étape et, selon le cas, tout bien livrable exigé ont été complétés et acceptés par le Canada.

### **8. Instructions relatives à la facturation**

1. Une facture pour un paiement d'étape ne peut être soumise tant que les travaux indiqués sur la facture n'ont pas été exécutés.

2. Chaque facture doit être appuyée par :

- (a) une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
- (b) une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
- (c) une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs, frais de déplacement et de subsistance;
- (d) une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.

2. Les factures doivent être distribuées comme suit :

3.

- (a) l'original et une (1) copie doivent être envoyés à l'adresse qui figure à la page 1 du contrat pour attestation et paiement;
- (b) Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante identifiée à l'article 5 du contrat intitulé « Autorités ».

### **9. Attestations**

## **9.1**

Le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ainsi que la coopération constante quant aux renseignements connexes sont des conditions du contrat. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat. Si l'entrepreneur ne se conforme pas aux attestations et qu'il ne fournit pas la documentation connexe ou si l'on constate que des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada se réserve le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

## **10. Lois applicables**

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

## **11. Ordre de priorité des documents**

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires suivantes :  
4008 (2008-12-12) Renseignements personnels (2008-12-12);
- c) les conditions générales 2010B (2014-09-25),
- d) l'annexe A - Énoncé des travaux;
- e) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_.

## **12. Vérification de l'intégrité**

L'entrepreneur doit aviser immédiatement par écrit l'autorité contractante lorsque des changements sont apportés à la liste de noms du Formulaire de la vérification de l'intégrité de l'annexe E pendant l'exécution du contrat. Si l'entrepreneur ne parvient pas à maintenir un formulaire approuvé à jour, le Canada se réserve le droit de résilier le contrat.

## **13. Approvisionnement électronique et soutien en matière de paiement**

THE CONTRACTOR MUST SUPPORT SSC'S IMPLEMENTATION OF THE IVALUE BUYER PROCUREMENT SYSTEM. Conformément aux instructions de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit présenter des prix, accepter des commandes, fournir des avis d'expéditions et de livraison et soumettre des factures par l'entremise du système d'approvisionnement.

## ANNEXE A

### ÉNONCÉ DES TRAVAUX

#### 1.0 TITRE

Services partagés Canada – Portail de services : Architecture de l'information – Étude sur la conception axée sur les utilisateurs

#### 2.0 OBJECTIF

Une **étude sur la conception axée sur les utilisateurs liée à l'architecture de l'information du portail de services de Services partagés Canada (SPC)** est requise pour appuyer l'élaboration continue, par SPC, d'un portail de services de technologie de l'information (TI) axé sur les partenaires. L'objectif de l'étude est d'élaborer une architecture de l'information et une conception visuelle qui permettent aux partenaires d'accéder efficacement aux services de SPC et aux renseignements connexes par l'intermédiaire d'un guichet unique. La conception doit être validée par une étude sur la conception axée sur les utilisateurs, et des recommandations doivent être fournies en vue de faciliter la navigation et d'offrir une expérience utilisateur de grande qualité.

La première version du portail est déjà accessible sur le site Web Au service du gouvernement de SPC. On s'attend à ce que cette version devienne un guichet unique permettant aux ministères partenaires de demander des services à SPC et d'accéder à des renseignements de façon efficace. La conception du portail doit être évolutive afin de faciliter l'ajout de nouveaux services et de permettre l'interconnexion avec le répertoire de SPC et les outils d'approvisionnement automatisés connexes. Comme les technologies sous-jacentes peuvent changer, l'architecture de l'information doit être suffisamment souple pour être liée à des solutions commerciales ou personnalisées.

#### 3.0 CONTEXTE

SPC a pour mandat d'exploiter et de transformer l'infrastructure de TI du gouvernement. En vertu de ces deux pouvoirs, il incombe à SPC de fournir à 43 organisations partenaires des services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécurisés et rentables.

La vision de SPC consiste à créer un « guichet unique » permettant aux partenaires :

- d'accéder aux renseignements sur les activités de transformation et aux offres de services de SPC;
- de demander des services de TI par l'intermédiaire d'un portail de services en ligne.

En juin 2014, SPC a lancé le site Web Au service du gouvernement (accessible aux employés du gouvernement du Canada seulement). Des renseignements de base sur SPC et ses programmes de transformation sont actuellement disponibles sur le site. Le nombre de renseignements offerts devrait augmenter au fil du temps. D'autres travaux doivent également être effectués afin de mettre en place le portail de services en ligne en entier, y compris un accès au répertoire de services de SPC et à des liens intégrés menant à des outils d'approvisionnement automatisés. Comme le site est actuellement en ligne, une mise en œuvre progressive des fonctions est prévue pour mettre en place la version définitive du portail de services en ligne.

Parmi les intervenants de SPC ayant un intérêt envers le portail en ligne, on retrouve les employés et les entrepreneurs, ainsi que les utilisateurs provenant des 43 ministères partenaires.

Les intervenants secondaires comprennent 53 autres ministères clients qui pourront accéder aux services de SPC à l'avenir. Les utilisateurs du portail qui ont actuellement accès au site Web Au service du gouvernement proviennent de différents publics cibles et possèdent une expertise technique et des attentes différentes. Ils accéderont au site Web Au service du gouvernement pour obtenir des renseignements et demander les services de TI dont ils ont besoin pour exécuter leur rôle fonctionnel.

#### *Vision de l'état final et principes associés au portail de service en ligne*

Le portail de service de SPC pourra être consulté à partir du site Web Au service du gouvernement; il sera fondé sur une approche de guichet unique pour la commande de services auprès de SPC. Il sera accessible aux employés du gouvernement qui utilisent des ordinateurs protégés par le pare-feu du gouvernement du Canada et doit être conforme aux normes pour le Web pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant l'accessibilité, la mobilité, etc. (voir la section 8.0). L'architecture de l'information et la conception visuelle seront axées sur les partenaires et viseront à simplifier la recherche de renseignements et la commande de services par les partenaires.

Les services offerts aux partenaires pourraient l'être sur une base facultative dans l'ensemble du gouvernement à l'avenir. Dans ce cas, les organisations pourront conclure des ententes avec SPC pour la prestation de ces services. Le portail sera également lié à d'autres services fournis par SPC à l'ensemble du gouvernement par l'intermédiaire du site Web Au service du gouvernement, ainsi qu'à des renseignements sur les activités de transformation des services de SPC qui en sont aux étapes de planification et de mise en œuvre.

Le portail comprendra le catalogue de services de SPC, qui inclura les services techniques (habilitants) et les services aux partenaires. Les descriptions des services fourniront des renseignements complets, comme l'exigent les utilisateurs, et contiendront des liens vers des renseignements connexes, comme des normes d'exploitation, des guides d'utilisateur et des outils connexes. Les employés pourront visualiser différents services selon les types d'utilisateurs désignés. Les outils d'approvisionnement automatisés seront la norme, tandis que les interventions manuelles seront exceptionnelles.

Par l'intermédiaire du portail, les utilisateurs pourront accéder à des renseignements, commander des services, télécharger des programmes, accéder à des liens vers des outils Web, examiner les devis relatifs aux services et, au besoin, suivre ou gérer les services devant faire l'objet d'un processus de commande (ou d'approvisionnement). Tout le contenu sera mis en contexte afin d'améliorer l'expérience utilisateur, et chacun des services sera offert conformément à un processus d'approvisionnement (ou d'exécution) prédéfini. À son état final, le portail offrira une ouverture de session automatisée avec authentification du profil attribué.

Les demandes de services effectuées sur le portail lanceront un processus d'approvisionnement par flux automatisé. Au sein de l'architecture de l'information, il faut prendre en considération les exigences relatives à l'interface entre le portail et l'outil d'approvisionnement.

La Figure 1 ci-dessous donne un aperçu des types de renseignements qui seront accessibles par le portail. L'Annexe I contient des captures d'écran du site Web Au service du gouvernement et de l'onglet Services.

Des renseignements supplémentaires se trouvent dans les annexes suivantes :

Annexe II – Éléments de conception proposés

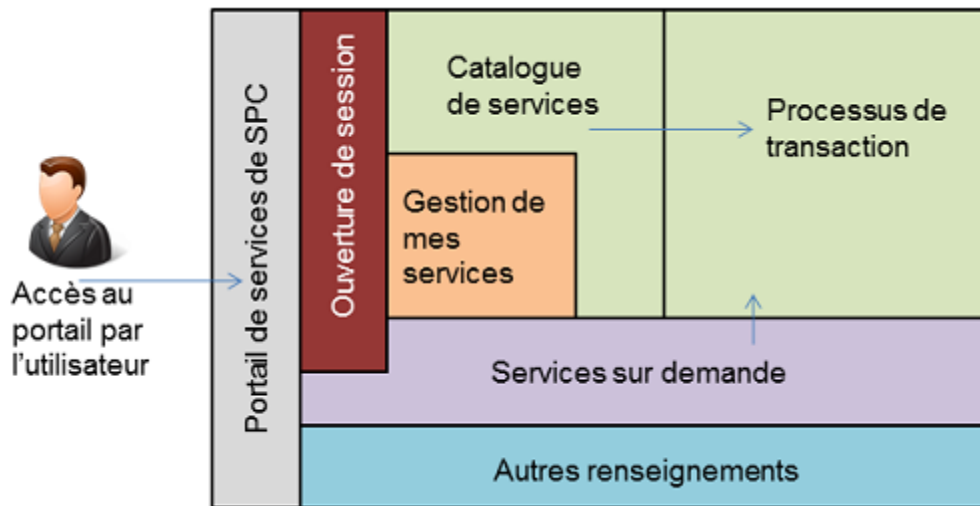
Annexe III – Types d'utilisateurs

Annexe IV – Types de services

Annexe V – Renseignements sur le catalogue de services (modèles)

Annexe VI – Exemple d'entrée dans le catalogue de services

Annexe VII – Liste des services techniques et des services aux partenaires de SPC



**Figure 1 – Exemple de contenu disponible par l'intermédiaire du portail de services de SPC**

#### *Vue actuelle du portail des services*

Actuellement, on peut accéder aux services par l'onglet Services du site Web Au service du gouvernement. Deux types d'utilisateurs ont accès à la liste des services et peuvent faire une sélection limitée de services existants. Les renseignements relatifs à différents services sont présentés de façon non uniforme et sont incomplets dans certains cas. Les renseignements dans cette section du site Web ne sont pas regroupés selon les préférences de l'utilisateur.

Se reporter à l'Annexe I pour voir une capture d'écran de la page d'accueil et de l'onglet Services. Un accès complet au site sera accordé lors de l'attribution du contrat.

### **3.1 Catalogue de services de SPC**

Le catalogue de services de SPC est un élément essentiel du portail des services de SPC. Le catalogue contiendra toutes les offres de services de SPC, y compris des devis relatifs aux services et des descriptions des services, afin que les utilisateurs puissent commander les services dont ils ont besoin pour exercer leur propre rôle ou les services dont ils sont responsables de l'approvisionnement. À titre d'exemple, mentionnons l'utilisateur qui est responsable de l'acquisition d'une solution d'affaires pour un secteur de programme ou un ministère partenaire. Le contenu du catalogue sera affiché en fonction des groupes d'utilisateurs et de droits d'accès particuliers. Les profils seront attribués en fonction de la détermination et de l'organisation des tâches et des activités exigées par les rôles des utilisateurs.

En sélectionnant un service dans le catalogue, le processus d'approvisionnement est lancé, et une transaction de type commerce électronique est déclenchée. Le processus d'approvisionnement comprend une série d'examen, de vérifications et de jalons afin de garantir que la demande est accessible à un profil d'utilisateur particulier et qu'elle satisfait aux exigences de la solution, y compris les exigences techniques et de sécurité de la TI.



Un élément important du présent énoncé des travaux est que la transaction se fait harmonieusement pour le demandeur. Du point de vue de l'utilisateur, le seul aspect de la transaction qui devrait être visible est un avis indiquant que la demande a été approuvée ou rejetée ou qu'elle nécessite des renseignements supplémentaires ou une consultation avec le soutien technique pour vérifier ou préciser le besoin.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter les annexes suivantes :

- Annexe V – Renseignements sur le catalogue de services (modèles)
- Annexe VI – Exemple d'entrée dans le catalogue de services
- Annexe VII – Liste des services de SPC

### **3.2 Modèles de catalogue de services**

Le contenu Web principal, ou l'« entrée dans le catalogue de services » pour chaque service, découle des modèles de catalogue de services. Un modèle de catalogue de services donne des détails sur le service en indiquant sa portée, sa disponibilité et ses conditions d'utilisation, et comprend des champs tels que le nom du service, les heures d'exploitation, et des renseignements sur la formation (liens, documents, etc.).

Le modèle de catalogue de services comporte deux sections :

- Le modèle principal fournit des renseignements sur les services offerts aux utilisateurs finaux, et peut être consulté par tous ceux qui ont accès au portail.
- La section « réservé à l'usage interne » (actuellement au stade d'ébauche) n'est visible que par les employés de SPC, et elle contient des renseignements opérationnels particuliers nécessaires au personnel technique de SPC.

*Les modèles de catalogue de services différeront légèrement selon qu'il s'agit des services techniques ou des utilisateurs finaux.*

Les entrées dans le catalogue de services peuvent être bonifiées par des renseignements supplémentaires tels que des normes opérationnelles, des liens vers des documents de tiers, etc., afin de donner un portrait plus complet d'un service.

**Pour obtenir de plus amples détails sur le modèle de catalogue de services et les normes opérationnelles et pour consulter des exemples, se reporter aux annexes mentionnées ci-dessous, qui se trouvent à la fin de l'énoncé des travaux.**

- Annexe V – Renseignements sur le catalogue de services (modèles)
- Annexe VI – Exemple d'entrée dans le catalogue de services

## **4.0 PORTÉE DES TRAVAUX**

La conception de l'architecture de l'information (conception de l'information, conception des interactions et conception visuelle) comprend six activités :

### **1. Établissement d'un plan de répartition du travail (activités, produits livrables et dates) en vue de l'élaboration de la conception de l'architecture de l'information**

Un plan de répartition du travail est requis pour la planification, l'attribution, l'élaboration et le suivi de chaque activité et de la date de livraison des produits livrables s'y rapportant. Les

activités propres à la réalisation de l'**étude sur la conception axée sur les utilisateurs liée au portail de service de SPC** doivent être examinées avec les intervenants de SPC, et une structure de répartition du travail doit être établie afin de faciliter le suivi du projet. Les éléments clés à inclure sont le regroupement des exigences (opérationnelles et liées à l'expérience utilisateur), la conception de l'information, la conception des interactions et la conception visuelle. Les intervenants de SPC devant être consultés comprennent six équipes clés : Gestion des relations avec la clientèle, dirigeant principal de l'information de SPC, Communications, Transformation des services et Opérations (deux groupes).

## ***2. Réalisation d'une étude des groupes d'utilisateurs et de l'analyse des tâches***

Le contenu du catalogue de services sera accessible aux utilisateurs en fonction de leur groupe d'utilisateurs (voir la section 3.1). Le contenu et les services accessibles dépendent de permissions explicites configurées pour les groupes d'utilisateurs.

Étant donné que le portail de service de SPC devrait être utilisé par un public exceptionnellement vaste (c.-à-d. plus de 300 000 personnes), il faut se concentrer davantage sur l'auto-identification, un processus volontaire de la part des utilisateurs.

Pour ce faire, SPC a besoin d'aide pour définir et décrire les groupes d'utilisateurs en fonction d'ensembles de « tâches les plus souvent effectuées ».

Par exemple, les directeurs et les adjoints exécutifs peuvent de part et d'autre faire partie du groupe d'utilisateurs appelés « utilisateurs finaux ». Toutefois, bien que les droits d'accès déterminés par le processus d'ouverture de session puissent être les mêmes, les tâches effectuées au quotidien diffèrent grandement, et cet aspect devrait être pris en compte dans la façon dont les services sont présentés à l'utilisateur.

Un utilisateur final pourrait aussi par exemple s'auto-identifier en cliquant sur un bouton de tâche visant l'« intégration d'un nouvel employé ». Cette sélection générerait un ensemble de services généralement utilisés lors de l'intégration d'un nouvel employé.

## **5.0 TÂCHES**

Voici les différentes tâches et leurs liens avec la portée des travaux. Il incombera au fournisseur d'effectuer ces tâches.

### ***1. Plan de répartition du travail***

- Participer à une réunion de lancement en personne afin d'examiner la portée, de discuter du suivi des progrès, etc.
- Consigner tout changement survenu après la publication de la demande de propositions.
- Poser toute question en suspens.
- Proposer des rôles et des responsabilités dans le cadre du projet (p. ex. animation des réunions).
- Présenter le plan de répartition du travail.

### ***2. Version préliminaire des plans de site, des maquettes fonctionnelles et des recommandations rattachés au portail de service de SPC***

- Examiner les éléments de conception du portail en place (voir l'Annexe II).

- Fournir un ensemble de documents se rattachant à une proposition d'expérience utilisateur. Ces documents devraient comprendre ce qui suit au minimum :
  - rapport indiquant les conclusions de l'étude des groupes d'utilisateurs et de l'analyse des tâches;
  - plan de site pour le portail de service de SPC;
  - maquettes fonctionnelles pour tous les rôles des utilisateurs actuels (p. ex. utilisateurs finaux, solutions d'affaires, praticiens des TI);
  - toute recommandation à l'égard de l'expérience utilisateur, en fonction des meilleures pratiques actuelles, de la connaissance de SPC, etc. Les recommandations peuvent porter sur des changements structurels du premier niveau du site Au service du gouvernement.
- Proposer une solution conforme aux normes Web du gouvernement du Canada, notamment celles qui suivent
  - Norme sur la facilité d'emploi des sites Web <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24227>
  - Norme sur l'accessibilité des sites Web <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601&section=text>
  - Norme sur l'interopérabilité du Web <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25875>
  - Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>
- Boîte à outils de l'expérience Web, telle que mise en place par SPC [http://www.gcpeedia.gc.ca/wiki/Bo%C3%A0outils\\_de\\_l%E2%80%99exp%C3%A9rience\\_Web\\_\(BOEW\)](http://www.gcpeedia.gc.ca/wiki/Bo%C3%A0outils_de_l%E2%80%99exp%C3%A9rience_Web_(BOEW)).  
Valider les versions préliminaires des plans de site et des maquettes fonctionnelles au moyen de méthodes de conception appropriées axées sur les utilisateurs.

### **3. Étude des groupes d'utilisateurs et de l'analyse des tâches**

- Consigner, afin d'obtenir l'approbation de SPC, une proposition visant à :
  - cibler et à proposer un nombre et des types de participants à l'étude, y compris les rôles des participants et les répercussions de leur participation (p. ex. temps qu'ils devront y consacrer). [En fonction de ces renseignements, SPC déterminera les participants, et le fournisseur réalisera le recrutement et la planification.];
  - indiquer la méthodologie adoptée pour l'étude;
  - indiquer les renseignements recherchés, p. ex. les tâches les plus souvent effectuées se rattachant au portail de service de SPC;
  - fournir la version préliminaire des documents qui seront utilisés pour la collecte de l'information, p. ex. une trousse d'entrevue.
- Exécuter la proposition approuvée en rencontrant les participants ciblés.
- Recueillir de l'information en vue de valider les exigences d'expérience utilisateur du portail de service de SPC, ou consigner les modifications apportées à ces exigences.
- Au moyen des commentaires des utilisateurs, consigner les méthodes permettant aux utilisateurs finaux de s'auto-identifier.
- Consigner les « tâches souvent effectuées » se rattachant au rôle de l'utilisateur, et ses perceptions des rôles des autres utilisateurs.

### **4. Présentation à SPC de la version préliminaire et de la version définitive de la conception de l'architecture de l'information et de la navigation proposées qui ont été validées**

- Présenter la version préliminaire et la version définitive des recommandations liées à la conception de l'architecture de l'information et de la navigation au gestionnaire de projet

et aux intervenants de SPC pendant des réunions en personne organisées avec le Ministère. Des changements structurels au premier niveau du site Au service du gouvernement peuvent faire partie des recommandations. L'auteur des produits livrables assistera à ces réunions. Au cours de la réunion, le fournisseur parlera des conclusions et des recommandations et répondra aux questions.

- Dans les trois jours ouvrables suivant la dernière réunion, le fournisseur remettra une version révisée au gestionnaire de projet.

#### **5. Remise de fichiers sources**

Le fournisseur remettra les fichiers sources des documents qu'il a préparés.

#### **6. Élaboration et présentation des recommandations sur la conception visuelle et du guide de style**

Le fournisseur préparera trois choix de conception visuelle et les présentera au gestionnaire de projet et aux intervenants de SPC durant une réunion en personne.

Le fournisseur mettra à l'essai les conceptions visuelles avec les utilisateurs représentants désignés par SPC. La soumission devra inclure une proposition de méthodologie.

Le fournisseur apportera les rajustements appropriés à la conception, préparera un document définitif sur la conception visuelle et un guide de style connexe, et présentera le tout au gestionnaire de projet et aux intervenants de SPC durant une réunion en personne.

Le fournisseur fournira les fichiers sources qu'il a préparés.

### **6.0 INFORMATION FOURNIE PAR LE GOUVERNEMENT**

Deux personas d'utilisateur existantes associées au site Web de SPC ainsi qu'un rapport sur la segmentation des utilisateurs en ce qui concerne les appareils technologiques en milieu de travail seront remis au soumissionnaire retenu.

L'accès à l'actuel site Web Au service du gouvernement sera également accordé.

Se reporter aux renseignements supplémentaires fournis en annexes.

### **7.0 PRODUITS LIVRABLES ET CALENDRIER CORRESPONDANT**

*Structure de répartition du travail*

**Date d'échéance : Une semaine à partir de la date d'attribution du contrat (SPC donnera une réponse dans la semaine qui suit c.-à-d. à la semaine 2)**

*Version préliminaire des plans de site, des maquettes fonctionnelles et des recommandations rattachés au portail de service de SPC*

**Date d'échéance : Cinq semaines à partir de la date d'attribution du contrat (SPC donnera une réponse dans les deux semaines qui suivront, c.-à-d. à la semaine 7)**

*Étude des groupes d'utilisateurs et de l'analyse des tâches*

**Date d'échéance : Onze semaines à partir de la date d'attribution du contrat, selon le moment où SPC identifie les participants dans la première semaine suivant la date**

**d'attribution du contrat (SPC donnera une réponse dans les deux semaines qui suivront, c.-à-d. d'ici la semaine 13)**

*Version définitive et mise à l'essai des propositions de plans de site, de maquettes fonctionnelles et de recommandations rattachés au portail de service de SPC*

**Date d'échéance : Quinze semaines à partir de la date d'attribution du contrat, selon le moment où SPC identifie les participants à l'essai dans la première semaine suivant la date d'attribution du contrat**

*Version préliminaire des choix de conception visuelle pour le portail de service de SPC*

**Date d'échéance : Dix-sept semaines à partir de la date d'attribution du contrat (SPC donnera une réponse dans les deux semaines qui suivront, c.-à-d. à la semaine 19)**

*Version définitive et mise à l'essai de la conception visuelle et du guide de style pour le portail de service de SPC*

**Date d'échéance : Vingt-et-une semaines à partir de la date d'attribution du contrat, selon le moment où SPC identifie les participants à l'essai dans la quinzième semaine suivant la date d'attribution du contrat**

*Révisions*

**Date d'échéance : Une semaine après la réponse de SPC**

*Fichiers sources*

**Date d'échéance : À l'acceptation du concept par SPC**

En plus de ce qui précède, des mises à jour hebdomadaires sur les progrès seront fournies au gestionnaire de projet de SPC nommé dans le contrat.

**Les produits livrables doivent être en format *Microsoft Word*, *Visio* ou *Excel*, suivant le cas, et fournis par voie électronique au gestionnaire de projet.**

## **8.0 CONTRAINTES**

Les plans de site, les maquettes fonctionnelles et les recommandations répondront aux exigences des normes pour le Web suivantes du Secrétariat du Conseil du Trésor :

Norme sur la facilité d'emploi des sites Web <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24227>

Norme sur l'accessibilité des sites Web <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601&section=text>

Norme sur l'interopérabilité du Web <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25875>

Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>

Boîte à outils de l'expérience Web

[http://www.gcpepedia.gc.ca/wiki/Web\\_Experience\\_Toolkit\\_%28WET%29](http://www.gcpepedia.gc.ca/wiki/Web_Experience_Toolkit_%28WET%29) – telle que mise en place par SPC.

## **9.0 LANGUE DE TRAVAIL**

La langue de travail et des produits livrables sera l'anglais.

## **10.0 EXIGENCES RELATIVES AUX DÉPLACEMENTS**

Le présent contrat ne comporte aucune exigence relative aux déplacements.

#### **11.0 LIEU DE TRAVAIL**

La plupart des travaux seront exécutés hors site, soit dans les bureaux de l'entrepreneur. Les personnes désignées auront accès aux locaux de SPC à Ottawa (99, rue Metcalfe) en vue d'assister à des réunions. Des locaux pourront être mis à la disposition des personnes désignées au bureau de SPC à Ottawa (99, rue Metcalfe) sur une base ponctuelle si nécessaire.

## 12.0 ANNEXES

### Annexe I – Site Web Au service du gouvernement de SPC

Capture d'écran du 15 octobre 2014

Écran d'accueil

Canada.ca | Site Internet de SPC | monspc.ca | English

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Canada

Services partagés Canada - Au service du gouvernement

Rechercher

Services ▾ Initiatives de transformation ▾ Sécurité de la TI ▾ Politiques et processus ▾

À la une



#### Cinquième réunion de la Table ronde sur l'infrastructure de la technologie de l'information de SPC

le 11 juin 2014, Liseanne Forand, présidente de SPC et présidente de la TRITI, a demandé aux membres du secteur des TIC de donner leurs points de vue sur la manière dont le plan de transformation de SPC avait modifié leur mode de fonctionnement.

- [La TRITI s'intéresse à l'innovation en approvisionnement](#)

Événements



[Session de sensibilisation à l'innovation : Compuware](#)

Étapes importantes

**Le 7 octobre 2014** : La Ministre Diane Finley a **annoncée** l'ouverture des centres de données d'entreprise (CDE) de Borden et de Gatineau ainsi que l'attribution d'un contrat pluriannuel à IBM Canada Ltd. pour la fourniture d'un troisième CDE, qui sera jumelé à celui de Borden.

[Plus](#)

Pour des renseignements sur :  
les comptes créditeurs  
les comptes débiteurs



Pour des renseignements sur :  
l'approvisionnement centralisé des biens et des services en matière de TI



AATIA

Programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA)

**VOTRE.COURRIEL@CANADA.CA**

Pour les spécialistes de la TI



Babillard des DPI

Dernières nouvelles

Pour les employés du GC



Liens populaires

Le saviez-vous?

**SPC fusionne deux systèmes ministériels**

Lors de la fusion de l'ancien ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) et de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) pour former le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), SPC a fusionné deux systèmes ministériels.

# Vue des utilisateurs finaux (par le menu Services – Pour les employés du gouvernement du Canada)

Canada.ca | Site Internet de SPC | monspc.ca | English

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Canada

Services partagés Canada - Au service du gouvernement

Rechercher

Services ▾ Initiatives de transformation ▾ Sécurité de la TI ▾ Politiques et processus ▾

Accueil > Services

Services

**Pour les employés du gouvernement du Canada**

Pour les employés du gouvernement du Canada  
Services pour les spécialistes de la TI

 Vidéoconférence

 SecureKey Service de Concierge

 maClé

 CléGC

 MobileSAGE2

 SAGE 2.0

Date de modification : 2014-10-14

Avis | Transparence

**À propos de nous**  
Babillard des DPI  
Comités sur la gouvernance  
Ministères et organismes partenaires  
Organigramme  
Publications

**Nouvelles**  
À la une  
Communiqués  
Étapes importantes  
Événements

**Coordonnées**  
Rétroaction  
Support aux partenaires et clients  
Webmestre

**Restez branchés**  
Aire de collaboration  
Fil RSS  
Flickr  
Twitter  
Actualités de SPC



## **Annexe II – Éléments de conception proposés**

Le portail de services de Services partagés Canada (SPC) sera semblable à un moteur de commerce électronique qui affiche du contenu personnalisé pour chaque utilisateur en fonction du rôle défini par SPC pour cette personne.

Le catalogue de services de SPC est un répertoire de services définis de SPC qui est basé sur la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information et qui est disponible par l'intermédiaire du portail. Si l'on compare le portail à un site Web de commerce électronique, alors le catalogue de services est la base de données du répertoire.

Lorsqu'un utilisateur accédera au catalogue, il pourra :

- visualiser l'ensemble de services soit par tâche fréquente, soit par type de service;
- visualiser l'ensemble des renseignements relatifs à chaque service;
- commander des services;
- accéder à des services « sur demande ».

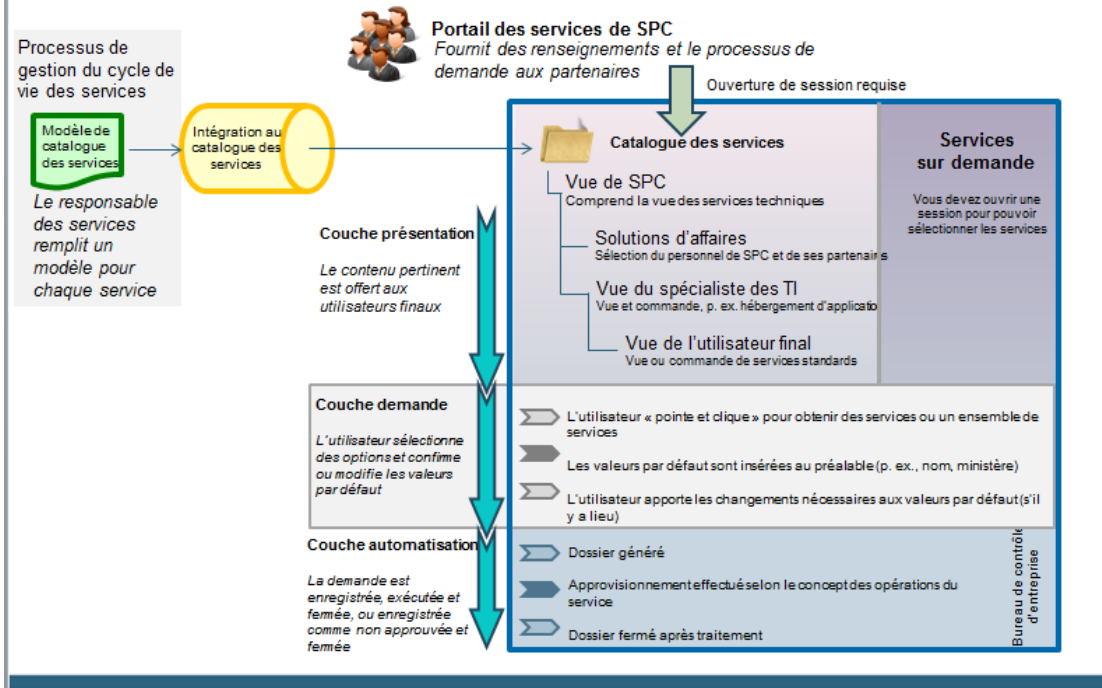
Les utilisateurs devraient être en mesure de visualiser la gamme complète de services de SPC, y compris ceux pour lesquels ils n'ont pas la permission d'accéder. Une ouverture de session serait toutefois requise pour demander un service auquel ils sont admissibles d'après leur rôle d'utilisateur.

La gestion des services nécessitera une ouverture de session immédiate afin que l'on confirme l'identité et établisse le contexte entourant les services demandés. La gestion des services d'un utilisateur, par exemple, comprend la suppression d'un compte de courriel ou la modification d'un numéro de téléphone.

### **État final proposé**

Le diagramme suivant illustre le catalogue de services définitif proposé. La couche présentation est le point central de cette étude sur la conception axée sur les utilisateurs liée à l'architecture de l'information.

# Catalogue des services : État final proposé



### **Annexe III – Groupes d'utilisateurs du portail et gestion de l'accès**

SPC est chargé de fournir des services à 43 ministères. Cela veut dire que plus de 300 000 utilisateurs peuvent accéder au portail. Ces ministères, appelés par le gouvernement du Canada à consommer les services fournis par SPC, sont qualifiés de « partenaires ». Même si cette façon de faire n'est pas encore en place, SPC a la possibilité de fournir ces mêmes services à d'autres ministères selon le principe du recouvrement des coûts. Ces autres ministères sont appelés des « clients ».

Les partenaires et les clients, les employés de SPC et les entrepreneurs sont actuellement classés dans cinq grands groupes d'utilisateurs aux fins de la gestion de l'accès :

- **Utilisateurs finaux**
  - Tous les employés et entrepreneurs de SPC de même que les partenaires et les clients de SPC sont considérés comme des utilisateurs finaux.
  
- **Praticiens des TI**
  - Les services de praticiens des TI sont offerts à un employé technique ou à un entrepreneur dans un domaine spécialisé (probablement un poste technique lié aux TI) qui a besoin de services spécialisés de soutien des TI pour satisfaire aux exigences d'un rôle fonctionnel.
  
- **Solutions d'affaires**
  - Certains employés de SPC (p. ex. employés qui interagissent avec les partenaires et les clients) et les utilisateurs finaux du gouvernement du Canada (responsables de programme) peuvent visualiser des renseignements relatifs aux services plus complexes qui ne peuvent pas être offerts dans le portail. Une demande de service des solutions d'affaires est générée par une personne assumant un rôle de service ministériel, qui acquiert le service au nom d'un ministère partenaire ou dans le cadre d'un programme précis.
  
- **Services techniques**
  - Les employés de SPC peuvent visualiser toutes les entrées dans le catalogue de services techniques. Des renseignements sur les services techniques se trouvent à la section 3.2 ci-dessous.
  - Les employés de SPC peuvent visualiser du contenu textuel sur les services qui n'ont pas encore été autorisés (lancés). Le contenu de cette page Web de type « à venir » est rédigé par des gestionnaires de projet et indique l'état de chaque service (portée, dates, etc.).
  - Les employés de SPC peuvent visualiser les sections « utilisation interne seulement » des entrées dans le catalogue de services.

La Figure 2 ci-dessous présente un diagramme qui indique les rôles et les droits d'accès de chaque type d'utilisateur.

*Des groupes d'utilisateurs supplémentaires seront ajoutés à mesure que les besoins des utilisateurs changeront et que les gains d'efficacité seront précisés.*

Utilisateurs			Ressources (visibles : O/N)			
	Nom du groupe d'utilisateurs	Description	Services des utilisateurs finaux	Services des praticiens des TI	Services techniques	Services des solutions d'affaires
Employés des partenaires (y compris SPC)	Utilisateurs finaux	Capacité à commander des services	O	N	N	N
	Praticiens des TI	Capacité à commander des services non normalisés qui seront offerts à un sous-groupe d'employés	O	O	N	N
Certains partenaires et SPC	Solutions d'affaires	Capacité à visualiser certains services qui ne peuvent pas être commandés « en dehors du cadre »	O	N	N	O
Employés de SPC	Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à visualiser des services « en arrière-plan » qui rendent possible la prestation de services aux partenaires (p. ex. réseau)</li> <li>- Capacité à visualiser des renseignements « à venir » liés à l'autorisation des services</li> <li>- Capacité à visualiser les sections « utilisation interne seulement » des entrées dans le répertoire des services</li> </ul>	O	O	O	O
A déterminer	Autres rôles	Déterminés selon les besoins	O	À déterminer	À déterminer	À déterminer

## **Annexe IV – Types de services**

Services partagés Canada (SPC) offre de nombreux services, mais un service ou un groupe de services est réparti entre des groupes d'utilisateurs précis. Certains services, comme les services sur demande, sont offerts à tous, tandis que d'autres services ne sont approuvés que pour un nombre très limité de personnes. Tous les services offerts sont liés directement aux rôles et aux responsabilités fonctionnels de l'utilisateur ou de groupes précis qui relèvent d'un rôle particulier, comme un utilisateur qui commande une solution d'affaires pour un programme ou un partenaire.

Trois types de services aux partenaires sont définis comme étant des services aux partenaires :

1. **Services des utilisateurs finaux** : Dans le contexte de SPC, les services des utilisateurs finaux permettent à un employé du gouvernement du Canada (ou à un entrepreneur) d'assumer un rôle fonctionnel nécessaire. Ce type de service fait l'objet du plus grand nombre de demandes dans le répertoire des services. En raison du nombre élevé de demandes d'utilisateurs finaux dans l'ensemble de SPC et des ministères partenaires et clients, ces services sont généralement offerts à un coût relativement faible par utilisateur.

Un exemple de service des utilisateurs finaux est une demande pour des articles d'ordinateur de bureau ou des appareils de communication personnelle.

2. **Services de praticiens des technologies de l'information (TI)** : Dans le contexte de SPC, les services de praticiens des TI sont offerts à un employé technique (ou à un entrepreneur) qui a besoin de services spécialisés de soutien des TI pour satisfaire aux exigences d'un rôle fonctionnel. La pratique courante veut que l'employé acquière directement ce type de service à partir du catalogue de services. Ces services sont généralement offerts à un coût relativement faible par utilisateur.

Un exemple de service de praticiens des TI est une demande d'un développeur d'applications pour un environnement de développement ou l'hébergement de bases de données.

3. **Services des solutions d'affaires** : Dans le contexte de SPC, une demande de service des solutions d'affaires est générée par une personne assumant un rôle de service ministériel, qui acquiert le service au nom d'un ministère partenaire ou dans le cadre d'un programme précis. Un service des solutions d'affaires ne vise pas à faciliter le rôle fonctionnel d'un employé.

La prestation de ce type de service peut entraîner des coûts importants pour SPC ou ses ministères partenaires et clients en raison de la complexité supplémentaire associée à la fourniture de la solution d'affaires. Les facteurs de coût comprennent vraisemblablement les besoins en ressources supplémentaires liés au recours à un gestionnaire des relations avec la clientèle ou à des ressources en matière d'approvisionnement si un processus d'approvisionnement concurrentiel est exigé. Une demande de service des solutions d'affaires pourrait être faite par de nombreux domaines fonctionnels de SPC ou de ses ministères partenaires et clients.

Un exemple de service des solutions d'affaires est l'établissement d'un centre de contact hébergé ou d'une ligne sans frais permettant de répondre aux demandes de renseignements du public.

## **Services sur demande**

Les services sur demande sont des services qui sont requis par la plupart, sinon la totalité, des utilisateurs pour qu'ils puissent assumer leur rôle, ou qui sont considérés comme des outils communs et accessibles universellement. Un service sur demande sera offert dans le portail, mais il ne proviendra pas du catalogue de services, car il est offert gratuitement aux demandeurs. L'accès à un service sur demande se fera au moyen d'une transaction « pointer-cliquer » dans le portail. Même si un service sur demande est offert à l'échelle mondiale, il ne nécessite pas de mise en œuvre individuelle ou un processus de transaction électronique. En règle générale, un service sur demande est requis comme outil d'information.

Un exemple de service sur demande offert à l'échelle mondiale est l'accès à la version 2.0 des services d'annuaires gouvernementaux électroniques.

Remarque : Dans de rares cas, un service sur demande n'est offert qu'aux personnes qui ont des justificatifs d'identité d'ouverture de session. Bien qu'il soit considéré comme un service sur demande, il est nécessaire dans un nombre limité de rôles. Un exemple est un outil de facturation téléchargeable. Un processus d'authentification prédéfini détermine le niveau d'accès de l'utilisateur. Une fois que les justificatifs d'identité sont vérifiés, le produit du service, habituellement un lien ou un fichier téléchargeable, est mis à la disposition du demandeur.

La liste actuelle des services aux partenaires se trouve à l'Annexe V. Une liste des services techniques est en cours d'élaboration et sera fournie au moment de l'attribution du contrat.

## **Annexe V – Renseignements sur le catalogue de services (modèles)**



Service Catalogue  
Information - Partner

Le modèle des services techniques est en cours d'élaboration et sera fourni dès qu'il sera prêt.

Le modèle des normes d'exploitation, également en cours d'élaboration, décrit le type d'information à publier sur le site Web « Au service du gouvernement ». Des normes d'exploitation seront liées aux entrées pertinentes dans le catalogue de services.

## **Annexe VI – Exemple d'entrée dans le catalogue de services**

Voici un exemple d'entrée actuelle dans le catalogue de services. Il est à noter qu'il s'agit de la version préliminaire de cette entrée.



Videoconferencing cat  
entry-FR.docx

## **Annexe VII – Liste des services de Services partagés Canada**

Voici la liste actuelle des services aux partenaires et des services techniques.



SSC Services Listing -  
FR.xlsx

**ANNEXE B**  
**Base de paiement**

<b>Étape</b>	<b>Description</b>	<b>Coût total</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de répartition du travail</li><li>• Présentation de recommandations préliminaires sur la conception de l'architecture de l'information et de la navigation</li></ul>	
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalisation d'une étude des groupes d'utilisateurs et de l'analyse des tâches</li><li>• Révision de la conception de l'architecture de l'information et de la navigation en fonction des résultats de la recherche sur les utilisateurs</li><li>• Élaboration d'une conception visuelle et d'un guide de style</li></ul>	
	<b>TOTAL</b>	