



## Projet de recherche sectorielle

POUR

**Le Bureau du surintendant des institutions financière Canada  
Renouvellement des outils technologiques du Secteur de la surveillance**

Date d'émission: **22 Juin, 2016**

Date de clôture pour la période de réponse : **8 Août 2016**

Numéro de référence : **OSFI-STTR-2016**

Demande de renseignement:

Sabina Faust  
Gestionnaire, achats et contrats  
Bureau du surintendant des institutions financières Canada  
Téléphone: 613-949-8940  
Courriel: [contracting@osfi-bsif.gc.ca](mailto:contracting@osfi-bsif.gc.ca)

Retourner les réponses à:

Sabina Faust  
Gestionnaire, achats et contrats  
Bureau du surintendant des institutions financières Canada  
Courriel: [contracting@osfi-bsif.gc.ca](mailto:contracting@osfi-bsif.gc.ca)



## **Projet de recherche sectorielle Table des matières**

- SECTION I – Introduction et processus de réponse au projet de recherche sectorielle
  - SECTION II – Portée de l’approvisionnement éventuel et renseignements généraux à propos du projet de ROTS
  - SECTION III – Questions destinées à l’industrie
- 

### **SECTION I**

#### **INTRODUCTION ET PROCESSUS DE RÉPONSE AU PROJET DE RECHERCHE SECTORIELLE**

##### **1. Besoin**

Le Bureau du surintendant des institutions financières élabore et présente une analyse de rentabilisation liée au projet de renouvellement des outils technologiques du Secteur de la surveillance (ROTS) et une demande de propositions (DP) connexe pour la fourniture, par un tiers, de services professionnels d’intégration système afin d’appuyer le ROTS.

Les principaux objectifs du projet est d’informer l’industrie (y compris les intégrateurs de système, des chercheurs de l’industrie et d’autres Ministères et organismes du Gouvernement du Canada) des intentions du BSIF en lien avec ses besoins de services d’intégration (SI) système du ROTS, et favoriser un dialogue avec l’industrie afin d’obtenir des commentaires au sujet de leur expérience avec des initiatives et des technologies similaires et obtenir :

- i. des suggestions au sujet de l’approche de mise en œuvre qui pourrait être employée compte tenu des besoins de haut niveau du BSIF en lien avec le ROTS et de la plateforme cible de la solution (Microsoft Dynamics CRM);
- ii. l’ordre de grandeur du coût estimatif des travaux de mise en œuvre des SI, ce qui aidera le BSIF à obtenir le financement nécessaire; et
- iii. des suggestions au sujet des outils ou des technologies d’intégration de tiers qui pourraient enrichir l’architecture de la solution, en plus d’appuyer et de rationaliser l’effort de mise en œuvre.

À cela s’ajoute l’objectif complémentaire de recueillir des commentaires au sujet de la faisabilité (dans le cadre du projet ROTS ) pour l’exécution d’un second volet de travaux de mise en œuvre en vue de la sélection et de la mise en place d’un système de planification à l’échelle du BSIF, ce qui est étroitement intégré au ROTS, pour faciliter la planification opérationnelle et organisationnelle et signaler les risques ou les possibilités connexes que la réalisation en parallèle des deux volets de travail pourrait engendrer.

##### **2. Contexte**

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation des institutions financières à charte fédérale et des régimes de retraite fédéraux. Le BSIF a pour mission de protéger les droits et les intérêts des déposants, des souscripteurs, des participants

des régimes de retraite et des créanciers des institutions financières ainsi que de promouvoir et d'administrer un cadre de réglementation qui permet au public d'avoir confiance dans un système financier concurrentiel. Le BSIF réglemente et surveille toutes les banques, de même que l'ensemble des sociétés d'assurances, des sociétés de fiducie et de prêt, des associations coopératives de crédit, des sociétés de secours mutuels et des régimes de retraite constitués ou enregistrés sous le régime des lois fédérales.

Le mandat législatif fédéral du BSIF et son rôle clé en matière d'intendance du secteur des services financiers contribuent de façon importante au maintien de la confiance dans le système financier du Canada. La haute direction du BSIF sait donc qu'il faut continuellement évaluer l'infrastructure afin d'aider de façon proactive le personnel de l'organisation à exécuter des travaux de surveillance prudentielle. Le projet ROTS a été lancé pour fournir aux préposés à la surveillance des outils plus robustes pour les aider à exécuter leurs tâches de base. Des précisions au sujet du ROTS sont présentées à la section II.

On trouvera de l'information détaillée concernant le BSIF, incluant sa mission et ses objectifs, son historique, son organisation et les modalités de réglementation, sur le site Web de l'organisation, à l'adresse [www.osfi-bsif.gc.ca](http://www.osfi-bsif.gc.ca).

### 3. Nature du projet de recherche sectorielle

Le projet de recherche n'est pas un appel d'offres. Elle n'entraînera pas l'attribution d'un marché. Les fournisseurs potentiels de biens ou de services décrits ici ne devraient donc ni affecter des stocks ou des installations ni affecter des ressources sur la foi des renseignements contenus dans le présent document. Elle ne donnera pas lieu non plus à la création d'une liste de fournisseurs. Par conséquent, qu'il réponde ou non au projet de recherche sectorielle, un fournisseur potentiel ne sera pas empêché de participer au projet d'approvisionnement. De plus, le projet de recherche sectorielle ne donnera pas nécessairement lieu à la fourniture de biens ou de services qui y sont décrits; elle vise simplement à solliciter la rétroaction de l'industrie (y compris les intégrateurs de système, des chercheurs de l'industrie et d'autres Ministères et organismes du Gouvernement du Canada) au sujet des questions qui y sont abordées dans ce document et dans les pièces jointes.

### 4. Journée de l'industrie

Le BSIF tiendra une activité pour renseigner l'industrie à propos des objectifs du projet ROTS et lui permettre de poser des questions aux représentants du BSIF et de préciser la teneur des documents de référence qui accompagnent le projet de recherche et ses pièces jointes. Un maximum de deux participants de chaque organisation participante. Il n'y aura ni webdiffusion, ni service de conférence téléphonique.

- **Date** : Le mercredi 6 juillet 2016
- **Heure** : 9 h 30 à 12 h
- **Endroit** : BSIF, 255, rue Albert, Ottawa (Ontario), 16<sup>e</sup> étage
- **RSVP** : Prière de transmettre un courriel (incluant le nom des participants) à l'autorité contractante du BSIF désignée à la section 8 ci-après au plus tard à 12 h le 30 juin 2016.
- **Ordre du jour**: L'ordre du jour sera affiché à l'avance de la session

### 5. Communication des réponses

- a) **Délai de communication et destinataire des réponses.** Les répondants intéressés doivent soumettre leur réponse (par voie électronique) à l'autorité contractante du BSIF désignée à la section 8 ci-après au plus tard à la date et l'heure indiquées en page 1 du présent document. La période de réponse a été prolongée pour tenir compte des vacances estivales, mais le BSIF n'envisage pas de la prolonger davantage.

- b) **Ponctualité.** Chaque répondant doit veiller à ce que sa réponse parvienne à temps à l'adresse appropriée. Tel qu'indiqué, les réponses peuvent être transmises par voie électronique.
- c) **Identification des réponses.** Chaque répondant doit veiller à ce que son nom, son adresse de retour, le numéro de projet de recherche sectorielle et la date de clôture de celle-ci soient clairement indiqués dans la réponse.
- d) **Retour des réponses.** Les réponses au projet de recherche sectorielle ne seront pas retournées.
- e) **Teneur des réponses.**
  - a. Les répondants doivent répondre aux questions de la section III en utilisant le même format de numérotation.
  - b. Les répondants ne doivent pas oublier que le présent document est un projet de recherche, et non une DP; ils sont donc invités à faire des commentaires, à exprimer leurs préoccupations et, le cas échéant, à recommander d'autres façons de répondre aux exigences ou de donner suite aux objectifs décrits ici. Aucun renseignement promotionnel ou de marketing inclus dans une réponse au projet de recherche sectorielle ne sera examiné.
  - c. Les réponses ne serviront pas à des fins concurrentielles ou de comparaison. Par contre, pour faciliter l'utilisation des réponses et en tirer le maximum de valeur, le BSIF demande aux répondants de suivre la structure décrite ci-après.

## 6. Coût de préparation des réponses

Le BSIF ne remboursera à aucun répondant les dépenses engagées afin de répondre au projet de recherche sectorielle.

## 7. Traitement des réponses

- a) **Utilisation des réponses.** Les réponses ne seront pas formellement évaluées. Les réponses reçues pourraient être utilisées pour assister le BSIF dans l'élaboration ou la modification l'analyse de rentabilisation du ROTS et mettre au point les stratégies d'approvisionnement ainsi que les exigences de la DP. Le BSIF examinera toutes les réponses reçues au plus tard à la date de clôture du projet de recherche sectorielle. Il pourrait aussi, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date de clôture.
- b) **Équipe d'examen.** Une équipe composée de représentants du BSIF examinera les réponses. Le Canada se réserve le droit de faire appel à des experts-conseils indépendants ou à des personnes-ressources du gouvernement dans les cas où il le juge nécessaire pour évaluer les réponses. Certains membres de l'équipe pourraient ne pas examiner toutes les réponses.
- c) **Confidentialité.** Les répondants doivent indiquer clairement les passages de leur réponse qu'ils considèrent comme renfermant des renseignements exclusifs ou confidentiels. Le BSIF traitera ces passages comme étant confidentiels dans la mesure permise par la *Loi sur l'accès à l'information*.
- d) **Suivi.** À sa discrétion, le BSIF peut communiquer avec tout représentant afin de soumettre des questions supplémentaire ou d'obtenir des précisions à propos de tout élément d'une réponse au projet de recherche. Il peut aussi, à sa discrétion, demander une réunion à huis clos avec les répondants au projet de recherche sectorielle pour discuter plus avant de leurs réponses et recommandations.

## **8. Demandes de renseignements**

Comme le présent document n'est pas un appel d'offres, le BSIF ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements par écrit en communiquant ses réponses à tous les répondants potentiels. Aux fins du projet de recherche sectorielle, le BSIF ne répondra qu'aux questions portant sur la recherche. Les demandes de renseignements complémentaires au sujet du projet de ROTS (au-delà de l'information contenue dans le projet de recherche sectorielle) ne seront pas traitées. Les répondants peuvent transmettre leurs questions à propos du projet de recherche directement à l'autorité contractante du BSIF :

Sabina Faust  
Gestionnaire, achats et contrats  
Bureau du surintendant des institutions financières Canada  
255, rue Albert, 12<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1A 0H2  
Téléphone: 613-949-8940  
Télécopieur: 613-990-0081  
Courriel: [Sabina.Faust@osfi-bsif.gc.ca](mailto:Sabina.Faust@osfi-bsif.gc.ca)

## **9. Calendrier préliminaire d'approvisionnement du ROTS**

Le BSIF envisage de publier une DP énonçant les exigences liées au ROTS à l'été 2017. À noter que cet échéancier préliminaire n'est fourni qu'à titre informatif. Le BSIF se réserve le droit exclusif de modifier son calendrier préliminaire d'approvisionnement dans la mesure où il le jugera nécessaire.

## SECTION II

### PORTÉE DE L'APPROVISIONNEMENT ÉVENTUEL

#### ET RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX À PROPOS DU PROJET

##### 1. Contexte du projet de renouvellement des outils technologiques du Secteur de la surveillance (ROTS)

La vision stratégique du projet de ROTS est la suivante : « Renforcer et soutenir la capacité de nos ressources humaines de se concentrer sur le travail qui importe. » Pour concrétiser cette vision, le projet prévoit la mise en place de processus de surveillance et de technologies habilitantes souples et sensibles afin d'aider les surveillants à cerner et à évaluer rapidement les risques, à intensifier rapidement la surveillance, et à intervenir promptement et de façon énergique.

Les différents groupes de surveillance ont fait l'objet de changements significatifs depuis la crise financière de 2008. Ces changements découlent surtout d'une volonté d'intensifier la surveillance et de la rendre plus efficace (en ce qui touche la qualité, la ponctualité et la documentation de l'évaluation des risques) en réponse au contexte évolutif du risque externe. Cette situation s'est évidemment traduite par l'affectation de ressources et d'efforts aux besoins à court terme, souvent au détriment des besoins stratégiques à long terme de surveillance, ce qui laissait moins de temps aux surveillants pour se prononcer sur l'évaluation des risques (le principal extrant des activités de surveillance). Même si le BSIF a investi de façon importante pour étendre la dotation au sein de ses équipes de surveillance, il demeurerait nécessaire de revoir les processus et la technologie connexe afin que l'organisation puisse s'acquitter de son mandat de surveillance de manière plus efficiente.

Jusqu'ici, le projet a consisté à examiner en détail le processus administratif de surveillance, à cerner les défis et les lacunes, et à convenir d'un ensemble d'exigences opérationnelles de haut niveau. L'examen du processus administratif nous a permis de relever de nombreux aspects où la surveillance profitera de la technologie. La gestion des cas, la gestion du savoir, la gestion de la documentation, la gestion de l'information, la gestion du contenu, le partage de l'information, l'examen de la qualité, le suivi des questions de gestion, la gestion des relations avec les institutions financières, l'informatique sociale, ainsi que la collaboration peuvent tous être habilités par la technologie. Cela traduit le fait que la plupart de nos processus existants reposent sur des sous-processus manuels qui sont inefficients, qui ne concordent pas avec nos applications de TI et qui engendrent des problèmes organisationnels ainsi de de la frustration chez les surveillants en première ligne et les cadres supérieurs.

##### 2. Solution de planification organisationnelle (projet complémentaire)

En plus du ROTS, le BSIF requiert une solution de planification d'envergure organisationnelle afin de planifier et d'affecter des ressources aux activités et priorités relevant de son mandat; de définir des groupes de ressources selon les jeux de compétences, les types et les structures organisationnelles pour faciliter l'attribution des tâches; et d'utiliser l'information de planification historiques à des fins de planification future. Ce projet facilitera aussi la planification des projets et la reddition de comptes à leur égard, de même que le suivi des activités et la présentation des résultats prévus par rapport aux résultats réels. Ce nouveau système remplacera l'application existante qu'utilisent les groupes de surveillance et qui est en fin de vie, et elle fournira de nouvelles capacités de planification aux autres unités du BSIF qui recourent présentement à la planification manuelle.

### 3. Portée des travaux

Le BSIF compte utiliser la DP envisagée pour retenir les services d'un seul entrepreneur qui assurera ce qui suit :

- a) Gestion de projet de tous les travaux de l'entrepreneur : planification de projet, la planification, le suivi du budget, les rapports, les activités relative à la gestion de la portée, la gestion des ressources, la gestion des risques, et la gestion de la qualité.
- b) Activités d'élaboration et de mise en œuvre comprenant :
  - a. Peaufinage des besoins des utilisateurs;
  - b. Prototypage visant à confirmer les besoins des utilisateurs et les attentes liées à l'expérience des utilisateurs;
  - c. Architecture et conception de la solution système;
  - d. Conception et spécifications détaillées;
  - e. Élaboration des fonctions système;
  - f. Essais unitaires, système, d'intégration et d'acceptation par les utilisateurs;
  - g. Élaboration de matériel didactique et formation des utilisateurs;
  - h. Intégration du nouveau système aux applications organisationnelles du BSIF et à son système de planification proposé;
  - i. Transition et transfert du savoir au personnel opérationnel du des secteurs et des groupes de surveillance et de GI-TI du BSIF;
- c) Migration des données structurées et non structurées;
- d) Mise en place d'une méthodologie éprouvée de gestion du changement organisationnel et d'une expertise en la matière pour faciliter la gestion du changement au sein du BSIF;
- e) Fourniture de logiciels ou de matériel de tiers au besoin;
- f) Soutien du processus de gouvernance du projet du BSIF.

### 4. Durée du contrat

Un contrat pluriannuel comprenant une période initiale et une ou plusieurs périodes d'option sera attribué.

### 5. Base de paiement

Le BSIF entend retenir les services d'un intégrateur de systèmes (IS) expérimenté grâce à une demande de propositions (DP) concurrentielle afin de mettre au point et en service son nouveau système de surveillance. Il souhaite que la plus grande part possible des travaux soit effectuée pour un prix fixe, les paiements étant échelonnés. Le prix de tout logiciel ou matériel provenant d'un tiers serait acquitté à la livraison.

Si l'évaluation et la sélection d'une solution commerciale de planification puis sa mise en œuvre à l'échelle du BSIF suscitent de l'intérêt, la première tâche d'envergure consisterait probablement à analyser les options et à sélectionner la solution commerciale de planification qui conviendrait le mieux. L'analyse des options serait effectuée moyennant un prix fixe.

### 6. Renseignements complémentaires

Les renseignements complémentaires suivants sont fournis pour aider les répondants potentiels à répondre au projet de recherche sectorielle.

- a) Après avoir étudié plusieurs types de produits commerciaux, l'analyse des options effectuée par le BSIF montre que la technologie de gestion des relations avec les clients (GRC) convient globalement le mieux aux exigences opérationnelles de ce projet et aux besoins d'intégration avec les investissements technologiques existants du BSIF. Le BSIF entend donc utiliser un

contrat existant du gouvernement du Canada pour acquérir le système de GRC Microsoft Dynamics comme plateforme de base du nouveau système de surveillance. Les principaux avantages de ce système pour le BSIF sont les suivants :

- Soutien solide de la gestion des cas et des contrats – des exigences clés du ROTS;
  - Possibilité pour les utilisateurs opérationnels de participer à la configuration et à l'administration du système;
  - Intégration aisée avec les investissements technologiques existants (SharePoint, Outlook, MS.Office, etc.);
  - Expérience client comparable à celle d'autres produits Microsoft;
  - Solide soutien du travail hors ligne et mobile;
  - Solution éprouvée auprès d'autres organismes de réglementation du secteur financier utilisant des processus opérationnels similaires.
- b) Le nouveau système comptera entre 300 et 400 utilisateurs répartis comme suit :
- 20 utilisateurs experts des secteurs de la Surveillance et de la Division de la GI-TI;
  - 275 utilisateurs courants des secteurs de la Surveillance dans les bureaux de Toronto, de Montréal et de Vancouver;
  - 50 utilisateurs occasionnels des secteurs de la Surveillance dans les bureaux de Toronto, de Montréal et de Vancouver;
  - 25 utilisateurs non contributifs dans les secteurs de la Surveillance et parmi le personnel administratif;
  - 10 utilisateurs publics authentifiés ayant parfois besoin de consulter ou de fournir des renseignements de nature délicate.
- c) Il faudra automatiser entre 10 et 15 processus opérationnels de surveillance et de nombreux autres sous-processus.
- d) Les sources de données structurées et non structurées devront migrer vers des entités utilisant le système de GRC Dynamics. Il faudra composer avec la complexité des sources et avec la diversité des formats (documents Word et Excel).
- e) Nous prévoyons que, sous le régime de la nouvelle plateforme, le nombre de nouveaux cas sera d'environ 5 000 par année.
- Nota :** Ces 5 000 cas correspondent à l'utilisation de processus opérationnels du ROTS par un ensemble de gestionnaires de cas des secteurs de la Surveillance. Ces cas comportent à la fois des renseignements structurés et non structurés. Ils s'apparentent à maints égards à ceux qui reposent couramment sur les systèmes de gestion des audits.
- f) Même s'il n'est pas nécessaire que les travaux d'élaboration soient effectués à Toronto ou à Ottawa, il faut disposer de ressources sur place aux bureaux de Toronto et d'Ottawa pour appuyer les activités de prototypage, de gestion des changements organisationnels, de mise à l'essai et de formation.

## 7. Documents de référence du projet du ROTS

Les documents suivants sont fournis (en anglais seulement) pour étoffer le projet du ROTS, ses objectifs et les travaux effectués jusqu'ici par le BSIF :

- a) STTR Information Model – Summary Walkthrough Presentation
- b) High Level Business Requirements
- c) Supervisory Framework
- d) Logical Architecture Model
- e) Supervisory Process Overview for Vendors Presentation
- f) Briefing Package Provided to Vendors in Preparation for Vendor Demos (password osfi2016)



## SECTION III

### QUESTIONS DESTINÉES AU SECTEUR

Les répondants doivent à tout le moins aborder les questions suivantes :

#### Capacité organisationnelle de l'IS

1. En ce qui a trait aux exigences décrites ci-dessus, est-il raisonnable de s'attendre à ce que les fournisseurs candidats aient de l'expérience de la mise en œuvre de solutions de GRC utilisant Microsoft Dynamics au sein d'organismes de l'administration publique fédérale ou d'autres organismes du secteur public? Advenant que cela soit raisonnable, de combien d'expérience parle-t-on? Il faut, au minimum, s'assurer que la réponse décrive clairement en quoi le candidat estime qu'une pareille expérience est raisonnable ou déraisonnable.
2. Dans quelle mesure existe-t-il à l'échelle locale (Toronto et la RCN) des fournisseurs de services professionnels ayant une expérience de la configuration et de la mise en œuvre de solutions de GRC utilisant Microsoft Dynamics et qui détiennent au moins la cote de sécurité « Vérification de la fiabilité »?
3. Avez-vous une expérience de la fourniture d'une solution qui permet à l'utilisateur de la configurer pour l'améliorer davantage? Y a-t-il des pratiques exemplaires?

#### Stratégie et approche de mise en œuvre

- 1) Quelle approche de mise en œuvre (cascade traditionnelle, cascade progressive, itérative ou agile) recommandez-vous?
- 2) Si l'option agile est viable, veuillez indiquer si vous avez déjà utilisé ces approches pour des contrats du gouvernement. Si c'est le cas, quelle était la structure de la base de paiement contractuelle? Quels avantages cette approche comportait-elle à votre avis, et à quels défis l'entrepreneur et le client étaient-ils confrontés? Si vous avez utilisé des approches agiles dans le cadre de contrats précédents, dans quelle mesure la DP renfermait-elle des exigences opérationnelles détaillées?
- 3) Le BSIF modélise présentement ses volets de travail fonctionnels du ROTS afin de déterminer l'approche d'élaboration, et d'estimer les coûts et le niveau d'effort pour les besoins de l'analyse de rentabilisation. Que recommanderiez-vous pour structurer ces volets de travail? Qu'est-ce qui fonctionne le mieux en pratique pour les projets de GRC?
- 4) Compte tenu des renseignements fournis et d'après votre expérience de projets similaires, quels sont, à votre avis, les principaux défis en lien avec ce projet? Quels conseils avez-vous à offrir au sujet de la façon de structurer une DP et/ou un mécanisme contractuel afin d'atténuer les risques posés par ces défis?

#### Technologie de GRC / Leçons apprises

- 5) Dans quelle mesure la méthodologie Microsoft SureStep est-elle concrètement utile à un projet d'élaboration de GRC? L'utilisez-vous activement dans le cadre de tels projets? Si non, quelle méthodologie équivalente utilisez-vous, le cas échéant?

- 6) Avez-vous déjà fourni une solution de GRC où les utilisations opérationnels finaux et/ou les analystes opérationnels sont encouragés à configurer la solution sans l'aide des services de TI en ce qui touche les modifications suivantes? Si oui, pouvez-vous commenter ce qu'il faut faire et éviter et les pratiques exemplaires à employer pour répondre à ce genre de besoin dans le cadre du projet de ROTS?
  - a) Créer de nouvelles visualisations pour les entités existantes
  - b) Créer de nouveaux schémas et tableaux de bord en temps réel
  - c) Ajouter des champs simples pour des entités existantes
  - d) Modifier les étapes d'un cas existants
  - e) Modifier la disposition de formulaires existants
  - f) Créer de nouveaux formulaires pour des entités existantes
  - g) Administrer les autorisations des utilisateurs finaux de certaines entités
- 7) Nous prévoyons que la plateforme de GRC devra être quelque peu personnalisée (pour s'intégrer de façon homogène à notre Système de gestion électronique des documents et des dossiers). D'après votre expérience, que devrions-nous faire dans le cadre du projet afin de minimiser les risques et les coûts associés à cette personnalisation et leur incidence sur les opérations et le coût total de possession dans la foulée du projet?
- 8) Notre système de GRC comptera un certain nombre de points d'intégration avec des composantes communes en arrière-plan qui pourraient devoir être modifiées aux fins du ROTS. À votre avis, comment faudrait-il structurer la DP pour s'assurer que ces modifications dans le cadre du projet ROTS soient compatibles avec l'évolution prévue de ces composantes organisationnelles communes?
- 9) Nous entendons utiliser la GRC comme plateforme du DER dans le cadre du renouvellement futur de systèmes existants et de la mise au point de nouvelles applications après (et pendant) le projet de GRC. Dans quelle mesure la DP du projet de GRC devrait-elle tenir compte de ce « positionnement pour l'avenir »?

#### MS Dynamics / Leçons apprises

- 10) Quel est l'avis de votre organisation au sujet de l'utilisation du système de GRC MS Dynamics à des fins de gestion des cas et/ou de planification?
- 11) Quels outils de tiers avez-vous employés pour réaliser des projets de GRC utilisant MS Dynamics? Quel a été leur rôle/fonction? Quel a été leur coût relatif? Leur utilisation a-t-elle soulevé des problèmes?
- 12) Votre organisation a-t-elle élaboré des solutions de GRC utilisant MS Dynamics CRM à l'aide du Système partagé de gestion de cas relevant de Services publics et Approvisionnement Canada? Si oui, quels problèmes et quelles possibilités ont découlé de l'utilisation de ce système?
- 13) D'après votre expérience de la GRC utilisant MS Dynamics, quels outils, le cas échéant, ont servi à faciliter la migration de contenu structuré et non structuré vers des entités de GRC utilisant MS Dynamics? À quoi ces outils ont-ils servi précisément? Quels avantages ont-ils procurés? Ces outils ont-ils présenté des défis particuliers? Ces outils offrent-ils des capacités et des avantages au-delà de la migration des données, comme l'interopérabilité entre le GRC et diverses autres sources de données?
- 14) Quels problèmes d'adoption avez-vous rencontrés lors d'autres projets de mise en œuvre de la GRC utilisant MS Dynamics?

### Gestion du changement

- 15) Quelle approche de gestion du changement organisationnel votre organisation recommande-t-elle?
- 16) Quels conditions ou facteurs organisationnels que vous jugez déterminants pour le succès de la mise en œuvre doivent être en place chez un client potentiel?

### Budget et calendrier du projet

- 17) Compte tenu des renseignements fournis, veuillez fournir l'ordre de grandeur approximatif (-25 % / +75 %) des coûts d'élaboration et de mise en œuvre du ROTS.
  - a) Moins de 2 000 000 \$
  - b) Entre 2 000 000 \$ et 5 000 000 \$
  - c) Entre 5 000 000 \$ et 10 000 000 \$
  - d) Plus de 10 000 000 \$
- 18) Compte tenu des renseignements fournis, à combien estimez-vous la durée globale approximative du projet de ROTS? Quelle serait la durée globale approximative si l'on ajoutait un second volet de travail parallèle pour la planification organisationnelle?

### Solution de planification

- 19) Le BSIF songe à intégrer au contrat global une option en vue d'évaluer, de sélectionner puis de mettre en œuvre un outil de planification axé, d'abord, sur les besoins de planification opérationnelle des secteurs de la Surveillance, puis sur ceux des autres unités de l'organisation. Quelle est votre expérience de la mise en œuvre de solutions commerciales de planification? Seriez-vous intéressé par un contrat prévoyant deux volets de mise en œuvre, l'un pour le ROTS et l'autre pour la planification? Quels problèmes cette façon de faire pourrait-elle soulever? Quels en seraient les avantages?

### Autres commentaires

- 20) Avez-vous d'autres commentaires ou recommandations à propos de ce besoin et du processus d'approvisionnement prévu?

