

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
SUR
les tests supervisés à distance (TSD)
pour la Commission de la fonction publique**

DATE DE LA DEMANDE : le 10 mars 2017

DATE ET HEURE DE CLÔTURE : le 10 avril 2017 à 14 h,
Heure avancée de l'Est

Autorité contractante

Caroline Chao
Commission de la fonction publique
Tél. : 819-420-8380
Courriel : Caroline.Chao@cfp-psc.gc.ca

Remplaçante

Carla Favereau
Commission de la fonction publique
Tél. : 819-420-7070
Courriel : Carla.Favereau@cfp-psc.gc.ca

Dépôt des réponses :

Les réponses doivent être envoyées à la Commission de la fonction publique **par courriel**, à l'adresse suivante :

Réception des réponses :
Numéro De La Demande de renseignements : RFI-PSC1601
Commission de la fonction publique
Services d'approvisionnement
Courriel : Caroline.Chao@cfp-psc.gc.ca

1. Introduction

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

L'objet de la présente demande de renseignements (DDR) est de recueillir des informations de la part de l'industrie des tests supervisés à distance sur tous les aspects présentés en détail dans l'ébauche d'énoncé des travaux (EDT) et d'établir la capacité des fournisseurs de services de tests supervisés à distance d'assurer la prestation des services conformément aux spécifications détaillées. Une liste de questions plus précise à l'intention des fournisseurs est également fournie.

1.2 Aperçu

La Commission de la fonction publique (CFP) offre des services d'évaluation et de tests à l'intention des gestionnaires d'embauche d'organisations clientes au sein de la fonction publique fédérale canadienne. Ces services comprennent des tests normalisés commerciaux et des services de tests en ligne à des fins de dotation et de perfectionnement. Plus de 200 000 tests sont administrés chaque année auprès de postulants dans des contextes supervisés ou non supervisés.

Dans le cadre de la modernisation continue de ses produits et services, la CFP entreprend un projet pluriannuel afin d'offrir des services de tests supervisés à distance à ses clients. Les tests supervisés à distance (TSD) permettront aux postulants de planifier eux-mêmes le moment de passer un test supervisé à leur domicile. Des surveillants administreront et superviseront le test sur Internet au moyen d'une caméra Web. Trois principales techniques seront utilisées pour assurer l'administration du test : i) authentification de l'identité du candidat au test, ii) surveillance du candidat au test et conditions d'administration au moyen d'une caméra Web et d'un microphone, et iii) surveillance et contrôle du système informatique du postulant. En outre, d'autres mesures de sécurité et des protocoles rigoureux d'administration des tests seront en place pour conserver la validité des résultats de tests supervisés en personne tout en tirant parti des avantages d'une efficacité, d'une flexibilité et d'une accessibilité rehaussées.

Les TSD visent à éliminer les barrières liées à la planification du moment de passation du test et à l'administration de tests de sélection pour les clients de la CFP et les postulants. Les clients de la CFP affectent des ressources importantes à la planification de l'horaire et à l'administration de tests, ce qui retarde le processus de dotation. Cela est particulièrement vrai pour les clients qui doivent évaluer des postulants situés dans des emplacements dispersés et géographiquement isolés ou internationaux (p. ex., pour respecter leurs obligations en matière de zone nationale de sélection). De leur côté, les postulants peuvent, en raison de situations personnelles, éprouver des difficultés en matière d'horaire ou de déplacement (obligations familiales, isolement géographique ou problèmes de mobilité). Les postulants peuvent également tirer parti du fait d'être évalués à domicile où ils ont accès à des technologies adaptatives (p. ex., des lecteurs d'écran) et du matériel spécialisé (p. ex., souris, fauteuil ou clavier ergonomique). Pour les clients de la CFP, les TSD réduiraient le nombre de demandes relatives aux mesures d'évaluation adaptées.

Pour offrir ce service de TSD, la CFP sera à la recherche d'un tiers fournisseur pour la prestation de services de tests supervisés à distance et dont le moment de passation est déterminé par les postulants eux-mêmes. Le système de surveillance du fournisseur doit être capable de s'intégrer harmonieusement dans les systèmes de tests et les processus d'affaires

actuels de la CFP. La CFP sera l'unique point de contact avec ses clients. Le fournisseur facturera la CFP pour ses services, et cette dernière procédera au recouvrement des coûts auprès de ses clients.

Au cours des étapes de planification initiale, de développement et d'essai pilote, le fournisseur collaborera avec la CFP pour intégrer et harmoniser les processus d'affaires conformément à l'EDT. Le fournisseur aidera la CFP à mettre le processus à l'essai auprès d'un nombre limité de ses clients, puis travaillera avec la CFP à la mise en œuvre de tout ajustement nécessaire découlant des leçons apprises avant que la CFP rende le service disponible à plus grande échelle pour ses clients.

Par la suite, au cours de l'étape de mise en œuvre complète, le fournisseur fournira des services de TSD sur une base continue pendant la durée du contrat, et le fera conformément aux exigences et normes de services décrites dans l'EDT.

1.3 Objectifs de cette demande de renseignements (DDR)

- a) Fournir au secteur une liste préliminaire des spécifications de haut niveau, les livrables, le calendrier et la portée du projet;
- b) Établir la capacité des fournisseurs qui offrent des services de tests supervisés à distance à assurer la prestation des services requis, et évaluer leur intérêt à le faire;
- c) Demander des renseignements sur les exigences et les critères préliminaires selon lesquels les propositions seront évaluées.

2. Instructions à l'intention des répondants

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

2.1 Nature de la demande de renseignements

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

2.2 Coûts liés aux réponses

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

2.3 Traitement des réponses

Utilisation des réponses : Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation formelle. Toutefois, la CFP pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'achat ou les exigences de l'Énoncé des travaux (EDT). La CFP examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. La CFP pourra toutefois, si elle le juge opportun, examiner les réponses reçues après cette date limite.

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

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

Rencontres suite à l'examen de la présentation : La CFP peut demander des rencontres d'examen individuelles avec les répondants pour obtenir des éclaircissements sur les renseignements fournis. Au besoin, ces rencontres auront lieu à l'endroit le plus propice qui sera déterminé ultérieurement. Ces rencontres auront pour objectif de permettre un échange en personne avec ceux qui auront répondu au questionnaire.

Bien que les répondants peuvent solliciter une rencontre, et leur demande sera prise en considération, il revient à la CFP de déterminer si elle a besoin de renseignements additionnels de la part d'un répondant et de planifier une rencontre en conséquence. Les répondants qui désirent formuler une telle demande doivent s'adresser à l'autorité contractante.

2.4 Présentation des réponses

Dans la Section 5 figurent des questions précises qui sont numérotées en ordre consécutif. Les répondants doivent présenter leurs réponses en précisant le numéro de la question correspondante de la DDR. Il est demandé aux répondants de répéter la question avant leur réponse afin d'aider les examinateurs.

Les répondants sont invités à fournir une copie électronique de leurs réponses à l'autorité contractante par courrier électronique (Caroline.Chao@cfp-psc.gc.ca).

Page couverture : Les répondants sont priés d'indiquer le titre de la réponse, le numéro de l'invitation, le numéro du volume et la dénomination sociale complète du répondant, le nom et

l'adresse du répondant, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant.

2.5 Système de numérotation

Chaque question porte un numéro unique. Il est composé du préfixe « Q – », suivi d'un nombre ordinal (p. ex., Q 1). Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse le système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Tous les renvois à des documents descriptifs, des manuels techniques et des brochures en vue d'étayer la réponse devraient être indiqués comme tel.

2.6 Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'un appel d'offres, la CFP ne répondra pas nécessairement à toutes les demandes d'information par écrit et n'enverra pas les réponses à tous les fournisseurs potentiels. Toutefois, les répondants qui ont des questions sur la DDR pourront les poser à l'autorité contractante indiquée dans le présent document.

2.7 Présentation des réponses

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

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

2.8 Autorité contractante

Autorité contractante : Caroline Chao
Adresse électronique : Caroline.Chao@cfp-psc.gc.ca
N° de téléphone : 819-420-8380

3. Énoncé des travaux

3.1 Portée

- a) Pour offrir des services de tests supervisés à distance à ses clients (organisations fédérales canadiennes), la CFP recherche un tiers fournisseur en mesure de fournir des services de tests supervisés à distance (y compris la planification du moment du test par les candidats) sur une base continue;
- b) Le fournisseur doit intégrer de façon harmonieuse ses services dans les processus d'affaires et les systèmes de technologie de l'information (TI) de la CFP;
- c) Le fournisseur doit assurer la prestation de ces services conformément aux exigences décrites à la section 3.5, *Exigences préliminaires à la mise en œuvre complète de services de TSD*. Ces services comprennent, mais sans s'y limiter : a) la planification du

moment de passer le test par les candidats eux-mêmes; b) soutien technique aux candidats aux tests et diagnostic des problèmes; c) administration des tests par un surveillant en temps réel au moyen d'une caméra Web et d'un microphone (respectant les procédures d'administration des tests de la CFP); d) surveillance de l'ordinateur du candidat; et e) rapport quotidien à la CFP sur les progrès en matière de l'horaire et de l'administration des tests (au moyen d'une solution Web).

Le sommaire des tâches qui suit vise uniquement à clarifier la portée générale des travaux requis et ne se veut pas une description exhaustive des tâches ou des livrables.

3.2 Étapes

3.2.1 Étape 1 – Programmation

Objet de cette étape :

- a) Élaborer un plan de travail commun pour la CFP et les ressources du fournisseur pour respecter les exigences de la CFP en matière de tests supervisés à distance.

Livrables :

- b) Plan de travail du projet

3.2.2 Étape 2 – Développement

Objet de cette étape :

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

- a) Harmoniser les procédures et systèmes de programmation et d'administration de tests existants du fournisseur pour respecter les exigences de la CFP (comme il convient);
- b) Former le personnel du fournisseur (surveillants), obtenir les cotes de sécurité pour le personnel et, si nécessaire, pour l'organisation (Vérification d'organisation désignée - VOD);
- c) Achever les travaux nécessaires en matière de TI pour relier la CFP et les systèmes de TI du fournisseur (consulter les exigences en matière de transfert de données à la section 3.5);
- d) Exécuter des tests d'unité fonctionnelle et des tests d'expérience utilisateur et d'acceptation par l'utilisateur du système de TI.

Livrables :

- e) Processus d'affaires et systèmes nécessaires à la prestation du service de TSD, conformément aux spécifications.

3.2.3 Étape 3 – Essai pilote

Objet de cette étape :

- a) Procéder à l'administration d'un test supervisé à distance dans le contexte d'un petit nombre de processus de dotation pour une ou plusieurs organisation(s) cliente(s) (probablement pour une boîte de réception pour la gestion électronique);
- b) Exécution d'une analyse post-mortem et formulation de recommandations découlant des leçons apprises.

Livrables :

- c) Rapport post-mortem;
- d) Processus révisés (au besoin);
- e) Mises à jour du système (au besoin).

3.2.4 Étape 4 – Mise en œuvre complète

Objet de cette étape :

- a) Assurer la prestation de services de TSD aux clients de la CFP conformément aux normes de services et aux exigences précisées dans l'EDT, et apporter des améliorations après l'essai pilote;
- b) Élargir la portée des activités de tests supervisés à distance pour les offrir à grande échelle aux clients de la CFP;
- c) Surveiller l'apparition de problématiques découlant d'un volume plus élevé, raffinement des processus.

Livrables :

- d) Rétroaction et rapports continus sur les problèmes ou défis opérationnels et rapports d'incidents de tests au besoin.

3.3 Objectif

Mettre en œuvre une nouvelle méthode d'administration de tests à la CFP – Tests supervisés à distance (TSD) offrant la possibilité pour les candidats de planifier eux-mêmes le moment de passation du test et de passer le test à leur domicile sous la supervision d'un tiers administrateur de tests, par l'intermédiaire d'une caméra Web et d'autres moyens.

Résultats attendus :

- Réduction du temps et des coûts pour le personnel : Les clients de la CFP économisent du temps et des ressources qui auraient autrement été affectés à fixer des rendez-vous pour la passation du test et à administrer les tests en personne et à traiter les cas difficiles (p. ex., dans des emplacements éloignés).
- Accessibilité accrue et conception universelle pour les candidats souffrant de certains handicaps, car ils seront en mesure d'utiliser leur propre ordinateur doté de technologies adaptatives ou d'assistance et leurs aides physiques (p. ex., fauteuil, clavier ou souris ergonomiques ou éclairage spécial).

- Capacité à éventuellement élargir la portée des TSD à d'autres tests normalisés de la CFP appartenant à des clients ministériels et qui sont hébergés dans les systèmes de la CFP.

Voici les avantages qui découlent de ce projet :

1. **Les candidats qui passent des tests** (public canadien au Canada et à l'étranger, employés de la fonction publique, personnes ayant des droits de priorité, personnes souffrant de handicaps) seront en mesure de passer le test à domicile en utilisant leur propre ordinateur et n'auront pas à se déplacer. L'obtention de leurs résultats au test dans un délai réduit constitue un autre avantage.
2. **Les clients de la CFP (autres ministères gouvernementaux – AMG)** – n'auront plus à planifier le moment des évaluations avec les candidats, organiser des installations pour les tests et affecter des administrateurs aux tests. Les gestionnaires d'embauche et les conseillers en ressources humaines (RH) tireront parti de délais réduits d'obtention des résultats aux tests, réduisant ainsi le temps de dotation. En outre, les clients bénéficieront d'un processus d'évaluation moderne et efficient qui comprendra :
 - Des séances de tests en temps opportun;
 - L'externalisation de l'administration et de la surveillance des tests;
 - Des contrôles de surveillance rigoureux pour contrer la tricherie;
 - La planification du moment de passation du test par les candidats eux-mêmes.

3.4 CONTEXTE

Commission de la fonction publique (CFP)

La mission de la CFP est de promouvoir et de préserver une fonction publique non partisane, fondée sur le mérite et la représentativité, qui sert tous les Canadiens. La fonction publique fédérale canadienne compte plus de 250 000 employés et reçoit plus de 400 000 candidatures chaque année dans le cadre de processus de dotation publiés à l'externe à l'échelle du Canada et à l'étranger. En 2015-2016, plus de 45 000 candidats retenus se sont joints à la fonction publique.

Centre de psychologie du personnel (CPP)

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

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

d'habiletés et d'aptitudes, et de tests via Internet dans des contextes supervisés et non supervisés.

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

Modernisation et innovation

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

3.5 Exigences préliminaires à la mise en œuvre complète de services de TSD

3.5.1 Volume estimatif

- a) Volume réduit pendant les essais pilotes (peut-être 200 tests), augmentant jusqu'à plusieurs milliers de tests par année lorsque la CFP permettra l'augmentation de l'utilisation.
- b) La durée des tests variera d'une heure à 3,5 heures. Dans certains cas, la durée des tests pourrait être plus longue et nécessitera des périodes de pause.

3.5.2 Description du service de planification du moment de la passation du test par les candidats eux-mêmes

- a) Un candidat à un poste consent à un processus de test supervisé à distance, et partage des données avec le fournisseur. D'autres arrangements pour le test (p. ex., un test en personne) sont toujours disponibles.
- b) Le fournisseur reçoit une « commande » : une liste de candidats devant passer un test de la CFP. La commande comprend des renseignements sur le candidat (prénom, nom, courriel), certains renseignements au sujet du processus de dotation (numéro du processus de sélection, nom du ministère, titre du poste) et, enfin, certains détails sur la commande (numéro de la commande, date de début et de fin de la période de test, nom du test, langue du test et durée de la séance). Le fournisseur confirmera sa capacité à

exécuter la commande, soit à l'avance (en s'engageant envers une norme de service/ une capacité hebdomadaire) ou explicitement à la réception de la commande. Ce processus sera entièrement automatisé, en s'appuyant sur les systèmes de TI.

- c) Le fournisseur recevra un préavis minimum (p. ex., une semaine) avant le début de la période de test. Aucune modification à « la commande » ne sera autorisée, mais la commande pourrait être annulée par la CFP (au nom de son client).
- d) Le fournisseur offre aux candidats de planifier le moment de passation du test à l'intérieur d'une période donnée. Les candidats auront été dirigés vers le site Web du fournisseur par les clients de la CFP. Les candidats auront à respecter une date limite du type « d'ici le » (p. ex., 48 heures avant la clôture de la période de test).
- e) Dans le cadre de la planification du moment de la passation du test, le fournisseur offre aux candidats une façon de vérifier la compatibilité de leur système (caméra Web, connexion audio) avec les systèmes du fournisseur et les systèmes de la CFP (au moyen d'une vérification des systèmes et d'un essai).

3.5.3 Description du service d'administration et de supervision de tests à distance

- a) Les tests de la CFP sont hébergés sur son système des tests en ligne. Le fournisseur contrôle l'administration du test en accédant à ce système. Les candidats passent le test en accédant à ce système à partir de leur ordinateur. Le personnel du fournisseur (surveillants) supervise le test en surveillant l'ordinateur du candidat au moyen d'une caméra Web, d'un microphone et par d'autres moyens (p. ex., le partage de l'affichage du bureau).
- b) Les surveillants du fournisseur contrôlent l'administration des tests en accédant au système des tests en ligne de la CFP par l'intermédiaire de leur compte. Ils seront en mesure de rechercher le test du candidat (un test en ligne précis est créé pour chaque candidat), accorder au candidat un accès à son test, et suspendre ou mettre fin à une séance de test, si nécessaire (p. ex., dans le cas d'un incident comme une tricherie ou l'activation d'une alarme d'incendie).
- c) Le fournisseur obtient le consentement éclairé du candidat au test pour enclencher les activités de test supervisé à distance (formulaire électronique avec un consentement). Cela est fait avant la connexion de la caméra Web ou toute autre connexion (p. ex., partage de l'affichage du bureau).
- d) Le fournisseur authentifie l'identité du candidat au test (pièce d'identification du gouvernement, photo et nom) par l'intermédiaire d'une caméra Web et d'une connexion audio, et confirme les détails du processus de sélection avec le candidat au test (numéro du processus de sélection, ministère, titre du poste).
- e) Par l'intermédiaire de la caméra Web et de la connexion audio, le fournisseur confirme que les conditions d'administration du test sont appropriées (la CFP fournira les critères).
- f) Le fournisseur accède au système des tests en ligne de la CFP (interface administrative), trouve le test du candidat (à l'aide du numéro de la commande et du nom du candidat), génère un dispositif électronique d'accès (hyperlien à usage unique), puis l'envoie au candidat.

- g) Le candidat accède directement au système des tests en ligne de la CFP pour passer le test.
- h) Le fournisseur guide le candidat pendant l'accès au système de la CFP et administre verbalement le test, conformément au script et aux procédures de la CFP, par l'intermédiaire d'une caméra Web et d'un microphone.
- i) Le fournisseur observe visuellement et au son le comportement du candidat via la caméra Web et le microphone. La CFP a une forte préférence envers la mise en place de mesures pour atténuer ou éliminer la possibilité de collusion entre le candidat et le surveillant.
- j) Le fournisseur surveille ou verrouille l'ordinateur du candidat, soit au moyen du partage d'affichage du bureau ou par d'autres moyens (exigences exactes à déterminer), pour contrer des menaces à la sécurité comme la collusion, l'accès à des ressources interdites ou la copie ou la conservation de contenu protégé du test. La CFP préférerait de beaucoup si cette surveillance pouvait être réalisée sans que le surveillant soit en mesure de voir ou d'enregistrer le contenu du test, ou sans que les systèmes du fournisseur puissent accéder au contenu du test ou l'enregistrer.
- k) Le fournisseur peut interrompre le test et verrouiller le test du candidat lorsqu'il est approprié de le faire (p. ex., tricherie soupçonnée, problèmes techniques mentionnés par le candidat) à l'aide du système des tests en ligne de la CFP.
- l) Le fournisseur redémarre ou déverrouille le test si un problème a été réglé ou met fin au test (p. ex., en cas de problème n'ayant pu être résolu) comme il convient.
- m) Le fournisseur remplit et soumet un rapport d'incident de test standard de la CFP en cas d'incident lié au test (p. ex., tricherie soupçonnée ou problème de santé obligeant un candidat à mettre fin à une séance de test).
- n) Pour permettre à la CFP de facturer ses services à ses clients, le fournisseur soumet un transfert de données mensuel résumant les résultats d'une commande en particulier. Cette procédure vise à permettre la facturation en temps opportun des clients de la CFP, et est distincte de la procédure de facturation de la CFP par le fournisseur.
- o) Pour aider les enquêtes sur les allégations de fraude ou de tricherie, le fournisseur consigne certains renseignements sur toutes les administrations de tests, incluant possiblement la documentation sur les étapes de sécurité du test (p. ex., la conservation d'une photo du candidat au test dans le dossier avec le permis de conduire).

3.5.4 Exigences en matière de sécurité, de certification et de formation des surveillants

3.5.4.1 Exigences en matière de certification et de formation des surveillants

La formation et la certification en administration de tests de la CFP sont requises pour tous les surveillants du fournisseur. Pour obtenir une certification, chaque surveillant devra réussir un test de connaissances de base suite à la formation en administration de tests de la CFP (touchant à des sujets comme la sécurité en matière de tests). Cette certification est un prérequis pour avoir accès au système des tests en ligne de la CFP et pour administrer ses tests.

3.5.4.2 Exigences en matière de sécurité pour les surveillants

Les surveillants doivent obtenir une cote de fiabilité - cote de sécurité. Une fois la cote de fiabilité est obtenue, les surveillants se verront attribuer un compte individuel d'accès à un affichage d'administrateur dans le système des tests en ligne de la CFP.

3.5.5 Exigences relatives à la vie privée et à la sécurité

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

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

3.5.6 Rapports

- a) Comme il est mentionné plus haut, pour permettre à la CFP et à ses clients de suivre les progrès de leurs commandes, le fournisseur présente des mises à jour sur les progrès en matière des tests administrés, d'absence, etc. Cette mise à jour peut être fournie en direct ou quotidiennement au niveau du particulier (Jane Candidate ne s'est pas présentée) ou au niveau général (10 % des candidats aux tests ne se sont pas présentés). Cela devrait être fait par l'intermédiaire d'une page Web du fournisseur harmonieusement intégrée au système des tests en ligne de la CFP.

- b) Pour permettre à la CFP de facturer ses services à ses clients, le fournisseur lui transfère des données mensuellement résumant les résultats de la planification du moment de la passation du test et des tests surveillés au cours du mois.

3.5.7 Exigences linguistiques

- a) Des surveillants francophones et anglophones sont requis.
- b) Tous les services, écrits et verbaux, doivent être disponibles en français et en anglais.

3.5.8 Normes de service

- a) Le fournisseur doit s'engager envers une capacité précise d'administration de tests en français et en anglais, définie par un nombre de tests par heure, par jour ou par semaine (ou autre mesure mutuellement acceptable). Les exigences exactes évolueront probablement au fil du temps, augmentant parallèlement à la hausse de l'utilisation. Par exemple, au début de la prestation des services, il sera souhaitable que le fournisseur soit en mesure d'administrer 200 tests dans une période de deux semaines tout en offrant beaucoup de flexibilité quant à l'administration de tests à l'extérieur des heures ouvrables normales.
- b) Le fournisseur devra présenter une capacité d'administration de tests à l'extérieur des heures ouvrables normales dans tous les fuseaux horaires du Canada (p. ex., de 6 h à 23 h, dans tous les fuseaux horaires du Canada). De temps à autre, une certaine capacité à administrer des tests pour des candidats situés à l'étranger sera également requise.
- c) Des commandes seront soumises sous la forme d'une liste de candidats devant passer un test à l'intérieur d'une période donnée (p. ex., deux semaines). Le fournisseur recevra un préavis minimal pour les nouvelles commandes (p. ex., 48 heures).
- d) Les candidats aux tests francophones et anglophones doivent disposer d'un accès égal aux tests (p. ex., mêmes heures de test, instructions verbales et matériel écrit dans la langue de leur choix : en français ou en anglais).
- e) Le fournisseur aura la capacité (surveillants et technologie) d'administrer des tests qui requièrent des accommodements en termes d'accessibilité (p. ex., surveillants spécialement formés).

3.5.9 Accessibilité

- a) Les services de planification du moment de passation du test par les candidats eux-mêmes et d'administration de tests supervisés à distance doivent être accessibles aux personnes utilisant des technologies adaptatives, et respecter les normes et pratiques exemplaires pertinentes (p. ex., pour la technologie de lecture d'écran). Consulter la norme sur l'accessibilité sur le site web du gouvernement du Canada pour plus de détails : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>.
- b) Les services de planification du moment de passation du test par les candidats eux-mêmes et d'administration de tests supervisés à distance doivent bien fonctionner sur la plupart des fureteurs et systèmes de configuration, lesquels doivent avoir les paramètres d'accessibilité les plus communs.

3.5.10 Factures

- a) Le fournisseur fournit à tous les mois une facture détaillée sur laquelle figure le nombre de tests administrés par numéro de commande, et les absences, si nécessaire. Les données inscrites dans les factures officielles doivent correspondre aux données déjà transférées à la CFP.

4. Critères d'évaluation

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

- a) Capacité de faire passer des tests à des volumes importants de candidats en français et en anglais, dans une large fourchette de temps et dans les fuseaux horaires du Canada (et, dans certains cas, à l'étranger);
- b) Capacité démontrée à administrer des tests en français et en anglais au Canada;
- c) Capacité à offrir des solutions de TI qui respectent les exigences de la CFP;
- d) Habileté démontrée à travailler au sein d'un environnement de tests où les enjeux sont élevés en s'adaptant aux systèmes du client (y compris une vérification des références);
- e) Habileté démontrée à travailler dans un contexte de sélection gouvernementale et dans les systèmes de TI du gouvernement (y compris une vérification des références);
- f) Préférence envers les fournisseurs ayant des attestations de sécurité reconnues à l'échelle nationale ou internationale;
- g) Préférence envers les fournisseurs dont les systèmes respectent des normes reconnues à l'échelle internationale en matière d'accessibilité, y compris la norme du gouvernement du Canada;
- h) Préférence envers les fournisseurs ayant du personnel formé en administration de tests auprès de candidats ayant des exigences en matière d'accessibilité;
- i) Historique démontré de service à la clientèle de grande qualité;
- j) Capacité à fournir des dispositifs de sécurité de tests qui surpassent ce qui serait requis au minimum pour répondre aux exigences précisées dans l'EDT.

5. Questions pour les fournisseurs

Rétroaction

Q1. Est-ce que l'une ou l'autre des exigences figurant dans la section 3.5 – *Exigences préliminaires à la mise en œuvre complète de services de TSD* nécessite des éclaircissements pour être bien comprise?

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

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

Q4. Avez-vous une rétroaction ou des questions relativement à la section 4, *Critères d'évaluation*?

Vos services

Q5. Veuillez décrire l'ampleur de vos activités en termes généraux. Depuis combien de temps fournissez-vous des services de surveillance à distance en direct? À l'heure actuelle, quel est le type de capacité dont vous disposez pour assurer la prestation de services de surveillance en direct dans une langue ou une autre? Par exemple, combien de tests administrez-vous par jour, par semaine ou par mois?

Q6. Avez-vous une expérience de travail dans les tests d'emploi à enjeux élevés? Auprès de grandes entreprises du secteur privé? Auprès d'organismes gouvernementaux? Veuillez décrire.

Q7. Selon les modalités décrites dans l'EDT, quelle norme de service ou capacité d'administration de tests pourriez-vous offrir à l'heure actuelle dans chaque fuseau horaire du Canada et dans les deux langues officielles (français et anglais)? Combien de tests pourriez-vous administrer par jour dans chaque langue? À différents moments de la journée? Dans quelle mesure êtes-vous capable de rehausser votre capacité dans l'année suivant l'octroi du contrat (en temps opportun pour une mise en œuvre à grande échelle planifiée)?

Q8. Avez-vous une capacité démontrée d'assurer la prestation d'un service de surveillance en direct en français et en anglais, et ce, de manière équivalente? Si vous ne disposez pas d'une telle capacité à l'heure actuelle, serait-il raisonnable pour vous d'atteindre cette capacité dans l'année suivant l'octroi du contrat (en temps opportun pour une mise en œuvre à plus grande échelle)? Sinon, avez-vous d'autres façons de travailler (p. ex., communications par messagerie instantanée) pour arriver au même résultat?

Q9. Avez-vous une capacité démontrée d'assurer la prestation de services de surveillance à distance de candidats à des tests comportant des exigences particulières en matière d'accessibilité? À l'heure actuelle, quelles options offrez-vous? Veuillez décrire.

Q10. À l'heure actuelle, avez-vous une capacité au Canada, y compris des serveurs pour stocker les renseignements liés au service d'administration de tests supervisés à distance?

Q11. Quelle est la rapidité avec laquelle vous êtes actuellement en mesure d'offrir la planification du moment de la passation d'un test par les candidats eux-mêmes pour une nouvelle commande provenant de vos clients existants? Ce processus est-il automatisé par l'intermédiaire de systèmes de TI, ou est-il exécuté manuellement? Pouvez-vous confirmer que vous avez la capacité d'exécuter automatiquement une commande (via un système de TI) ou en assurez-vous actuellement l'exécution manuellement?

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

Q13. Veuillez décrire votre processus de gestion des commandes des clients. Quel est le délai de préavis dont vous avez besoin pour organiser une séance de test avec un candidat (sur demande? 48 heures à l'avance?) Quel est le délai de préavis dont vous avez besoin pour une commande de 100 tests administrés à l'intérieur d'une période de deux semaines et dont l'horaire de passation est déterminé par les candidats eux-mêmes?

Q14. Quels sont les contrôles que vous recommandez habituellement à l'égard de l'ordinateur d'un candidat dans un contexte d'enjeux élevés? Quel genre de surveillance de leur système informatique est exercé? Quel type de technologie est utilisé pour arriver à ces résultats? Quelle est la fréquence des problèmes techniques (p. ex., incompatibilité de système)? Quels sont les risques, s'il y a lieu, encourus par les systèmes des candidats? Selon des éléments probants et votre expérience, quels contrôles sont essentiels pour obtenir la plus grande incidence possible sur la préservation de la validité des tests? Comment les candidats réagissent-ils?

Q15. Quels services additionnels liés aux TSD offrez-vous qui pourraient ou devraient être inclus dans nos exigences compte tenu de nos objectifs énoncés et du contexte (sélection de candidats à enjeux élevés)? Valeur ajoutée possible : expérience pour le candidat et le client améliorée, ou neutralisation de menaces à la sécurité, comme la substitution de candidats aux tests, la collusion (p. ex., avec le surveillant) ou autre forme de tricherie (p. ex., accès à des ressources interdites).

Q16. Selon votre expérience, combien faut-il de temps pour intégrer vos services au sein de l'infrastructure et des processus d'affaires d'un client? Quels sont les défis les plus communs et les façons d'atténuer le risque de problèmes et de délais? Est-ce que l'une ou l'autre des exigences décrites dans la section 3.5 complique les choses?

Q17. Les fournisseurs ayant des vidéos de démonstration de leurs services de planification du moment de passation du test par les candidats eux-mêmes et de surveillance à distance sont invités à les transmettre à la CFP dans le cadre de leur réponse à la présente DDR. La CFP pourrait communiquer avec les répondants pour demander des renseignements supplémentaires.

Tarifification

Q18. Quels modèles de tarification utilisez-vous habituellement pour des exigences semblables (p. ex., coûts de démarrage + coûts récurrents par heure de TSD)?

Q19. Chargez-vous des frais pour un candidat a) qui ne se présente pas à un rendez-vous (absence) ou b) dont le test doit être planifié de nouveau en raison de difficultés techniques? Ou bien, ces frais sont-ils intégrés dans le prix des tests qui sont effectivement administrés?