



**Office des transports du Canada  
Canadian Transportation Agency**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:  
RETURN BIDS TO:**

[Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca](mailto:Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca)

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS  
REQUEST FOR INFORMATION**

**Comments – Commentaires**

**Raison sociale et adresse du  
Fournisseur/de l'entrepreneur**

**Vendor/Firm Name and address**

**No. de téléphone:  
Telephone No.:**

<b>Title – Sujet:</b> <b>Logiciel d'évaluation des risques</b>	
<b>No. de demande de renseignements – Request for information No.</b> G410018003	<b>Date</b> 24 novembre 2017
<b>Sollicitation Cluses – L'invitation prend fin</b> at – à 2 :00 PM on – le 12 décembre, 2017	<b>Time Zone Fuseau horaire</b>  Eastern Standard Time EST
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à:</b>  Bernadette Beaudoin at <a href="mailto:Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca">Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca</a>	<b>Email:</b>
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b> 819-953-8958	<b>FAX No. – N° de FAX</b>
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination – des biens, services et construction :</b> TBD	
<b>Delivery required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivered Offered – Livraison proposée</b>
<b>Vendor/firm Name and address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>  <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> <span style="float: right;"><b>Date</b></span>	

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE 1 CONTEXTE ET OBJECTIF</b>	<b>3</b>
<b>1. Contexte</b>	<b>3</b>
1.1 Exposé des besoins de l'Office	4
1.2 Objectif de la présente demande de renseignements	5
<b>2. Portée</b>	<b>5</b>
<b>3. Concept des opérations</b>	<b>5</b>
3.1 Contexte réglementaire	6
3.2 Éléments du cadre d'évaluation de risques liés à la conformité	8
3.2.5. Résumé	11
<b>4. Résultats souhaités et attentes</b>	<b>11</b>
<b>5. Échéancier prévu de l'approvisionnement</b>	<b>12</b>
<b>6. Contexte technologique</b>	<b>12</b>
<b>7. Exigences concernant les données</b>	<b>12</b>
<b>PARTIE 2 NATURE DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS</b>	<b>12</b>
<b>PARTIE 3 NATURE ET FORMAT DES RÉPONSES DEMANDÉES</b>	<b>13</b>
<b>PARTIE 4 COÛTS POUR RÉPONDRE</b>	<b>13</b>
<b>PARTIE 5 TRAITEMENT DES RÉPONSES</b>	<b>13</b>
5.1 Utilisation des réponses	13
5.2 Équipe d'examen	13
5.3 Confidentialité	13
5.4 Activités de suivi et rencontres individuelles	14
<b>PARTIE 6 LANGUES OFFICIELLES</b>	<b>14</b>
<b>PARTIE 7 RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS PAR L'OFFICE</b>	<b>14</b>
7.1 Réponses aux questions des fournisseurs	14
<b>PARTIE 8 FORMAT DES RÉPONSES</b>	<b>15</b>
8.1 Page couverture	15
8.2 Page titre	15

8.3	Systeme de numérotation	15
<b>PARTIE 9 DEMANDES D'INFORMATION</b>		<b>16</b>
<b>PART 10 PRÉSENTATION DES RÉPONSES</b>		<b>16</b>
10.1	Quand et où présenter les réponses	16
10.2	Responsabilité quant au respect du délai de présentation	16
10.3	Identification de la réponse	16
10.4	Comment remplir le questionnaire de la demande de renseignements	16
<b>ANNEXE A : QUESTIONS AUX FOURNISSEURS – EXIGENCES DE RENSEIGNEMENTS</b>		<b>17</b>

# DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

## Outil d'évaluation des risques

### Partie 1 Contexte et objectif

#### 1. Contexte

L'Office des transports du Canada (Office) est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique détenant les pouvoirs d'une cour supérieure. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport canadien très vaste, multimodal et complexe. Il rend des décisions sur la réglementation économique, la protection des consommateurs et l'accessibilité dans les modes de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime). L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, lesquels sont nommés par le gouverneur en conseil. Il a trois mandats :

1. L'Office veille à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui en dépendent, jusqu'aux collectivités où il est exploité
2. L'Office protège le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible.
3. L'Office offre une protection aux voyageurs aériens.

Trois outils aident l'Office à s'acquitter de son mandat :

1. **Élaboration de règles** : L'Office élabore et applique des règles de base pour établir les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des utilisateurs, et uniformiser les règles du jeu pour les concurrents. Ces règles peuvent être sous forme de règlements exécutoires ou de lignes directrices, de codes de pratiques ou des notes d'interprétation moins formels.
2. **Règlement des différends** : L'Office règle des différends entre, d'une part, des fournisseurs de services de transport, et, d'autre part, leurs clients et voisins, grâce à une gamme d'outils, allant de la facilitation et la médiation jusqu'à l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
3. **Information** : L'Office fournit de l'information concernant le réseau de transport, les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des utilisateurs, et la législation et les services de l'Office.

En mai 2016, l'Office a annoncé son Initiative de modernisation de la réglementation (IMR), qui se veut un examen complet de l'ensemble des règlements, des lignes directrices et des outils qu'il administre. L'Office vise à transformer ses règlements et ses outils afin de suivre le rythme des modifications dans

les modèles opérationnels, les attentes des utilisateurs et les pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation

L'IMR compte trois grands objectifs :

- veiller à ce que les obligations de l'industrie soient claires, prévisibles et pertinentes pour un éventail de pratiques opérationnelles existantes et émergentes;
- faire en sorte que les exigences en matière de conformité ne soient pas plus strictes que nécessaire pour atteindre les objectifs visés par les règlements;
- faciliter l'identification et la correction efficaces et efficaces des cas de non-conformité.

### 1.1 Exposé des besoins de l'Office

La Direction générale des déterminations et de la conformité de l'Office a conçu un cadre pour une approche axée sur le risque afin de surveiller et d'assurer la conformité avec les lois, les règlements, les déterminations, les décisions, les arrêtés et les codes de pratiques régissant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime qu'il réglemente. Le cadre de l'approche axée sur le risque a été conçu pour appuyer les objectifs de l'Office qui consistent à le doter d'une démarche normalisée et uniforme fondée sur des données et des faits pour évaluer le risque de non-conformité parmi les entités réglementées. L'un des principaux éléments du cadre de l'approche axée sur le risque est une méthode d'évaluation de risques liés à la conformité. La méthode actuelle permet d'évaluer le risque de non-conformité des transporteurs aériens intérieurs, qu'on adapte à d'autres modes de transport, par exemple les transports aérien, ferroviaire et maritime internationaux, dans le contexte des nouvelles modifications en matière législative et réglementaire.

Après que le modèle d'évaluation de risques sera entièrement adapté aux modes de transport que l'Office réglemente, il sera l'élément central du programme de conformité de l'Office. Le modèle de risque se veut une méthode complète et uniforme pour attribuer des profils de risque, et affecter les ressources de l'Office à la gestion des risques dans le cadre de son mandat. Il lui est donc impératif d'avoir une plateforme opérationnelle fiable et facile à adapter pour faciliter l'élaboration de ce modèle.

L'Office a évalué des options pour les plateformes opérationnelles les plus économiques, en tenant compte des besoins des utilisateurs, du contexte actuel d'information et des nouvelles tendances. Cela dit, la solution devrait comprendre :

- i. des renseignements complets, fiables et à jour dans l'évaluation de risques;
- ii. un système dynamique facile à adapter en cas de changements aux données du modèle;
- iii. une fonctionnalité améliorée qui reste actuelle lors de mises à niveau de la technologie (c.-à-d. qui ne deviendra pas désuète).

En fonction de cette évaluation, l'Office aimerait explorer davantage la disponibilité sur le marché, la maturité et le potentiel de croissance d'un logiciel commercial en vente libre qui pourra être adapté à sa méthode d'évaluation de risques liés à la conformité.

L'Office a besoin d'un système automatisé, convivial et fiable qui permet la saisie de données de manière structurée, uniforme et fiable. Le modèle d'évaluation de risques permettra de vérifier les quelque 1 500 entités des domaines aérien, ferroviaire et maritime que l'Office réglemente, et il sera essentiel au succès de l'application du cadre de l'approche axée sur le risque. La Direction de la surveillance et de la conformité en a elle aussi besoin pour ses activités, car elle doit optimiser ses ressources pour l'application de la loi et la conformité.

## **1.2 Objectif de la présente demande de renseignements**

La demande de renseignements permettra à l'Office d'en apprendre davantage sur les capacités et les produits logiciels d'évaluation de risques de l'industrie, et l'aidera à décider :

- i. s'il va de l'avant avec une solution logicielle d'un fournisseur (dans le nuage ou sur place);
- ii. s'il rédige des documents de planification interne, d'autorisation et d'invitation à soumissionner en prévision d'une éventuelle invitation à soumissionner;
- iii. s'il améliore la stratégie d'approvisionnement, la structure de projet, l'estimation des coûts, les échéanciers, la définition des besoins et autres aspects des besoins;
- iv. s'il évalue d'autres solutions potentielles qui répondraient aux besoins de l'Office.

## **2. Portée**

Des fournisseurs de service qui ont déjà une plateforme et une solution automatisée et fonctionnelle pour l'évaluation de risques seront invités à les présenter. L'Office demande la configuration d'un outil existant d'évaluation des risques qui peut prendre en charge les facteurs et sous-facteurs de risque pour les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime qui ont été élaborés dans la méthode d'évaluation de risques liés à la conformité. L'outil doit pouvoir calculer, classer et afficher de multiples facteurs en fonction de différents paramètres de risque. L'application de cette solution devrait être fondée sur une plateforme commerciale existante d'évaluation de risques et entièrement appuyée par le fournisseur.

On envisage d'entreposer les données appuyant l'analyse de risques sur les serveurs contrôlés par l'Office. C'est pourquoi il faut absolument que l'interface de la solution du fournisseur permette la connexion à une application .NET dans un environnement SQL, mais aussi aux bases de données de Microsoft Dynamics CRM. La solution doit absolument avoir des fonctions souples (c.-à-d. des capacités de couche d'abstraction) pour se connecter à différentes bases de données, car l'Office pourrait, plus tard, opter pour d'autres configurations et avoir un accès direct à des bases de données externes pour obtenir des données sur les risques. Cette solution devrait aussi avoir des fonctions d'établissement de rapport qui permettent d'extraire des données dans des formats de documents communs et de les sauvegarder dans les bases de données du SGDDI.

## **3. Concept des opérations**

L'Office a un nombre limité de ressources pour gérer ses données complexes et son contexte réglementaire. En somme, on compte mettre en place un outil pour connaître les risques et, plus tard,

contrôler la fonction d'évaluation qui permettra de suivre les indicateurs de risque et de mettre en évidence les données qui peuvent répondre à plusieurs besoins, notamment :

- i. prioriser l'affectation des ressources pour les inspections, les enquêtes et les analyses;
- ii. améliorer les activités d'assurance de la conformité;
- iii. exploiter, d'une part, les fonctions permettant de communiquer l'information et les données, et, d'autre part, les futures fonctions analytiques;
- iv. améliorer le suivi des fonctions visant à prévenir et à détecter les cas de non-conformité, ainsi que des fonctions d'interventions connexes; et prévoir la souplesse nécessaire pour s'adapter aux changements attribuables à des nouvelles lois et nouveaux règlements.

Plusieurs initiatives pourraient avoir une incidence sur les caractéristiques, l'interopérabilité et la mise en œuvre au cours des trois à cinq prochaines années. C'est surtout pour cette raison qu'on envisage d'autres solutions visant à mettre en œuvre une plateforme déjà fonctionnelle qui peut être rapidement configurée pour rajuster les facteurs de risque, mais aussi pour les fonctions de classement, d'établissement de rapports et d'affichage. Voici certaines initiatives en cours qui devraient avoir une incidence sur les activités de l'Office :

- i. le projet de loi C-49 sur les droits des passagers;
- ii. l'IMR de l'Office;
- iii. les nouvelles lois fédérales sur l'accessibilité.

La mise en œuvre réelle devrait idéalement aussi permettre l'interopérabilité et l'extraction de données à partir de ressources externes.

L'outil devrait contribuer de plusieurs façons aux systèmes de gestion, notamment les points suivants :

- i. **Stratégique** – comparaison des indicateurs et des approches d'évaluation de risques liés à la conformité avec ceux d'autres organismes de réglementation fédéraux et internationaux. L'outil aura également pour avantage d'aider à l'élaboration de scénarios de risque<sup>1</sup> (p. ex., utilisation de cas) pour amener les intervenants à participer au processus d'évaluation de risques.
- ii. **Opérationnel** – surveillance et application de la loi; harmonisation avec la planification stratégique et opérationnelle de l'Office; et systèmes de gestion des risques, de vérification, de rapport et de gestion du régime réglementaire;
- iii. **Tactique** – priorisation des ressources pour les inspections, les enquêtes, la surveillance, les services juridiques; et autres fonctions de soutien essentielles de l'Office.

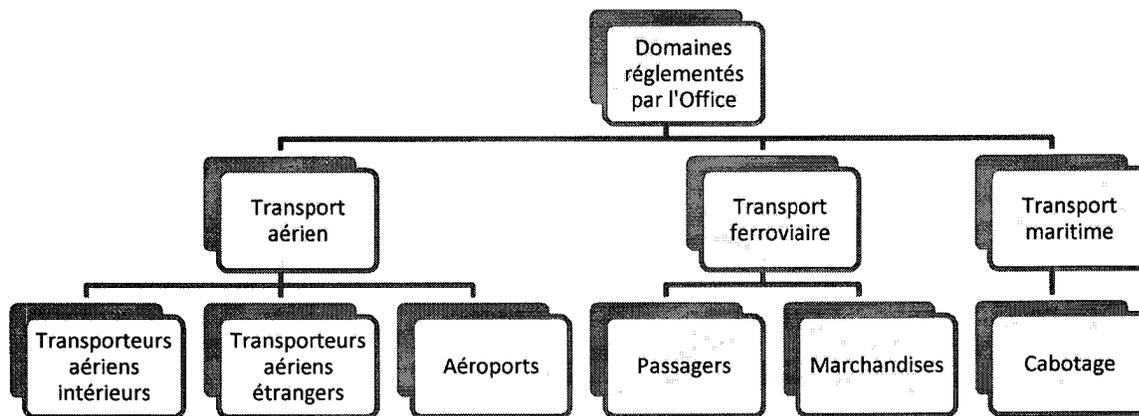
### 3.1 Contexte réglementaire

---

<sup>1</sup> Les scénarios de risque font référence aux descriptions « si-alors » en langage simple des situations les plus probables ou les plus importantes qui entraînent ou pourraient entraîner de graves situations de non-conformité intentionnelles ou involontaires, ou encore des conditions favorisant les risques. Par conséquent, le concept de fonctionnement fait la distinction entre un soutien automatisé pour les évaluations de risques qui vient simplifier le processus, et la capacité holistique d'analyse de risques dont l'attention est centrée sur les éléments de risque et de possibilité les plus importants.

L'analyse théorique suivante illustre les domaines assujettis aux règlements, aux pouvoirs, aux conseils et à d'autres services de l'Office. L'Office met en œuvre une approche systématique, fondée sur les faits et les risques pour améliorer ses compétences et ses connaissances qui lui permettront de s'acquitter de son mandat diversifié, notamment :

- de voir au bon fonctionnement et à l'efficacité du réseau de transport national, notamment en réglant les différends entre des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs, les questions de bruit et de vibrations ferroviaires, et les contestations liées aux droits portuaires et de pilotage;
- de protéger le droit fondamental des personnes ayant une déficience de bénéficier de services de transport accessibles;
- d'offrir une protection aux voyageurs aériens.



**Figure 1 : Contexte réglementaire (3 domaines de risque)**

### 3.2 Éléments du cadre d'évaluation de risques liés à la conformité

L'outil caractériserait chaque élément du cadre en définissant des facteurs et des sous-facteurs qui pourront être notés en fonction de critères communs, par différents groupes :

- **Caractérisation des entités** (« *comparer des pommes avec des pommes, et classer tout le verger – avoir une vue d'ensemble* », et être en mesure de comparer chaque entité avec une méthode donnée ou une note ou une cote moyenne au sein de son groupe ou du domaine). Selon l'analyse théorique ci-dessus (figure 1), les transporteurs aériens intérieurs ont été regroupés dans plusieurs catégories. Donc, l'outil permettrait de classer les entités dans divers groupes ou domaines respectifs (p. ex., transporteurs aériens intérieurs; transporteurs aériens étrangers; aéroports). L'outil positionnerait également les entités sur une matrice des risques pour permettre des comparaisons visuelles à l'intérieur d'un groupe ou dans le domaine. L'outil combinerait donc les facteurs au moyen de formules mathématiques, et générerait des listes en fonction des indicateurs (p. ex., il indiquerait la forte probabilité qu'un transporteur aérien soit en situation de non-conformité; le niveau d'incidence de la non-conformité d'un transporteur aérien sur les groupes d'intervenants; etc.)
- **Facteurs de probabilité** – définir les facteurs et les sous-facteurs qui distinguent directement ou indirectement les transporteurs en fonction de leur probabilité à se trouver en situation de non-conformité. L'outil sert à noter les sous-facteurs au moyen d'une échelle définie (p. ex., qui compte de préférence cinq niveaux maximum) qui est décrite en langage simple. L'outil compile les notes pour arriver à une seule note par facteur, puis les facteurs sont combinés et on obtient une note globale de probabilité. De cette façon, les transporteurs peuvent être classés en ordre de probabilité.
- **Analyse des intervenants** – une des caractéristiques clés d'une méthode d'évaluation des risques consiste à considérer le risque selon plusieurs perspectives. La méthode caractérise les intervenants, ce qui peut être fait une seule fois afin d'avoir une donnée de référence qui peut être facile à gérer à mesure que des changements surviennent. Les intervenants sont regroupés en fonction de caractéristiques communes;
- **Cadre d'évaluation de l'impact** – l'outil caractériserait l'impact et les conséquences (p. ex., l'effet d'entraînement) selon des points de vue de multiples intervenants et permettrait aux évaluateurs de classer les risques au moyen de scénarios. L'outil définit des catégories d'impact et les sous-facteurs connexes qui distinguent directement ou indirectement les transporteurs en fonction du niveau d'impact de la non-conformité. L'outil sert à noter les sous-facteurs au moyen d'une échelle (p. ex., à cinq niveaux) qui est décrite en langage simple. L'outil compile ces notes en une seule note par catégorie. Les catégories sont combinées afin d'obtenir une note globale d'impact par groupe d'intervenants. La note d'impact pour chaque groupe d'intervenants est ensuite regroupée de manière à ce que les entités puissent être classées en fonction de l'impact global de la non-conformité.
- **Analyse des contrôles et des capacités** – la démarche suit la même méthode, c.-à-d. que les contrôles sont organisés et décrits en langage simple (p. ex., le cadre et l'analyse théorique),

puis chaque contrôle et groupe de contrôles peuvent être évalués en fonction de critères communs.

### **3.2.1 *Caractériser les entités***

En ce qui a trait aux transporteurs aériens intérieurs, sept catégories ont été définies pour différencier les entités. Le regroupement des transporteurs en catégories permet d'éviter d'utiliser une approche unique relativement à l'évaluation de risques et à l'assurance de la conformité. De cette manière, l'évaluation de risques fera la différence entre un transporteur ayant une cote de probabilité faible assortie d'un impact élevé, et un autre ayant une cote de probabilité élevée assortie d'un impact faible, afin d'obtenir une note de risque globale. À la prochaine étape, il était possible de définir des indicateurs démontrant qu'un transporteur est plus susceptible d'être en situation de non-conformité.

### **3.2.2 *Facteurs de probabilité***

Des experts en la matière de l'Office ont relevé quatre facteurs de probabilité, ainsi que des hypothèses, des indicateurs et des sources de données connexes. Dans les cas où on ne savait pas clairement où les données se trouvaient dans les bases de données existantes, des facteurs de substitution ont été utilisés selon l'avis des experts en la matière.

De nombreux indicateurs de probabilité sont décrits pour les quatre facteurs, afin de limiter la subjectivité, de favoriser une démarche normalisée et uniforme fondée sur des faits et des données et de pouvoir automatiser l'évaluation de risques. La méthode intègre certaines données provenant de la base de données SQL interne de l'Office servant pour la gestion des cas; et d'autres techniques, comme des chiffriers Excel propres à chaque transporteur gérés par les agents verbalisateurs désignés. L'outil devra permettre la saisie de données et l'utilisation d'algorithmes pour attribuer une note indiquant la probabilité qu'un transporteur aérien canadien ne respecte pas ses obligations. De cette façon, les transporteurs aériens sont comparés aux autres transporteurs aériens du même groupe ou classés en les comparant à tous les transporteurs. Les facteurs de probabilité peuvent aussi être pondérés. L'outil doit aussi permettre aux utilisateurs de l'Office d'ajouter ou de modifier des facteurs de probabilité, des indicateurs et des descriptions.

### **3.2.3 *Intervenants et cadre d'évaluation de l'impact***

Le concept des opérations prévoit notamment qu'on tienne compte de l'impact d'une situation de non-conformité par une entité réglementée (p. ex., le transporteur aérien canadien) du point de vue de nombreux intervenants (p. ex., le public, les collectivités desservies, etc.). Une fois qu'on comprend bien la probabilité et l'impact, ces facteurs peuvent être combinés en utilisant des scénarios de risque<sup>2</sup> afin de produire une évaluation complète de risques qui générera des données

---

<sup>2</sup> Les scénarios de risque sont des descriptions explicites des entités qui ne respectent pas leurs obligations particulières, et grâce auxquels on détermine l'incidence probable, en fonction des contrôles existants. Un ensemble de scénarios de risque définit les risques les plus importants du point de vue de l'Office et d'autres

concrètes pour les prochaines étapes, y compris le traitement des risques, l'amélioration des fonctions et des contrôles, la collecte de données et la mesure du rendement.

Dans l'outil, il faudra que les utilisateurs de l'Office puissent ajouter ou modifier des groupes et des descriptions. Toute modification sera contrôlée centralement. On pense que, si la caractéristique d'évaluation des contrôles et des fonctions était incluse dans l'outil, l'Office serait inclus à titre de groupe distinct d'intervenants.

Par exemple, cinq catégories d'impact pourraient être évaluées en fonction de cinq grandes obligations pour réaliser une évaluation des impacts, qui considère l'impact selon plusieurs perspectives. Des échelles à cinq niveaux pourraient être utilisées, et des exemples d'impacts seraient indiqués en langage simple, en termes quantitatifs et qualitatifs, s'ils sont faciles à obtenir. Des estimations pourraient servir à établir une gamme d'impacts pour chaque niveau d'impact, afin d'éviter qu'on s'appuie sur des estimations ponctuelles. Une des activités en cours consiste à prioriser les dispositions réglementaires au chapitre de l'impact d'un cas de non-conformité.

### **3.2.4 Analyses des fonctions et des contrôles internes**

Il s'agit d'un concept selon lequel, en établissant une approche structurée pour les contrôles internes (c.-à-d. des mesures d'atténuation des risques liés à la conformité englobant des éléments techniques, de gestion, de processus et de procédures), et en permettant de les classer selon des critères communs, il serait plus facile de déterminer les possibilités d'amélioration, notamment relever les incertitudes ou les ambiguïtés dans les dispositions réglementaires; améliorer la mesure du rendement et la collecte de données; et contribuer à des décisions visant à optimiser les ressources, dont voici quelques exemples :

- prioriser les dispositions réglementaires en vue d'une analyse approfondie (p. ex., selon l'impact, sur des groupes d'intervenants identifiés, d'une situation de non-conformité par les entités réglementées);
- aider au processus décisionnel entourant l'IMR et d'autres décisions, notamment :
  - planifier, pour les agents verbalisateurs désignés, les inspections, les examens de documents, la sensibilisation à la conformité, l'apprentissage, l'application de la loi ciblée et autres interventions;
  - établir une approche systématique de surveillance et de collaboration par différents groupes de spécialistes de l'Office (p. ex., licence et permis, tarifs, accessibilité, etc.);
- gestion de cas de conformité et priorisation des mesures de suivi en fonction des risques et d'autres facteurs (p. ex., activités de sensibilisation à la conformité pour que les entités réglementées connaissent mieux leurs obligations).

L'auto-évaluation des contrôles internes aide aussi à définir d'autres étapes dans le processus d'évaluation de risques (c.-à-d. que, si on comprend le contexte des contrôles, ses forces et ses faiblesses, on peut évaluer les risques résiduels).

---

intervenants. C'est la valeur d'une approche systématique pour le processus décisionnel fondé sur les faits et les risques.

### 3.2.5. Résumé

Le rôle en matière de réglementation que joue l'Office est compliqué et multidimensionnel. Comme tous les organismes gouvernementaux et les ministères, les ressources de l'Office ne sont pas infinies. Grâce au cadre de l'approche axée sur le risque, lequel repose sur les modèles multimodaux d'évaluation des risques liés à la conformité, il sera possible de déterminer les type et niveau appropriés d'engagement en matière de conformité des industries réglementées, ce qui permettra à l'Office d'utiliser de façon optimale les ressources affectées à la conformité. Si les intervenants de l'Office bénéficient d'un soutien automatisé pour évaluer les risques, par l'intermédiaire d'une plateforme commerciale moderne qui peut être configurée et adaptée au contexte, ils seront plus à même de communiquer les données sur les risques et d'en augmenter la valeur lorsqu'ils prendront des décisions et mettront en œuvre un système global de soutien à la prise de décisions fondée sur les risques et les faits.

## 4. Résultats souhaités et attentes

L'Office a besoin d'un outil d'évaluation et de gestion des risques qui sera intuitif, simple et convivial afin d'encourager les éventuels employés à s'en servir pour évaluer rapidement et avec précision les risques et la conformité des entités. Voici d'autres résultats souhaités.

La solution :

- i. est abordable et durable;
- ii. a une interface conviviale et intuitive;
- iii. s'adapte aux nouveaux changements technologiques. L'Office s'attend à avoir une solution automatisée qu'il pourra facilement adapter aux nouveaux besoins, et qui permettra aux utilisateurs de l'Office d'apporter des mises à jour à la configuration et ainsi l'adapter aux changements en contextes interne ou externe (p. ex., des modifications à un règlement qui pourraient nécessiter la collecte de données nouvelles ou différentes, des changements dans les algorithmes pour l'évaluation des risques ou les rapports de risque générés, etc.);
- iv. renferme des fonctionnalités avancées, comme le déroulement des opérations (c.-à-d. des outils de suivi et de surveillance de la conformité; des indicateurs et des alertes pour les mesures de suivi; une évaluation des contrôles internes); ainsi que des capacités ou une compatibilité avec les fonctions de Microsoft Dynamics CRM, comme un rapport d'inspection structuré en ligne; des lettres; des avis; la génération ponctuelle de questionnaires (pour l'auto-évaluation), glisser-déposer les rapports d'inspection automatiquement dans la base de données pour les stocker, des applications mobiles pour les inspecteurs sur le terrain (iOS et Android); etc. pour une surveillance continue de la conformité;
- v. compte une interface efficace avec des données groupées, ne nécessitant que peu, voire aucune, saisie manuelle de données;
- vi. a une fonction de saisie de données structurée pour des fonctions analytiques de pointe, intégrant l'établissement de rapport et des tableaux de bord (p. ex., des outils structurés d'établissement de rapport, des tableaux de points chauds, etc.);

- vii. permet de définir de multiples paramètres, d'appliquer des algorithmes (calculs) et d'évaluer les tendances – les erreurs dans la saisie de données ou les algorithmes sont faciles à prévenir, à détecter et à corriger;
- viii. peut être liée à des bases de données externes au moyen d'une couche d'abstraction (c.-à-d. pas de codes figés) de manière à pouvoir s'adapter rapidement aux bases de données changeantes;
- ix. se veut une plateforme commerciale d'évaluation de risques appuyée entièrement par le fournisseur.

## **5. Échéancier prévu de l'approvisionnement**

On s'attend à ce que le processus de demande de renseignements soit terminé au plus tard à la fin de décembre 2017. Avec les réponses qu'il recevra, l'Office devrait pouvoir déterminer s'il va de l'avant avec son environnement d'information et s'il lance une demande de propositions, ou encore s'il envisagera d'autres solutions pour atteindre ses objectifs en ce qui a trait à la prise de décisions fondées sur les risques et les faits.

## **6. Contexte technologique**

Le contexte technique de l'Office comprend des serveurs MS et ISS, des applications PowerBuilder et .NET, des bases de données MSSQL 2016, le système d'exploitation Windows et la suite Office 2016, des navigateurs Internet Explorer, un accès LDAP sécurisé et Active Directory pour l'autorisation des utilisateurs.

## **7. Exigences concernant les données**

Les données pour appuyer les évaluations des risques pourraient être classifiées jusqu'à protégé B, et elles se trouvent actuellement dans des chiffriers Excel et dans la base de données de l'application .NET dans un environnement SQL. L'outil choisi doit absolument présenter une grande souplesse, c.-à-d. avoir des capacités de couche d'abstraction, et non pas des codes figés, pour être lié à différentes bases de données, car l'Office pourrait, plus tard, opter pour d'autres configurations (p. ex., Microsoft Dynamics CRM), ou utiliser des données sur les risques provenant de sources externes. La solution pour l'évaluation des risques doit satisfaire aux normes du gouvernement du Canada en matière de sécurité des TI, et être dans les deux langues officielles, soit en anglais et en français.

## **Partie 2 Nature de la demande de renseignements**

La présente demande de renseignements n'est pas une invitation à soumissionner. Elle n'entraînera pas l'octroi d'un contrat, et nous ne créerons pas de listes de fournisseurs. Par conséquent, les fournisseurs potentiels de biens ou de services décrits dans cette demande de renseignements ne devraient pas réserver de stock ou d'installation, ni affecter de ressources selon les renseignements qu'elle renferme. Donc, si un fournisseur potentiel répond à cette demande, il pourra quand même participer à un éventuel processus

d'achat. De plus, nous n'allons pas nécessairement acheter de biens et de services parmi ceux décrits dans cette demande de renseignements. La présente demande de renseignements sert seulement à avoir l'opinion de fournisseurs sur les éléments qu'elle renferme, et elle ne devrait pas être considérée comme étant une autorisation à entreprendre des travaux qui auraient pour effet de facturer des coûts à l'Office.

### **Partie 3 Nature et format des réponses demandées**

Nous demandons aux répondants de fournir leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, d'autres recommandations sur la façon de répondre aux besoins ou d'atteindre les objectifs décrits dans la présente demande de renseignements. Nous invitons également les répondants à faire des commentaires sur le contenu, le format ou l'organisation des documents provisoires que renferme cette demande de renseignements, mais aussi à expliquer les hypothèses qu'ils pourraient avancer dans leur réponse.

### **Partie 4 Coûts pour répondre**

L'Office ne défrayera aucun répondant des dépenses qu'il aura engagées pour avoir répondu à la présente demande de renseignements.

### **Partie 5 Traitement des réponses**

#### **5.1 Utilisation des réponses**

Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation formelle. Toutefois, l'Office pourra utiliser les réponses qu'il aura reçues pour élaborer ou modifier des stratégies d'approvisionnement ou des documents provisoires figurant dans la présente demande de renseignements. L'Office lira toutes les réponses reçues avant la date de fermeture de la demande de renseignements.

Les renseignements recueillis à partir de la présente demande de renseignements aideront l'Office à se renseigner sur les produits et les offres sur le marché conçus expressément pour les évaluations de risques. Grâce à vos réponses, l'Office pourra savoir quelles solutions sont disponibles et les analyser plus en profondeur à l'automne et à l'hiver 2017.

#### **5.2 Équipe d'examen**

Une équipe d'examen composée de représentants de l'Office examinera les réponses. L'Office se réserve le droit de retenir les services d'un consultant indépendant, ou d'utiliser toute ressource gouvernementale qu'il estime nécessaire pour examiner les réponses. L'ensemble des membres de l'équipe n'examinera pas nécessairement l'ensemble des réponses.

#### **5.3 Confidentialité**

Les répondants sont invités à marquer les parties de leur réponse qu'ils estiment être de propriété exclusive ou de nature confidentielle. L'Office traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

#### 5.4 Activités de suivi et rencontres individuelles

L'Office peut, à son entière discrétion, communiquer avec un répondant pour poser plus de questions ou obtenir des précisions sur un aspect d'une réponse; il peut aussi organiser des rencontres individuelles.

Du 14 au 20 décembre 2017, on organisera une journée de l'industrie pour les fournisseurs de services qui voudront faire la démonstration de leur plateforme d'évaluation de risques et apporter d'autres précisions au besoin. Seuls les fournisseurs de services qui auront répondu à la demande de renseignements auront un rendez-vous pour faire la démonstration de leur plateforme. D'autres ministères et organismes gouvernementaux ayant des besoins semblables d'un outil d'évaluation des risques pourraient aussi assister aux démonstrations. Les fournisseurs de services doivent informer l'agent de projet [Leslie.Siegman@otc-cta.gc.ca](mailto:Leslie.Siegman@otc-cta.gc.ca) du temps qu'il leur faudra avant la rencontre pour se préparer pour leur démonstration, et ce dont ils auront besoin dans la pièce (équipement, connexions réseau, etc.). Ce temps ne doit pas dépasser 90 minutes. Voici un tableau des plages horaires prévues :

Jour	Avant-midi	Après-midi	Inscrire le nom du fournisseur de services
Jeudi	De 10 h à 11 h 30	De 13 h 30 à 15 h	Avant-midi
			Après-midi
Vendredi	De 10 h à 11 h 30	De 13 h 30 à 15 h	Avant-midi
			Après-midi
Lundi	De 10 h à 11 h 30	De 13 h 30 à 15 h	Avant-midi
			Après-midi
Mardi	De 10 h à 11 h 30	De 13 h 30 à 15 h	Avant-midi
			Après-midi
Mercredi	De 10 h à 11 h 30	De 13 h 30 à 15 h	Avant-midi
			Après-midi

## Partie 6 Langues officielles

Les réponses à la présente demande de renseignements doivent être présentées dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada, soit en anglais ou en français.

## Partie 7 Renseignements demandés par l'Office

### 7.1 Réponses aux questions des fournisseurs

La présente demande de renseignements comprend un questionnaire dans lequel on pose des questions précises aux répondants. Il est possible d'envoyer des documents supplémentaires ou des

documents à l'appui par courriel à l'adresse [Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca](mailto:Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca) avant la date et l'heure de clôture indiquées sur la page couverture du présent document. Ces documents sont évolutifs et les répondants doivent savoir que l'Office pourrait ajouter de nouveaux articles ou besoins, ou encore supprimer ou réviser des articles ou des besoins, dans une éventuelle invitation à soumissionner qu'il pourrait, à terme, publier.

## **Partie 8                   Format des réponses**

On demande aux répondants de remplir le questionnaire qui figure dans la présente demande de renseignements. En ce qui concerne les documents supplémentaires ou les documents à l'appui envoyés par courriel, veuillez répondre de la façon suivante :

### **8.1       Page couverture**

Si la réponse renferme plusieurs volumes, on demande aux répondants d'indiquer sur la page couverture de leur réponse le titre de la réponse, le numéro de la demande de renseignements le nombre de volumes et le nom complet du répondant.

### **8.2       Page titre**

Sur la première page de chaque volume de la réponse, soit la page titre, il faut inscrire les renseignements suivants :

- i. le titre de la réponse du répondant et le numéro de volume;
- ii. le nom et l'adresse du répondant;
- iii. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel de la personne-ressource du répondant;
- iv. la date;
- v. le numéro de la demande de renseignements.

### **8.3       Système de numérotation**

On demande aux répondants de préparer leur réponse en utilisant le même système de numérotation que celui de la présente demande de renseignements. Tous les documents d'information, les manuels techniques et les brochures mentionnés dans la réponse doivent être indiqués dans une liste de références.

## **Partie 9 Demandes d'information**

Toutes questions liées sur la présente demande de renseignements pourront être adressées à l'autorité contractante :

Bernadette Beaudoin  
819-953-8958  
[Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca](mailto:Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca)

## **Part 10 Présentation des réponses**

### **10.1 Quand et où présenter les réponses**

Les répondants qui souhaitent présenter une réponse doivent remplir le questionnaire de la présente demande de renseignements et l'envoyer par courriel avec tous les documents supplémentaires ou les documents à l'appui à l'autorité contractante à l'adresse de l'autorité contractante courriel indiquée sur la page couverture du présent document au plus tard à la date de clôture indiquée.

### **10.2 Responsabilité quant au respect du délai de présentation**

Chaque répondant assume l'entière responsabilité de veiller à ce que sa réponse soit livrée à temps et au bon endroit, au moyen du questionnaire de la demande de renseignements, et à la bonne adresse de courriel (le cas échéant).

### **10.3 Identification de la réponse**

Chaque répondant doit s'assurer que son nom, son adresse, son adresse de courriel, le numéro de la demande de renseignements et la date de clôture figurent dans sa réponse.

### **10.4 Comment remplir le questionnaire de la demande de renseignements**

- (a) Vous devez remplir les renseignements sur le fournisseur (les cinq premiers champs : entreprise, adresse, courriel, nom du répondant, personne-ressource et numéro de téléphone).
- (b) Veuillez remplir le questionnaire en suivant les instructions pour chaque question (pour certaines questions, répondez oui ou non seulement, pour d'autres vous devrez donner des réponses par écrit, etc.).
- (c) Après avoir rempli le questionnaire et répondu à toutes les questions, sauvegardez votre document en format PDF ou Microsoft Word et envoyez-le avec votre réponse.

Si vous avez des problèmes avec le questionnaire, veuillez communiquer avec l'autorité contractante de l'Office à l'adresse [Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca](mailto:Bernadette.Beaudoin@otc-cta.gc.ca).

## Annexe A : Questions aux fournisseurs - exigences de renseignements

Nom du fournisseur de services :		
Questions	Oui ou non (le cas échéant)	Réponses
<b>IMPORTATION DE DONNÉES</b>		
1. Nommez les capacités de vos connecteurs (c.-à-d. la compatibilité des codes – codes fixes ou utilisation d'une couche d'abstraction).	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
2. Les capacités des connecteurs permettent-elles de se connecter à une application .NET dans un environnement SQL; à Microsoft Dynamics?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
<b>TRAITEMENT DE DONNÉES</b>		
3. Votre produit peut-il définir de multiples niveaux de facteurs de risque?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
4. Nommez les capacités de mise en œuvre des calculs générés par les algorithmes des risques (calcul des risques, indication des tendances, etc.).	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
5. Indiquez le niveau de facilité, pour les utilisateurs, à changer les calculs de risque (c.-à-d. les calculs sont-ils faits à partir de codes fixes?).	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
6. Affichez-vous les calculs de risque? Si oui, comment?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
7. Votre produit permet-il au client d'ajouter ou de modifier des données (p. ex., ajouter/modifier des critères, des facteurs ou des sous-facteurs de risque, etc.)?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
8. Y a-t-il une limite au nombre de champs qui peuvent être ajoutés? Si oui, quelle est la limite?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
9. Notre modèle de risque est fondé sur un cadre adapté à quatre différentes évaluations (c.-à-d. les transporteurs aériens intérieurs, les transporteurs aériens étrangers, les compagnies de chemin de fer et les compagnies de transport maritime). Avec votre produit, pourrions-nous	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	

Nom du fournisseur de services :		
Questions	Oui ou non (le cas échéant)	Réponses
évaluer individuellement chaque secteur?		
10. Votre produit peut-il évaluer et gérer des mesures de contrôle internes (c.-à-d. des mesures d'atténuation comme affecter des intervenants, lier les mesures de suivi aux résultats de ces mesures, etc.)?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
<b>RAPPORT DE DONNÉES</b>		
11. Votre produit peut-il générer des rapports dans des formats de documents communs? (Donnez des exemples et la portée des types de rapports.)	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
12. Votre produit permet-il à l'utilisateur de gérer des modèles de rapport?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
13. Quelle est l'étendue des capacités d'affichage du tableau de bord (c.-à-d. en temps réel, le nombre d'options d'affichage)?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
<b>Administration</b>		
14. Votre produit fonctionne-t-il dans le nuage, doit-il être installé sur les lieux, ou est-il un hybride des deux?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
15. Votre produit est-il une application Web ou doit-il être programmé dans l'ordinateur? Si votre produit fonctionne à partir du Web, démontrez en quoi il répond aux lignes directrices sur l'accessibilité du gouvernement du Canada (Conseil du Trésor).	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
16. Votre produit a-t-il la capacité d'évoluer (c.-à-d. votre solution peut-elle être intégrée dans d'autres processus opérationnels ou d'autres applications? Dans quelle mesure le concept de votre solution peut-il évoluer?)	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
17. Votre produit permet-il d'accorder des droits d'administrateur (p. ex., restrictions sur l'utilisation et l'accès des utilisateurs)?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
18. Votre produit est-il bilingue (anglais et français)?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
<b>MODÈLE D'ÉTABLISSEMENT DES PRIX</b>		

**Nom du fournisseur de services :**

Questions	Oui ou non (le cas échéant)	Réponses
<p>19. Quelle est votre modèle d'établissement des prix et qu'est-ce que ces prix comprennent (p. ex., avec ou sans services professionnels; par personne; par groupes d'utilisateurs ou autres méthodes; inclusion ou non d'un service permanent de maintenance et de soutien aux utilisateurs; mises à niveau; correction des bogues; formation; nouvelles fonctions/améliorations, etc.)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>	
<b>VOTRE FICHE DE RÉSULTATS</b>		
<p>20. Combien de contrats avez-vous à l'heure actuelle pour votre plateforme commerciale d'évaluation de risques?</p>	<p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>	
<p>21. Combien de contrats avez-vous à l'heure actuelle avec le secteur privé pour un outil d'évaluation des risques?</p>	<p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>	
<p>22. Pouvez-vous donner des références de clients?</p>	<p><input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Oui</p>	
<b>PRODUIT</b>		
<p>23. Quelles fonctionnalités et quels modules particuliers inclus dans la solution que vous proposez sont déjà en vente libre (p. ex., un produit existant sur le marché qui peut être utilisé tel quel sans modification, c.-à-d. sans nouveaux codes ou modifications de codes existants, et sans nouveaux scripts) et fournissent les fonctionnalités décrites par l'Office?</p>	<p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>	
<p>24. Pour répondre aux exigences de l'Office, devrez-vous modifier votre approche normalisée en ce qui a trait à la solution que vous proposez? Pourquoi ou pourquoi pas?</p>	<p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>	
<p>25. Avez-vous des normes de niveau de service? Si oui, quelles sont-elles?</p>	<p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>	
<b>SÉCURITÉ</b>		
<p>26. Nommez vos capacités et vos politiques pour protéger les</p>	<p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>	

**Nom du fournisseur de services :**

Questions	Oui ou non (le cas échéant)	Réponses
données, tant au niveau du matériel que des procédures?		
27. Comment l'application est-elle elle-même protégée, et comment cette protection est-elle maintenue au fil du temps?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
28. Répondez-vous aux normes du gouvernement du Canada en matière de sécurité des TI? (c.-à-d. votre plateforme permet-elle de : « protéger en tout temps le réseau et toutes les bases de données, y compris les données du gouvernement du Canada ou l'information à propos du gouvernement du Canada, en prenant toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour la sécuriser et en protéger l'intégrité. Pour ce faire, à tout le moins, le fournisseur de service doit contrôler l'accès aux bases de données sur lesquelles sont stockées toutes les données liées au présent contrat »?)	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	
29. Votre plateforme d'évaluation de risques répond-elle aux exigences minimales de sécurité du gouvernement du Canada pour ce type d'application, au niveau « protégé B »?	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui	