



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

DR N° 1000331261

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)

N° 1000331261

Tests en ligne normalisés concernant le recrutement et le développement

(Outils techniques et d'évaluation en ressources humaines)

de

l'Agence du revenu du Canada

Date et heure de clôture : le 10 mai 2018, à 14 h (HAE)



1. AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

La réponse à la présente demande de renseignements (DR) ne constitue pas une condition préalable à la réception d'une demande de proposition (DDP) ou au droit d'y soumissionner. Toute DDP sera affichée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), communément appelé Achats et ventes (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

Il ne faut pas interpréter la présente DR comme une demande de soumissions ou de propositions. Aucun contrat ni autre forme d'engagement ne seront conclus en fonction des réponses à la présente DR. Cette dernière n'est pas considérée comme une autorisation de l'Agence du revenu du Canada (l'Agence) d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'Agence.

Rien dans la présente DR ne sera considéré comme un engagement de l'Agence à présenter une DDP pour cette solution. L'Agence peut utiliser des renseignements non exclusifs donnés au cours de son examen ou dans la préparation de toute DDP officielle. L'ensemble des réponses seront conservées par l'Agence à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'Agence une fois reçues. L'Agence peut reproduire, photocopier ou transcrire la réponse et toute documentation à l'appui non exclusive pour l'objet de cet examen ou l'inclusion dans tout document de DDP qui en découle. Les entrepreneurs qui répondent à cette DR peuvent être invités à préciser leurs réponses aux questions fournies dans le présent document.

L'Agence ne sera liée à aucun passage inclus dans le présent document. L'Agence se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'Agence se réserve aussi le droit de réviser son approche en matière d'approvisionnement, si elle le juge approprié, que ce soit à partir des renseignements soumis en réponse à la présente DR ou pour toute autre raison qu'elle estime appropriée.

Les réponses à la présente DR ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une DDP). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente DR.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence.

2. RÉPONSES

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Les répondants doivent envoyer leurs réponses par courriel à Steve Gilroy, à l'adresse steve.gilroy@cra-arc.gc.ca, d'ici le 10 mai 2018, à 14 h, heure avancée de l'Est (HAE).



Même si les soumissions électroniques sont privilégiées, les répondants peuvent également présenter une copie papier de leur réponse à l'adresse suivante.

Agence du revenu du Canada
Unité de réception des soumissions
Centre de technologie d'Ottawa
Quai de réception
875, chemin Heron, Salle D-95
Ottawa (Ontario) K1A 1A2
Numéro de téléphone : 613-941-1618

L'Unité de réception des soumissions de l'Agence est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, de 7 h 30 à 15 h 30, à l'exception des jours que le gouvernement fédéral observe comme un jour férié.

3. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Toutes les questions concernant la présente demande de renseignements (DR) doivent être soumises par courriel à steve.gilroy@cra-arc.gc.ca.

4. SÉANCES DE PRÉSENTATION

Les répondants à la présente DR peuvent être invités à participer à des séances de présentation individuelles avec des représentants de l'Agence. Ces séances permettraient aux répondants de présenter leurs réponses à la DR.

5. INTRODUCTION

L'Agence du revenu du Canada (l'Agence) applique les lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et territoires. Elle administre également divers programmes de prestations et d'incitatifs sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal.

L'Agence emploie plus de 43 000 employés partout au Canada dans ses différentes directions générales et régions. Afin de maintenir un effectif important et qualifié, l'Agence mène 700 processus de dotation annuellement, ce qui implique plus de 100 000 candidats par an. Les données démographiques indiquent que l'Agence continuera de doter des postes à un taux élevé au cours des prochaines années. Les processus de dotation au sein de l'Agence sont conçus pour identifier des candidats qualifiés pour des postes de premier échelon jusqu'aux l'échelons de direction.

L'Agence a déterminé que l'utilisation des tests en ligne normalisés en tant qu'outils de sélection serait une façon efficace d'améliorer la qualité des embauches, de réduire son taux de roulement et de simplifier les processus de dotation à grand volume. L'Agence a également cerné le besoin de se servir des évaluations de développement en leadership pour déterminer les forces et les besoins en matière de perfectionnement des personnes qui visent à occuper des postes de direction au sein de l'Agence. Afin d'appuyer l'Agence en ce qui concerne les besoins futurs en matière d'élaboration des tests, le besoin d'une plateforme de tests en ligne et de services de soutien professionnel présente également un intérêt.



6. OBJECTIF

La présente DR a pour objectif de recueillir des renseignements sur les capacités de l'industrie à répondre aux exigences et au volume requis par l'Agence relativement aux tests en ligne normalisés et aux outils d'évaluation du perfectionnement. Un autre objectif est de déterminer les structures de prix disponibles pour ces services pour les organisations à grand volume, comme l'Agence.

L'Agence cherche à obtenir des renseignements sur les fournisseurs qui peuvent offrir **l'ensemble ou certains** des services décrits ci-dessous.

i. L'Agence cherche à obtenir de l'information sur les produits et services suivants :

A. Tests en ligne normalisés : L'Agence cherche des tests en ligne normalisés qui sont facilement accessibles au moyen d'une plateforme en ligne. Ces tests peuvent être conçus pour des environnements de tests supervisés ou non supervisés. Cette catégorie de tests serait utilisée par les gestionnaires responsables de l'embauche pour prendre des décisions en matière de sélection, le plus souvent, dans les processus de dotation à volume élevé. Par conséquent, ils sont susceptibles de donner des résultats de réussite ou d'échec, ou des résultats qui pourraient être utilisés par les gestionnaires responsables de l'embauche pour prendre des décisions claires en matière de sélection.

L'Agence a un intérêt pour les tests en ligne normalisés dans les catégories suivantes :

- Les outils de sélection pour des postes d'entrée (p. ex. postes de soutien administratif, centres d'appels, service à la clientèle);
- Les tests de capacité cognitive;
- Les tests évaluant l'éthique, l'intégrité, la fiabilité ou les valeurs;
- Les tests évaluant la planification et l'organisation, comme les exercices « In-Basket » offerts en ligne;
- Les tests évaluant les capacités techniques dans le domaine de la technologie de l'information (TI);
- Les tests évaluant la connaissance des outils de la suite Microsoft Office;
- Les tests linguistiques, y compris les compétences en lecture, en rédaction et à l'expression orale en anglais ou en français comme première langue officielle;
- Les tests de personnalité pour vérifier l'adéquation entre la personne et l'emploi ou le modèle organisationnel;
- Les tests de jugement situationnel;
- D'autres tests sont offerts en ligne (p. ex. tests de la motivation, de la résilience, des prises de décisions, de la résolution de conflits, du potentiel, du leadership fondé sur le caractère, du travail d'équipe, des analyses, des initiatives, de l'adaptabilité, etc.).

B. Évaluation du perfectionnement en leadership : L'Agence cherche des outils d'évaluation qui servent à déterminer les forces et les besoins en matière de perfectionnement des candidats qui postulent pour des postes de direction au sein de l'Agence. Les outils d'évaluation permettant d'identifier le potentiel peuvent également être inclus dans cette catégorie. Cette catégorie de tests serait susceptible de fournir des renseignements qualitatifs sur les capacités de leadership ou les compétences en gestion d'un candidat, y compris les forces et les besoins en perfectionnement. Ces outils d'évaluation pourraient être disponibles en ligne sous forme d'un test traditionnel ou sous une autre forme, comme une simulation, un centre d'évaluation ou une entrevue structurée. **Veuillez noter que les outils ci-dessus peuvent également être utilisés dans un contexte de sélection du personnel.*



L'Agence est intéressée par les catégories d'évaluation du perfectionnement en leadership suivante :

- Tests d'intelligence émotionnelle;
- État de préparation pour la gestion générale;
- Évaluation du leadership de direction;
- Potentiel et potentiel de leadership (compétences générales);
- Capacité de gestion (p. ex. exercices « In-Basket »);
- Rétroaction à 360 degrés;
- Autres évaluations du leadership (p. ex. leadership fondé sur le caractère).

C. Accès à une plateforme en ligne: L'Agence a ses propres tests normalisés, et prévoit en élaborer d'autres, et elle cherche à obtenir des renseignements sur une plateforme en ligne qui pourrait être utilisée pour téléverser (upload) ces tests, afin de les rendre accessibles aux candidats.

D. Services d'élaboration des tests : L'Agence cherche à obtenir des renseignements sur les soutiens professionnels afin d'élaborer des tests personnalisés et des outils d'évaluation pour la sélection et l'élaboration adaptés à ses besoins. Ce soutien professionnel serait tenu de travailler en collaboration avec les experts de l'Agence pour créer des outils d'évaluation complets ou partiels, des banques d'items, etc.

E. Formation et soutien : L'Agence a un intérêt pour les services de formation et de soutien à la disposition de l'administrateur (l'Agence) et des utilisateurs de tests (candidats). Cette formation et ce soutien se rapportent à tous les services décrits dans cette section (section 6). Par exemple, cela peut comprendre la formation de l'Agence sur l'administration et l'interprétation des résultats de tests, ainsi que le soutien aux candidats qui effectuent des tests en ligne.

ii. Structure de prix : L'ARC souhaite comprendre les structures de tarification possibles liées aux tests Internet normalisés, aux outils d'évaluation du développement et aux services connexes. Les options pour la structure des prix peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à: frais d'adhésion ou de licence avec un accès limité ou illimité à un ou plusieurs tests, prix unitaire par test, etc.

7. CONTEXTE

Technologie de l'information (TI) et environnement de sécurité de l'Agence

La protection des données est de la plus haute importance pour l'ARC et l'Agence respecte donc des exigences strictes en matière de TI et de sécurité.

Les besoins en matière de TI et de sécurité de l'Agence en ce qui a trait aux systèmes de TI sont les suivants :

Tous les systèmes doivent :

- Limiter l'accès dans les systèmes d'information aux types de transactions et de fonctions que les utilisateurs autorisés peuvent exécuter.
- Utiliser des algorithmes et des protocoles de cryptographie approuvés, conformément aux lois applicables du gouvernement du Canada et aux politiques, aux directives et aux normes du Secrétariat du Conseil du Trésor. (<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/1831/html/26515>)
- Utiliser l'algorithme de chiffrement de données triples et une norme de chiffrement avancé.
- Utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger la confidentialité des séances d'accès à distance.



- Limiter l'accès aux systèmes d'information aux utilisateurs autorisés.
- En tant que condition préalable à l'autorisation de l'accès aux systèmes d'information, authentifier (ou vérifier) l'identité de ces utilisateurs, processus ou dispositifs.
- Utiliser les normes de gestion des mots de passe d'utilisateurs suivantes :
 - sept caractères;
 - ne pas contenir l'ID ou le vrai nom de l'utilisateur;
 - au moins une lettre majuscule;
 - au moins 1 lettre minuscule;
 - au moins un chiffre.
- Stocker et transmettre uniquement la représentation chiffrée des mots de passe.
- Obscurcir les rétroactions liées à l'information d'authentification.
- Verrouiller ou fermer (automatiquement) la session d'un utilisateur dans des conditions définies.

Sécurité de l'organisation et du personnel

- L'entrepreneur peut devoir se soumettre à une vérification organisationnelle désignée (VOD).
- Tous les employés de l'entrepreneur qui ont accès aux renseignements protégés des employés doivent posséder une cote de fiabilité accordée par le gouvernement du Canada.



Annexe A – Questions générales

A. 1 - Tests en ligne normalisés

Veillez inscrire la liste des tests que votre organisation offrirait et recommanderait à l'Agence dans le tableau suivant.

(Veillez vous référer à liste de catégories à la section 6.i.A. Tests en ligne normalisés. Vous pouvez recommander autant de tests que vous le voulez en ajoutant des lignes supplémentaires dans le tableau ci-dessous.)

Nom du test et date de création	Durée du test	Description du test (p. ex. qui sont les candidats visés, quel est son but, qu'est-ce qui est évalué et comment, etc.)	Le test est-il disponible en anglais et en français, et exempt d'expressions et de références locales?	Quel type de résultat du test est fourni aux candidats et à l'administrateur (p. ex. note du test, réussite ou échec, autres résultats, veuillez expliquer)?	*Détail de la structure de prix (veuillez ne pas fournir de prix.)	Autres renseignements pertinents sur ce test que vous souhaitez fournir.

B. 1. Évaluations du développement en leadership

Veillez inscrire la liste des tests que votre organisation offrirait et recommanderait à l'Agence dans le tableau suivant.

(Veillez vous référer à liste de catégories à la section 6.i.B. Évaluation du perfectionnement en leadership. Vous pouvez recommander autant de tests que vous le voulez en ajoutant des lignes supplémentaires dans le tableau ci-dessous.)

Nom du test et date de création	Durée du test	Description du test (p. ex. qui sont les candidats aux tests visés, quel est son but prévu, qu'est-ce qui est évalué et comment, etc.)	Le test est-il disponible en anglais et en français, et exempt d'expressions et de références locales?	Quel type de résultat du test est fourni aux candidats et à l'administrateur (p. ex. résultat global du test, forces et besoins en matière de perfectionnement, rapport sur la rétroaction qualitative, etc., veuillez expliquer)? Les résultats qualitatifs et les séances de rétroaction sont-ils disponibles en anglais et en français?	*Détail de la structure de prix (veuillez ne pas fournir de prix.)	Autres renseignements pertinents sur ce test que vous souhaitez fournir.

* Structure de prix. S'il vous plait vous référez à la section 6.ii (veuillez ne pas fournir de prix.)



Pour chaque structure de prix fournie, veuillez fournir une description claire, y compris :

- Pour une adhésion ou une licence avec accès limité :
 - Définir la structure et l'ampleur de l'accès.
 - Définir la durée de l'accès (p. ex. licence de 1 ou 2 ans, frais d'adhésion mensuels, etc.).
 - L'accès est-il pour un ou plusieurs tests? Veuillez préciser les tests qui sont inclus.
 - Comment le prix d'une adhésion ou d'une licence est-il déterminé?

- Pour une adhésion ou une licence avec accès illimité :
 - Veuillez définir ce que vous entendez par illimité (Y-a-t-il des conditions spéciales?).
 - L'accès est-il pour un ou plusieurs tests? Veuillez préciser les tests qui sont inclus.
 - Comment le prix d'une adhésion ou d'une licence est-il déterminé?
 - Les tests élaborés au cours de la durée de la licence ou de l'adhésion peuvent-ils être rendus accessibles?

- Pour les autres options relatives à la structure de prix, veuillez décrire l'accès ou les conditions (p. ex. prix par test avec le barème de prix, etc.).
- Pour toutes les options relatives à la structure de prix, veuillez décrire ce qui est inclus (p. ex. accès à la plateforme, la formation, le service à la clientèle, etc.).
- Veuillez décrire toute autre condition générale d'utilisation que vous pourriez avoir.



C.1 – Accès à une plateforme en ligne :	
1	Veillez indiquer si votre plateforme en ligne peut être utilisée pour administrer des évaluations ou des tests menés et élaborés à l'intention de vos clients ou par ces derniers. Dans l'affirmative, veuillez décrire le processus pour le faire et comment vous assurez la sécurité et l'intégrité des évaluations ou des tests de vos clients lorsqu'ils sont disponibles sur votre plateforme.
2	Veillez décrire les capacités d'établissement de rapports (type de statistiques) que votre plateforme peut fournir à vos clients. (p. ex. les détails de la séance d'examen, le nombre de candidats qui ont passé chaque test, les statistiques sur les résultats, etc.).
3	Veillez décrire la capacité de volume de votre plateforme en ligne (p. ex. le nombre de candidats qui peuvent passer des évaluations ou des tests simultanément, l'espace pour entreposer les résultats, la période de conservation des résultats de test, etc.).
4	Veillez décrire toutes les options techniques pour transmettre les résultats des évaluations ou des tests aux clients ou aux utilisateurs (p. ex. courriel, transfert de fichiers, téléchargement, etc.).
5	Au cours d'une séance d'examen sur votre plateforme en ligne, quelles sont les options disponibles pour intégrer les candidats handicapés/ ayant besoin d'accommodation? Par exemple, y a-t-il des options pour modifier la limite de temps d'un test, d'ajouter des périodes de pause, d'adapter le format du test? ¹
6	Veillez décrire les autres caractéristiques offertes par votre plateforme en ligne (p. ex. votre plateforme permet-elle aux utilisateurs d'alterner entre la version anglaise et française des tests pendant la séance d'examen?)
C.2 – Structure de prix – Accès à plateformes en ligne – *veuillez ne pas fournir de prix.	
7	Veillez fournir et décrire la structure de prix* pour utiliser la plateforme pour administrer les évaluations ou les tests des clients. <i>*La structure de prix peut comprendre, sans toutefois s'y limiter : le prix pour télécharger le test, les frais mensuels ou annuels fixes pour un accès limité ou illimité, etc.</i>

¹ ACCESSIBILITE

Pour information : La toute première loi fédérale sur l'accessibilité au Canada est en cours d'élaboration et devrait être présentée au Parlement au cours de l'année 2018. Cette loi aura une incidence dans l'ensemble de la fonction publique fédérale et le secteur privé sous réglementation fédérale. L'Agence reconnaît et souligne l'importance d'assurer l'accès aux systèmes et aux renseignements électroniques pour tous les employés.

Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 présentent un large éventail de recommandations pour rendre les contenus Web plus accessibles. Suivre ces règles rendra les contenus accessibles à une plus grande variété de personnes en situation de handicap, incluant les personnes aveugles et malvoyantes, les personnes sourdes et malentendantes, les personnes ayant des troubles d'apprentissage, des limitations cognitives, des limitations motrices, des limitations de la parole, de la photosensibilité et les personnes ayant une combinaison de ces limitations fonctionnelles. Suivre ces règles rendra aussi les contenus Web souvent plus faciles d'utilisation aux utilisateurs en général. Les critères de succès des [WCAG 2.0](#) sont écrits sous la forme d'énoncés testables qui ne se rattachent pas à une technologie particulière.

**D.1 – Élaboration de tests**

- | | |
|---|--|
| 8 | <p>Veillez décrire vos capacités à fournir des évaluations ou des tests personnalisés. Votre description peut comprendre, sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none">• le processus utilisé pour élaborer un test;• la qualification de vos concepteurs de tests;• l'échéancier général pour élaborer divers types d'évaluations ou de tests (fournir des exemples à titre de référence seulement);• le processus en place pour évaluer la validité des tests;• votre capacité de fournir des tests personnalisés dans les deux langues officielles. |
|---|--|

D.2 – Structure de prix – Élaboration des évaluations ou des tests*veuillez ne pas fournir de prix.

- | | |
|---|---|
| 9 | <p>Veillez décrire la structure de prix* pour élaborer et adapter des tests.</p> <p><i>*La structure de prix peut comprendre, sans toutefois s'y limiter : le prix par heure, le prix unitaire par test, etc.</i></p> |
|---|---|

E. Formation et soutien

- | | |
|----|--|
| 10 | <p>Veillez décrire les services offerts à vos clients en tant qu'administrateur (p. ex. le portail de l'administrateur ou le tableau de bord, etc.).</p> |
| 11 | <p>Veillez décrire les services de formation que votre société offre (types de formation et de ressources, comment la formation peut être offerte, etc.) en ce qui a trait à votre plateforme en ligne et à l'accès de l'administrateur.</p> |
| 12 | <p>Veillez décrire vos services de soutien aux clients à l'intention des administrateurs et des utilisateurs (p. ex. les heures d'ouverture, le soutien sur appel) et votre façon de les offrir.</p> |
| 13 | <p>Votre formation et votre service de soutien à la clientèle sont-ils également disponibles en anglais et en français?</p> |
| 14 | <p>Quel type de service ou de soutien continue d'être fournis à vos clients suivant l'expiration du contrat ou de l'entente d'adhésion ou d'un accord de licence?</p> |