



**RETURN BIDS TO:**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

11 Laurier St. \11, rue Laurier

Gatineau

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST**

**LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Business Transformation and Systems Integration  
Service/Division de transformation des opérations et  
d'intégrat

Special Procurement Initiative Dir

Dir. des initiatives spéciales

d'approvisionnement

Terrasses de la Chaudière 4th Floor

10 Wellington Street

Gatineau

Québec

K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> HRP-RHP-Améliorer l'exp de l'utilis	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EN920-190988/F	<b>Date</b> 2018-10-18
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 20190988	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$XE-681-33963
<b>File No. - N° de dossier</b> 681xe.EN920-190988	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2018-11-15</b>	
<b>Time Zone</b> <b>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 Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Vasilescu Popa(681xe), Daniela	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 681xe
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 407-2593 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-2675
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA PORTAGE III 11 LAURIER ST Gatineau Quebec K1A0S5 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N°de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

---

**Demande de renseignements (DDR)**  
**Stabilisation du système de paye Phénix – Améliorer l'expérience de**  
**l'utilisateur**  
**Services publics et Approvisionnement Canada**

**1. Objet et nature de cette demande de renseignements**

La présente demande de renseignements est une initiative de consultation par laquelle Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) sollicite les commentaires de l'industrie sur les solutions qui pourraient aider le Canada à stabiliser le processus de la paye. Par la suite, le Canada peut utiliser les commentaires de l'industrie pour lancer une ou plusieurs demandes de propositions (DP) en mettant l'accent sur la capacité d'offrir la solution. L'objectif de cette DDR est de demander à l'industrie des informations répondant à l'énoncé de problème concis présenté ici, dans un format de défi.

Cette DDR n'est ni un appel d'offres ni une DP. Aucun accord ou contrat ne sera conclu directement en vertu de cette DDR. La publication de la présente DDR ne doit en aucun cas être considérée comme un engagement du gouvernement du Canada (GC) ni comme une autorisation donnée aux répondants potentiels d'entreprendre des travaux pouvant être facturés au Canada. Cette DDR ne doit pas être considérée comme un engagement du Canada à émettre une demande de soumissions subséquente ou à attribuer un ou plusieurs contrats pour les travaux décrits dans le présent document.

Bien que l'information recueillie puisse être de nature commerciale confidentielle (et, si identifiée comme telle, sera traitée en conséquence par le Canada), SPAC peut utiliser l'information pour rédiger de futurs documents de sollicitation ou de contrat.

Les répondants sont encouragés à identifier, dans les informations qu'ils présentent au Canada, toute information qu'ils jugent exclusive, indépendante ou personnelle. Veuillez noter que le Canada peut être tenu par la loi (par exemple en réponse à une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) de divulguer des informations exclusives ou commercialement sensibles concernant un répondant.

La participation à cette DDR est encouragée, mais n'est pas obligatoire. Il n'y aura pas de liste restreinte d'entreprises potentielles pour entreprendre des travaux futurs à la suite de cette DDR. De même, la participation à cette DDR ne constitue pas une condition ou une condition préalable à la participation à toute sollicitation ultérieure éventuelle.

Les répondants ne seront pas remboursés pour les coûts de participation encourus suite à cette DDR.

**2. Informations de base**

En août 2010, le GC a entrepris une initiative pluriannuelle afin de moderniser les services de paye offerts à environ 300 000 employés du GC. Cette initiative, appelée Initiative de transformation de l'administration de la paye (ITAP), était composée de deux projets connexes distincts tout aussi importants l'un que l'autre, soit le Projet de modernisation des services et des systèmes de paye et le Projet de regroupement des services de paye.

Le Projet de regroupement des services de paye visait à transférer les services de paye des ministères et organismes au nouveau Centre des services de paye de la fonction publique. Aujourd'hui, la paye d'environ 200 000 employés est gérée par le Centre des services de paye et par les bureaux satellites associés.

Le Projet de modernisation des services et des systèmes de paye consistait à remplacer l'ancien système de paye âgé de 40 ans (connu sous le nom de Système régional de paye) par un système commercial (PeopleSoft), appelé Phénix. À l'heure actuelle, les services de paye génèrent toutes les deux semaines des paiements bruts d'une valeur d'environ 900 M\$ pour les employés du GC.

- Les employés sont en mesure de réaliser un nombre limité de tâches en libre-service dans le système, comme déclarer des heures de paye pour services supplémentaires et corriger certains renseignements personnels. La paye pour services supplémentaires passe par un processus d'approbation à deux étapes avant d'être versée.
- Les renseignements sur les ressources humaines (RH) liés à la paye, comme le nom de l'employé, les données de base et les données sur l'emploi, sont transférés directement dans Phénix à partir du système de RH du ministère au moyen d'une infrastructure de messagerie ou sont manuellement saisis dans le système par les conseillers en rémunération.

Avec la mise en œuvre de Phénix, le Centre des services de paye et le système de paye Phénix ont rapidement été bombardés d'un grand nombre de mouvements de paye à traiter. Les conseillers en rémunération n'arrivaient plus à répondre aux demandes d'intervention de paye.

Un certain nombre de mesures ont été prises pour s'assurer que les problèmes liés à la paye soient recensés et traités; toutefois, il était évident que l'expérience des utilisateurs constituait une source importante de problèmes.

- Les employés ne comprennent pas les divers points d'entrée dans le processus de résolution des problèmes de paye.
- Les utilisateurs sont d'avis que le système de paye et le processus de demande de changement à la paye (demande d'intervention de paye) sont lourds et parfois même illogiques. Par exemple :
  - les utilisateurs sont d'avis que le Formulaire de demande d'intervention de paye est trop administratif;
  - les utilisateurs doivent accéder un trop grand nombre de pages;
  - le traitement de certains mouvements des RH liés à la paye est trop complexe;
  - les agents financiers et les employés des ministères à l'appui des employés doivent consulter un trop grand nombre de pages dans le système pour examiner la paye;
  - les employés veulent accéder à leurs renseignements sur la paye à l'extérieur de l'environnement du GC.

À l'heure actuelle, le GC examine tous les aspects de l'environnement des RH à la paye, y compris tous les systèmes et processus qui interviennent dans la chaîne de bout en bout, en vue de stabiliser les opérations et de réduire la file d'attente des mouvements à traiter.

### 3. Question du défi de la DDR pour l'industrie

**Améliorer l'expérience de l'utilisateur** – La vision de conception originale pour l'expérience de l'utilisateur dans le contexte des opérations de la paye au Centre des services de paye et dans les systèmes de paye associés (Phénix, Outil de gestion des cas) n'a pas été une réussite. Une meilleure expérience de l'utilisateur est requise pour :

- a) offrir aux employés une interaction plus facile et transparente avec le Centre des services de paye;
- b) permettre aux utilisateurs fonctionnels d'utiliser plus efficacement l'Outil de gestion des cas et le système de paye Phénix;
- c) donner à tous les intervenants un accès plus rapide et ciblé aux renseignements sur la paye.

Ces exigences touchent l'ensemble du processus de paye, de la demande de paye, par le traitement et l'approbation de celle-ci, jusqu'à la transmission de renseignements sur les résultats de la paye aux employés et aux ministères et à la déclaration des problèmes liés à la paye.

Le Canada est à la recherche d'approches novatrices pour améliorer l'expérience de l'utilisateur dans le cadre de processus de paye complexes.

Le Canada souhaite recevoir des renseignements qui mettent l'accent sur :

- a) l'approche recommandée par le fournisseur pour identifier et sélectionner les améliorations à apporter à l'expérience de l'utilisateur de bout en bout, à l'échelle de multiples processus, organisations et systèmes;
- b) l'approche de mise en œuvre recommandée par le fournisseur pour concevoir et réaliser l'amélioration de l'expérience de l'utilisateur, y compris le calendrier de mise en œuvre potentiel;
- c) des projets de référence qui démontrent une amélioration de l'expérience de l'utilisateur dans le cadre de processus complexes comme la paye;
- d) des modèles d'établissement des coûts associés à l'acquisition de services d'amélioration de l'expérience de l'utilisateur, y compris des approches qui établissent une corrélation entre l'atteinte des objectifs du projet et la rémunération du fournisseur;
- e) l'architecture technique nécessaire grâce à laquelle la technologie requise fonctionnerait.

### 4. Réponse à la DDR

Veuillez soumettre vos réponses par écrit à l'autorité contractante au plus tard à la date de clôture de cette DDR.

### 5. Demandes de renseignements

Toutes les demandes de renseignements et autres communications liées au présent avis doivent être adressées à l'autorité contractante comme il est indiqué dans le présent avis, à l'adresse courriel suivante :

TPSGC.PAAprovisionRHalaPaye-APHRtoPAYProcurement.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Solicitation No. - N° de l'offre  
EN920-190988/F  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
EN920-190988

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
681xe.EN920-190988/F

Id de l'acheteur - Buyer ID  
681xe  
N° CCC / CCC No. / N° VME - FMS

---

**TOUTES LES AUTRES CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUENT.**