

**AVIS DE PROJET DE MARCHÉ (APM)**  
**Pour les**  
**SERVICES PROFESSIONNELS EN INFORMATIQUE CENTRÉS SUR LES TÂCHES (SPICT)**

**NIBS : D307A PRODUITS ET SERVICES IT**

<b>Numéro de référence:</b>	<b>N/A</b>	<b>Numéro de la demande de soumissions :</b>	<b>HC 1000205402</b>
<b>Nom de l'organisation:</b>	<b>SANTE CANADA ET L'AGENCE DE LA SANTE DU CANADA</b>		
<b>Date de la demande de soumissions:</b>	<b>2018-12-13</b>	<b>Date de cloture :</b>	
<b>Date de commencement prévu:</b>	<b>2019-02-01</b>		<b>2019-01-04 14:00 HAE Heure Avancée de l'Est</b>
<b>Date de livraison estimative:</b>	<b>2023-01-31</b>	<b>Niveau d'effort estimative :</b>	<b>50 JOURS – Niveau 3, PAR ANNEE 30 JOURS – Niveau 1, PAR ANNEE</b>
<b>Durée du contrat:</b>	<b>Le contrat sera d'une durée d'une (1) année à compter de la date d'attribution dudit contrat, avec trois (3) années optionnelles.</b>		
<b>Méthode de sollicitation:</b>	<b>Concurrentielle</b>	<b>Accords commerciaux:</b>	<b>ACI, CANADA-CHII, CANADA-COLOMBIE, CANADA, PANAMA, CANADA-PEROU, ALENA, OMC-AMP</b>
<b>Ententes sur les revendications territoriales globales s'applique:</b>	<b>Non</b>	<b>Nombre de contrats prévus :</b>	<b>1</b>

**Détails du besoin**

**Procédure d'appel d'offres : Appel d'offres sélectif**

Ce besoin est ouvert uniquement aux détenteurs qui se sont qualifiés dans le cadre de l'AMA pour des SPICT de palier 1 dans la Région Capitale National pour la catégorie suivante :

**Un (1) B.7 Architecte de transformation des affaires - niveau 3**

**Un (1) B.7 Architecte de transformation des affaires – niveau 1**

Les fournisseurs suivant ont été invités à soumettre une proposition :

1. ALTRUISTIC INFORMATICS CONSULTING INC
2. CloseReach Ltd.
3. Contract Community Inc.
4. Coradix technology Consulting Ltd.
5. Mindwire Systems Ltd.
6. Nortak Software Ltd.
7. ONIX Networking Canada Inc.
8. Pleiad Canada Inc.
9. Randstad Interim Inc.
10. S.i. Systems Ltd.
11. Sierra Systems Group Inc.

12. Systemscope Inc.
13. The Halifax Computer Consulting Group Inc.
14. TRM Technologies Inc., BP&M Government IM & IT Consulting Inc., IN JOINT VENTURE
15. Valcom Consulting group Inc.

## **Description des travaux :**

Santé Canada requière les services d'un (1) *B.7 Architecte de transformation des affaires – niveau 3* et d'un (1) *B.7 Architecte de transformation des affaires – niveau 1*.

### **1. Objectifs**

Il s'agit d'aider la Direction générale des communications et des affaires publiques (DGCAP) à évaluer le rendement de certains contenus Web de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) choisis sur le site *Canada.ca* au moyen de divers services axés l'expérience utilisateur (EU) au gré des besoins.

Les résultats permettront à Santé Canada et à l'ASPC de cerner les enjeux conceptuels et d'usage qui pourraient être améliorés afin de répondre davantage aux besoins des Canadiens et d'autres publics cibles.

### **2. Contexte**

Le site *Canada.ca* a été conçu en fonction d'une approche axée sur l'utilisateur. Cette approche tient compte de la façon dont un utilisateur trouvera, lira et comprendra l'information et les services offerts par le gouvernement du Canada. Au cours de l'été de 2017, Santé Canada et l'ASPC ont transféré leur contenu Web vers la structure *Canada.ca*, adoptant ainsi l'aspect et la convivialité de cette structure. Depuis, une partie du contenu Web a été améliorée, mais ce ne sont pas toutes les améliorations qui ont été évaluées. Santé Canada travaille avec les propriétaires des contenus et d'autres ministères fédéraux afin d'améliorer les principales tâches du gouvernement du Canada en matière de santé (c.-à-d. les mesures liées à la santé que les Canadiens souhaitent le plus souvent voir mettre en œuvre par le gouvernement du Canada ou dont le gouvernement du Canada devrait s'inspirer).

Voici des exemples des principales tâches en matière de santé :

- déterminer si un produit fait l'objet d'un rappel;
- découvrir les symptômes ou les risques liés à une maladie ou à un trouble;
- en savoir plus sur le cannabis, sa légalisation au Canada, ses effets sur la santé, son usage à des fins médicales;
- utiliser le Guide alimentaire canadien;
- déterminer si la vente d'un instrument médical est autorisée au Canada;
- déterminer les effets d'une substance sur la santé et comment obtenir de l'aide;
- obtenir des lignes directrices relatives aux pratiques de vaccination et d'immunisation;
- etc.

En plus de ces tâches principales, Santé Canada a établi ses priorités absolues, notamment, sans s'y limiter, la crise des opioïdes et la légalisation du cannabis, priorités pouvant nécessiter le recours à des services axés sur l'expérience utilisateur pour que des recommandations sur l'élaboration du contenu Web et sa mise à jour soient formulées.

Les tests pour le contenu lié à la santé pourraient se faire par l'entremise d'un éventail de médias en ligne, notamment du contenu Web, des applications Web, des applications mobiles ainsi que des formulaires, et fournir au moins un des services axés sur l'expérience des utilisateurs suivants :

## Description des méthodes de recherche et de conception

Service axé sur l'expérience des utilisateurs	Description
Évaluation heuristique	Examen de l'interface utilisateur en fonction de principes de convivialité acceptés (l'heuristique). L'analyse donne une liste d'enjeux de convivialité à aborder dans le cadre d'un processus de conception itératif.
Inspection cognitive	<p>Évaluation de la convivialité. Dans le cadre de cette évaluation, au moins un évaluateur effectue une série de tâches représentatives et pose des questions, au fur et à mesure, du point de vue d'un utilisateur. Il s'agit de comprendre l'expérience des nouveaux utilisateurs ou des utilisateurs peu fréquents, de déterminer si la solution de conception est facile ou non, et pourquoi elle est facile ou ne l'est pas.</p> <p>L'inspection cognitive pourrait être faite comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• établir les caractéristiques des utilisateurs nouveaux ou peu fréquents d'un produit ou d'un service;</li><li>• créer des tâches représentant une utilisation nouvelle ou peu fréquente;</li><li>• en se fondant sur les caractéristiques cernées, adopter le point de vue de l'utilisateur au fur et à mesure de l'examen des tâches, étape par étape, en cherchant à savoir ce que ferait l'utilisateur ou comment il apprendrait et quel serait le résultat attendu. Il faut se concentrer sur ce que l'utilisateur tente d'accomplir;</li><li>• analyser les résultats là où l'utilisateur a eu de la difficulté et cerner les problèmes d'utilisation;</li><li>• fournir des résultats et formuler des recommandations d'amélioration.</li></ul>
Recherche et création de profils de personnes	<p>Représentation d'une grappe d'utilisateurs partageant des traits et des modèles comportementaux communs, ainsi que des façons avec lesquelles ils pourraient interagir avec un produit ou un service.</p> <p>Voici en quoi pourrait consister le processus de recherche et de création de profils :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cherche pour comprendre :<ul style="list-style-type: none"><li>○ qui sont les utilisateurs?</li><li>○ pourquoi utilisent-ils le produit ou le service?</li><li>○ quels sont leurs comportements, leurs hypothèses et leurs attentes?</li></ul></li><li>• Condenser la recherche et chercher des caractéristiques et des thèmes pertinents qui soient spécifiques et universels pour les utilisateurs et le site Web.</li><li>• Organiser les éléments en groupes de profils représentant les utilisateurs ciblés. Nommer ou classer ces groupes.</li><li>• Réunir les profils difficiles et les mettre en priorité. Jumeler les objectifs, les comportements ainsi que les points épineux récurrents, et les séparer en catégories pour obtenir des caractéristiques et des profils définis. Il faut se rappeler que les différences entre les profils sont comportementales et non démographiques.</li><li>• Rendre les profils réalistes en préparant de courts historiques, des objectifs et des besoins plus précis, en donnant un nom au profil ainsi qu'une citation résumant le profil. Ajouter une photo et des éléments démographiques pertinents.</li></ul>

	<p>D'autres méthodes de recherche dans cette liste, comme l'analyse des tâches et les études sur le terrain, sont une partie importante de la recherche de profils et pourraient être exigées.</p>
<p><b>Création du schéma de l'expérience</b></p>	<p>Visualisation du processus par un utilisateur pour atteindre un objectif; son interaction avec un produit ou un service. Sert à comprendre la séquence des agissements, ce que les utilisateurs pensent et comment ils se sentent pendant tout le processus; succès, points épineux et possibilités d'amélioration.</p> <p>Création d'un schéma de l'expérience grâce à la collecte de données existantes. Cependant, d'autres recherches (comme l'observation, les enquêtes contextuelles et les ateliers avec des utilisateurs finaux) pourraient être nécessaires pour combler les lacunes. L'expérience pourrait être schématisée par le point de vue d'un profil ou un point de vue plus général.</p>
<p><b>Essais de convivialité</b></p>	<p>Évaluation de la façon dont les gens utilisent un produit ou un service pour comprendre les possibilités d'amélioration, les faiblesses et les forces d'un modèle donné. L'objectif est de cerner les problèmes d'utilisation et d'en savoir plus sur la satisfaction des utilisateurs en observant les participants accomplir des tâches habituelles avec le modèle.</p> <p>Les essais de convivialité peuvent avoir lieu en personne ou à distance. De plus, ils peuvent être animés ou non.</p>
<p><b>Analyse des tâches</b></p>	<p>Processus d'apprentissage sur les utilisateurs ordinaires en observant ces derniers pour comprendre comment ils accomplissent leurs tâches et atteignent leurs objectifs.</p> <p>La méthode aide à cerner les tâches qu'un produit ou un service devrait appuyer et à comprendre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les objectifs des utilisateurs;</li> <li>• ce que font les utilisateurs pour atteindre ces objectifs;</li> <li>• les influences personnelles, sociales et culturelles qu'ont les utilisateurs sur les tâches;</li> <li>• la façon dont les utilisateurs sont influencés par leur milieu physique;</li> <li>• comment leurs connaissances et leurs expériences antérieures influencent le déroulement du travail.</li> </ul> <p>L'analyse des tâches devrait avoir lieu au début du processus. Elle appuiera d'autres méthodes figurant dans la liste, comme les profils et les essais de convivialité. Elle peut avoir plusieurs niveaux d'enquête, du général au particulier.</p>
<p><b>Entrevues et études sur le terrain</b></p>	<p>Ces études sont faites au début du processus afin de mieux comprendre les gens. Elles servent aussi à valider et à éliminer des hypothèses. Les études sur le terrain se déroulent dans le contexte de l'utilisateur. Elles varient beaucoup selon la façon dont le chercheur interagit avec les participants. Certaines méthodes ne se limitent qu'à l'observation alors que d'autres sont des entrevues adaptatives.</p> <p>Voici les objectifs des études sur le terrain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• recueillir de l'information sur les tâches pour comprendre les méthodes de travail des gens et pourquoi ils les font de certaines manières;</li> <li>• comprendre les besoins des personnes et les occasions de les satisfaire;</li> <li>• recueillir des données pour les feuilles de route et les profils, et comprendre les utilisateurs en profondeur;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>mettre à l'essai les systèmes dans des conditions réalistes.</li> </ul> <p>Les entrevues et les études sur le terrain sont une partie importante d'autres méthodes dans la liste, comme les profils, les feuilles de route, etc.</p>
<b>Conception et évaluation de l'architecture d'information (AI)</b>	<p>L'AI est axée sur l'organisation, la structuration et l'étiquetage du contenu de manière efficace et durable en soutien à la convivialité et à l'accessibilité.</p> <p>La conception et l'évaluation de l'AI comprendrait des méthodes comme le triage et la mise à l'essai de l'arborescence. Ces méthodes aident à comprendre comment les utilisateurs regroupent l'information, ce qu'ils prévoient trouver, la voie qu'ils emprunteraient pour une tâche précise, etc.</p> <p>Ces activités peuvent être effectuées en personne ou à distance, que ce soit au moyen d'un logiciel ou de cartes physiques.</p>
<b>Création et validation des prototypes</b>	<p>Les prototypes permettront d'examiner la viabilité du concept d'un modèle avec d'autres méthodes, comme les essais de convivialité, pour obtenir la rétroaction des utilisateurs.</p> <p>Selon les données recueillies grâce à la recherche, on demandera d'élaborer et de concevoir des prototypes. Les modèles respecteront les normes gouvernementales d'accessibilité et les autres normes décrites dans l'autorisation de tâche.</p> <p>Les produits livrables comprennent les maquettes fonctionnelles, les prototypes en HTML, les cheminements visuels des tâches, etc. Il est possible que le format particulier varie selon le projet et l'utilisation prévue du prototype. À l'occasion, il est possible que Santé Canada impose l'utilisation d'un format ou d'un logiciel particulier pour la création des prototypes.</p>
<b>Tests à variables multiples et tests A/B</b>	<p>Test des variations de conception les unes par rapport aux autres pour trouver l'alternative de conception la plus performante pour les objectifs précisés.</p> <p>Le test A/B indiquera la variation de conception qui fonctionne le mieux sans donner de détails sur les éléments de la variation. Le test à variables multiples permet de mesurer les interactions entre les éléments. Le test A/B est plus adapté aux modifications majeures de conception alors que le test à variables multiples peut être utilisé pour évaluer les améliorations progressives apportées à une conception.</p>

Afin d'appuyer et formuler des recommandations en lien avec les améliorations devant être apportées aux fins des principales tâches en matière de santé (contenu Web) et des principales priorités, Santé Canada doit faire appel à des services axés sur l'expérience de l'utilisateur qui permettront de trouver, de tester, d'analyser, de déterminer et de recommander des pratiques exemplaires avec l'interface des utilisateurs.

### 3. Informations

\*\* Les autorisations de tâches (AT) seront émises en fonction d'un (1) contrat-cadre de service destiné à soutenir les diverses initiatives \*

\*\* Les soumissionnaires doivent soumettre une offre pour les deux (2) ressources\*\*

\*\*\*Le travail n'est pas actuellement effectué par des ressources sous contrat\*\*\*

**Exigences relatives à la sécurité :** LVERS des SP centralisés #9 s'applique

**Niveau minimum d'attestation de sécurité requis pour l'entreprise :** Protéger B - DOS

**Niveau minimum d'attestation de sécurité requis pour la ou les ressources :** Fiabilité -DOS

## **Autorité contractante :**

**Nom :** Stephanie Cleroux  
**Numéro de téléphone :** 613-941-2082  
**Courriel :** [stephanie.cleroux@canada.ca](mailto:stephanie.cleroux@canada.ca)

## **Demandes de renseignements :**

Les demandes de renseignements concernant le besoin de cette DP doivent être transmises à l'autorité contractante identifiée ci-dessus. L'autorité contractante enverra les documents de la DP directement par courriel aux détenteurs d'AMA qualifiés invités à soumissionner le besoin. LES SOUMISSIONNAIRES SONT PRIÉS DE NOTER QUE LA DISTRIBUTION DES DOCUMENTS DE L'INVITATION À SOUMISSIONNER NE RELÈVE PAS DU SITE ACHATSETVENTES.GC.CA. L'État se réserve le droit de négocier avec tout fournisseur dans le cadre de tout marché. Les documents peuvent être présentés dans l'une ou l'autre des langues officielles.

**REMARQUE : La méthode d'approvisionnement des services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT) est mise à jour trois (3) fois par année. Si vous désirez savoir comment vous pouvez devenir un « titulaire d'AMA qualifié », veuillez communiquer avec RCNMDAI-NCRIMOS@tpsgc.gc.ca**