



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

**Brock Flemming**  
**brock.flemming@pwgsc.gc.ca**  
**Bid Fax: (613) 858-8073**

**SOLICITATION AMENDMENT  
MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

**Comments - Commentaires**

**Vendor/Firm Name and Address**  
**Raison sociale et adresse du**  
**fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**  
Shared Systems Division (XL)/Division des systèmes  
partagés (XL)  
Terrasses de la Chaudière  
4th Floor, 10 Wellington Street  
4th étage, 10, rue Wellington  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Courts and Registry Management Syst	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 5X001-181157/A	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 001
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 5X001-181157	<b>Date</b> 2019-01-24
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$XL-127-34555	
<b>File No. - N° de dossier</b> 127xl.5X001-181157	<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 2019-02-13</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 type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Flemming, Brock	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 127xl
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 858-8073 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	<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>



Courts Administration  
Service

Service administratif des  
tribunaux judiciaires

# SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

## SYSTÈME DE GESTION DES COURS ET DU GREFFE

### SERVICES JUDICIAIRES ET DU GREFFE

#### DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

---

ÉTAT	VERSION	DATE DE RÉVISION
FINALE	1.0	2019-01-24



---

## Table des matières

## **SOMMAIRE .....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

## **1 CONTEXTE ET BUT..... 3**

### **1.1 CONTEXTE ..... 3**

#### **1.1.1 Aperçu organisationnel..... 3**

### **1.2 BUT..... 6**

## **2 BESOINS OPÉRATIONNELS ..... 6**

### **2.1 EXIGENCES PRIORITAIRES (HAUT NIVEAU) ..... 6**

#### **2.1.1 Services judiciaires électroniques..... 8**

#### **2.1.2 Gestion centrale des cours et du greffe ..... 8**

#### **2.1.3 Gestion des audiences ..... 9**

#### **2.1.4 Capacités sous-jacentes..... 9**

## **3 DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ..... 10**

### **3.1 NATURE DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS..... 10**

### **3.2 NATURE ET FORMAT DES RÉPONSES DEMANDÉES ..... 10**

### **3.3 COÛTS DES RÉPONSES ..... 10**

### **3.4 TRAITEMENT DES RÉPONSES ..... 10**

### **3.5 CONTENU DE LA PRÉSENTE DR..... 11**

### **3.6 FORMAT DES RÉPONSES..... 12**

### **3.7 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS..... 12**

### **3.8 PRÉSENTATION DES RÉPONSES ..... 12**

### **3.9 LANGUES..... 13**

### **3.10 SÉANCE DE CONSULTATION AUPRÈS DE L'INDUSTRIE ..... 13**

#### **3.10.1 Séances individuelles avec l'industrie..... 13**

#### **3.10.2 Lieu des séances individuelles avec l'industrie ..... 14**

## **4 PROFIL DU FOURNISSEUR..... 15**

## **5 QUESTIONS ..... 16**

## **6 APERÇU DES EXIGENCES DE HAUT NIVEAU RELATIVES À LA SOLUTION DU SGCG ..... 25**

## **7 LE SGCG ET LE MODÈLE DE CAPACITÉ DE SATJ.. 39**

---

## 9 ANNEXES..... 43

ANNEXE A - GLOSSAIRE DES ACRONYMES ET DES TERMES ..... 43

ANNEXE B – DÉFINITIONS DES INTERVENANTS DU SGCG ..... 46

ANNEXE C – EXEMPLES D’EXIGENCES RELATIVES AUX INTERVENANTS DU SGCG..... 48

# 1 Contexte et but

## 1.1 Contexte

### 1.1.1 Aperçu organisationnel

Le fonctionnement efficace et rapide du système judiciaire est une priorité pour la Cour d'appel fédérale (CAF), la Cour fédérale (CF), la Cour d'appel de la cour martiale du Canada (CACM) et la Cour canadienne de l'impôt (CCI) (les Tribunaux), le Service administratif des tribunaux judiciaires (SATJ), les utilisateurs des cours ainsi que le gouvernement.

#### **Les affaires des tribunaux**

Les tribunaux ont une compétence qui s'exerce à l'égard d'une vaste gamme de lois et de règlements fédéraux (plus de 100 lois) ayant des répercussions importantes sur les Canadiens, les entreprises et les particuliers. Ils traitent, par exemple, des différends concernant les revendications autochtones, les questions maritimes et d'amirauté, les questions d'immigration, ainsi que la propriété intellectuelle dans des domaines comme les médicaments génériques, les marques de commerce visant une vaste gamme de produits commerciaux, les droits d'auteur visant les publications et les technologies et appels liés à la Loi de l'impôt sur le revenu.

Les quatre cours appuyées par le SATJ sont des cours supérieures d'archives et, par conséquent, leurs dossiers sont conservés à perpétuité.

Les cours sont itinérantes, elles instruisent et entendent des causes partout au Canada. Par conséquent, le SATJ doit être en mesure d'appuyer environ 90 membres des cours (juges et protonotaires) dans la préparation des dossiers, la tenue des audiences et la rédaction des décisions « partout et en tout temps ».

La CAF a compétence pour entendre les appels des jugements de la CF et de la CCI. De plus, la CAF a compétence pour entendre les demandes de contrôle judiciaire concernant seize (16) conseils, offices et tribunaux fédéraux énumérés à l'article 28 de la *Loi sur les Cours fédérales*. Elle entend aussi des appels interjetés en vertu d'autres lois fédérales.

La Cour fédérale est une cour nationale de première instance. Elle entend et tranche des litiges qui relèvent de la compétence fédérale, y compris les réclamations contre le gouvernement du Canada (GC), les actions civiles touchant les domaines assujettis à la réglementation fédérale ainsi que les demandes de révision visant les décisions des tribunaux administratifs fédéraux.

La CMAC a compétence pour entendre les appels des décisions rendues par les cours martiales, qui sont des tribunaux militaires établis en vertu de la *Loi sur la défense nationale* (LDN). Les cours martiales ont compétence pour juger le personnel militaire et les civils qui les accompagnent à l'étranger, pour des crimes et infractions au *Code de discipline militaire* figurant dans la LDN.

La Cour canadienne de l'impôt est une cour supérieure qui accorde aux particuliers et aux entreprises le droit de plaider leurs différends avec le GC sur des questions découlant des lois en vertu desquelles la Cour a compétence exclusive. La majorité des appels interjetés devant la

CCI sont liés à l'impôt sur le revenu, à la taxe sur les produits et services, et à l'assurance-emploi. La CCI entend également des renvois portés devant elle par l'Agence du revenu du Canada (ARC) afin de fournir des interprétations des lois qui relèvent de ses domaines de compétence.

Les tribunaux jouent un rôle essentiel dans le processus démocratique du Canada. L'accès équitable et opportun à la justice, qui a des répercussions importantes sur les personnes, les entreprises et le gouvernement, dépend de plus en plus de l'utilisation de technologies de l'information (TI) modernes et efficaces.

### **Mandat et organisation du SATJ**

Le SATJ a été créé en 2003 par la *Loi sur le Service administratif des tribunaux judiciaires* pour appuyer la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale, la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et la Cour canadienne de l'impôt (les tribunaux).

La Loi confère au SATJ le mandat de fournir aux tribunaux des services de greffe, des services judiciaires et des services généraux efficaces et efficaces. Le SATJ accroît l'indépendance judiciaire en chargeant un organisme indépendant du GC d'assurer les services administratifs et il accroît la responsabilité à l'égard de l'utilisation des fonds publics.

Les services des tribunaux et du greffe sont offerts dans chaque province et territoire par l'entremise d'un réseau de treize bureaux permanents ainsi qu'en vertu d'ententes avec huit tribunaux provinciaux et territoriaux. Les deux bureaux à Ottawa (90, rue Sparks et 200, rue Kent) sont l'administration centrale des quatre tribunaux. Le SATJ dispose également de deux salles d'audience et de locaux de soutien connexes à la Cour suprême du Canada. Les principaux bureaux régionaux sont situés à Vancouver, Toronto et Montréal, et les bureaux locaux sont situés à Calgary, Edmonton, Winnipeg, Hamilton, Québec, Halifax, Fredericton et St. John's. Étant donné que les tribunaux sont itinérants, ils peuvent également devoir entendre des instances dans des installations non judiciaires, comme des hôtels et des centres communautaires, pour atteindre les Canadiens. De plus, le SATJ dispose d'une installation d'entreposage des dossiers judiciaires à Gatineau. Au total, dans l'ensemble de ses bureaux, le SATJ compte environ 620 équivalents temps plein<sup>1</sup> (ETP) pour appuyer les activités des tribunaux et de leurs membres.

L'accès à la justice est un principe fondamental qui détermine les priorités, les stratégies, les plans et les investissements du SATJ.

Le SATJ, au chapitre des services judiciaires et de greffe, offre un soutien adapté aux besoins particuliers des tribunaux, tandis que, pour les domaines communs, notamment les tribunaux électroniques et la sécurité des tribunaux, ainsi que les services internes, le SATJ agit comme fournisseur de services partagés aux quatre tribunaux.

---

<sup>1</sup> Selon les prévisions de 2017-2018.

Comme l'indique le rapport annuel 2017-2018 du SATJ, le SATJ a traité environ 300 000 documents l'an dernier, avec une croissance de 10 % par année.

Voici les chiffres pour chaque tribunal.

Tribunal	Procédures intentées ou déposées	Décisions	Procédures en cours au 31 mars	Jugements, ordonnances et directives	Dossiers préparés pour l'audience et entendus par le tribunal	Total des inscriptions enregistrées	Documents par l'entremise du dépôt électronique	Jours d'audience
Cour d'appel fédérale	422	428	441	1 395	244	18 645	S.O.	174
Cour fédérale	25 961	8 377	4 711	17 157	3 506	212 787	17 161	2 463
Cour d'appel de la cour martiale	3	11	3	30	6	218	S.O.	6
Cour canadienne de l'impôt	5 132	5 359	10 378	12 968	774	177 431	33 510	2 247
<b>Total</b>	<b>31,518</b>	<b>14,175</b>	<b>15,533</b>	<b>31,550</b>	<b>4,530</b>	<b>409 081</b>	<b>50 671</b>	<b>4,890</b>



## 1.2 But

À l'heure actuelle, le SATJ cherche à obtenir des renseignements auprès de fournisseurs éventuels au sujet de leurs solutions commerciales de gestion des instances en vente libre conçues pour les activités des tribunaux et du greffe. L'objectif est de mieux comprendre le marché des solutions commerciales disponibles qui pourraient répondre aux exigences du SATJ.

## 2 Besoins opérationnels

Pour fournir un soutien efficace et efficient aux tribunaux, le SATJ doit mettre en œuvre un Système de gestion des cours et du greffe (SGCG) moderne. Le SGCG est l'élément central essentiel pour permettre aux tribunaux, à leur greffe et à leurs services judiciaires de passer aux audiences des tribunaux par voie électronique, à partir du moment où les documents sont déposés par les plaideurs jusqu'au moment où une décision est rendue publique.

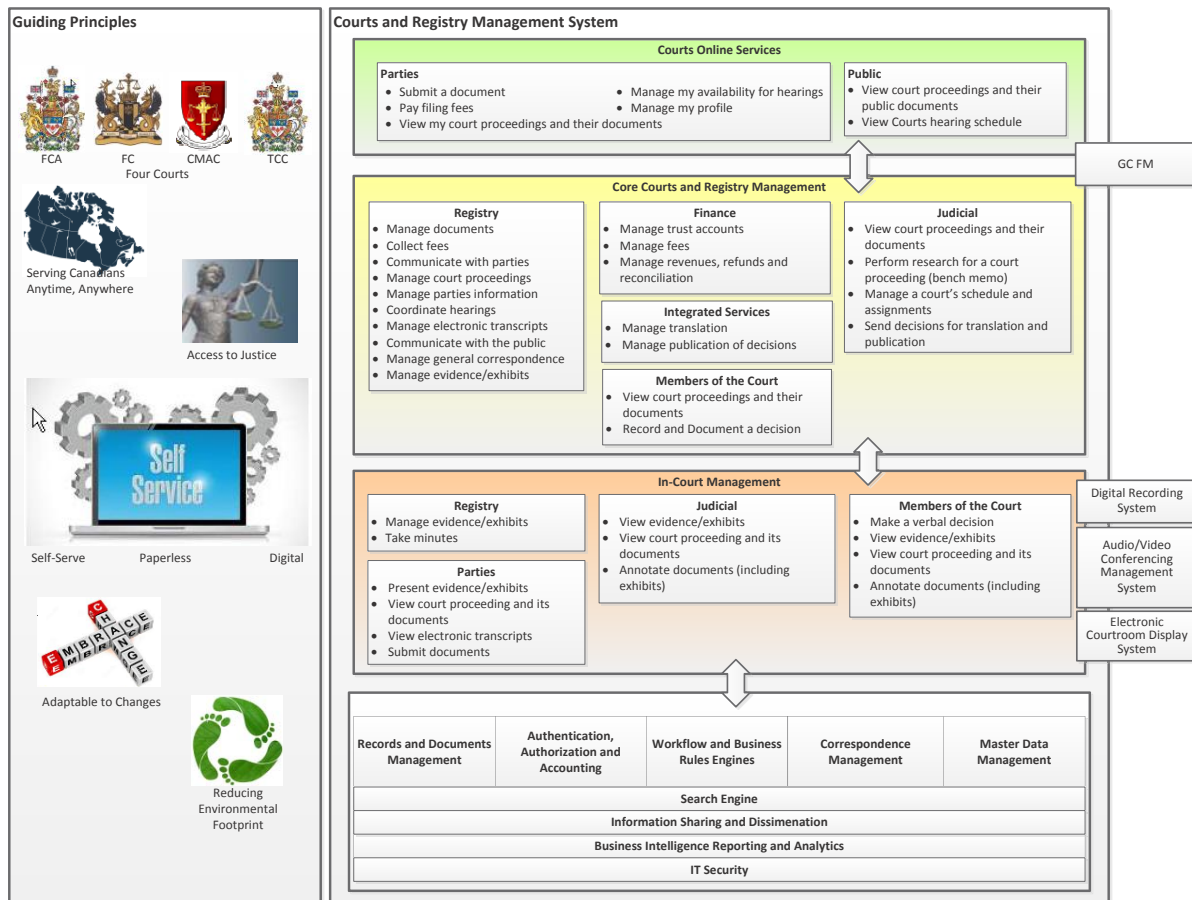
### 2.1 Exigences prioritaires (haut niveau)

Les tribunaux et le SATJ envisagent pour leurs tribunaux un environnement de gestion du système de gestion des cours et du greffe :

- qui est une solution intégrée, centrée sur l'utilisateur et adaptable desservant quatre tribunaux distincts et indépendants;
- où les activités des tribunaux et du SATJ se déroulent principalement dans un milieu sans papier et numérique doté d'une capacité libre-service, le cas échéant.
  - Les utilisateurs des tribunaux et le public ont accès à l'information et aux documents des tribunaux de n'importe où et à n'importe quel moment, par Internet.
  - Les utilisateurs des tribunaux présentent des documents et des éléments de preuve en ligne dans le cadre d'une instance judiciaire.
  - Les interactions, les processus et la correspondance entre les tribunaux, les greffes et les utilisateurs des tribunaux sont facilités par des outils et des systèmes efficaces.
  - Les audiences des tribunaux peuvent se dérouler sans papier.
- où les flux de travail et les processus s'adaptent aux changements des règles des tribunaux et où la plupart des changements peuvent être effectués par le propriétaire de l'information;
- où les renseignements des tribunaux sont conservés de façon électronique et centrale, facilement accessibles et protégés contre les pertes et les dommages;
- où les membres des tribunaux, des services judiciaires et du greffe sont appuyés par une équipe technique qui répond aux exigences issues d'un milieu numérisé dans un contexte judiciaire;
- où les employés des Services judiciaires et du greffe ont la formation et ont l'équipement pour tirer parti de la technologie afin de mieux soutenir les tribunaux et leurs utilisateurs.
- où le SATJ et les tribunaux surveillent les indicateurs de rendement clés et font le suivi des activités du greffe au moyen de données complètes, fiables et facilement accessibles fournies par la solution;

- Le SATJ est harmonisé avec la solution du système de gestion financière du gouvernement du Canada (GFSC) (SAP S4/Hana) pour la gestion financière des aspects liés à l'administration des tribunaux.
- Le SATJ est harmonisé avec la Politique sur les résultats, la Politique sur les services, l'Initiative d'écologisation du gouvernement et Destination 2020.

Le diagramme suivant illustre les exigences de haut niveau des intervenants judiciaires, y compris les membres des cours, les parties, les plaideurs, le public, ainsi que le personnel des Services judiciaires et du greffe qui appuie directement les activités des tribunaux. Les capacités du système, comme la gestion des dossiers et des documents et les moteurs de recherche, sous-tendent les fonctionnalités et les services nécessaires pour répondre à ces exigences des utilisateurs.



### 2.1.1 Services judiciaires électroniques

Les services judiciaires électroniques offrent une zone authentifiée et non authentifiée permettant aux utilisateurs des tribunaux et au public d'interagir avec les tribunaux et leurs greffes.

La zone d'authentification offre aux utilisateurs de tribunaux des services pour gérer leur profil; déposer des documents judiciaires de façon plus efficace en utilisant les renseignements de leur profil, le cas échéant; consulter tous les documents contenus dans le dossier électronique de l'instance; communiquer avec les tribunaux et leurs greffes; et gérer leur disponibilité pour les audiences. Cette zone authentifiée est également le point d'entrée d'autres services électroniques.

La zone non authentifiée offre des services aux utilisateurs des tribunaux et au public afin qu'ils puissent consulter les procédures judiciaires et leurs documents publics; consulter les calendriers d'audience des tribunaux et soumettre des documents judiciaires.

### 2.1.2 Gestion centrale des cours et du greffe

La gestion centrale des cours et du greffe offre un outil intégré pour :

- **gérer les documents judiciaires** en déterminant, en validant, en examinant et en traitant les documents judiciaires; en envoyant des documents judiciaires au moyen des flux de travail applicables; en permettant au greffe et à la magistrature d'exécuter les étapes requises pour traiter une demande;
- **gérer les procédures judiciaires** en orientant une procédure judiciaire vers la prochaine étape en fonction des règles et procédures judiciaires de chacun des quatre tribunaux;
- **gérer les communications** avec les parties et le public en offrant divers modèles de communication permettant de fournir des commentaires à la suite de l'examen des documents judiciaires; répondre aux demandes d'audience demandées par les parties; préparer les ordonnances judiciaires et les décisions pour les parties; et répondre aux demandes du public concernant des procédures judiciaires spécifiques ou d'autres affaires judiciaires;
- **gérer les audiences** en effectuant des recherches pour une instance judiciaire; en facilitant l'assemblage des documents judiciaires requis en vue d'une audience; en gérant les calendriers des tribunaux; en facilitant la préparation des ordonnances et des décisions des tribunaux;
- **gérer les décisions**, en dirigeant une décision judiciaire vers les groupes appropriés (accessibilité, traduction) pour la préparation d'une décision prête à être publiée; et publier une décision (en l'affichant sur Internet);
- **gérer l'information financière**, en gérant les différents frais de justice que les utilisateurs des tribunaux doivent payer; en gérant les comptes en fidéicommis créés pour une instance judiciaire; et en gérant les revenus et les remboursements ainsi qu'en facilitant le rapprochement, tout en harmonisant avec la solution GFSC (SAP S4/Hana).

### **2.1.3 Gestion des audiences**

La gestion des audiences offre les renseignements et les documents dont un membre du tribunal a besoin pour tenir des audiences électroniques (à sa discrétion). Cela comprend la visualisation des éléments de preuve et des pièces; l'annotation des documents au besoin; l'accès aux procédures et aux documents et leur visionnement.

### **2.1.4 Capacités sous-jacentes**

Toutes ces fonctions sont appuyées par des capacités sous-jacentes pour : gérer des documents, l'information, les règles et les flux de travail; permettre la recherche, l'analyse et la production de rapports; et assurer la sécurité appropriée.

### 3 Demande de renseignements

À EXAMINER PAR L'AUTORITÉ CONTRACTANTE

#### 3.1 Nature de la demande de renseignements

Il ne s'agit pas d'un appel d'offres. La présente demande de renseignements (DR) ne donnera lieu à aucune demande de proposition (DP) directe ni à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de biens ou de services décrits dans la présente DR ne devraient pas réserver de stocks ou d'installations ni affecter de ressources à la suite des renseignements figurant dans la présente DR. La présente DR n'entraînera pas non plus la création d'une liste de sources. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à la présente DR n'empêchera pas ce fournisseur de participer à un approvisionnement futur. De plus, cette DR ne donnera pas nécessairement lieu à l'acquisition des biens et services décrits dans la présente DR. La présente DR vise simplement à obtenir la rétroaction de l'industrie sur les questions décrites dans le présent document.

#### 3.2 Nature et format des réponses demandées

Les répondants sont priés de faire part de leurs commentaires, de leurs suggestions, de leurs préoccupations et, s'il y a lieu, d'autres recommandations sur la façon dont les exigences ou les objectifs décrits dans la présente DR pourraient être satisfaits, à l'autorité contractante dont il est question au point 3.7. Les répondants sont invités à répondre aux questions du Canada et à formuler des commentaires sur le contenu et le format de tout projet de document inclus dans la présente DR. Les répondants devraient expliquer leurs hypothèses dans leurs réponses.

#### 3.3 Coûts des réponses

Le Canada ne remboursera à aucun répondant les dépenses engagées pour répondre à la présente DR.

#### 3.4 Traitement des réponses

- a) **Utilisation des réponses** : Le Canada peut utiliser les réponses reçues pour élaborer ou modifier des stratégies d'approvisionnement ou des documents contractuels, des dispositions, des modalités et des conditions. Le Canada examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la DR. Le Canada peut, à son appréciation, examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DR.
- b) **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen composée de représentants du GC examinera les réponses.
- c) **Confidentialité** : Les répondants doivent indiquer toutes les parties de leur réponse qu'ils jugent exclusives ou confidentielles. Le Canada traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

- d) **Activité de suivi** : Le Canada peut, à sa seule appréciation, communiquer avec les répondants pour leur poser des questions supplémentaires ou pour obtenir des précisions sur tout aspect d'une réponse.
- e) **Séances individuelles** :
  - i. Le Canada peut, à sa seule discrétion, communiquer avec les répondants pour leur poser des questions supplémentaires ou pour obtenir des précisions sur tout aspect d'une réponse au cours de séances individuelles avec l'industrie.
  - ii. Le Canada rencontrera chaque répondant à sa demande. Après la date de clôture, l'autorité contractante fera un suivi individuel auprès de tous les répondants qui indiquent dans leurs réponses qu'ils souhaitent rencontrer le Canada.

### 3.5 Contenu de la présente DR

La présente DR comprend les six sections suivantes :

- Section 1 : **Contexte et but**  
La présente section décrit brièvement le contexte et les enjeux de cette initiative; et l'objectif de ce processus de mobilisation de l'industrie.
- Section 2 : **Besoins opérationnels**  
Cette section fournit une description de haut niveau des exigences relatives à la solution du Système de gestion des cours et du greffe (SGCG).
- Section 2 : **Demande de renseignements**  
La présente section fournit des renseignements sur la préparation, la présentation des réponses à la présente DR et le processus de traitement des réponses.
- Section 4 : **Profil du fournisseur**  
Cette section comprend des questions précises à l'intention de l'industrie au sujet des exigences relatives à la solution du SGCG.
- Section 5 : **Questions**  
Cette section comprend des questions précises à l'intention de l'industrie au sujet des exigences relatives à la solution du SGCG.
- Section 6 : **Aperçu des exigences de haut niveau relatives à la solution SGCG**  
Cette section comprend des questions précises à l'intention de l'industrie au sujet des exigences relatives à la solution du SGCG.

Ce document demeure un document en constante évolution et les répondants ne doivent pas présumer que de nouvelles dispositions ou exigences ne seront pas ajoutées à un appel d'offres qui sera finalement publié par le Canada. Les répondants ne doivent pas non plus présumer qu'aucune des dispositions ou exigences ne sera supprimée ou révisée. Les

commentaires sur tout aspect de l'ébauche de document sont les bienvenus. Si les répondants estiment qu'une question ou un élément clé a été oublié, nous les invitons à fournir des commentaires ou des renseignements à ce sujet dans leur réponse.

### 3.6 Format des réponses

- a) Page couverture : Si la réponse comprend plusieurs volumes, les répondants doivent indiquer sur la page couverture de chaque volume le titre de la réponse, le numéro de la demande de soumissions, le numéro du volume et la dénomination sociale complète du répondant.
- b) Page titre : La première page de chaque volume de réponse, après la page couverture, doit être la page titre, qui doit contenir :
  - 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 et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
  - iv. la date;
  - v. le numéro de la DR.
- c) Système de numérotation : Les répondants doivent préparer leur réponse à l'aide d'un système de numérotation correspondant à celui de la présente DR. Tous les renvois aux documents descriptifs, aux manuels techniques et aux brochures inclus dans la réponse doivent être cités en conséquence.
- d) Nombre d'exemplaires : Le Canada demande que les répondants soumettent deux versions sur support électronique et papier de leurs réponses (les formats de fichier électronique des réponses doivent être en format Adobe<sup>mc</sup> Portable Document Format (PDF) ou en format de fichier lisible au minimum par Microsoft Office 2007).

### 3.7 Demandes de renseignements

Puisque la présente ne constitue pas un appel d'offres, le Canada ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements par écrit ou en diffusant les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions au sujet de la présente DR peuvent les adresser à :

Autorité contractante : Brock Flemming

Adresse de courriel : [brock.flemming@pwgsc.gc.ca](mailto:brock.flemming@pwgsc.gc.ca)

Téléphone : 613-858-8073

### 3.8 Présentation des réponses

- a) **Délai et lieu pour la présentation des réponses** : Les fournisseurs souhaitant fournir une réponse doivent l'envoyer à l'adresse suivant au plus tard à l'heure et à la date indiquée à la page 1 présent document :

Brock Flemming

[Brock.flemming@pwgsc.gc.ca](mailto:Brock.flemming@pwgsc.gc.ca)

- b) **Responsabilité de la livraison en temps opportun** : Chaque répondant est seul responsable de s'assurer que sa réponse est livrée à temps au bon endroit.
- c) **Adresse de l'unité de réception des soumissions uniquement pour la livraison des réponses** : L'adresse ci-dessus est réservée à la présentation des réponses. Aucune autre communication ne doit être transmise à cette adresse.
- d) **Identification de la réponse** : Chaque répondant doit s'assurer que son nom, l'adresse de retour, le numéro de la demande d'information et la date de clôture figurent lisiblement sur l'enveloppe contenant la réponse.

### 3.9 Langues

Les réponses et les réunions de consultation doivent être fournies et tenues dans l'une des deux langues officielles du Canada (français ou anglais).

### 3.10 Séance de consultation auprès de l'industrie

#### 3.10.1 Séances individuelles avec l'industrie

Un maximum de deux (2) heures de séances individuelles avec l'industrie tenues avec des représentants du Canada auront lieu à la date et à l'heure fournie par l'autorité contractante (à la satisfaction du Canada et des répondants).

Il incombe aux répondants de confirmer la date et l'heure de leur rencontre, ainsi que leur présence à l'autorité contractante.

Ces séances d'une durée limitée donneront l'occasion aux répondants de demander des précisions et de présenter leurs commentaires sur l'exigence à venir. Les répondants sont priés de s'abstenir d'utiliser leurs séances individuelles avec l'industrie comme tribune à des fins de commercialisation.

Il n'est pas nécessaire de participer aux séances individuelles avec l'industrie pour présenter une réponse à la DR. Il n'est pas non plus nécessaire de répondre à une DP future.

À la suite de la présentation de réponses écrites au Canada, les répondants peuvent être invités à présenter leurs réponses lors de séances individuelles avec l'industrie tenues avec des représentants du Canada.

Les répondants peuvent être invités à une séance individuelle à l'appréciation du Canada. Le Canada rencontrera chaque répondant qui demande une séance individuelle.



### **3.10.2 Lieu des séances individuelles avec l'industrie**

Les séances individuelles avec l'industrie auront lieu dans les installations gouvernementales de la région de la capitale nationale du Canada et le lieu de leur tenue sera fourni au moment de l'inscription.

Remarque : les séances peuvent se dérouler par téléconférence et vidéoconférence.

### **3.11 Démonstration de votre Solution**

Le SATJ pourrait demander une démonstration de votre solution. Le SATJ préparera une liste des fonctionnalités qu'il estime pertinents de voir et l'enverra une semaine avant la date prévue de la démonstration.

Une démonstration pour le SATJ n'est pas requise afin de soumettre une réponse à la DR ni pour répondre à toute DP future.

## 4 Profil du fournisseur

Identifiez votre entreprise et une personne-ressource principale pour cette DR.

### Profil du fournisseur

Nom de l'entreprise	
Adresse (ville, État/province, code postal)	
Numéro de téléphone	
Numéro de télécopieur	
Société mère (le cas échéant)	
Filiales (le cas échéant)	

### Personne-ressource principale

Nom	
Titre	
Adresse	
Numéro de téléphone	
Adresse électronique	

Si vous avez des bureaux au Canada, veuillez indiquer l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de télécopieur de chaque bureau.

Bureau	
Adresse (ville, province, code postal)	
Numéro de téléphone	
Numéro de télécopieur	

## 5 Questions

Le SATJ a des questions précises au sujet de votre solution qui l'aidera à mieux comprendre votre produit. Voici ces questions.

### Votre solution de gestion des cours et du greffe

1.	La solution de gestion des cours et du greffe qu'offre votre entreprise est-elle considérée comme un produit commercial en vente libre?
2.	Depuis combien d'années est-elle disponible?
3.	Êtes-vous le propriétaire ou le développeur initial du produit? Dans la négative, indiquez toute propriété antérieure.
4.	Environ combien de cours ou de tribunaux utilisent actuellement la solution de gestion des cours et du greffe qu'offre votre entreprise? Nommez les cours et donnez une estimation du nombre de procédures qu'elles traitent chaque année.
5.	Combien de ces cours ou tribunaux sont situés au Canada ou d'un pays du Commonwealth? Veuillez fournir un tableau indiquant les cours ou tribunaux canadiens ou du Commonwealth et l'année où ils ont acheté ou loué votre produit.
6.	<i>Décrivez l'évolution de votre solution depuis sa création jusqu'à aujourd'hui.</i>
7.	<i>Présentez la feuille de route de 5 à 10 ans de votre solution de gestion des cours et du greffe. Expliquez en quoi votre feuille de route serait un atout pour l'administration des tribunaux.</i>
8.	<i>Présentez votre vision de l'incidence de l'intelligence artificielle sur la gestion des cours et du greffe.</i>

### Octroi de licences

9.	<p>Décrivez votre modèle d'octroi de licences, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tout coût initial (ponctuel);</li> <li>• augmentations annuelles et taux;</li> <li>• processus de renouvellement et d'achat de licences supplémentaires;</li> <li>• rabais sur le volume avec achats supplémentaires de licences;</li> <li>• services offerts avec les licences (soutien, entretien, mises à niveau, garantie, etc.);</li> <li>• disponibilité de licences propres au site pour un nombre illimité d'utilisateurs;</li> <li>• offre d'un coût garanti par utilisateur pour des licences supplémentaires au besoin (p. ex., pour répondre à la croissance).</li> </ul>
----	---

### Modèle d'établissement des coûts

- |     |  |
|-----|--|
| 10. | <i>Décrivez les modèles d'établissement des coûts de votre solution. Expliquez comment les coûts sont appliqués pour le public et les utilisateurs des tribunaux à l'aide des services en ligne de votre solution.</i> |
|-----|--|

### Composantes et modules

- |     |  |
|-----|--|
| 11. | À l'aide du <a href="#">tableau</a> ci-après, présentez et décrivez l'ensemble actuel de modules disponibles dans votre solution de gestion des cours et du greffe. Expliquez l'aspect modulaire. Indiquez ce qui peut être utilisé indépendamment de tout autre module (autonomie?) et lequel dépend d'autres modules (dépendance), en mentionnant les modules. De plus, veuillez fournir le prix par licence pour une organisation de la taille du SATJ et des tribunaux; le prix devrait être indiqué par module. |
| 12. | Selon les exigences du SATJ et des tribunaux énoncées dans le présent document, décrivez comment votre solution fonctionne pour un client de portée et d'échelle semblables à celles du SATJ et des quatre tribunaux qu'il dessert. Dans le <a href="#">tableau</a> , indiquez les modules qui seraient nécessaires pour répondre aux exigences énoncées en fonction de vos modules décrits ci-après.  |

Tableau 1 - Modules

Module	Description	Prix <sup>2</sup>	Autonomie?	Dépendance	Requis pour le SATJ

### Services en ligne pour les utilisateurs des tribunaux

Comme l'indiquent nos exigences, le SATJ et les tribunaux veulent offrir un milieu propice au libre-service au public et à ses utilisateurs des tribunaux.

- |     |   |
|-----|---|
| 13. | <i>Décrivez les services en ligne de votre solution.</i>                                      |
| 14. | <i>Décrivez les services en ligne offerts en mode d'accès authentifié et non authentifié.</i> |

<sup>2</sup> Prix par licence (fondé sur 750 à 1 000 licences)

15.	<i>Expliquez comment le public et les utilisateurs des tribunaux peuvent personnaliser les services en ligne en fonction d'un ensemble d'éléments prédéfinis qui peuvent être ajoutés ou supprimés.</i>
16.	<i>Comment votre solution facilite-t-elle les audiences lorsque les parties et le juge se trouvent à un endroit différent? Par exemple, chaque participant se présente à l'audience par vidéoconférence ou par conférence ou réunion sur le Web.</i>

### Gestion des connaissances

17.	<i>Votre solution assure-t-elle la gestion des connaissances? Si oui, décrivez comment votre solution offre cette capacité.</i>
-----	---

### Gestion de l'enregistrement numérique

18.	<i>Votre solution offre-t-elle la gestion de l'enregistrement numérique? Si oui, décrivez la fonctionnalité disponible grâce à cette fonction.</i>
-----	--

### Localisation linguistique<sup>3</sup>

19.	<i>Décrivez la capacité et le processus requis pour adapter la terminologie utilisée dans votre solution à la terminologie des tribunaux et l'importer dans votre solution, tant en français qu'en anglais. Décrivez également la capacité de votre solution et le processus requis pour fournir toutes les interfaces dans les deux langues officielles (anglais et français), y compris les interfaces d'utilisateurs internes utilisées par la magistrature et les employés du SATJ, les interfaces de système, ainsi que les interfaces d'utilisateurs externes et les portails Web.</i>
-----	--

### Approche de mise en œuvre

20.	<i>Selon les renseignements contenus dans ce document et votre solution, comment proposeriez-vous de mettre en œuvre un SGCG au SATJ pour les quatre (4) cours et ce en parallèle? Démontrer comment vous organiseriez ceci en quatre (4) projets distincts et simultanés. Décrivez votre approche proposée, y compris les facteurs dont vous tiendriez compte, les phases principales des projets et comment vous vous assureriez que les quatre (4) projets apprennent les uns des autres. Indiquez les types de ressources, y compris vos ressources et les ressources du SATJ, nécessaires pour chaque phase, le nombre de ressources de chaque type et leur effort estimatif.</i>
-----	--

<sup>3</sup> La localisation linguistique est le processus d'adaptation d'un produit qui a déjà été traduit en plusieurs langues pour un pays ou une région spécifique (du latin *locus* (lieu) et du terme anglais *locale*, « endroit où quelque chose se produit ou se déroule »).

21.	<i>Pour faire suite à la question ci-dessus, quelles seraient les conditions idéales pour faire de ce projet une réussite pour le SATJ et les tribunaux? Expliquez les raisons pour lesquelles elles sont idéales et comment vous pouvez contribuer à l'atteinte de ces conditions.</i>
22.	<i>En outre, comment proposeriez-vous que le SATJ teste pleinement la configuration d'une fonctionnalité et de ses sous-ensembles, pour s'assurer que celles-ci fonctionnent comme prévu, avant de procéder à la configuration des autres fonctionnalités ou des sous-ensembles? Veuillez garder à l'esprit les dépendances indiquées dans la réponse à la question 11.</i>

### Rapports et statistiques

23.	<i>Votre solution offre-t-elle un outil pour produire des rapports et des statistiques ponctuels? Est-elle propre à la solution ou est-elle offerte par un autre outil?</i>
24.	<i>Énumérez les types de rapports fournis d'emblée par votre solution. De plus, dressez la liste des rapports que vous avez conçus sur mesure pour vos cours (le cas échéant).</i>

### Architecture

25.	<i>Présentez les différentes architectures dans lesquelles votre solution peut être déployée. Précisez les détails sur les options disponibles pour fournir la solution et la gamme d'outils en ce qui concerne, mais sans s'y limiter, l'architecture, l'infrastructure et les logiciels. De plus, indiquez comment chaque architecture présentée peut être adaptable à la croissance annuelle des instances des tribunaux.</i>
-----	--

### Sauvegarde et restauration

26.	<i>En fonction de chaque architecture présentée ci-dessus, présentez la procédure de sauvegarde et de restauration que vous proposez et la façon dont elle interagit avec votre solution. Montrez ce qui est nécessaire pour que le SATJ subisse, tout au plus, une perte de données d'une heure.</i>
-----	---

### Sauvegarde et restauration, continuité des activités et reprise après sinistre

27.	<i>Selon chaque architecture présentée ci-dessus, proposez un plan de continuité des activités et de reprise après sinistre qui devrait être en place pour que le SATJ puisse reprendre ses activités et fonctionner dans les 8 heures.</i>
28.	<i>Montrer comment votre solution pourrait être configurée de façon à fournir une haute disponibilité.</i>

### Environnements (du développement à la production)

29. *Présentez les différents environnements dont le SATJ aura besoin pour la prestation du SGCG à ses utilisateurs. Expliquez comment les données de configuration du logiciel, les données de configuration propres au SATJ (flux de travail, modèles, rapports), les valeurs de référence (listes déroulantes) et les données et documents font la migration d'un environnement à un autre. Indiquez également si le SATJ aura besoin de licences supplémentaires (de l'environnement de production) pour exécuter chacun des environnements proposés.*

### Autres produits, logiciels ou technologies

30. *Si votre solution dépend d'autres produits, logiciels ou technologies, fournissez une liste, en utilisant le [tableau](#) ci-après, des produits, logiciels ou technologies en précisant leur fournisseur et leur version. Si votre solution prend en charge plus d'un fournisseur de produits, de logiciels ou de technologies, veuillez indiquer chaque fournisseur. Supposez que le SATJ ne possède aucun des produits, logiciels ou technologies dont dépend votre solution.*

Tableau 2 - Produit, logiciel ou technologie

Produit, logiciel ou technologie	Fournisseur	Version	Nombre de licences requises

### Archivage

31. *Présentez l'approche que vous proposez pour l'archivage électronique et la conservation à long terme des dossiers et des documents des instances, en gardant à l'esprit que les tribunaux sont des cours supérieures d'archives et que, par conséquent, leurs dossiers doivent être conservés à perpétuité.*

### Architecture axée sur le service

32. *Comment votre solution prend-elle en charge une architecture axée sur le service?*
33. *Décrivez comment le SATJ pourrait choisir les meilleurs modules parmi différents fournisseurs pour satisfaire aux exigences et déployer une solution transparente.*
34. *Décrivez comment votre solution peut prendre en charge d'autres systèmes ou comment elle peut être configurée pour prendre en charge d'autres systèmes et interagir avec eux.*

	<i>Par exemple, mais sans s'y limiter, l'authentification de l'utilisateur, des API REST ouverts, des formats de fichier normalisés (legalXML), la Solution GFGC SAP S4/Hana, les systèmes faits maison, des modules de gestion de calendrier, l'enregistrement audionumérique...</i>
35.	<i>Si vous avez harmonisé ou intégré votre solution avec SAP S4/Hana pour la gestion financière d'une ou plusieurs cours de votre clientèle, veuillez nous fournir des détails. Démontrer comment l'information des ventes, finances et des flux d'approbation est communiquée entre les deux systèmes; les transactions pour approbation sont acheminés de votre solution au pouvoir délégué approprié au sein d'une mise en œuvre de SAP S4/Hana; et, le processus de la vente au règlement (S2S) et l'information de paiement sont rapprochés entre votre solution et une mise en œuvre de SAP S4/Hana.</i>

**Contrat**

36.	<i>Décrivez ce qui se passe à la fin du contrat. Indiquez ce qu'il reste au SATJ.</i>
37.	<i>Indiquez la durée moyenne de vos contrats avec vos clients.</i>

**Formation**

38.	<i>Décrivez les programmes de formation que vous offrez à vos clients. Par exemple, les applications techniques, les super-utilisateurs et les opérations.</i>
39.	<i>Vos services de formation sont-ils offerts en anglais et en français?</i>

**Services de migration des données**

40.	<p><i>Précisez l'approche recommandée pour un plan de conversion et de migration des données, y compris une description de ce que le SATJ doit faire pour préparer les données existantes en vue de leur importation et de la validation de leur intégrité dans la base de données de la solution.</i></p> <p><i>Précisez l'approche que vous adopteriez relativement à la conversion des données existantes de SATJ à la nouvelle solution. Examinez les éléments suivants dans le cadre de votre réponse et expliquez-les en détail.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) Analyse des bases de données et cartographie des données</i></li> <li><i>b) Écriture du programme de conversion</i></li> <li><i>c) Méthode de vérification de l'intégrité des données</i></li> <li><i>d) Nettoyage après la conversion</i></li> <li><i>e) Methodologies utilisées pour assurer la synchronisation des données entre les nouveaux et les anciens systèmes pendant la mise en œuvre.</i></li> </ul>
-----	---

**Importation et exportation de données**



41.	<i>Quel type d'outils la solution prend-elle en charge en mode natif pour l'importation et l'exportation de données? Précisez et décrivez.</i>
42.	<i>Quel(s) format(s) de fichier peut-on utiliser pour l'importation et l'exportation? Précisez.</i>

### Facilité de configuration

43.	<i>Précisez les types de ressources internes typiques du SATJ nécessaires pour configurer, soutenir et maintenir la solution, dans le <a href="#">tableau</a> ci-après. Pour chacun des types de ressources nécessaires, indiquez le type de tâches qu'elles exécuteraient; les connaissances et les compétences que ces ressources devraient posséder; ainsi que la méthode que vous proposez pour acquérir les connaissances et les compétences.</i>
44.	<i>Quels outils sont disponibles pour aider à la configuration des diverses composantes de la solution?</i>

Tableau 3 - Types de ressources

Type de ressources	Tâches	Connaissances et compétences	Méthode

### Facilité d'utilisation

45.	<i>Décrivez les compétences qu'un utilisateur interne du SATJ doit posséder pour pouvoir utiliser votre solution.</i>
-----	---

### Soutien

46.	<i>Quel type de soutien technique et de service en ligne et hors ligne offrez-vous avec la solution, mais sans s'y limiter :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les niveaux de soutien</li> <li>• le courriel</li> <li>• la réponse vocale interactive (RVI) et téléphone</li> <li>• les conférences Web</li> <li>• les numéros sans frais</li> <li>• les jours de semaine et les fins de semaine (heures normales, prolongées, couverture 7/24)</li> <li>• la base de connaissances</li> <li>• les forums et blogues</li> <li>• toute autre forme de soutien technique?</li> </ul> <i>Précisez.</i>
-----	--

47.	<p>Fournissez des détails sur votre structure de soutien et votre processus de gestion des incidents, notamment en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'établissement des priorités</li> <li>• les voies de renvoi à un palier supérieur</li> <li>• les délais de réponse</li> <li>• les délais de résolution</li> </ul>
-----	--

### Logiciel - Application

48.	<p>Précisez et décrivez les langages de programmation côté client et serveur et la ou les plateformes technologiques utilisées pour concevoir et afficher les pages Web ou les écrans d'interface client, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HTML 5</li> <li>• CSS</li> <li>• SVG</li> <li>• Ajax</li> <li>• C#</li> <li>• autres solutions que la solution prend en charge ou qui ont été élaborées à partir de cette solution?</li> </ul>
49.	Décrivez la politique de l'entreprise concernant le code source.
50.	Décrivez le processus de mise à niveau des applications (correctifs). Précisez également la fréquence de leur disponibilité.
51.	Comment les demandes d'amélioration et de personnalisation sont-elles traitées?
52.	Comment les mises à jour des logiciels ou des bases de données sont-elles fournies aux clients?

### Entente de maintenance

53.	<p>Fournissez des détails sur les options de maintenance du logiciel, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la fourniture de tous les correctifs;</li> <li>• les mises à jour et les mises à niveau diffusées pendant la période du contrat;</li> <li>• les correctifs et les rustines à la demande pour corriger les bogues ou autres défaillances détectés dans la solution;</li> <li>• des services de consultation et d'information pour améliorer le fonctionnement de la solution.</li> </ul> <p>Précisez et indiquez s'il y a des limites et des restrictions.</p>
54.	À quelle fréquence environ les principales mises à jour logicielles sont-elles offertes en vue d'un achat? Quels autres coûts s'ajouteront au coût total de la propriété de ce produit (par exemple : soutien, formation et gestion)?

- |     |  |
|-----|--|
| 55. | <i>Pour la solution hébergée, quel a été votre temps d'arrêt mensuel moyen au cours des deux dernières années? Faites la distinction entre les périodes prévues (période d'entretien) et imprévues (interruptions/pannes)?</i> |
|-----|--|

**Accord sur les niveaux de service (ANS)**

- |     |  |
|-----|--|
| 56. | <i>Fournissez un exemplaire de l'ANS normalisé que vous offrez à vos clients, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• mesures de l'ANS;</li><li>• engagement de l'ANS;<ul style="list-style-type: none"><li>○ sur les niveaux de service standard offerts;</li><li>○ sur les méthodes de prestation du service à la clientèle;</li><li>○ sur le nombre et l'emplacement des bureaux de soutien des services;</li><li>○ sur les limites d'utilisation (nombre de personnes-ressources sur le campus qui peuvent utiliser le service).</li></ul></li></ul> |
| 57. | <i>Indiquez s'il y a des contrats sous-jacents avec d'autres fournisseurs ou fournisseurs de services qui pourraient avoir une incidence sur votre ANS. Veuillez décrire la sous-entente contractuelle sur l'ANS avec ces fournisseurs et fournisseurs de services.</i>  |

**Autres questions ou renseignements**

- |     |   |
|-----|---|
| 58. | <i>Y a-t-il des questions ou des renseignements qu'il serait utile que le SATJ sache et qu'il a omis d'inclure dans la présente DR?</i> |
|-----|---|

## 6 Aperçu des exigences de haut niveau relatives à la solution du SGCG

Le tableau suivant présente une brève description des fonctions de haut niveau des secteurs clés que la solution du SGCG devrait fournir. Indiquez si votre solution peut actuellement répondre à l'exigence en indiquant si elle peut le faire complètement, partiellement ou ne peut pas. Vous pouvez également fournir des commentaires concernant votre réponse.

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
1.	Ouverture de session par un tiers	La solution permet aux utilisateurs des tribunaux du SATJ d'ouvrir une session dans le SGCG en utilisant l'ID numérique du GC. <a href="https://diacc.ca/2016/08/11/pctf-overview/">https://diacc.ca/2016/08/11/pctf-overview/</a> <a href="https://en.wikipedia.org/wiki/GCKey">https://en.wikipedia.org/wiki/GCKey</a> - élimination progressive	Devrait			
2.	Sauvegarde et restauration	La solution comprend une solution de sauvegarde ou s'y intègre facilement. La solution effectue de fréquentes copies supplémentaires (horaires) de sauvegarde de l'information. La solution offre une solution de restauration facile.	Devrait			
3.	Continuité des activités et reprise après un sinistre	La solution prend en charge la sauvegarde quotidienne à distance hors site ainsi que la récupération des données.	Doit			
4.	Continuité des activités et reprise après un sinistre	L'objectif de délai de rétablissement (ODR) pour la restauration des données à partir de la sauvegarde est inférieur à 8 heures.	Devrait			
5.	Intelligence d'affaires	La solution s'intègre à un système de renseignements opérationnels qui peut effectuer, mais sans s'y limiter, l'exploration de données, le traitement analytique en ligne (OLAP), la vérification du tableau de bord équilibré, l'interrogation et la production de rapports.	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
6.	Gestion des relations avec la clientèle	La solution permet la gestion des organisations, de cabinets d'avocats, des avocats, des personnes et de leurs relations; et leurs personnes-ressources (adresses, numéros de téléphone, adresses électroniques).	Doit			
7.	Enregistrement numérique	La solution permet la gestion de l'enregistrement numérique d'une audience.	Devrait			
8.	Enregistrement numérique	La solution permet la rédaction de procès-verbaux pendant l'enregistrement numérique de l'audience.	Devrait			
9.	Gestion des documents et des dossiers	La solution est conforme à la <u>Norme pour les systèmes de gestion électronique des documents et des dossiers (SGEDD)</u> et aux <u>Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments – Module 2 (document PDF, anglais seulement)</u> du Conseil international des archives, afin de permettre une recherche et un tri accrus du contenu pertinent.	Doit			
10.	Gestion des documents et des dossiers	La solution prend en charge l'élaboration, la révision, le versionnage, les approbations, la distribution, l'importation et l'exportation, l'archivage et le stockage, la saisie, l'extraction (métadonnées), les droits d'accès et les autorisations, et l'administration des actes de procédure.	Doit			
11.	Gestion des documents et des dossiers	La solution offre, permet et prend en charge la fonctionnalité pour créer, mettre à jour, archiver et contrôler les versions des documents.	Doit			
12.	Gestion des documents et des dossiers	La solution fournit, active et prend en charge la fonctionnalité permettant de concevoir et d'affiner la requête en vue de la sélection du document, du contenu ou du modèle approprié et de	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
		l'assemblage de ces éléments à l'aide de métadonnées applicables à un fichier (un regroupement de documents liés) afin de réduire la saisie de données, réduire le temps passé à la relecture et réduire les risques associés aux erreurs humaines.				
13.	Gestion des documents et des dossiers	La solution saisit des renseignements de contrôle, comme, notamment, le nom de l'auteur, de l'éditeur et du destinataire de l'acheminement aux échelons supérieurs, le rôle de l'utilisateur, la création, la modification, la date d'échéance, le versionnage, l'état et la raison du changement.	Doit			
14.	Gestion des documents et des dossiers	La solution permet la distribution de documents à des fins de révision à des personnes ou à des groupes de personnes avec des parties verrouillées et non modifiables des documents.	Devrait			
15.	Gestion des documents et des dossiers	La solution permet la création, la réception et la saisie de documents et de dossiers.	Doit			
16.	Gestion des documents et des dossiers	La solution permet l'organisation de documents et de dossiers.	Doit			
17.	Gestion des documents et des dossiers	La solution permet l'utilisation et la diffusion de documents et de dossiers.	Doit			
18.	Gestion des documents et des dossiers	La solution permet la maintenance, la protection et la conservation des documents et des dossiers.	Doit			
19.	Gestion des documents et des dossiers	La solution permet d'éliminer des documents et des dossiers.	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité de calculer les périodes de conservation en fonction du calendrier de conservation approuvé et du déclencheur</li> <li>• Capacité d'ajouter des obligations de conservation pour des dossiers physiques et électroniques précis à des fins de litige afin d'empêcher la suppression même si la période de conservation est déjà expirée.</li> <li>• Capacité d'exécuter le processus d'élimination des dossiers lorsque la période de conservation est expirée et qu'il n'y a pas d'obligation de conservation. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capacité d'éliminer du système des instances d'enregistrements identifiés.</li> </ul> </li> </ul>				
20.	Gestion des éléments de preuve	La solution permet la gestion des éléments de preuve avant, pendant et après une audience.	Doit			
21.	Gestion financière	La solution permet la gestion des frais à percevoir lors du dépôt d'une procédure.	Doit			
22.	Gestion financière	La solution permet la gestion des comptes en fidéicomis, conformément aux instructions d'un membre de la Cour.	Doit			
23.	Gestion financière	La solution permet la gestion des revenus, des remboursements et du rapprochement.	Doit			
24.	Gestion financière	La solution permet d'ingérer des enregistrements de données de références de SAP S4 Hana.				
25.	Généralité	La solution appuie quatre tribunaux indépendants en fournissant à chaque tribunal sa zone de travail; un ensemble de flux de travail, de règles et de modèles; et un accès restreint selon les rôles fournis aux utilisateurs.	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
26.	Généralité	La solution soutient les activités du personnel et des membres des tribunaux dans plusieurs fuseaux horaires du Canada (p. ex., Atlantique, Est, Centre, Montagnes et Pacifique, ainsi que l'heure avancée).	Doit			
27.	Généralité	La solution prend en charge les appareils mobiles.	Pourrait			
28.	Environnement hôte	La solution doit fonctionner dans un environnement virtualisé ou dans un service infonuagique.	Doit			
29.	Identité et accès	La solution intègre des capacités de gestion de l'identité et de l'accès pour gérer les rôles, les droits d'accès des utilisateurs et les autorisations d'utiliser les diverses interfaces et composantes qui font partie de la solution et des outils.	Doit			
30.	Identité et accès	La solution permet à un utilisateur ayant les justificatifs d'identité appropriés de définir l'accès aux flux de travail, aux tâches, aux tableaux de bord, aux portails, aux rapports, aux analyses en fonction du type et du rôle de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs et d'autres aspects de la solution.	Doit			
31.	Identité et accès	La solution offre, active et prend en charge un contrôle d'accès manuel et automatisé, fondé sur des règles, axé sur les rôles et/ou sur des groupes.	Doit			
32.	Gestion des connaissances	La solution permet la gestion des connaissances. Par exemple, des fiches rapides sur la façon de traiter un document, des réponses à la foire aux questions (FAQ), des instructions étape par étape sur la façon d'exécuter une action.	Devrait			
33.	Langue	La solution est offerte dans les deux langues officielles du Canada : le français et l'anglais. Cela	Doit			



#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
		comprend, mais sans s'y limiter, l'interface utilisateur, notamment les modules d'administration; les outils d'aide; la documentation; les guides d'utilisation; les tutoriels; les aide-mémoire, etc.				
34.	Langue	La solution permet au SATJ de modifier les étiquettes, les messages et les noms des éléments de menu (mais sans s'y limiter) afin de les remplacer par la terminologie correspondante utilisée par chacun des tribunaux.	Doit			
35.	Langue	La solution offre une interface en français et en anglais pour accéder à la solution et permet le « basculement en direct » entre les langues pendant une séance de travail.	Devrait			
36.	Langue	La solution offre un soutien technique (qui s'appliquerait à la mise en œuvre, au déploiement, au lancement, à la maintenance et au soutien) en anglais.	Doit			
37.	Langue	La solution offre un soutien technique (qui s'appliquerait à la mise en œuvre, au déploiement, au lancement, à la maintenance et au soutien) en français.	Devrait			
38.	Enregistrement et vérification	La solution permet de saisir des données et des renseignements de vérification et d'autres événements dans les fichiers de journalisation.	Doit			
39.	Enregistrement et vérification	La solution permet aux utilisateurs autorisés de configurer ou de modifier les données et les renseignements de vérification saisis et analysés afin de répondre aux exigences changeantes.	Devrait			
40.	Disposition	La solution permet d'établir l'image de marque de l'interface utilisateur de la solution.	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
41.	Disposition	La solution permet aux utilisateurs de personnaliser leur propre page d'accueil du SGCG en fonction d'un ensemble d'éléments prédéfinis qui peuvent être ajoutés ou supprimés.	Devrait			
42.	Rendement	La solution offre un rendement optimal pour 1 000 utilisateurs internes simultanés du SATJ, qui peut être élargi pour prendre en charge plus de 2 000 à 3 000 utilisateurs.	Doit			
43.	Rendement	La solution prend en charge 200 utilisateurs externes simultanés des tribunaux.	Doit			
44.	Rendement	La solution offre un rendement optimal aux utilisateurs internes du SATJ, sans égard aux utilisateurs externes des tribunaux.	Devrait			
45.	Rendement	La solution présente chaque page ou écran demandé par un utilisateur en moins d'une seconde. Remarque : le SATJ compte des utilisateurs partout au Canada.	Devrait			
46.	Rendement	La solution sauvegarde des données et stocke des documents en tout temps avec une incidence minimale sur le rendement.	Doit			
47.	Rendement	La solution traite 10 millions de pages ajoutées par année.	Doit			
48.	Rendement	La solution permet une mise en œuvre unique du système assorti d'un espace de stockage électronique d'au moins 500 To. Le stockage est facilement extensible pour s'adapter à la demande.	Doit			
49.	Rendement	La solution fournit des délais de réponse adéquats pour les fonctions couramment exécutées dans des conditions normalisées, par exemple :	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>100 % du nombre total prévu d'utilisateurs internes du SATJ (1 000 utilisateurs connectés et actifs;</li> <li>3 000 000 de procédures existantes avec en moyenne 60 000 procédures ajoutées chaque année, et une croissance prévue de 10 % par année;</li> <li>50 000 000 pages est le volume total prévu qui sera géré par la solution dans 4 ans;               <ul style="list-style-type: none"> <li>10 000 000 pages par année avec un taux de croissance annuel de 10 %;</li> <li>100 000 pages numérisées d'actes de procédure en cours;</li> <li>300 000 pages correspondant à 10 % des pages pour les actes de procédures d'affaires classées;</li> <li>4 000 000 pages de documents électroniques existants;</li> </ul> </li> <li>des utilisateurs qui effectuent une combinaison de types d'opérations à divers taux;</li> <li>un rendement cohérent sur au moins dix tentatives d'opérations.</li> </ul>				
50.	Rendement	<p>La solution doit prévoir les délais de réponse suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>une recherche simple (au moyen d'un identificateur de l'instance) fournit une liste de documents connexes en une seconde;</li> <li>une recherche complexe (à l'aide de plus de</li> </ul>	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
		<p>quatre éléments de recherche) fournit une liste de procédures connexes et de leurs documents en moins de cinq secondes;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lorsque vous ouvrez un document, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les cinq premières pages sont visibles en moins d'une seconde pour les instances en cours;</li> <li>○ les cinq premières pages sont visibles en moins de dix secondes pour les procédures archivées;</li> </ul> </li> <li>• un document se ferme en moins d'une seconde.</li> </ul>				
51.	Rendement	Le téléchargement d'un document vers la solution, quelle que soit sa taille, est transparent pour un utilisateur interne. Remarque : la capacité de l'utilisateur interne de continuer à travailler n'est aucunement limitée lorsqu'il télécharge un document volumineux.	Devrait			
52.	Portail et tableaux de bord	La solution recueille des renseignements de différentes sources et crée un point d'accès unique pour afficher le contenu et les renseignements en fonction de l'utilisateur et de l'objectif visés.	Doit			
53.	Portail et tableaux de bord	La solution permet la personnalisation de tout tableau de bord ou portail inhérent. Si aucune intégration n'est disponible, la solution fournit les outils nécessaires pour élaborer et définir le contenu, les renseignements et les activités que l'utilisateur visé peut effectuer dans son tableau de bord et son portail respectifs.	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
54.	Métadonnées pour la tenue de documents	<p>La solution est conforme à la <a href="#">Norme sur les métadonnées</a>– Annexe B : Exigences en matière de métadonnées pour la tenue de documents afin de permettre une plus grande capacité de recherche et de tri du contenu pertinent.</p> <p>La solution saisit des renseignements de contrôle, comme, notamment, le nom de l'auteur, de l'éditeur et du destinataire de l'acheminement aux échelons supérieurs, le rôle de l'utilisateur, la création, la modification, la date d'échéance, le versionnage, l'état et la raison du changement.</p>	Doit			
55.	Rapports et statistiques	La solution offre, active et prend en charge la fonctionnalité permettant aux utilisateurs de produire des rapports en utilisant des formats prédéfinis et des formats ponctuels.	Doit			
56.	Rapports et statistiques	<p>La solution permet, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de créer des rapports à l'aide des données et des métadonnées recueillies par le SGCG;</li> <li>d'afficher et de visualiser les données dans divers formats; de mettre en forme des tableaux, des matrices, des graphiques et des rapports en format libre dans un tableau de bord;</li> <li>de créer et de sauvegarder des rapports ponctuels à la volée.</li> </ul>	Doit			
57.	Rapports et statistiques	La solution est dotée, mais sans s'y limiter, d'une gamme de filtres, de menus déroulants, de segments et de fonctions de recherche, de découverte et d'extraction de données, de traitement analytique en ligne (OLAP), d'extraction de données, d'exploration de données	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
		interactives, de tableau de bord équilibré, d'analyses et de modélisation.				
58.	Moteur de recherche	La solution permet de faire des recherches dans n'importe quel champ de données ou métadonnées recueillies par le SGCG.	Doit			
59.	Moteur de recherche	La solution permet de chercher le contenu des documents insérés à l'appui d'une instance.	Doit			
60.	Sécurité	Les données ou les documents recueillis par la solution se trouvent au Canada.	Doit			
61.	Sécurité	La solution comprend des caractéristiques et des fonctionnalités de sécurité comme, sans s'y limiter, les signatures numériques fondées sur des certificats, le chiffrement et la communication réseau sécurisée SSL ou TLS.	Doit			
62.	Sécurité	La solution devrait être conforme aux normes ITSG-33 du Centre de la sécurité des télécommunications (CST) <sup>4</sup> pour les produits protégés B.				
63.	Sécurité	La solution répond aux normes de la série ISO 27000, le cas échéant.	Devrait			
64.	Sécurité	La solution prend en charge l'authentification à deux facteurs (RSA avec jetons) (c.-à-d. ouverture de session et mot de passe PLUS un jeton pour l'authentification).	Doit			
65.	Sécurité	La solution tire parti des solutions de répertoire existantes pour les comptes et l'accès	Devrait			
66.	Sécurité	La solution tire parti des solutions de répertoire existantes pour la gestion des groupes	Devrait			

<sup>4</sup> <https://cyber.gc.ca/en/guidance/annex-3a-security-control-catalogue-itsg-33>

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
67.	Sécurité	La solution est configurée pour être accessible aux utilisateurs des tribunaux et au public par l'entremise de l'extranet du GC et par Internet.	Devrait			
68.	Gestion des timbres	La solution et les outils connexes permettent au SATJ de créer des timbres à appliquer aux documents, n'importe où sur la page sélectionnée ou consultée, et les renseignements requis pour le timbre sont remplis automatiquement.	Doit			
69.	Gestion des modèles	La solution permet la gestion des modèles de documents avec les renseignements requis.	Doit			
70.	Gestion des modèles	La solution permet d'assembler des documents en fonction d'un modèle et des renseignements qui se trouvent dans la base de données, comme il est indiqué dans le modèle.	Doit			
71.	Gestion des modèles	La solution permet de créer des modèles en utilisant MS-Word 2010 ou une version plus récente.	Devrait			
72.	Analyse de l'utilisation	La solution fournit un outil qui recueille des données sur l'utilisation afin de permettre à l'organisation de comprendre et d'optimiser l'utilisation de la solution. Cela comprend le Web analytique ou l'analyse du comportement des utilisateurs.	Devrait			
73.	Accessibilité du Web	Les composantes ou les modules Web de la solution sont conformes à l'Initiative pour l'accessibilité du Web (IAW), aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, à la norme ISO/CEI 40500:2012, à la norme WCAG 2.0 Conformité et à la Norme sur l'accessibilité des sites Web.	Doit			

#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
74.	Service Web – Interface de programmation d'applications (API)	La solution permet de communiquer avec d'autres applications au moyen d'API : SOAP, REST ou autres.	Doit			
75.	Service Web – Interface de programmation d'applications (API)	La solution comprend des interfaces de programme d'applications (API) ou fournit les éléments de base pour les créer afin de faciliter l'intégration aux systèmes et outils internes et externes et leur interaction. Par exemple, la solution peut prendre en charge l'intégration aux systèmes et outils existants du GC ou externes.	Doit			
76.	Moteurs de flux de travail et règles	La solution permet la création de nouvelles pages Web pour le soutien des flux de travail du greffe et de la magistrature. Ces nouvelles pages pourraient contenir des renseignements déjà disponibles dans la solution ou de nouveaux renseignements requis pour un flux de travail.	Doit			
77.	Moteurs de flux de travail et règles	La solution offre la souplesse nécessaire pour concevoir et modéliser des flux de travail manuels et automatisés.	Doit			
78.	Moteurs de flux de travail et règles	La solution permet de définir les conditions, les dépendances et les actions des règles pour une seule tâche ou un ensemble de tâches dans un flux de travail.	Doit			
79.	Moteurs de flux de travail et règles	La solution a la capacité de s'adapter et de permettre des rajustements aux flux de travail pour tenir compte de nouvelles situations, des difficultés imprévues et des défaillances.	Doit			



#	Catégorie	Description	Priorité (MSCW)	Complètement	Partiellement	Ne le fait pas
80.	Moteurs de flux de travail et règles	La solution permet à l'utilisateur de planifier, de programmer, d'attribuer et de visualiser la charge de travail, d'en donner un avis et d'établir des rapports y afférents.	Doit			
81.	Moteurs de flux de travail et règles	La solution permet à un utilisateur d'afficher dans un format graphique (diagramme) le flux de travail conçu ou le flux de travail en cour d'exécution.	Devrait			
82.	Exigences du système du poste de travail	La solution prend en charge le navigateur Internet MS IE 11 et MS Edge, et deux versions principales précédentes pour le GC.	Doit			
83.	Exigences du système du poste de travail	La solution prend en charge Google Chrome, Mozilla Firefox et Safari.	Devrait			
84.	Exigences du système du poste de travail	La solution fonctionne sous MS Windows 10.	Doit			
85.	Exigences du système du poste de travail	La solution fonctionne sous le système d'exploitation MAC.	Devrait			
86.	Exigences du système du poste de travail	La solution offre un rendement optimal sur un poste de travail doté des caractéristiques suivantes : 1. Processeur : 2,5 GHz Dual Core 2. Mémoire vive : 4 Go 3. Lecteur de disque dur de 320 Go 4. Affichage : 1920X1080	Devrait			
87.	Exigences du système du poste de travail	La solution prend en charge l'utilisation de MS Office 2010 ou d'un niveau supérieur.	Doit			

## 7 Le SGCG et le modèle de capacité de SATJ

Le SGCG contribuera à la prestation des capacités suivantes. Le SATJ pourrait utiliser les renseignements recueillis dans le SGCG pour encadrer les activités réalisées dans le cadre de ces capacités.

Niveau de capacité 1	Niveau de capacité 2	Niveau de capacité 3
Gestion des lois et des politiques	Gestion des lois et des règlements	Évaluation des lois et des règlements
	Gestion des politiques	Évaluation et orientation des politiques
Planification organisationnelle	Planification financière	Planification budgétaire
		Planification des investissements stratégiques
	Planification intégrée	Gestion de portefeuille
		Architecture organisationnelle
Gestion des résultats	Planification des programmes et des services	Harmonisation des programmes
	Gestion du gouvernement et de la surveillance	Mise en œuvre de la gouvernance
	Gestion du rendement	Mesure du rendement
	Gestion du cadre de présentation des rapports	Rapports stratégiques, tactiques et opérationnels
Gestion des ressources gouvernementales	Gestion financière	Surveillance des rapports
		Établissement des coûts et gestion du financement
	Gestion des ressources humaines	Gestion de l'effectif
	Gestion de la technologie	Gestion de l'infrastructure de la TI
		Gestion de la sécurité de la TI
Gestion ministérielle	Gestion des communications	Opérations des TI
		Gestion des affaires publiques
	Gestion des interruptions des activités	Gestion des marques
		Gestion de la continuité des activités (PCA)
	Gestion du changement	Gestion de la reprise après un sinistre
		Conception du changement

Niveau de capacité 1	Niveau de capacité 2	Niveau de capacité 3
		Mise en œuvre du changement
		Surveillance du changement
Amélioration des résultats	Gestion de la qualité	
	Intelligence d'affaires	
	Perfectionnement et formation	
	Amélioration continue	
Prestation de programmes et de services	Gestion de la sécurité ministérielle	

Le SGCG mettra à profit les capacités suivantes nécessaires aux activités des tribunaux Voici les capacités dont disposera le SATJ :

Niveau de capacité 1	Niveau de capacité 2	Niveau de capacité 3
Prestation de programmes et de services	Gestion des cours et du greffe	Traitement des documents
		Gestion des audiences
		Prise de décisions
		Gestion des plaideurs, des parties et des intervenants
		Gestion des instances
		Gestion des éléments de preuve
	Recherche de procédures et de décisions et requêtes	
	Partage et diffusion des renseignements	
	Gestion des recettes et des revenus	Gestion des recettes
		Gestion du rapprochement
		Gestion des rajustements
		Gestion des comptes en fidéicommiss
		Gestion de la constatation des revenus
		Production de déclarations et de rapports
		Gestion des frais
Gestion des relations	Gestion de la correspondance	Gestion de la correspondance entrante
		Gestion de la correspondance sortante

Niveau de capacité 1	Niveau de capacité 2	Niveau de capacité 3
		Gestion du contenu de la correspondance
	Gestion des intervenants	Gestion de l'identification et de l'accès

Le SGCG aura besoin des capacités suivantes pour prendre en charge les capacités livrées.

Niveau de capacité 1	Niveau de capacité 2	Niveau de capacité 3
Facilitateurs d'affaires	Sécurité de l'information	Protection des données
		Vérification des données
		Surveillance des données
		Communication des données
	Gestion des dossiers	Conservation
		Élimination
		Gestion du cycle de vie
	Gestion des documents	Entreposage des documents
		Récupération de documents
		Gestion des métadonnées
		Gestion de la nomenclature
		Gestion des versions
		Gestion des dossiers physiques
		Numérisation des documents
		Reconnaissance optique des caractères
		Visualisation de documents
		Manipulation de documents
	Automatisation des processus	Gestion des solutions administratives
		Gestion de l'intégration
		Gestion des règles administratives
	Gestion du mode de prestation de services	En ligne
		En personne
		Par télécopieur
		Par téléphone
		Par courrier
		Par courrier électronique



## 8 Annexes

### Annexe A - Glossaire des acronymes et des termes

Fournir tous les acronymes au complet et définir tous les termes nécessaires pour bien comprendre l'analyse de rentabilisation.

Acronymes	En version intégrale
ANS	Accord sur les niveaux de service
API	Interface de programmation d'applications
ARC	Agence du revenu du Canada
CACM	Cour d'appel de la cour martiale
CAF	Cour d'appel fédérale
CCI	Cour canadienne de l'impôt
CF	Cour fédérale
CST	Centre de la sécurité des télécommunications du Canada
DP	Demande de proposition
DR	Demande de renseignements
e	électronique
ETP	équivalents temps plein
FAQ	Foire aux questions
GC	Gouvernement du Canada
IAW	Accessibilité du Web
LDN	Loi sur la défense nationale
m	Millions
MS	Microsoft
ODR	Objectif de délai de rétablissement
OLAP	Traitement analytique en ligne
RVI	Réponse vocale interactive
SAP	Système des Appels Plus

Acronymes	En version intégrale
SATJ	Service administratif des tribunaux judiciaires
SGCG	Système de gestion des cours et du greffe
GFGC	Système de gestion financière du gouvernement du Canada (SAP)
SOAP	Protocole SOAP
STK	Intervenant
TI	Technologies de l'information
WCAG	Règles pour l'accessibilité des contenus Web

Terme	Définition
Entrées enregistrées	Les entrées enregistrées sont des entrées manuelles faites dans les demandes opérationnelles courantes qui représentent des documents produits par des membres des tribunaux ou du personnel des tribunaux, ou des documents déposés par les parties. Elles servent également à enregistrer les événements pour lesquels aucun document n'a été créé ou soumis, comme une demande d'ajournement.
CléGC	La norme du gouvernement du Canada pour l'identification des utilisateurs externes.
Procédures	Une contestation judiciaire; la totalité ou une partie d'une cause entendue et tranchée par un tribunal, un organisme administratif ou une autre autorité judiciaire. Toute mesure ou action juridique prise suivant les directives ou sous l'autorité d'un tribunal ou d'un organisme; les mesures nécessaires pour mener ou contester une action.
Solution GFGC (SAP S4/Hana)	La Solution gestion des finances et du matériel du GC (GFGC) est un système d'affaires conçu pour la transformation de la gestion financière qui permettra de moderniser et de normaliser le modèle opérationnel de la gestion financière de l'ensemble du gouvernement, et est fondée sur les plus récentes technologies de SAP et les meilleures pratiques commerciales. Cette solution, s'alignant sur les processus d'affaires, permet aux gestionnaires un accès direct, uniforme et fiable aux données financières et de rendement (plutôt que de se fier hors ligne à des feuilles de calcul de type « livres noirs »).
Grande disponibilité	Grande disponibilité fait référence à des systèmes qui sont durables et susceptible de fonctionner en continu sans défaut pour une longue période de temps. Le terme sous-entend que les pièces d'un système ont été entièrement testés et, dans de nombreux cas, qu'il y a des mesures d'adaptation par défaut sous la forme d'éléments redondants.



## Annexe B – Définitions des intervenants du SGCG

Les intervenants comprennent : les tribunaux et la magistrature; les plaideurs et les parties, y compris les ministères et organismes gouvernementaux; les avocats; les membres du public; les associations du Barreau; le SATJ en tant qu'organisation; les employés du SATJ qui soutiennent la magistrature (Services judiciaires et du greffe). Les intervenants sont définis ci-après.

Nom	Définition
Membre de la Cour	Un membre de la Cour est un juge en chef, un juge en chef adjoint, un juge, un juge surnuméraire, un juge suppléant ou un protonotaire de l'un des quatre tribunaux fédéraux.
Partie ou plaideur	Une partie ou un plaideur est un cabinet d'avocats, un avocat, un plaideur non représenté ou un organisme gouvernemental (y compris les ministères et organismes, selon la définition ci-après) qui plaide devant les tribunaux. Les parties et les plaideurs comprennent le ministère de la Justice et l'Agence du revenu du Canada.
Organisation gouvernementale	Les ministères (p. ex., ministère de la Justice, ministère des Finances, etc.) et organismes (p. ex., ARC) nommés à l'Annexe I et d'autres secteurs de l'administration publique fédérale nommés à l'annexe IV de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> (LGFP), ainsi que les tribunaux administratifs.
Membre du public	Un membre du public est une personne qui n'est peut-être pas une partie, mais qui a un intérêt dans une affaire ou dans les activités des tribunaux.
SATJ	Le SATJ est l'organisation qui comprend tous les employés des services judiciaires et du greffe et des services ministériels desservant les quatre tribunaux fédéraux.
Tribunal	Un tribunal est la représentation de l'organisation qui appuie les activités d'un tribunal. Il comprend les membres du tribunal, les services judiciaires et du greffe.
Greffe	Les greffes comprennent le personnel responsable du traitement des documents juridiques, fournissant des renseignements aux plaideurs sur les procédures judiciaires, conservant les archives des tribunaux, participant aux audiences, offrant son soutien et son aide à l'exécution des ordonnances des tribunaux et travaillant en étroite collaboration avec les bureaux des quatre juges en chef afin de veiller à ce que les affaires soient entendues et que les décisions soient rendues rapidement. Chaque tribunal a son greffe, ses services judiciaires et ses règles et processus connexes.

Services judiciaires	Les services judiciaires offrent des services juridiques et un soutien administratif judiciaire pour aider les membres des tribunaux à s'acquitter de leurs fonctions judiciaires.
Finances	Les finances représentent l'ensemble du personnel qui appuie les activités financières du SATJ.
Utilisateur des tribunaux	Décrit de façon générale les personnes et les organisations qui interagissent avec les tribunaux, y compris les plaideurs, les parties, les avocats et les témoins qui participent aux procédures, ainsi que les membres du public qui assistent aux procédures ouvertes ou qui cherchent à obtenir des renseignements sur les tribunaux (p. ex., une décision judiciaire).
Utilisateur	Dans le contexte de la solution du SGCG, le terme « utilisateur » désigne une personne qui utilise un ou plusieurs services, systèmes, fonctions, portails ou interfaces de la solution du SGCG. Un utilisateur interne est un membre d'un tribunal ou un employé du SATJ. Un utilisateur externe est une personne ou une organisation à l'extérieur des tribunaux et du SATJ.

## Annexe C – Exemples d'exigences relatives aux intervenants du SGCG

Voici un échantillon des exigences relatives aux intervenants cernées à ce jour.

Exigence ID	Exigence
STK-01	En tant que partie à une instance judiciaire, je veux présenter des documents judiciaires par voie électronique.
STK-02	En tant que partie à une instance judiciaire, je veux payer mes frais de justice par voie électronique, au besoin.
STK-03	En tant que partie à une procédure judiciaire, je veux voir mes procédures judiciaires et mes documents par voie électronique.
STK-04	En tant que partie à une instance judiciaire, je veux gérer ma disponibilité pour les audiences.
STK-05	En tant que partie à une instance judiciaire, je veux gérer mon profil et celui de mon organisation, le cas échéant.
STK-06	En tant que membre du public, je veux voir les procédures judiciaires et les documents publics par voie électronique.
STK-07	En tant que membre du public, je veux consulter le rôle des tribunaux par voie électronique.
STK-08	En tant que greffe du tribunal, je veux être capable de gérer les documents judiciaires déposés.
STK-09	En tant que greffe du tribunal, je veux communiquer avec les parties selon le mode de leur choix.
STK-10	En tant que greffe du tribunal, je veux gérer une instance judiciaire.
STK-11	En tant que greffe du tribunal, je veux gérer les renseignements sur les profils des parties.
STK-12	En tant que greffe du tribunal, je veux coordonner les services requis conformément aux exigences du président du tribunal.
STK-13	En tant que greffe du tribunal, je veux gérer les transcriptions électroniques afin qu'elles soient conservées et mises à la disposition du tribunal et des parties.
STK-14	En tant que greffe du tribunal, je veux gérer les communications avec les parties et le public.
STK-15	En tant que greffe du tribunal, je veux gérer la correspondance générale.
STK-16	En tant que greffe du tribunal, je veux appuyer la tenue d'une audience.

Exigence ID	Exigence
STK-17	En tant que greffe du tribunal, je veux gérer l'audition de la preuve et les pièces déposées au tribunal.
STK-18	En tant que greffe du tribunal, je veux prendre les procès-verbaux.
STK-19	En tant que membre des services judiciaires du tribunal, je veux aider dans une procédure judiciaire.
STK-20	En tant que membre des services judiciaires du tribunal, je veux effectuer une recherche dans les documents judiciaires et consigner la recherche effectuée dans le cadre d'une instance judiciaire afin de pouvoir conseiller le juge.
STK-21	En tant que membre des services judiciaires du tribunal, je veux gérer le rôle et les affectations du tribunal de façon à ce que les activités du tribunal progressent efficacement (membres de la Cour, salle d'audience, personnel).
STK-22	En tant que membre des services judiciaires du tribunal, je veux faire traduire et publier les décisions pour les rendre accessibles aux parties et au public.
STK-23	En tant que membre du tribunal, je veux voir les procédures judiciaires et leurs documents pour donner des instructions aux services judiciaires et du greffe et me préparer à une audience.
STK-24	En tant que membre du tribunal, je veux rédiger une décision afin qu'elle soit traduite, publiée et rendue accessible aux parties et au public.
STK-25	En tant que membre du tribunal, lorsque je me trouve en salle d'audience, je veux annoter les documents et les pièces des procédures judiciaires.
STK-26	En tant que greffe dans la salle d'audience, je veux annoter les documents et les pièces des procédures judiciaires.
STK-27	En tant que membre des finances, je veux gérer des comptes en fidéicommiss.
STK-28	En tant que membre des finances, je veux gérer les frais de justice.
STK-29	En tant que membre des finances, je veux gérer les revenus.
STK-30	En tant que membre des finances, je veux gérer les remboursements.
STK-31	En tant que membre des finances, je veux gérer les rapprochements.
STK-32	En tant que membre des services intégrés, je veux gérer le processus de traduction, l'accessibilité, l'approbation et la publication des décisions afin que les tribunaux et le SATJ puissent répondre à leurs exigences et les mettre à la disposition des parties et du public en temps opportun.

Exigence ID	Exigence
STK-33	En tant que membre des services intégrés, je veux publier les décisions afin qu'elles soient accessibles au public.
STK-34	En tant qu'utilisateur interne, je veux effectuer une recherche sur les procédures judiciaires et les documents connexes et les consulter.
STK-35	En tant que tribunal, je veux définir le modèle de correspondance du tribunal et son contenu.
STK-36	En tant que tribunal, je veux définir le flux des travaux requis pour traiter un document et une instance de mon tribunal.
STK-37	En tant que tribunal, je veux définir les règles régissant le traitement des documents et les procédures de mon tribunal.
STK-38	En tant que membre du SATJ et en tant que tribunal, je veux produire des statistiques et des rapports.