



# DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)

## VISANT LE

### MODÈLE OPÉRATIONNEL DES SERVICES LINGUISTIQUES (MOSL) DE LA SCHL

**Date d'émission :**  
26 février 2019

**N° de la DR :**  
DR-000079

**Date de clôture :**  
22 mars 2019, à 11 h, heure locale d'Ottawa

**Renseignements :**  
Daniela Michaud  
Agente principale, Approvisionnement

Courriel : [dcmichau@cmhc-schl.gc.ca](mailto:dcmichau@cmhc-schl.gc.ca)

## 1. INTRODUCTION

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada. À la SCHL, nous croyons que tout le monde au Canada devrait avoir un chez-soi et qu'un système de logement de classe mondiale peut être la pierre angulaire d'une société prospère et inclusive.

Nous travaillons avec les organismes communautaires, le secteur privé, les organismes sans but lucratif et tous les ordres de gouvernement pour contribuer à la stabilité du système financier, faciliter l'accès au logement pour les Canadiens qui en ont besoin et offrir des résultats de recherches et des conseils objectifs en matière de logement aux gouvernements, aux particuliers et au secteur de l'habitation.

La SCHL est une société d'État qui rend des comptes au Parlement par l'entremise du ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social.

Nos 2 000 employés travaillent aux quatre coins du Canada et ont une incidence sur l'ensemble du système de logement.

*Vous trouverez un profil complet de la Société à l'adresse [www.cmhc-schl.gc.ca](http://www.cmhc-schl.gc.ca)*

## 2. TABLEAU DES DÉFINITIONS

|            |  |
|------------|--|
| AN         | Anglais  |
| APM        | Avis de projet de marché   |
| DP         | Demande de propositions  |
| DR         | Demande de renseignements  |
| FR         | Français   |
| MOSL       | modèle opérationnel des services linguistiques   |
| Proposants | Fournisseurs potentiels qui soumettent une proposition en réponse à la DP  |
| Répondants | Fournisseurs potentiels qui soumettent une réponse à la DR   |
| SCHL       | Société canadienne d'hypothèques et de logement  |
| Secteur    | Fournisseurs ou entreprises capables de gérer des services linguistiques, en particulier dans un contexte de traduction. |

## 3. OBJET

Cette Demande de renseignements (DR) a pour but d'obtenir de l'information auprès du Secteur sur sa capacité de soutenir le nouveau modèle opérationnel des Services linguistiques (MOSL) de la SCHL. Les services à offrir comportent la traduction (de l'anglais canadien au français canadien et du français canadien à l'anglais canadien – possibilité d'effectuer exceptionnellement des traductions à partir de l'AN ou du FR vers d'autres langues). Nous sommes aussi à la recherche d'une solution technologique permettant de gérer les demandes de services – et les flux de travaux qui en découlent – de manière efficace et efficiente.

Avec cette DR, la SCHL souhaite obtenir des commentaires ainsi que des idées et solutions novatrices de la part du Secteur sur la meilleure façon d'uniformiser, de simplifier et d'automatiser le flux de travaux et sa gestion. Les solutions proposées par les Répondants permettront à la SCHL d'améliorer son efficacité opérationnelle et d'offrir des services encore meilleurs pour le Canada et les Canadiens.

## 4. CONTEXTE / SITUATION ACTUELLE

Dans le contexte actuel, la SCHL répond elle-même à la plupart de ses besoins de traduction et confie à des pigistes environ 15 % des textes traités par son groupe des Services linguistiques (soit quelque 10 millions de mots par année). D'ici au mois de septembre 2019, la SCHL entend faire passer la proportion de services de traduction qu'elle confie à l'externe de 15 % à 95 %.

Le groupe des Services linguistiques offre divers services à l'ensemble des divisions, secteurs et secteurs d'activité de la SCHL. Il emploie actuellement 26 traducteurs et réviseurs permanents et à contrat, 1 coordonnateur de services, 1 associée aux contrats, 2 adjointes administratives, 1 chef d'équipe et 1 gestionnaire. Les demandes de service sont traitées par les adjointes administratives. Ces dernières produisent un compte de mots et effectuent une première analyse de la demande en recherchant, au moyen de LogiTerm, les documents connexes déjà traduits susceptibles d'être utiles au traducteur. Le dossier est ensuite acheminé au coordonnateur de services pour qu'il procède à une analyse approfondie. En fonction de certains critères, celui-ci confirme l'échéance demandée ou la renégocie. Il attribue ensuite la tâche à un traducteur interne ou demande à l'associée aux contrats de l'envoyer à l'un de nos fournisseurs de services. Si le travail est fait à l'interne, le traducteur peut demander à un collègue de le réviser s'il le juge nécessaire. Dans certains cas particuliers, cette révision est obligatoire. Une fois la révision terminée, le document traduit est envoyé à la personne qui en a fait la demande. Si le travail doit être fait par l'un de nos fournisseurs externes, alors les documents de référence et la terminologie appropriée à utiliser sont acheminés en même temps que toutes les instructions requises. Le document traduit est ensuite révisé attentivement par un traducteur interne qui connaît bien le domaine en question. Si le temps presse, un simple contrôle de la qualité est effectué. Dans de très rares cas, le travail peut être rendu directement au demandeur. Si le travail accompli par le fournisseur de services est insatisfaisant, une pénalité peut être imposée (clause prévue au contrat). Un suivi est fait au besoin. Tous les services linguistiques fournis sont rétrofacturés aux demandeurs internes, des rapports étant produits chaque mois à cet égard. Les factures de nos fournisseurs externes sont versées régulièrement dans notre système d'approvisionnement et font l'objet d'une vérification par l'associée aux contrats relativement aux travaux effectués.

La SCHL utilise actuellement son système LinguaNotes, une application de Lotus Notes, pour gérer toutes les demandes de services linguistiques. Lotus Notes sera progressivement abandonné au cours de 2019, en même temps que le passage au nouveau MOSL. Pour accéder à son corpus de textes traduits, la SCHL utilise LogiTerm, un logiciel qui peut servir à la traduction automatique. Sa base de terminologie est également liée au corpus. Bien que LogiTerm réponde bien aux besoins de la SCHL, les Répondants sont invités à suggérer des solutions de rechange dans leur proposition. La SCHL pourrait les envisager si elle estime qu'elles sont réalisables et rentables. La Société cherche à automatiser les tâches fastidieuses et répétitives (compter des mots, renommer des fichiers, aligner des documents, etc.) dans la mesure du possible.

Veuillez consulter l'annexe A pour avoir un aperçu du MOSL actuel de la SCHL.

## 5. BESOINS

En s'adressant au Secteur afin de savoir quelles solutions existent pour gérer des services linguistiques, la SCHL cherche à réaliser des gains d'efficacité à l'égard des besoins opérationnels suivants :

- Services de traduction, de concordance et de relecture : environ 45 000 mots par jour en français canadien et en anglais canadien. L'accès à certains documents exige une attestation de sécurité « secret » du gouvernement du Canada.
- Le nouveau MOSL de la SCHL limite les traductions effectuées à l'interne et transfère le travail et/ou ses employés au(x) Proposant(s) sélectionné(s).
- Portail d'accueil accessible aux Services linguistiques, aux employés de la SCHL (environ 2 000) et aux fournisseurs externes de services linguistiques.
- Gestion du flux de travaux en temps réel
- Gestion de la charge de travail en temps réel
- Gestion du corpus et de la terminologie
- Outils de traduction assistée par ordinateur (TAO)

- Outils d'assurance de la qualité
- Activités d'analyse, de rapport et d'audit
- Interopérabilité avec la gestion financière
- Gestion de la sécurité
- Gestion de l'adaptabilité
- Gestion des documents

## 6. STRATÉGIE D'ACQUISITION

La SCHL a l'intention de lancer un processus d'approvisionnement en 4 étapes désigné par le numéro 000079.

|           |   |   |  |
|-----------|---|---|--|
| Étape 1 : | Recherche d'entreprises compétentes             | → | Demande de renseignements (DR)           |
| Étape 2 : | Résumé des exigences techniques et obligatoires | → | Avis de projet de marché (APM)           |
| Étape 3 : | Sélection du ou des fournisseurs                | → | Demande de propositions (DP)             |
| Étape 4 : | Passation du marché                             | → | Négociation et ratification de l'entente |

### Étape 1 : DR

Les réponses soumises à cette DR ne sont pas exécutoires. L'émission de la DR ne doit pas être interprétée comme un quelconque engagement de la part de la SCHL ni comme une autorisation d'entreprendre des activités aux termes de l'article 5 ci-dessus.

Le but premier de cette DR est d'obtenir les commentaires des Répondants au sujet des besoins, des solutions, des technologies, des tendances, etc. comme le précise la section 3 ci-dessus.

### Étape 2 : APM

Un résumé des exigences techniques et obligatoires sera publié dans le cadre de l'APM et les Répondants seront invités à faire part de leur intérêt à répondre à une DP subséquente.

Les soumissions écrites qui respectent toutes les exigences obligatoires seront considérées comme admissibles et le processus passera à l'Étape 3, c'est-à-dire la DP. Les réponses soumises à l'APM ne seront pas exécutoires. L'émission de l'APM ne doit pas être interprétée comme un quelconque engagement de la part de la SCHL ni comme une autorisation d'entreprendre des activités connexes.

### Étape 3 : DP

Les Répondants qui soumettront une réponse satisfaisant aux exigences de l'APM pourraient être invités à déposer une proposition complète. Les propositions complètes seront évaluées conformément aux critères d'évaluation énoncés dans la DP. Les proposants présélectionnés pourront entamer des négociations avec la SCHL.

### Étape 4 : Passation du marché

Le ou les proposants retenus dans le cadre de la DP pourront entreprendre des négociations avec la SCHL et signer une entente.

## 7. EXAMEN DES RÉPONSES À LA DR

La SCHL se réserve le droit de demander des précisions supplémentaires durant l'examen des réponses à la présente DR et d'examiner une modification subséquente de la réponse soumise par un Répondant.

La SCHL passera en revue les commentaires soumis par les entreprises du Secteur et les intégrera, en fonction de ses besoins, à l'élaboration de l'APM ou de la DP.

La SCHL ne remboursera aucun coût engagé relativement à la préparation et à la présentation par le Répondant d'une réponse à cette demande de renseignements. Tous les coûts relèvent de la seule responsabilité du Répondant.

## 8. AUCUNE OBLIGATION

La publication de la présente DR ne crée aucune obligation pour la SCHL de lancer un processus d'approvisionnement concurrentiel subséquent et ne l'oblige pas, légalement ou autrement, à conclure une entente avec des Répondants ou à accepter des suggestions venant de ces derniers.

Ce processus de DR ne constitue pas une invitation à soumissionner et un contrat ne résultera pas de cette demande.

## 9. CONFIDENTIALITÉ

Les renseignements recueillis auprès des Répondants au moyen de la DR sont assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information*. Les Répondants doivent désigner comme telle toute information soumise qui est de nature confidentielle ou exclusive. La SCHL ne divulguera aucun renseignement que les Répondants désigneront comme étant de nature confidentielle ou exclusive.

## 10. LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS NE SERONT PAS RETOURNÉS

Les réponses à la DR et tous les renseignements et documents connexes fournis par les Répondants ne seront pas retournés.

## 11. L'INFORMATION FOURNIE DANS LA DR EST ESTIMATIVE

La SCHL n'affirme ni ne garantit que l'information contenue dans la DR ou diffusée au moyen d'addenda est rigoureusement exacte. Les quantités indiquées ou les données contenues dans cette DR, ou encore diffusées au moyen d'addenda, sont des estimations offertes uniquement à titre indicatif.

## 12. LANGUE

Les Répondants peuvent donner suite à la DR dans l'une des deux langues officielles du Canada (à savoir le français ou l'anglais).

## 13. LOI APPLICABLE

Le processus de DR est régi par les lois de la province de l'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables, et doit être interprété conformément à celles-ci.

## 14. OBJECTIFS DE LA RÉPONSE À LA DR

Cette DR est affichée sur [achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca) afin de permettre aux secteurs privé et public d'en prendre connaissance et d'y répondre. Les réponses reçues aideront la SCHL à mettre au point ses exigences et à établir des objectifs et des résultats réalistes.

La SCHL va analyser tous les commentaires fournis et les synthétiser dans un document technique ou dans le cadre d'exigences obligatoires, puis elle affichera un APM avec résumé sur [achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca).

## 15. RECOMMANDATIONS DU SECTEUR (RÉPONDANTS)

Les recommandations formulées par le Secteur qui ne restreignent pas la portée du concours seront prises en considération. Les recommandations qui favorisent une solution en particulier seront envisagées, mais la SCHL se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute recommandation.

## 16. CADRE DE RÉFÉRENCE

- S'ils ont des questions au sujet des besoins indiqués, les Répondants doivent faire parvenir leurs demandes de renseignements à la SCHL (Daniela Michaud), à l'adresse suivante :

[dcmichau@cmhc-schl.gc.ca](mailto:dcmichau@cmhc-schl.gc.ca) et à  
[ProcurementSourcing\\_Sourcesd'approvisionnement@cmhc-schl.gc.ca](mailto:ProcurementSourcing_Sourcesd'approvisionnement@cmhc-schl.gc.ca)

**au plus tard à 14 h (H.E.) le 4 mars 2019.** Les réponses aux questions seront affichées le **15 mars 2019**, sauf si elles sont de nature exclusive ou confidentielle.

- La SCHL demande que les réponses à la DR soient fournies par courriel à la SCHL (Daniela Michaud) **au plus tard à 11 h (H.E.) le 22 mars 2019.**
- La SCHL se réserve le droit de demander des détails à l'appui et de procéder à la validation de l'information, des qualifications et des capacités des Répondants.
- La SCHL se réserve aussi le droit d'annuler la présente DR n'importe quand et de s'abstenir de lancer un APM ou une DP.
- Ni la présente DR ni aucun autre processus de sélection subséquent n'imposera à la SCHL l'obligation ou la responsabilité (i) d'exécuter un contrat avec un Répondant et (ii) d'assumer les coûts engagés par un Répondant pour répondre à la présente DR. En soumettant une réponse à la présente DR, les Répondants renoncent à tout droit de réclamer des coûts ou des dédommagements ou à tout autre recours contre la SCHL relativement à la présente DR ou à toute DP subséquente ou tout autre processus de sélection.

## 17. RÉPONSE À LA DR

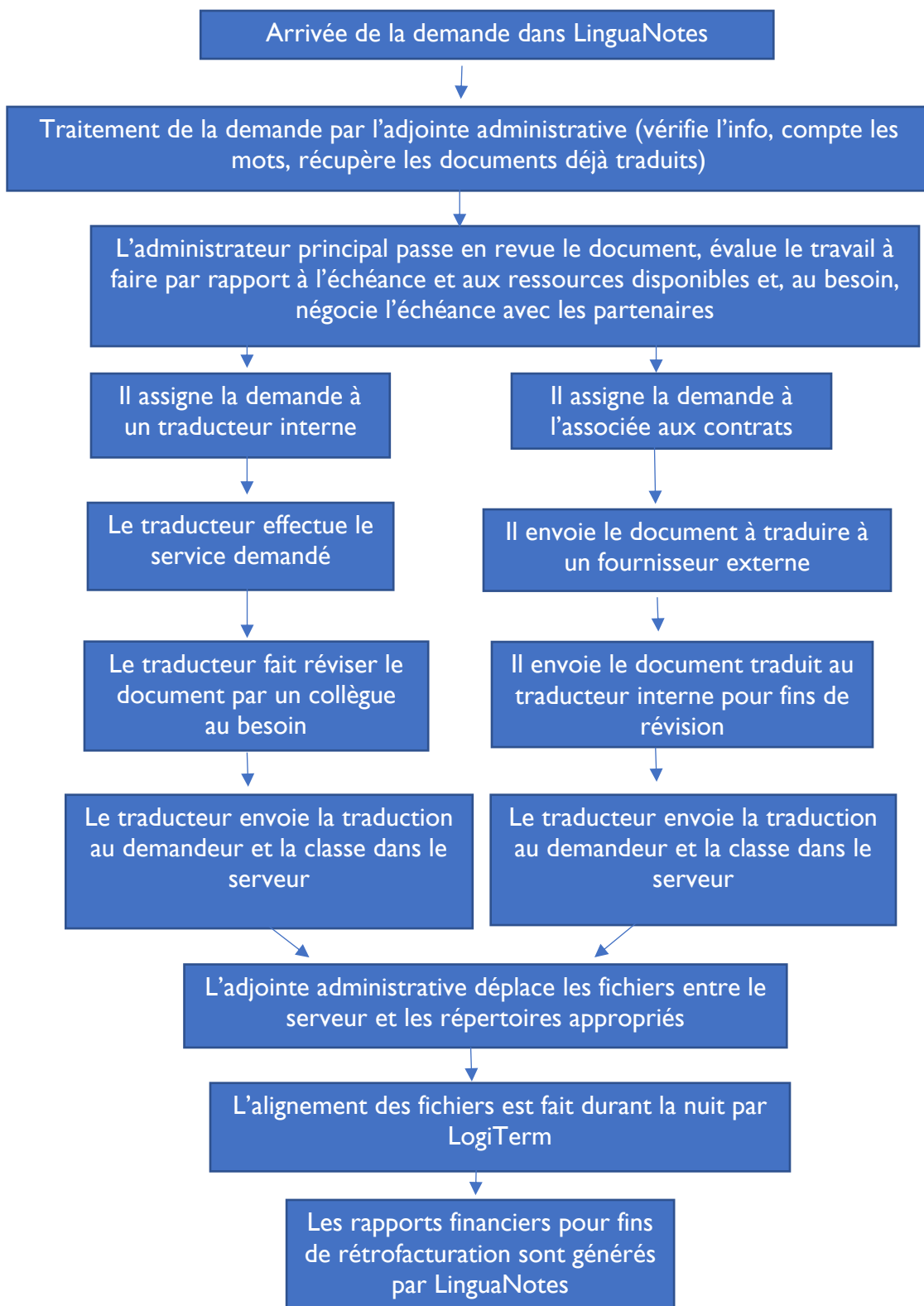
Dans sa réponse à la DR, le Répondant doit inclure les éléments suivants :

- Un énoncé commentant chaque élément énuméré à la section 2 de l'annexe B, le nombre de pages étant limité à 15 pages recto;
- Le nom et l'adresse du Répondant et le nom et l'adresse courriel de la personne-ressource.

## Annexe A – SERVICES LINGUISTIQUES DE LA SCHL - SITUATION ACTUELLE

Dans cette annexe, la SCHL schématise le MOSL actuel. **Important** : Les solutions envisagées par le Secteur n'ont pas à s'insérer dans ce cadre ni ne doivent être limitées par notre situation actuelle.

### Flux de travaux – traduction



## Annexe B

### COMMENTAIRES DU SECTEUR

#### 1. Nos grands défis

1. Simplifier et rendre plus efficace le flux de travaux (de la demande de l'employé au produit fini).
2. Réduire les tâches administratives manuelles (nommer les documents, compter les mots, aligner les textes).
3. Réduire les frais généraux.
4. Réduire les coûts.
5. Quelles sont les solutions exemplaires disponibles?
6. Est-ce que les services de traduction (en français canadien et en anglais canadien) pourraient être des volets séparés de la solution technologique? Existe-t-il des solutions clés en main qui réunissent tous les besoins énumérés?
7. Simplifier le processus d'assignation.
8. Utiliser un tableau de bord indiquant la disponibilité des ressources, la progression du travail ou le niveau d'achèvement, afin de pouvoir anticiper la capacité de prendre plus de travail.
9. Quels outils de traduction assistée par ordinateur ou de traduction automatique pourraient constituer des options en libre-service de grande qualité pour les employés?
10. Quelles options pourraient offrir des solutions de bout en bout pour simplifier et rationaliser les opérations en traitant un volume de travail comme le nôtre (plus de 10 millions de mots par année)?

#### 2. Éléments pour lesquels nous avons besoin de votre contribution

Veillez soumettre vos recommandations par écrit. On ne s'attend pas à ce que toutes les questions reçoivent une réponse, ni que les propositions soient limitées par les questions ci-dessous :

1. Veuillez décrire la solution que vous proposez à la SCHL. **Important** : Les solutions suggérées par le Secteur n'ont pas à être limitées par notre situation actuelle. Faites valoir votre proposition.
2. Votre solution est-elle existante et prête à l'emploi ou doit-elle être personnalisée? Veuillez préciser.
3. Votre solution peut-elle être intégrée à LogiTerm ou proposez-vous une autre option? Quelle est la nature de cette option? De plus :
  - a. si elle s'intègre à LogiTerm, veuillez fournir un plan d'intégration général;
  - b. si vous proposez une autre option que LogiTerm, veuillez en faire la description.
4. Lorsqu'elle rédigera la portée des travaux dans son processus d'approvisionnement concurrentiel, la SCHL devrait-elle considérer les services de traduction (en français canadien et en anglais canadien) de façon séparée par rapport à la solution technologique? Existe-t-il des solutions clés en main qui répondent à tous les besoins? Veuillez donner des précisions.
5. Décrivez toute technologie ou tendance émergente dans le secteur des services linguistiques et expliquez comment la ou les solutions que vous proposez sont en mesure d'y répondre.
6. Avez-vous une politique de transfert d'employés?
7. Possédez-vous de l'expérience dans les relations avec de grandes organisations comme la SCHL ainsi que dans notre secteur d'activité?
8. Veuillez nous fournir un bref profil d'entreprise comportant les renseignements suivants : taille de l'entreprise, nombre d'employés, année de fondation, adresse du siège social et des filiales.
9. Veuillez indiquer dans quelle langue vous préférez recevoir les documents d'invitation à soumissionner :  
\_\_\_ Français ou \_\_\_ Anglais