



## **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

### **VISANT**

## **UNE SOLUTION DE GESTION DES DOSSIERS DES RESSOURCES HUMAINES**

**Date d'émission :** 3 avril 2020

**Date de clôture :** 01 Mai 2020

**N° de la DR :** RFX000153

### **Renseignements :**

*Christine Brown  
Conseillère principale en approvisionnement,  
Services d'approvisionnement  
Société canadienne d'hypothèques et de  
logement  
700, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario) K1A 0P7*

*Téléphone : 613-748-2534  
Courriel : ccbrown@CMHC-SCHL.gc.ca*

# 1 Informations générales

## 1.1 Introduction

- a) Phase 1 du processus d'approvisionnement : La présente demande de renseignements (DR) fait partie de la première phase du processus d'approvisionnement visant à obtenir une ***solution de gestion de dossiers des Ressources humaines*** (la « solution ») pour la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Les fournisseurs sont invités à soumettre des réponses pour aider la SCHL à préciser ses exigences relatives à la solution. Les fournisseurs ne sont pas tenus de soumettre une réponse à la présente DR pour participer à toute étape ultérieure du processus d'approvisionnement de la solution.

- b) **La phase de DR n'est pas une demande de soumissions** : La présente DR n'est pas une demande de soumissions. Aucun contrat ne sera attribué à la suite des activités entreprises dans le cadre de la présente DR. La SCHL se réserve le droit d'annuler l'une ou l'autre des exigences préliminaires décrites dans la solution en tout temps pendant la DR ou à toute autre étape du processus d'approvisionnement. La DR et toute activité d'approvisionnement connexe pouvant être annulées en partie ou en totalité par la SCHL, il est possible qu'aucun processus d'approvisionnement n'en découle.
- c) **Coûts des réponses** : La SCHL ne remboursera à aucun fournisseur ni à aucun de ses représentants les frais généraux ou les dépenses engagés pour participer ou répondre à tout volet de la phase de DR. Les fournisseurs doivent également mener leurs propres recherches et enquêtes qu'ils jugent nécessaires ou souhaitables et faire preuve de diligence raisonnable (y compris demander des conseils indépendants) afin de participer à la DR et à tout processus d'approvisionnement futur. Les réponses à la présente DR ne seront pas retournées aux répondants.
- d) **Réponses** : Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation formelle. Toutefois, la SCHL peut les utiliser pour élaborer ou modifier son approche d'approvisionnement. La SCHL examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la DR. La SCHL peut, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DR.
- e) **Propriété des réponses** : Les réponses et les documents connexes deviennent la propriété de la SCHL et ne seront pas retournés aux répondants. La SCHL ne remboursera pas le répondant pour le travail exécuté ou les documents fournis afin de répondre à la présente DR.

## 1.2 Renseignements généraux sur la SCHL

Organisme national responsable de l'habitation au Canada, la SCHL a pour mandat d'aider les Canadiens à avoir accès à un vaste choix de logements abordables et de qualité. Cette société d'État est dirigée par un conseil d'administration qui relève du Parlement par l'intermédiaire

du ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, l'honorable Ahmed Hussien.

La SCHL compte environ 2 000 employés répartis entre son Bureau national à Ottawa et ses bureaux dans cinq régions : Atlantique, Québec, Ontario, Colombie-Britannique, Prairies et territoires.

### **1.3 Aperçu du projet**

#### **a) Contexte actuel**

La SCHL utilise actuellement un outil de suivi des Relations avec les employés, doté de Lotus Notes, une technologie désuète. Cet outil doit être mis hors service dans le cadre du projet continu de transformation des TI de la SCHL.

Lotus Notes est séparé de tous les autres outils qu'utilise actuellement la SCHL pour la gestion des dossiers des Ressources humaines et des Relations avec les employés. Les notifications aux intervenants sont faites manuellement et les rapports sont limités aux rapports préconfigurés, sans permettre la création dynamique. L'entretien est complexe, car Lotus Notes exige des développeurs hautement qualifiés et un accès par RPV.

#### **b) Buts et objectifs**

Remplacer la technologie actuelle par un nouveau logiciel entièrement intégré de gestion des dossiers des Ressources humaines pour traiter de manière efficace et confidentielle les demandes et les dossiers des Ressources humaines et des Relations avec les employés. La solution offrira des fonctionnalités pour normaliser et automatiser les processus relatifs aux dossiers des Ressources humaines et des Relations avec les employés, y compris la soumission, l'examen et la réponse aux demandes et aux questions. La solution fournira également des flux de travail, des rapports et des tableaux de bord, en plus de s'intégrer au logiciel SAP SuccessFactors de la SCHL.

#### **c) Portée de l'approvisionnement prévu**

La SCHL envisage actuellement l'octroi d'un contrat d'une durée maximale de cinq ans advenant une demande de soumissions.

### **1.4 Données volumétriques ou historiques**

Les fournisseurs ont reçu les échantillons de données d'inventaire énumérés à l'annexe C pour les aider à cerner les exigences de la SCHL. Communiquées uniquement à titre d'information, les données incluses dans la présente DR n'engagent pas la SCHL à ce que l'utilisation ou l'achat futur de licences soit conforme à ces données. Bien qu'il s'agisse de la meilleure information dont elle dispose actuellement, la SCHL ne garantit pas que les données sont complètes ou exemptes d'erreurs.

## **1.5 Soumission des questions**

- a) Les questions au sujet de la présente DR peuvent être transmises au conseiller en approvisionnement à son adresse courriel indiquée sur la page couverture du présent document jusqu'à 10 jours ouvrables avant la date et l'heure de clôture précisées. La SCHL pourrait ne pas répondre aux questions reçues après cette période.
- b) Afin d'assurer l'uniformité et la qualité de l'information transmise aux fournisseurs, les questions importantes reçues et les réponses seront affichées à titre de modifications à la présente DR sur le site Achats et ventes du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement.
- c)

### **2.1 Commentaires sur les documents préliminaires**

Tous les documents remis aux fournisseurs pendant le processus de DR pour ce projet ne concernent que les exigences préliminaires ou provisoires de la SCHL et peuvent être modifiés.

Les fournisseurs sont invités à transmettre leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, d'autres suggestions sur la façon dont les exigences ou les objectifs décrits pour le projet pourraient être satisfaits. Leurs commentaires peuvent aussi porter sur le contenu, le format et l'organisation des ébauches de documents jointes à la présente DR. Les fournisseurs doivent expliquer les hypothèses formulées dans leurs réponses.

### **2.2 Réponses aux questions pour le secteur**

La SCHL demande des réponses aux questions de la Partie 5.

- 2.3 Les répondants ne doivent pas inclure de prix fermes, de coûts unitaires ni proposer de prix dans leur réponse; cependant, la SCHL cherche à déterminer ce que pourrait être la structure des honoraires sur le marché pour ce type de solution. Des estimations de prix pour les besoins budgétaires de la SCHL peuvent être soumises.

## **3 Réponses des fournisseurs**

### **3.1 Soumission d'une réponse**

Heure et lieu de présentation des réponses : Les fournisseurs qui souhaitent soumettre une réponse doivent l'envoyer à l'adresse de réception électronique de la SCHL à [ebid@cmhc-schl.gc.ca](mailto:ebid@cmhc-schl.gc.ca) et au conseiller en approvisionnement à l'adresse courriel indiquée sur la page couverture avant la date et l'heure de clôture précisées.

La transmission doit mentionner en objet le numéro de la DR. Un accusé de réception automatique sera envoyé à tous les répondants. Présentée en format MS Word ou PDF Adobe Acrobat, la réponse peut être soumise en français ou en anglais.

Responsabilité liée au respect des délais : Chaque fournisseur est entièrement responsable de transmettre à temps sa réponse à la bonne adresse courriel.

Identification de la réponse : Chaque fournisseur doit s'assurer que son nom et son adresse de retour, le numéro de la DR et la date de clôture figurent en évidence dans la réponse. Le fournisseur doit également indiquer le nom, le titre, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel de la personne avec qui la SCHL peut communiquer au sujet de la réponse.

### **3.2 Confidentialité**

Si un fournisseur considère que certaines parties de sa réponse sont exclusives ou confidentielles, il doit clairement indiquer lesquelles. La SCHL traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à toute autre loi qui s'applique.

## **4 Examen des réponses par la SCHL**

### **4.1 Examen des réponses**

Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation formelle. Toutefois, la SCHL peut les utiliser pour élaborer ou modifier les ébauches de documents jointes à la présente DR et à sa stratégie d'approvisionnement. La SCHL examinera toutes les réponses reçues avant la date et l'heure de clôture de la DR. La SCHL peut, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date et l'heure de clôture de la DR.

### **4.2 Équipe d'examen**

Une équipe composée de représentants de la SCHL examinera les réponses reçues. La SCHL peut retenir les services d'un consultant indépendant ou recourir aux ressources du gouvernement pour examiner toute réponse. Tous les membres de l'équipe d'examen ne participeront pas nécessairement à l'ensemble du processus d'examen.

### **4.3 Suivi**

- a) La SCHL peut, à sa discrétion, communiquer avec n'importe quel fournisseur pour lui poser d'autres questions ou obtenir des précisions sur tout aspect d'une réponse. La SCHL peut exiger dans son suivi des précisions par écrit concernant la demande ou solliciter une rencontre avec ses représentants;
- b) La SCHL rencontrera les fournisseurs qui indiqueront dans leurs réponses vouloir participer à une réunion de suivi. Après la date de clôture, le conseiller en approvisionnement fixera une heure de réunion avec ces fournisseurs. La SCHL peut limiter à quatre au minimum le nombre de représentants du fournisseur autorisés à y assister.

## **5 ÉNONCÉ DES EXIGENCES**

### **5.1 Relations avec les employés**

Décrivez comment votre solution répond aux critères suivants pour une application propre aux Relations avec les employés :

N° d'élément	Type de critères	Énoncé de l'exigence
1	Fonctionnel	La solution doit prévoir un espace (et des champs connexes) pour les dossiers concernant les Relations avec les employés (cet espace doit être sécurisé par rapport aux autres groupes qui utilisent l'outil).
2	Fonctionnel	La solution doit prévoir un espace pour les dossiers d'invalidité (courte et longue durée, y compris les champs de données sur le retour progressif au travail, les mesures d'adaptation d'ordre médical et les absences intermittentes);
3	Fonctionnel	La solution doit prévoir un espace pour les dossiers d'ergonomie;
4	Fonctionnel	La solution doit prévoir un espace (et des champs connexes) pour les dossiers de santé et de sécurité;
5	Fonctionnel	La solution doit fournir des rappels (établis par les utilisateurs ou automatiquement) par courriel;
6	Fonctionnel	La solution doit offrir des capacités du flux de travail (définies plus en détail par le secteur d'activité);
7	Fonctionnel	La solution doit pouvoir gérer les commentaires de tous les types d'utilisateurs (avec date et horodatage automatiques et, plus important encore, une option permettant à l'auteur de fixer la date d'« entrée en vigueur » – c.-à-d. la possibilité d'inscrire une « date antérieure » et de modifier une date après son entrée);
8	Fonctionnel	La solution doit offrir des fonctions libre-service pour que les employés de la SCHL puissent ouvrir leurs propres dossiers. (Ne peut viser que les Services partagés des RH, et non les Relations avec les employés);
9	Fonctionnel	La solution doit être sécurisée (voir l'onglet Plateforme) et permettre de séparer différents types de dossiers en fonction des autorisations;
10	Fonctionnel Champs standards du formulaire	La solution doit comprendre les champs standards suivants : (1) Numéro de dossier (généré automatiquement) avec préfixe AAAA (année); (2) Fichier(s) connexe(s) – lien vers d'autres dossiers (capacité obligatoire d'entrer une adresse URL); (3) Catégorie générale (p. ex., gestion du rendement, gestion des conflits, etc.) – les administrateurs

N° d'élément	Type de critères	Énoncé de l'exigence
		<p>doivent pouvoir modifier, ajouter ou supprimer en tout temps les valeurs d'une liste déroulante;</p> <p>(4) Sous-catégorie (p. ex., sous « Gestion du rendement » ou « Gestion des conflits ») – Les administrateurs doivent pouvoir modifier, ajouter ou supprimer en tout temps les valeurs d'une liste déroulante;</p> <p>(5) Ligne objet (c.-à-d. une courte description);</p> <p>(6) Personne concernée – une liste déroulante doit donner accès à la liste complète des employés actifs;</p> <p>(7) Emplacement physique (région, bureau ou virtuel [domicile]);</p> <p>(8) Fonction opérationnelle (à partir d'une liste déroulante personnalisable);</p> <p>(9) Nom du client (différent de la personne concernée – il peut s'agir du gestionnaire de ce dossier pour un employé ou un collègue) – une liste déroulante doit afficher la liste complète des employés actifs;</p> <p>(10) Personnel concerné des Relations avec les employés (principal et secondaire);</p> <p>(11) Date de la demande (horodatage automatique) (avec possibilité d'inscrire une date antérieure) – il s'agit de la date à laquelle le dossier est ouvert;</p> <p>(12) Groupe de clients (cadres supérieurs, gestionnaires, employés, RH, externes, etc.);</p> <p>(13) État du dossier (ouvert, fermé, en attente, etc.);</p> <p>(14) Date de clôture;</p> <p>(15) Situation (p. ex., résumé ou description générale);</p> <p>(16) Résultat (pour résumer le dossier);</p> <p>(17) Date de rappel;</p> <p>(18) Commentaire de rappel (p. ex., « Suivi auprès du client »);</p> <p>(19) Bouton radio de rappel « Terminé » pour fermer les notifications;</p>
11	<p>Fonctionnel</p> <p>Champs du formulaire – Relations avec les employés</p>	<p>La solution doit comprendre les champs suivants du formulaire Relations avec les employés :</p> <p>(1) Situation (pour faire une description générale de la situation);</p> <p>(2) Résumé du dossier – section où des entrées chronologiques peuvent être faites pour consigner la date, un résumé et des pièces jointes;</p>

N° d'élément	Type de critères	Énoncé de l'exigence
		(3)
12	Fonctionnel  Champs du formulaire – Dossier d'invalidité	La solution doit comprendre les champs suivants du formulaire Dossier d'invalidité : (1) Résumé général de la situation; (2) Résumé des événements – c.-à-d. les entrées chronologiques avec les dates et les pièces jointes; (3) Champs liés à l'ICD; (4) Champs liés à l'ILD; (5) Retour graduel au travail (date); (6) Services supplémentaires;
13	Fonctionnel  Champs du formulaire – Ergonomie	La solution doit comprendre les champs suivants : (1) Résumé du dossier – section où des entrées chronologiques peuvent être faites pour consigner la date, un résumé et des pièces jointes; (2) Liste des éléments couramment requis (équipement, etc.) – liste déroulante d'options et possibilité d'inscrire « Autre »;
14	Fonctionnel  Champs du formulaire – Santé et sécurité	La solution doit comprendre les champs suivants du formulaire Santé et sécurité : (1) Résumé du dossier – section où des entrées chronologiques peuvent être faites pour consigner la date, un résumé et des pièces jointes – serait très semblable aux écrans de gestion des dossiers d'invalidité (date de la blessure; date du retour au travail; retour graduel au travail; absentéisme, etc.); (2) Suivi des risques liés à la sécurité (problème, date, séquence des événements, rappel, etc.);

## 5.2 Équipe des Services partagés des RH

### 5.3

Décrivez comment votre solution répond aux critères fonctionnels suivants pour l'application des Services partagés des RH :

N° d'élément	Type de critères	Énoncé de l'exigence
1	Fonctionnel	La solution doit offrir la distribution automatique des courriels (boîte de réception commune);
2	Fonctionnel	La solution doit prévoir un espace (et des champs connexes) pour les dossiers généraux liés aux RH (fonctionnalité standard);



N° d'élément	Type de critères	Énoncé de l'exigence
3	Fonctionnel	La solution doit prévoir un champ du type de dossier pour pouvoir sélectionner « Services partagés des RH » et où les bons champs deviennent visibles;
4	Fonctionnel	La solution doit permettre d'attribuer des dossiers à diverses personnes et d'envoyer des notifications à l'utilisateur après l'attribution;
5	Fonctionnel	La solution doit permettre ce qui suit au gestionnaire de la SCHL : (1) examiner les dossiers attribués et les redistribuer; (2) retirer les employés de la liste de distribution;
6	Fonctionnel	La solution doit être sécurisée (voir l'onglet Plateforme) et permettre de séparer différents types de dossiers en fonction des autorisations;
7	Fonctionnel	La solution doit s'intégrer à SuccessFactors. Veuillez préciser comment (extension SAP, application, API ou fichiers de données);
8	Fonctionnel	La solution doit permettre de joindre des courriels et des saisies d'écran;
9	Fonctionnel	La solution doit permettre de créer des dossiers (en fonction des conversations téléphoniques, etc.);
10	Fonctionnel	La solution doit permettre de fournir des rappels (établis par les utilisateurs, automatiquement) par courriel;
11	Fonctionnel	La solution doit prévoir des capacités de flux de travail – pour acheminer la demande vers différents groupes internes;
12	Fonctionnel	La solution doit prévoir un suivi des commentaires de tous les types d'utilisateurs (avec date et horodatage automatiques et, plus important encore, une option permettant à l'auteur de fixer la date d'« entrée en vigueur »);
13	Fonctionnel Champs standards du formulaire	La solution doit comprendre les champs standards suivants : (1) Date; (2) Personne-ressource (qui a envoyé le dossier); (3) Employé (qui est concerné par le dossier); (4) Numéro d'employé; (5) Catégorie (type de demande – idéalement, il s'agit d'un champ à liste déroulante permettant d'ajouter des catégories au fur et à mesure); (6) Situation (champ de commentaires ouvert) – Ce champ est lié au champ de description; (7) Résultat (requis avant de clore le dossier);

N° d'élément	Type de critères	Énoncé de l'exigence
14	Actions fonctionnelles	La solution doit permettre les « suivis » (l'utilisateur de la SCHL doit pouvoir entrer une date associée à une action requise). Veuillez décrire la fonctionnalité.

## 5.4 Plateforme

### 5.5

Décrivez comment votre solution répond aux critères techniques suivants pour la fonctionnalité de la plateforme :

N° d'élément	Type de critères	Énoncé de l'exigence
1	Sécurité	La solution doit offrir un accès sécurisé aux renseignements et aux dossiers de nature délicate;
2	Sécurité	La solution doit faire en sorte que les données de la SCHL se trouvent au Canada;
3	Sécurité	La solution doit limiter l'accès à certains employés de la SCHL;
4	Technique	La solution doit s'intégrer à SharePoint;
5	Technique	La solution doit s'intégrer à Outlook;
6	Technique	La solution doit offrir une plateforme infonuagique;
7	Technique	La solution doit fournir un accès Web (versions les plus récentes d'IE, Edge, Chrome et Firefox);
8	Plateforme technique	La solution doit être activée par signature unique (SAML 2.0, intégration d'Azure);
9	Plateforme technique	La solution doit être sécurisée (sur le Web avec le protocole HTTPS);
10	Plateforme technique	La solution doit s'intégrer à SuccessFactors grâce à une extension;
11	Plateforme technique	La solution doit permettre de produire des rapports (spéciaux, ponctuels et automatisés) et d'exporter vers Excel, CSV et PDF;
12	Plateforme technique	La solution doit permettre de joindre des fichiers (MS Word, Images, PDF, courriels [.msg], etc.);
13	Plateforme technique	La solution doit être bilingue (français/anglais);
14	Plateforme technique	La solution doit permettre de configurer les flux de travail et d'improviser des rappels (par les administrateurs) – Configurations par rapport à la personnalisation;

15	Plateforme technique	La solution doit permettre d'envoyer des notifications (courriels) aux responsables du traitement ou aux clients au sujet de l'état d'avancement ou des mesures à prendre;
16	Plateforme technique	La solution doit permettre d'entrer dans certains champs une grande quantité de texte, qui <b>ne doit pas</b> être limitée à quelques milliers de caractères. Il n'est pas nécessaire que le texte soit enrichi – une version brute suffit;
17	Plateforme technique	La solution doit permettre de saisir un nombre illimité d'entrées datées. Toutes les entrées doivent être affichées en ordre chronologique et le responsable du traitement doit être en mesure de remplacer la date d'entrée en vigueur de la note (car les notes sont parfois inscrites plus tard);
18	Plateforme technique	La solution doit permettre de convertir l'information en format imprimable (PDF ou autre), y compris les notes, les listes et les rapports;
19	Plateforme technique	La solution doit permettre de trier ou de produire des rapports par champ ou par état (c.-à-d. tous les dossiers actifs ou fermés). Tous les rapports à l'écran doivent pouvoir être filtrés;
20	Plateforme technique	La solution doit fournir un index plein texte pour la recherche (termes, mots clés, dates, auteur, responsable du traitement, etc.);
21	Plateforme technique	La solution doit attribuer un numéro automatique, précédé par l'année d'ouverture du dossier, et un numéro séquentiel puisque les dossiers sont ouverts par divers utilisateurs (p. ex., 2020-1821; 2020-1822, etc.);
22	Plateforme technique	La solution doit permettre d'afficher la liste des dossiers – tous les dossiers, les dossiers ouverts, les dossiers fermés – et posséder une capacité de filtrage (p. ex., l'année en cours seulement ou une année précise);
23	Plateforme technique	La solution doit permettre de configurer les autorisations : (1) pour que d'autres utilisateurs aient accès aux dossiers (et puissent les modifier) (2) pour les utilisateurs en fonction des groupes, de l'écran, du type de données, etc.;
24	Plateforme technique	La solution doit permettre de suivre l'utilisateur (qui a fait l'entrée) et fournir des journaux de « changements » et des journaux de « lecture »;
25	Plateforme technique	La solution doit permettre aux administrateurs du système de modifier les valeurs de sélection du formulaire d'ouverture. Pour les autres listes déroulantes du formulaire d'ouverture, la solution doit s'intégrer aux autres systèmes (centres de coûts, centres de

		responsabilité, noms des secteurs, secteurs d'activité, noms des employés, postes, etc.);
26	Plateforme technique	La solution doit permettre de stocker des fichiers ou des classeurs MS OneNote (facultatif);
27	Plateforme technique	La solution doit offrir une fonctionnalité permettant de déterminer si le dossier vise une plainte formelle (langues officielles, droits de la personne, etc.).

## 5.6 Questions :

Veillez fournir des renseignements détaillés sur une solution possible en répondant aux questions suivantes :

- 1) Comment votre solution pourrait-elle répondre aux exigences opérationnelles générales?
- 2) Y a-t-il des lacunes importantes dans les exigences ou comment pourraient-elles être améliorées?
- 3) Comment votre solution s'intègre-t-elle à SuccessFactors (en particulier, les extensions)?
- 4) Comment déterminez-vous les meilleures occasions et le meilleur plan d'action en matière d'automatisation?
- 5) Pouvez-vous nous en dire plus sur l'approche que la SCHL pourrait adopter pour favoriser l'automatisation à l'avenir?
- 6) Quel modèle votre solution utilise-t-elle pour assurer le respect des exigences en matière de sécurité (ITSG-33) et de protection des renseignements personnels (<http://lawslois.justice.gc.ca/fra/cts/p-21/>)?
- 7) La solution offre-t-elle un contrôle et une gestion de l'accès fondé sur les rôles?
- 8) La solution s'intègre-t-elle à Active Directory (AD) pour identifier l'infrastructure?
- 9) Comment les identifiants sont-ils stockés?
- 10) Existe-t-il une capacité d'audit?
- 11) Expliquez en détail la capacité de contrôle des versions proposée par la solution pour faire le suivi des changements.
- 12) Votre solution offre-t-elle des outils de développement et de mise à l'essai pour l'automatisation? Veuillez préciser.
- 13) Quel modèle de gouvernance devrait être mis en œuvre pour favoriser l'automatisation au sein de la SCHL?
- 14) Veuillez préciser les compétences nécessaires pour coder l'automatisation.
- 15) Quel type de référentiel est disponible pour permettre la réutilisation des processus?
- 16) La solution est-elle gérée de façon centralisée? Veuillez expliquer.
- 17) Quel type de tableau de bord et de rapports sont disponibles?
- 18) Expliquez en détail la sécurité des communications déployée entre la solution d'automatisation centrale et le point d'accès géré.
- 19) Votre solution comprend-elle des interfaces en français et en anglais prêtes à l'emploi?

- 20) Expliquez en détail les protocoles gérés par la solution. La solution prend-elle en charge le transfert d'état représentatif (REST) et l'interface de programmation d'applications (API) du protocole d'accès aux objets simples (SOAP) pour les mesures d'intégration avec d'autres systèmes?
- 21) La solution supprime-t-elle tous les renseignements stockés une fois l'automatisation terminée, à l'exception de ce qui était stocké dans l'outil de gestion des services de TI? Veuillez préciser.
- 22) La solution peut-elle être analysée au moyen d'outils d'évaluation de la vulnérabilité?
- 23) La solution prend-elle en charge un mécanisme multilocation pour isoler l'automatisation par lignes de service (p. ex., serveur, réseau et stockage) et par client?
- 24) La solution prend-elle en charge une fonction de reprise en cas de défaillance de l'automatisation et nécessite-t-elle une intervention manuelle? Veuillez préciser.
- 25) La solution peut-elle traiter des données structurées sur diverses plateformes hétérogènes? Veuillez préciser.
- 26) La solution est-elle en mesure de traiter plusieurs flux de données provenant de sources multiples : API, ordinateurs centraux, descripteurs de zones de texte, capture de données d'écran, etc.? Veuillez préciser.
- 27) Votre solution dépend-elle de produits de tiers pour fonctionner?
- 28) Votre solution prend-elle en charge l'authentification à deux facteurs au moyen d'un certificat lié à un appareil?
- 29) Veuillez fournir des détails sur la chambre forte et l'endroit où les identifiants sont stockés dans votre solution.
- 30) Quel type de gestion des séances est offert pour les comptes privilégiés?
- 31) Quels contrôles d'accès fondés sur les rôles et les ressources sont offerts par la solution pour restreindre l'accès aux fonctionnalités d'automatisation?
- 32) Quel type de consignation est offert par la solution pour appuyer les audits et les enquêtes de sécurité et de conformité?
- 33) Cette consignation peut-elle être envoyée en temps réel à un service centralisé (p. ex., un journal d'exploitation)?



## **ANNEXE B – NORMES DE SÉCURITÉ DE LA SCHL**

La SCHL veille à la protection contre les risques liés à la sécurité des TI qui pourraient compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité de ses biens. Elle applique la norme ISO 27001:2013 pour établir, appliquer, tenir à jour et continuellement améliorer son système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI), y compris les exigences concernant l'évaluation et le traitement des risques liés à la sécurité de l'information. Elle utilise des contrôles de sécurité améliorés, des outils de surveillance réseau et des techniques de prévention de la perte de données afin d'atténuer les risques liés à la sécurité des TI.

### **Principes en matière de sécurité**

La SCHL respecte les principes suivants en matière de sécurité des TI :

- 1) Protéger les actifs informationnels et les infrastructures technologiques contre la perte;
- 2) Protéger les biens selon leur niveau de criticité et de risque;
- 3) Veiller à ce que tous les renseignements personnels, commerciaux ou concurrentiels soient protégés en tout temps, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'accès à l'information*;
- 4) S'assurer que toutes les activités de TI respectent les lois applicables, le Code de conduite de la SCHL et les procédures et directives opérationnelles normalisées des TI qui sont appliquées, conformément à la norme ISO 27001:2013;
- 5) Veiller, par le biais d'une formation efficace sur la sensibilisation à la sécurité des TI, à ce que les employés aient les connaissances nécessaires pour exécuter leurs fonctions et pour assurer la protection contre les menaces à la sécurité des TI;
- 6) Surveiller et évaluer activement les activités de TI de la Société afin de garantir leur efficacité, de comparer les résultats, de déceler et de résoudre les problèmes et de veiller au respect des politiques sectorielles des TI.
- 7) La Division de la sécurité des TI de la SCHL surveille l'utilisation du réseau électronique de la Société pour s'assurer que cette utilisation est conforme aux exigences du Conseil du Trésor, qu'elle est appropriée et qu'elle ne compromet pas la confidentialité, l'intégrité, ni la disponibilité des systèmes;
- 8) La Division de la sécurité des TI de la SCHL exerce une surveillance, fait les examens ou les enquêtes nécessaires relativement au réseau électronique de la Société et signale tout cas, confirmé ou soupçonné, de non-conformité à la présente politique;
- 9) La SCHL a établi des contrôles d'accès aux actifs informationnels et aux infrastructures technologiques, ce qui comprend l'emploi de processus et de mesures de contrôle, notamment des modules de plateforme sécurisée, des pare-feu, des portails sécurisés et des connexions de réseau privé virtuel (RPV), qui assurent la protection des données exclusives de la Société contre les accès non autorisés.

10) Concernant les actifs informationnels et les infrastructures technologiques, la SCHL en limite l'accès aux employés identifiés, ayant fait l'objet d'une enquête de sécurité, authentifiés et autorisés, et elle doit maintenir cet accès à un niveau leur permettant d'exécuter leurs fonctions. L'accès aux données de nature délicate (de niveau « Protégé A » ou d'un niveau supérieur) repose sur le principe du droit d'accès minimal et doit être conforme à la désignation de sécurité ou au niveau de classification des applications et des systèmes visés.

La Division de la sécurité des TI de la SCHL approuve, accorde et révoque l'accès aux applications, aux systèmes et aux réseaux de la Société et examine et contrôle régulièrement tous les accès (notamment les accès à distance, les accès mobiles, les accès de tiers et les accès aux services infonuagiques ou aux logiciels-services (SaaS)).



## **ANNEXE C – VOLUMES HABITUELS**

### **Relations avec les employés**

Le groupe traite habituellement environ 200 dossiers par année, chacun pouvant contenir deux ou trois ou plus de 175 entrées; la moyenne est d'environ 30 entrées.

### **Équipe des Services partagés des RH**

Le groupe reçoit habituellement environ 15 000 courriels et 400 appels téléphoniques par année.