



QUESTIONS ET RÉPONSES – 20 AVRIL 2020

DEMANDE DE MANIFESTATION D'INTÉRÊT À L'ÉGARD D'UNE SOLUTION POUR RÉSERVER LES ESPACES DE TRAVAIL

DOSSIER NUMÉRO RFx000153

QUESTION 1

À la section 5.3, Plateforme, au point 4 : La solution doit s'intégrer à SharePoint.

Question : La SCHL peut-elle confirmer ses exigences particulières concernant l'intégration avec SharePoint?

RÉPONSE DE LA SCHL

La SCHL est à la recherche d'une fonctionnalité qui permettrait à l'utilisateur de classer (stocker) des documents directement dans SharePoint à partir de l'interface de l'outil (un peu comme la relation qui existe entre Harmon.ie et Outlook).

QUESTION 2

10. La solution doit être une extension qui s'intègre à SuccessFactors de SAP.

Question : Pouvez-vous fournir d'autres renseignements sur les exigences d'intégration à SuccessFactors de SAP?

RÉPONSE DE LA SCHL

La SCHL aimerait savoir si la solution proposée est une extension de SuccessFactors (construite à l'aide de la fonction SAP Cloud SDK ou d'Extension Factory) ou s'il s'agit d'une application autonome dotée de capacités d'intégration. Dans ce dernier cas, vous devez préciser comment fonctionnerait l'intégration dans certaines situations, comme pour énumérer les renseignements actuels sur les employés, l'affichage des renseignements sur les postes, les superviseurs à contacter, etc.

QUESTION 3

La SCHL est-elle à la recherche d'une solution disponible sur le marché pour répondre à cette exigence ou est-elle disposée à envisager une solution sur mesure utilisant des plateformes technologiques comme Appian, Pega, etc.?

RÉPONSE DE LA SCHL

Produits disponibles sur le marché seulement. Aucune application personnalisée n'est envisagée.

QUESTION 4

Dans le cadre du programme continu de transformation des TI de la SCHL, existe-t-il une feuille de route utile pour mettre à profit la solution déployée pour la gestion des dossiers par les Ressources humaines et les Relations avec les employés dans d'autres secteurs fonctionnels, comme les finances, le service à la clientèle, etc.?

RÉPONSE DE LA SCHL

Non, nous n'avons pas l'intention de déployer la solution dans d'autres secteurs fonctionnels. L'outil que nous recherchons est spécifiquement destiné à la gestion des dossiers relevant des Relations avec les employés et des Services partagés des RH, ainsi que des dossiers d'invalidité et de santé et sécurité.

QUESTION 5

Comme suite à la question 4, nous aimerions que vous décriviez les solutions technologiques que vous utilisez pour gérer les dossiers dans d'autres secteurs fonctionnels, comme les Finances, le service à la clientèle, etc. Nous voulons ainsi nous assurer que nous proposons une solution qui cadre avec le contexte global des TI à la SCHL.

RÉPONSE DE LA SCHL

Nous utilisons la plateforme GRC pour les Solutions clients et ServiceNow pour les TI et la Gestion des locaux et des installations. Ces deux solutions ne sont pas envisagées aux fins de la présente manifestation d'intérêt, car elles sont trop coûteuses pour répondre aux besoins des Relations avec les employés et des Services partagés des RH.

QUESTION 6

La SCHL accepterait-elle un report de sept jours de la date limite pour la présentation des demandes, soit au vendredi 1^{er} mai 2020?

RÉPONSE DE LA SCHL

Oui, la SCHL reportera la date limite au 1^{er} mai 2020.

QUESTION 7

Quels sont les renseignements (champs de données) visés par l'intégration à SuccessFactors de SAP? S'agira-t-il de données introduites dans le nouveau système?

RÉPONSE DE LA SCHL

Tous les champs contenant de l'information sur l'utilisateur (nom, secteur, centre de coûts, superviseur, etc.). Il s'agit d'une intégration; les données sont affichées à partir de SuccessFactors ou transmises au nouveau système dans un tableau quelconque.

QUESTION 8

Voulez-vous convertir les données du système Lotus Notes dans le nouveau système?

RÉPONSE DE LA SCHL

Non.

QUESTION 9

Le cas échéant, ces données peuvent-elles être exportées à partir de Lotus Notes et, le cas échéant, dans quel format?

RÉPONSE DE LA SCHL

S. O.

QUESTION 10

Combien d'utilisateurs auront besoin d'accéder au système?

RÉPONSE DE LA SCHL

Cinq personnes des Relations avec les employés et neuf personnes des Services partagés s'occupent de gérer les dossiers de 2 000 employés.

QUESTION 11

Pouvez-vous donner un peu plus de détails sur l'exigence 8, sous 5.1, concernant vos attentes relatives à l'ouverture du dossier par l'employé?

RÉPONSE DE LA SCHL

Exemple : Les employés doivent pouvoir soumettre leurs propres billets.

QUESTION 12 :

Les Services partagés des RH peuvent-ils voir les dossiers des Relations avec les employés, et vice versa?

RÉPONSE DE LA SCHL

Non.

QUESTION 13 :

Même si nous utilisons un navigateur, nous n'offrons pas de service d'hébergement directement. Le logiciel pourrait être installé sur place, dans votre centre de données, ou dans le nuage par un fournisseur d'hébergement comme Azure, AWS, Rackspace, etc. Le logiciel sélectionné est contrôlé à 100 % par l'entreprise ou le service informatique. Serait-ce un déploiement acceptable de notre solution de gestion des dossiers?

RÉPONSE DE LA SCHL

La solution doit être infonuagique. Nous ne sommes pas à la recherche d'une solution sur place. Veuillez indiquer quel fournisseur d'hébergement pourrait héberger votre produit.

QUESTION 14 :

Est-ce qu'une solution qui n'est pas bilingue sera éliminée?

RÉPONSE DE LA SCHL

Oui, dans une demande de propositions (DDP) future.

QUESTION 15 :

Si notre solution offre une solution de gestion des documents, l'intégration avec SharePoint est-elle nécessaire? Si oui, quelle est l'exigence pour l'intégration?

RÉPONSE DE LA SCHL

Nous ne sommes pas à la recherche d'une solution pour la gestion de documents. SharePoint est la solution de gestion de documents utilisée par la SCHL. L'exigence d'intégration implique d'avoir la capacité d'enregistrer et de stocker des documents dans SharePoint directement à partir de l'outil.

QUESTION 16 :

Combien d'employés de la SCHL sont des utilisateurs directs de l'outil de suivi actuel des Relations avec les employés?

RÉPONSE DE LA SCHL

Pour la division Services partagés des RH de la SCHL, cela représente environ 5 000 personnes, qui sont des employés actifs et des retraités.

Pour les Relations avec les employés, il y a cinq employés au total (éventuellement six).

QUESTION 17 :

À l'annexe C, il est indiqué que les Relations avec les employés reçoivent environ 200 nouveaux dossiers par année, avec en moyenne 30 entrées par dossier. Cela représente-t-il la totalité des dossiers gérés dans l'outil de suivi des Relations avec les employés? Sinon, y a-t-il d'autres dossiers, par exemple liés à la gestion de l'invalidité, à l'ergonomie et à la santé et sécurité? Le cas échéant, pourriez-vous également fournir une estimation des volumes pour ces activités?

RÉPONSE DE LA SCHL

L'estimation de 200 nouveaux dossiers par année représente le nombre total approximatif des dossiers (toutes catégories confondues) gérés au moyen de l'outil de suivi des Relations avec les employés.

Un examen plus approfondi des moyennes des dernières années a donné les résultats suivants (moyenne annuelle) par catégorie : Relations avec les employés – 90 dossiers; gestion de l’invalidité – 149 dossiers; ergonomie – 54 dossiers.

Les dossiers de santé et sécurité au travail ne font pas l’objet d’un suivi dans l’outil des Relations avec les employés pour l’instant. Nous estimons que cela représenterait 25 dossiers de plus par année (période de conservation : 10 ans).

QUESTION 18

Pourriez-vous fournir une estimation de la durée du cycle de vie des dossiers dans l’outil de suivi (p. ex., minimum, maximum et moyenne en jours/semaines/mois)?

RÉPONSE DE LA SCHL

Pour la division Services partagés des RH de la SCHL, la moyenne serait d’une semaine.

Pour les Relations avec les employés, les estimations sont les suivantes :

Minimum : 1 jour (nous pourrions ouvrir et fermer un dossier le même jour).

Maximum : 3,5 ans (dossier d’invalidité de longue durée, plainte relative aux droits de la personne); il serait souhaitable d’avoir la souplesse de continuer aussi longtemps que nécessaire.

Durée moyenne estimative : 120 jours.