



**SERVICES PARTAGÉS CANADA**  
**Sollicitation par défi pour une offre à commandes - Initiale**  
pour  
**Automatisation robotisée des processus (ARP) - Services professionnels**

N° de l'invitation	2BS-1-91027/C – Initiale	Date	Le 14 mars 2022
N° de modification	002		

<b>Bureau d'émission</b>	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5		
<b>Autorité contractante</b> (L'autorité contractante est la personne désignée par ce titre dans la sollicitation, ou dans un avis aux soumissionnaires, pour agir comme « point de contact » du Canada pour tous les aspects du processus de sollicitation.)	Titre :	<b>Meghan MacKenzie</b>	
	N° de téléphone :	<b>343-571-3953</b>	
	Adresse courriel :	<a href="mailto:coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca">coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca</a>	
<b>Date et heure de clôture</b> Invitation à se qualifier Clôture des soumissions	[Être déterminé] 14 avril 2022 à 15 h		
<b>Adresse électronique</b> pour la soumission des propositions	<a href="mailto:coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca">coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca</a>		
<b>Fuseau horaire</b>	HAE		
<b>Destination des biens/services</b>	Voir ci-dessus.		
Nom et adresse du fournisseur ou de l'entreprise	No de téléphone :		
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur ou de l'entreprise	Nom/Titre :		
	Signature :	Date :	



**Le but de cet modification (n° 002) est de :**

- Insérer la pièce-jointe 4 – Critères d'évaluation. Veuillez noter qu'un sondage sera publié par SPC afin de recueillir des commentaires sur l'ébauche des critères d'évaluation pour la qualification à l'offre à commandes.

---

**Après la pièce-jointe 3, insérez Pièce-jointe 4 – Critères d'évaluation**

**PIÈCE-JOINT 4**

**CRITÈRES D'ÉVALUATION**

**BUT**

L'objectif de l'évaluation de démonstration dans un processus d'approvisionnement en services professionnels est d'évaluer les offrants en fonction de critères établis qui permettront au Canada de sélectionner les entreprises de services professionnels qui recevront une offre à commandes.

**Critères d'évaluation fondés sur des données probantes (jusqu'à un maximum de 70 points)**

*L'évaluation se déroulera en deux parties : **Partie A – Évaluation écrite** pour évaluer **1) la capacité des offrants de constituer une communauté d'experts** en ARP, suivie de la **Partie B – Démonstration virtuelle** pour valider la capacité des offrants à :*

- 2) réaliser des avantages pour les clients**
- 3) attirer, retenir et perfectionner les talents**
- 4) assurer la gestion du changement, obtenir l'adhésion et l'adoption de l'automatisation des processus pour les clients**

**Procédures d'évaluation**

Après la clôture de l'offre, le Canada évaluera les offres en fonction des critères énoncés à la partie A – Composante écrite. Les offres qui n'atteignent pas la note de passage minimale pour la partie A seront mises de côté et seront rejetées



Les offres qui obtiennent la note de passage minimale à la partie A seront invitées à démontrer d'autres capacités et seront évaluées en fonction des critères énoncés à la partie B – Démonstration virtuelle.

Pour qu'une offre soit jugée conforme aux critères d'évaluation technique, elle doit obtenir ou dépasser la note de passage indiquée pour tous les critères coté.

### **Définitions**

Aux fins de la présente évaluation, les termes suivants sont définis comme suit :

Un « projet » est défini comme un contrat signé individuellement ou dans le cadre d'un consortium, ou un accord de contribution dans le cadre duquel le soumissionnaire a fourni des **services professionnels de l'APR**.

« Projets différents » désigne les services professionnels exécutés en vertu de différents accords ou contrats.



## Partie A – Évaluation écrite (jusqu’à un maximum de 50 points)

### 1. Capacité de l’entreprise à constituer une communauté d’experts (jusqu’à un maximum de 50 points) (la note de passage minimale est de 25 points)

L’offrant devrait démontrer l’engagement de l’entreprise à développer une communauté d’experts par sa participation à des événements en décrivant brièvement jusqu’à cinq événements de renforcement de la communauté dans le tableau ci-dessous. *Remarque : Si plus de cinq événements sont présentés, le Canada évaluera les cinq premiers événements présentés seulement.*

Dans ce critère, l’événement désigne:

- une activité en direct, dans le cadre de laquelle l’offrant a organisé, dirigé ou présenté,
- ayant eu lieu au cours des trois (3) dernières années,
- Mobiliser et développer une expertise au sein de la **communauté d’experts de l’ARP**, des **utilisateurs commerciaux de l’ARP** ou des deux,
- où le contenu est axé sur l’ARP et démontre comment la technologie de l’ARP peut être appliquée pour améliorer un processus opérationnel au moyen de l’automatisation.

**Communauté d’experts de l’ARP** désigne :

- Experts techniques de l’ARP avec des rôles spécialisés dans le back-end du système, tels que le développeur de l’ARP, architecte d’infrastructure de l’ARP, administrateur système de l’ARP, concepteur de processus de l’ARP, architecte d’automatisation, analyste opérationnel.

**Communauté des utilisateurs commerciaux de l’ARP** désigne :

- Utilisateurs frontaux de la technologie de l’ARP, tels que les développeurs citoyens, les responsables de processus opérationnel, les experts de la pratique, qui peuvent tirer parti de l’ARP (par ex. finance, comptabilité, administration, vente au détail, production, pharmaceutique, automobile, industrie alimentaire).

L’offrant devrait résumer sa participation aux activités de mobilisation en remplissant chaque colonne du tableau suivant. *Remarque : Les liens ou les graphiques ne seront pas acceptés ou évalués.*

Titre <i>(Maximum de 30 mots)</i>	Date de début <i>(Format: JJ-MM-AAAA À JJ-MM-AAAA)</i>	Brève description (comprend les éléments suivants) : - But - Objectifs et - Aperçu <i>(Maximum de 350 mots)</i>	Rôle de l’offrant - Organisé ou dirigé - Présenté	Public cibles - Communauté d’experts de l’ARP - Utilisateurs fonctionnels de l’ARP	Durée : Si organisé/dirigé - durée de l’événement en heures Si présenté, durée de la présentation en heures
			Choisir un article	Choisir un article	



			Choisir un article	Choisir un article	
			Choisir un article	Choisir un article	
			Choisir un article	Choisir un article	
			Choisir un article	Choisir un article	

Les points seront attribués comme suit.

Pour les cinq premiers **événements** présentés dans le tableau 1 :

1.1. S'agit-il d'un **événement** conforme aux critères décrits ci-dessus?

- Non, aucun point ne sera accordé et l'événement ne sera pas évalué dans les sous-critères subséquents.
- Oui, les points seront attribués comme suit :

Jusqu'à 10 points par événement, jusqu'à concurrence de 50 points (la note de passage minimale est de 25 points), seront attribués comme suit :

Pour chaque événement : jusqu'à 10 points

1.2. Rôle (maximum de 2 points) :

- 2 points pour **l'organisation et la direction** de l'événement
- 1 point pour une **présentation** à un événement

1.3. Publics cibles : (maximum de 2 points) :

- 2 points si le public cible est la **communauté d'experts en ARP**
- 1 point si le public cible est la **communauté d'utilisateurs commerciaux de l'ARP**

1.4. Durée de l'activité **organisée, dirigée** ou **présentée** (maximum de 6 points) :

- Si vous organisez ou dirigez : 1 point pour chaque heure de **l'événement**.
- Si présentation : 1 point pour chaque demi-heure de la présentation



## Partie B - Démonstration virtuelle (jusqu'à un maximum de 40 points)

L'offrant aura 70 minutes pour démontrer ses réponses aux trois critères et sous-critères suivants. Le Canada aura 20 minutes pour poser des questions.

- Les offrants devraient établir une distinction claire entre les critères et les sous-critères auxquels ils répondent.
- Les offrants devraient gérer leur temps de façon à pouvoir répondre à tous les critères.

### 2. Capacité de l'offrant de réaliser des avantages pour les clients (jusqu'à 18 points) (note de passage minimale de 9 points) :

#### Format

Ces critères seront évalués au moyen d'une démonstration virtuelle. L'offrant devrait présenter jusqu'à trois projets d'ARP, au cours desquels il devrait démontrer la capacité du fournisseur à :

1. Fournir des services professionnels qui **atteignent** ou **dépassent** les objectifs d'un projet d'ARP d'un client
2. Réduire au minimum les **compromis** associés à la mise en œuvre.

2.1. Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les preuves suivantes :

- Le fournisseur a **atteint les objectifs** du client pour le projet d'ARP.
- Le fournisseur a **dépassé les objectifs** du client pour le projet d'ARP.
- Le fournisseur a atteint ou dépassé les objectifs du client tout en **réduisant au minimum l'incidence des compromis** associés à la mise en œuvre.

2.2. Des points seront accordés pour chacun des éléments de preuve précédents (jusqu'à un maximum de 6 points par projet) :

- Le fournisseur n'a pas démontré de preuve – 0 point
- Preuve partiellement démontrée par le fournisseur – 1 point
- Preuve démontrée par le fournisseur – 2 points

2.3. Des exemples de **preuves d'atteinte** ou de **dépassement d'objectifs** peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Gagner du temps, par exemple en augmentant l'efficacité d'un processus
- Économies de coûts, comme la réduction ou la réaffectation des ressources affectées à un processus



- Amélioration de la satisfaction des employés, comme la réduction des tâches répétitives
- Amélioration de la qualité, comme la réduction des erreurs, l'amélioration de la cohérence des résultats sans augmenter le temps ou l'effort requis.
- Amélioration de l'expérience utilisateur ou de la continuité des activités grâce à la réduction des temps d'arrêt.
- Tous les autres avantages réalisés qui ont généré de la valeur pour le client à la suite de la mise en œuvre du mandat des Services professionnels de l'ARP.

2.4. Les exemples de preuves de **compromis** peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- L'automatisation a permis de réduire le coût de prestation des services, mais pas d'un montant suffisant pour recouvrer le coût total de possession de la mise en œuvre de l'ARP à court terme (3 ans).
- L'automatisation a réduit les coûts des processus dans un secteur, mais a entraîné des coûts pour le client dans un système ou un processus opérationnel connexe.
- L'automatisation a augmenté la vitesse, mais aussi les erreurs nécessitant une intervention manuelle.
- L'automatisation a augmenté l'efficacité du processus, mais aussi les coûts opérationnels.
- Tout autre impact négatif ou compromis réalisé qui a généré de la valeur pour le client à la suite de la mise en œuvre du mandat de services professionnels de l'ARP.

### **3. Approche de l'entreprise pour attirer, retenir et perfectionner les talents (18 points). (note de passage minimale de 9 points)**

L'offrant devrait démontrer l'approche et la méthodologie de l'entreprise pour attirer, retenir et perfectionner les talents.

#### **Format**

Ces critères seront évalués au moyen d'une démonstration virtuelle. L'offrant disposera de 30 minutes pour:

1. décrire leur approche en matière de ressources humaines
2. démontrer comment ils réagiraient aux deux scénarios
3. décrire tout autre facteur de recrutement et de maintien en poste qui permettra d'attirer, de retenir et de perfectionner les talents.

#### **3.1 Approche des ressources humaines (jusqu'à un maximum de 2 points) :**



L'offrant a une approche en matière de ressources humaines et des stratégies pour attirer et retenir les talents et les experts de l'industrie de l'ARP.

- Oui, 2 points
- Non, 0 point

### **3.2 Scénario 1 (recrutement) (jusqu'à un maximum de 8 points) :**

Le client a indiqué qu'il avait besoin de cinq nouveaux consultants au cours des trois prochains mois pour lancer un projet, mais vous n'avez pas cette capacité à l'interne. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies en matière de RH pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'offrant serait en mesure de répondre à la demande accrue de RH
- L'approche proposée par l'offrant démontre sa capacité à réduire au minimum le roulement des employés
- L'approche de l'offrant favoriserait la rétention pour l'avenir
- L'approche de l'offrant lui permet de mobiliser les talents en période de forte demande et de maintenir son accès aux talents en période de faible demande

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus :

- Preuves démontrées - 2
- Preuves partiellement démontrées -1
- Preuve non démontrée - 0

### **3.3 Scénario 2 (Continuité) (jusqu'à un maximum de 6 points) :**

Votre conseiller principal en affectation importante a annoncé son départ à la retraite dans 30 jours. Comment votre stratégie atténue-t-elle les risques associés à l'interruption de la continuité des activités des employés?

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à remplacer la ressource essentielle sans créer de lacune de service
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à fournir un remplaçant avec les mêmes qualifications
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à former le remplaçant afin de réduire au minimum l'incidence de la courbe d'apprentissage sur le rendement de sa ressource





Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus:

- Preuves démontrées - 2
- Preuves partiellement démontrées -1
- Preuve non démontrée - 0

### **3.4 Autres facteurs de recrutement et de maintien en poste des talents (jusqu'à un maximum de 2 points):**

Des points seront accordés pour tous les facteurs en plus de ceux déjà évalués dans ce critère qui démontreraient la capacité d'une entreprise à recruter et à maintenir en poste des talents.

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve :

- Preuves démontrées - 2
- Preuves partiellement démontrées -1
- Preuve non démontrée - 0

### **4. Approche de l'entreprise en matière d'acceptation et d'adoption de l'automatisation des processus pour les clients (22 points) (note de passage minimale de 11 points)**

L'offrant devrait démontrer l'approche et la méthodologie de l'entreprise pour l'acceptation et l'adoption de l'automatisation des processus pour les clients.

#### **Format**

Ces critères seront évalués au moyen d'une démonstration virtuelle. L'offrant disposera de 20 minutes pour:

1. décrire leur approche et leurs stratégies de gestion du changement pour l'acceptation et l'adoption de l'automatisation des processus
2. démontrer comment ils réagiraient aux 3 scénarios.

#### **4.1 Approche de gestion du changement (acceptation et adoption) (jusqu'à un maximum de 2 points)::**

L'offrant a une approche de gestion du changement avec des stratégies d'acceptation et d'adoption de l'automatisation des processus.

- Oui, 2 points
- Non, 0 point



#### **4.2 Scénario 1 : Acceptation de la haute direction (jusqu'à un maximum de 8 points):**

Le client a exprimé le besoin de fonds dédiés pour poursuivre le programme d'automatisation au cours du prochain exercice. Un champion de l'automatisation a récemment été nommé. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies de gestion du changement pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'offrant est en mesure de justifier un programme d'automatisation dédié
- L'approche proposée par l'offrant démontre sa capacité d'obtenir l'acceptation de la haute direction
- L'approche de l'offrant favoriserait le financement continu (options à court, à moyen et à long terme)
- L'approche de l'offrant démontre l'acceptation de la haute direction tout en permettant la réalisation des avantages au moyen de projets en cours

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus:

- Preuves démontrées - 2
- Preuves partiellement démontrées -1
- Preuve non démontrée - 0

#### **4.3 Scénario 2 : Adoption par l'utilisateur final (jusqu'à un maximum de 6 points):**

Votre client dirige le Centre d'expertise et souhaite que les utilisateurs finaux utilisent davantage l'automatisation dans un délai de 90 jours. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies de gestion du changement pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à promouvoir le programme
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à expliquer le programme à divers utilisateurs
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité d'établir et d'accroître l'utilisation de base de l'automatisation

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus :

- Preuves démontrées - 2
- Preuves partiellement démontrées -1
- Preuve non démontrée - 0



#### **4.4 Scénario 3 : Surmonter la résistance (jusqu'à un maximum de 6 points):**

Votre client est une grande organisation syndiquée, et l'employeur veut recycler son personnel, et les employés craignent de perdre leur emploi. Votre client a besoin de toutes les parties et de tous les niveaux de l'organisation pour comprendre les avantages, mais il ne sait pas par où commencer. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies de gestion du changement pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'approche proposée par l'offrant démontre une méthodologie systématique avec justification pour encourager l'adoption de l'automatisation
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à expliquer l'incidence de l'automatisation sur les fonctions des employés
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à déterminer le degré de progrès et les besoins non comblés (p. ex., ce qui a été réussi et ce qui a besoin de travail)

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus :

- Preuves démontrées - 2
- Preuves partiellement démontrées -1
- Preuve non démontrée - 0

**Toutes les autres « termes et conditions » restent les mêmes**