

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR) ET DE MANIFESTATION D'INTÉRÊT (MI)

POUR

LA PRESTATION D'UN PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UNE PLATEFORME INTÉGRÉE

N° de la demande de renseignements (DR) :	DR-002148
Date d'émission :	14 septembre 2023
Date de clôture :	25 octobre 2023, à 14:00 h (heure d'Ottawa)
Personne-ressource pour la présente la DR :	Daniela Michaud, agente principale, Approvisionnement
Courriel :	dcmichau@cmhc-schl.gc.ca

Canada



1. INTRODUCTION

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (« SCHL ») est une société d'État dirigée par un conseil d'administration qui relève du Parlement par l'intermédiaire du ministre du Logement, de l'Infrastructure et des Collectivités.

La raison d'être de la SCHL est la suivante : rendre le logement abordable pour tout le monde au Canada. Nous savons que le logement permet aux gens de conserver leur emploi, de mieux réussir à l'école et de participer plus pleinement à la société. L'abordabilité du logement et la stabilité du système de financement de l'habitation : voilà deux éléments clés d'un Canada plus fort et plus sûr, où tout le monde vit dans la dignité.

Le logement abordable pour tout le monde est un objectif ambitieux que la SCHL ne peut atteindre seule. Nous mobilisons le savoir-faire et l'énergie des gouvernements, des organismes sans but lucratif, des prêteurs, des promoteurs, des entrepreneurs sociaux et des coopératives pour façonner l'avenir du secteur de l'habitation. La toute première Stratégie nationale sur le logement du Canada en est un bel exemple. Ensemble, nous éliminons les obstacles pour que personne ne soit laissé pour compte.

Un profil complet de la SCHL est fourni au www.cmhc-schl.gc.ca.

2. SOMMAIRE DES DÉFINITIONS

SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
MI	Manifestation d'intérêt
DR	Demande de renseignements
DDP	Demande de propositions
Répondants	Fournisseurs potentiels qui présentent une réponse à la DR
Proposants	Fournisseurs potentiels qui présentent une proposition en réponse à la DDP
Secteur	Sociétés ou fournisseurs potentiels possédant une expertise dans la prestation de programmes de reconnaissance des employés par l'intermédiaire d'une plateforme intégrée

3. OBJET DE LA PRÉSENTE DR ET DE LA MI

La présente demande de renseignements (DR) et la manifestation d'intérêt (MI) visent à obtenir des renseignements et des commentaires du secteur sur sa capacité à offrir à la SCHL un programme de reconnaissance des employés par l'intermédiaire d'une solution technologique pouvant se connecter aux systèmes de la SCHL par authentification unique.

Ce processus de DR est l'occasion d'en apprendre davantage sur les capacités des différentes solutions de reconnaissance des employés du secteur offertes sur le marché actuel en ce qui concerne la mise en œuvre d'un programme de reconnaissance des employés personnalisable. Les résultats du processus de DR appuieront l'élaboration des exigences de la SCHL dans le cadre d'un éventuel processus de demande de propositions (DDP).

4. CONTEXTE

La SCHL tient à offrir à ses employés un régime de rémunération globale concurrentiel et durable qui appuie ses efforts pour attirer, maintenir en poste et motiver un effectif hautement qualifié.

Aperçu des capacités du programme actuel

Le programme de reconnaissance des employés actuel de la SCHL comprend les éléments suivants :

- Une solution de programme hébergée fournie par O.C. Tanner qui est reliée au Centre de gestion de la paye et des avantages sociaux de la SCHL au moyen d'une authentification unique.
- Le Centre de gestion de la paye et des avantages sociaux pour la SCHL est accessible en tout temps, de n'importe où, avec une connexion Internet. Ce portail est hébergé par AON, le fournisseur de la SCHL. Le fournisseur sélectionné devra s'y intégrer au moyen d'une authentification unique.
- Une fonctionnalité de reconnaissance qui prend en charge la reconnaissance entre pairs et entre gestionnaires et employés. Elle comprend des flux de travail propres aux systèmes pour les avis et les autorisations de la direction, au besoin.
- La prise en charge des orientations stratégiques de la SCHL, l'harmonisation aux valeurs de la SCHL et la promotion des compétences comportementales souhaitées des employés au moyen de catégories ou de thèmes de reconnaissance particuliers.
- Un système de surveillance qui détecte des récompenses particulières et rend compte des tendances émergentes.
- Plusieurs choix de récompenses (ayant une valeur pécuniaire et sans valeur pécuniaire) qui peuvent être personnalisés en fonction des besoins des employés, ainsi que des récompenses et des certificats pour les anniversaires de service et les départs à la retraite.
- L'échange de points de reconnaissance se fait facilement sur le portail en ligne du fournisseur actuel, qui est intégré à la plateforme de la SCHL.
- Le programme a une fonctionnalité sociale, plus précisément un mur virtuel permettant d'afficher des marques de reconnaissance des employés.

Plus précisément, le programme actuel se divise en deux (2) composantes :

Composante 1 : reconnaissance

Composante 2 : services

Composante 1 : la composante « reconnaissance » comprend des options en ligne pour souligner les réalisations des employés dans le cadre de leur travail. En voici des exemples :

- a. Cartes électroniques : Les employés peuvent envoyer des cartes thématiques électroniques accompagnées d'un message personnalisé pour dire un petit merci.
- b. Points de reconnaissance : Des points sont accordés au cas par cas et peuvent être échangés contre des cadeaux dans un catalogue en ligne. La valeur de ces cadeaux est établie selon une échelle prédéterminée.
- c. Prix du mérite (annuellement) : Tout au long de l'année, des candidatures sont présentées pour souligner des réalisations exceptionnelles, et une fois par année, des prix du mérite sont remis à des employés et à des équipes parmi ces candidatures. Des points sont accordés et peuvent être échangés contre des cadeaux dans un catalogue en ligne pour souligner les réalisations exceptionnelles. La valeur est prédéterminée selon les lignes directrices établies.

Composante 2 : la composante « services » comprend ce qui suit :

- a. Certificats en ligne : Remis tous les cinq (5) ans.
- b. Récompenses pour les anniversaires de service : Remises tous les cinq (5) ans. La valeur de la récompense varie selon le nombre d'années de service.
- c. Départs à la retraite : Les employés qui prennent leur retraite reçoivent un cadeau parmi une sélection en ligne. La valeur du cadeau varie selon le nombre d'années de service.

5. EXIGENCES

Dans le cadre de la présente DR, la SCHL souhaite que les répondants lui fournissent des renseignements sur le programme de reconnaissance qu'ils proposent. Le programme doit, au minimum :

- a. être personnalisable en fonction des besoins de la SCHL, comme il est décrit à la section 4 ci-dessus;
- b. être accessible au moyen d'une solution hébergée qui peut se connecter à la plateforme de la SCHL par l'entremise d'une authentification unique et comprendre un portail Web bilingue (français et anglais). Les données doivent préférablement résider au Canada.

Comme il est indiqué à l'**annexe A**, on encourage les répondants à la présente DR à décrire comment ils peuvent répondre aux besoins de la SCHL et à proposer des solutions de rechange fondées sur leur propre conception ou offre de programmes à la SCHL.

6. STRATÉGIE D'ACQUISITION

La SCHL entend lancer un processus d'approvisionnement en plusieurs étapes :

Étape 1 : Recherche d'entreprises compétentes → DR et MI

Étape 2 : Sélection d'une ou de plusieurs entreprises → DDP

Étape 3 : Passation de contrat → Négociation et ratification des ententes

Étape 1 : DR et MI

Les réponses soumises à la présente 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 la section 4 qui précède.

Le but premier de la présente DR est d'obtenir les commentaires des répondants au sujet des besoins, des solutions, des technologies, des tendances, etc., comme le précise la section 5 ci-dessus.

Étape 2 : DDP

Les répondants qui ont soumis une réponse à la DR et qui ont manifesté leur intérêt passeront à l'étape 2 : DDP. Il est alors possible qu'on leur demande de soumettre des propositions complètes. Les propositions complètes seront évaluées conformément aux critères d'évaluation énoncés dans la DDP. Les proposants présélectionnés pourront entamer des négociations avec la SCHL.

Étape 3 : Passation de contrat

Le ou les proposants ayant obtenu les meilleurs scores dans le cadre de la DDP 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 examinera les réponses soumises et les intégrera, en fonction de ses besoins, à l'élaboration de la DDP.

La SCHL ne remboursera aucun coût engagé relativement à la préparation et à la présentation, par le répondant, d'une réponse à la présente DR. 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 subséquemment un processus d'approvisionnement par voie concurrentielle. Elle ne l'oblige pas, légalement ou autrement, à conclure une entente avec des répondants ni à accepter des suggestions venant de ces derniers.

Ce processus de DR ne constitue pas une invitation à soumissionner, et aucun contrat ne résultera 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 désigné comme étant de nature confidentielle ou exclusive.

10. LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS NE SERONT PAS RETOURNÉS

Ni les réponses à la DR ni les renseignements et documents connexes fournis par les répondants ne seront retournés.

11. L'INFORMATION FOURNIE DANS LA DR EST ESTIMATIVE

La SCHL ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant à l'exactitude de l'information contenue dans la DR ou diffusée au moyen d'un addenda. Les quantités indiquées ou les données contenues dans cette DR, ou encore diffusées au moyen d'un 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. LOIS APPLICABLES

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

La présente DR est affichée sur le site canadabuys.canada.ca/fr afin de permettre au secteur d'examiner les exigences de la DR 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 en vue de l'obtention des biens ou des services requis dans le cadre d'un éventuel processus de DDP. La SCHL ne s'engage d'aucune façon à publier une future DDP.

15. CADRE DE RÉFÉRENCE

- Aucun processus de questions n'est offert aux fins de la présente DR. La SCHL a l'intention d'inclure un processus de questions dans la DDP.
- Pour que les répondants intéressés soient pris en compte pour l'étape de la DDP, une réponse à la présente DR doit être soumise à Daniela Michaud, personne-ressource de la DR, **d'ici le 25 octobre 2023, à 14 h, heure d'Ottawa à l'adresse ebid@cmhc-schl.ca.**
- 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 mentionnées par les répondants.
- La SCHL se réserve le droit d'annuler la présente DR n'importe quand ou de s'abstenir de lancer une DDP.
- Ni la présente DR ni aucun autre processus de sélection subséquent n'imposera à la SCHL l'obligation ou la responsabilité i) de signer un contrat avec un répondant ou 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 DDP subséquente ou à tout autre processus de sélection.

16. RÉPONSE À LA DR

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

- Une copie signée de la MI (formulaire fourni à l'annexe B ci-dessous);
- Une description des capacités du répondant à offrir les services décrits aux sections 4 et 5 ci-dessus, le nombre de pages est limité à cinq (5) pages recto;
- Un énoncé commentant chaque élément énuméré à l'**annexe A**, le nombre de pages est limité à sept (7) pages recto;
- Le nom et l'adresse de l'entreprise du répondant et le nom et l'adresse courriel de la personne-ressource.

ANNEXE A – QUESTIONS AUX ACTEURS DU SECTEUR

Il est important de noter que **la SCHL est disposée à changer les éléments de son programme de reconnaissance des employés actuel**. Par conséquent, les programmes offerts par le répondant ne seront pas limités par les exigences et les besoins actuels de la SCHL. Pour déterminer les capacités actuelles du marché et définir ses exigences futures, la SCHL a besoin des commentaires du secteur sur ce qui suit :

1. Pour la définition de la portée des travaux en vue d'un processus d'approvisionnement par voie concurrentielle (comme un potentiel processus de DDP subséquent), la SCHL devrait-elle envisager de recevoir, dans le cadre d'une DDP, des propositions en tant que :
 - a. solution clé en main? C'est-à-dire qu'une seule société fournirait tous les services par l'entremise d'une solution hébergée.
 - b. solution à fournisseurs multiples? C'est-à-dire que les composantes du programme seraient fournies par plus d'un fournisseur en fonction des capacités du secteur.
 - c. autre solution? Si les options a. et b. ne s'appliquent pas à votre entreprise, y a-t-il une solution de rechange que vous aimeriez proposer afin de fournir une partie ou l'ensemble des services requis?

Veuillez préciser.

2. Veuillez décrire en détail le programme de reconnaissance des employés de votre entreprise (notamment les composantes du programme, les mécanismes de récompense, le système de points ou autre, la sélection des cadeaux tels que des produits ou des cartes-cadeaux et autres, les méthodes de distribution et d'expédition, les capacités de production de rapports, les solutions technologiques utilisées, etc.).
3. En vous fondant sur le programme de reconnaissance des employés actuel de la SCHL, quels changements suggérez-vous qui permettraient à la SCHL d'offrir un programme de grande qualité et qui l'aideraient à économiser sur les coûts d'administration, d'exploitation du programme et d'expédition? L'investissement de la SCHL dans ce programme au cours des sept (7) dernières années s'est chiffré à un peu moins de 5 millions de dollars.
4. Veuillez décrire les technologies sous-jacentes de votre solution de programme qui seront utilisées (solution hébergée, portail en ligne, centre d'appels, etc.).
5. Veuillez fournir les renseignements suivants sur vos technologies sous-jacentes :
 - a. Dans quel pays les données de votre solution seront-elles hébergées et accessibles?
 - b. Décrivez la capacité de la solution à importer et à exporter des données dans un format généralement accepté (p. ex., CSV, fichier texte).
 - c. Décrivez la haute disponibilité, la reprise après sinistre, l'extensibilité et les capacités en matière de sécurité de la solution.
 - d. Décrivez comment votre solution respecte la *Loi sur les langues officielles* (le français et l'anglais sont de qualité égale).

Veuillez détailler ce qui précède pour chaque technologie si plusieurs technologies sont utilisées.

6. Veuillez fournir des renseignements sur les capacités de compatibilité et d'intégration de votre système aux systèmes ou aux logiciels que la SCHL utilise actuellement, notamment : SAP SuccessFactors, Microsoft Dynamics Finance & Operations et Azure Active Directory pour l'intégration de l'authentification unique.
7. La communication de renseignements personnels des employés de la SCHL peut être nécessaire pour la mise en œuvre du programme de reconnaissance des employés. Comment votre solution en tiendrait-elle compte tout en protégeant les renseignements personnels de manière appropriée pour veiller à ce que la SCHL se conforme aux lois canadiennes applicables en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information?
8. Veuillez indiquer en quoi votre solution est conforme à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

ANNEXE B – MANIFESTATION D’INTÉRÊT

Ce formulaire sert à confirmer l’intention de votre entreprise de répondre à une demande de propositions subséquente.

DR n° : 002148

Madame,
Monsieur,

Par la présente, nous confirmons notre intérêt à répondre à une DDP. Nous reconnaissons et garantissons que nous répondons aux exigences obligatoires énoncées dans l’avis et que nous possédons l’expérience et le savoir-faire requis, ainsi que la stabilité financière, pour i) assurer le service ou ii) fournir le bien.

Veuillez indiquer la langue de préférence pour les documents de la DDP :

- Français
 Anglais

Signature :	
Nom et titre : (personne-ressource)	
Entreprise :	
Adresse :	
Téléphone :	
Cellulaire :	
Courriel :	
URL :	