



# Appel de déclarations d'intérêt pour une nouvelle solution de gestion de la clientèle et des subventions

Version 1.0

Août 2022



Table des tableaux .....	3
A. Appel de déclarations d'intérêt .....	4
1. Objectif de l'appel .....	4
2. Aperçu des activités .....	4
Au sujet du Conseil des arts du Canada .....	4
Au sujet des subventions et contributions .....	4
Au sujet des activités non liées à l'octroi de subventions .....	5
Lacunes et défis actuels .....	5
Vers une transformation organisationnelle axée sur la clientèle .....	6
3. À propos du système de gestion de la clientèle et des subventions .....	7
Définition du projet .....	7
Objectifs du projet de SGCS .....	8
Portée du travail .....	8
Échéancier général du projet .....	9
4. Aperçu du processus d'approvisionnement .....	9
Étapes d'évaluation du concours .....	9
Étape 1 : Demande d'information .....	9
Étape 2 : Preuve de la proposition de valeur .....	9
Étape 3 : Preuve de concept .....	10
Environnement des démonstrations .....	10
Confirmation de la solution et sélection du fournisseur .....	10
Critères d'évaluation du processus d'approvisionnement .....	10
5. Exigences opérationnelles et technologiques générales .....	11
Objectifs et résultats opérationnels (exigences fonctionnelles) .....	11
Exigences non fonctionnelles .....	12
Initiative de virage numérique et architecture intégrée .....	13
Architecture des applications .....	13
B. Information demandée aux fournisseurs .....	15
1. Aptitude du fournisseur .....	15
Admissibilité .....	15
Exclusions .....	15
Disponibilité de la solution .....	15
Conflits d'intérêts .....	15
2. Résumé du profil du fournisseur .....	15
Capacité et maturité organisationnelles .....	15
Capacités, expertise et méthodologie .....	16
Modèle de tarification et estimation .....	16



Capacité du fournisseur à répondre aux exigences .....	16
Expérience pertinente .....	16
Diversité des fournisseurs : .....	17
3. Réponse à l'appel de déclarations d'intérêt .....	17
Échéancier et instructions pour soumettre une réponse .....	17
Coordonnées .....	18
Acceptation ou rejet de la réponse au présent appel de déclarations d'intérêt.....	18
Période de validité .....	18
C. Conditions et modalités générales.....	19
Modalités et conditions générales du contrat .....	19
Confidentialité et obligations.....	20

## Table des tableaux

Tableau 1 – Lacunes et défis liés aux possibilités de financement .....	6
Tableau 2 – Objectifs et résultats du projet de SGCS .....	8
Tableau 3 – Critères d'évaluation, SGSC .....	11
Tableau 4 – Exigences relatives aux capacités en matière de gestion des subventions .....	12
Tableau 5 – Exigences relatives aux capacités en matière de gestion des relations avec la clientèle	12
Tableau 6 – Catégories d'exigences non fonctionnelles générales applicables au SGCS .....	12
Tableau 7 – Les 12 principes de l'architecture intégrée du Conseil des arts .....	13



## A. Appel de déclarations d'intérêt

### 1. Objectif de l'appel

L'objectif du présent appel de déclarations d'intérêts est d'inviter des fournisseurs à participer à une initiative numérique et de transformation organisationnelle en fournissant une plateforme de gestion des subventions et des relations avec la clientèle de première qualité. Visant à accroître l'efficacité, l'efficacité, la flexibilité et l'équité, cette initiative du Conseil des arts du Canada ne fera pas que transformer la façon dont celui-ci réalise ses activités au service de sa clientèle, elle aura aussi des retombées importantes pour de nombreux artistes et organismes artistiques au Canada et à l'étranger. Pour réaliser cette vision transformatrice, le Conseil souhaite faire appel à des fournisseurs compétents et innovateurs qui ont une expertise en intégration de plateformes et en développement d'applications organisationnelles et qui sont prêts à s'engager dans un processus d'approvisionnement dynamique et collaboratif.

### 2. Aperçu des activités

#### [Au sujet du Conseil des arts du Canada](#)

Le [Conseil des arts du Canada](#) contribue au dynamisme d'une scène artistique et littéraire créative et diversifiée et à son rayonnement ici et dans le monde. Le Conseil est l'organisme public de soutien aux arts du Canada.

Ses subventions, services, initiatives, prix et paiements soutiennent les artistes, les auteures et auteurs, les groupes et les organismes artistiques du Canada. Ce soutien leur permet de laisser libre cours à leur expression artistique, de créer des œuvres, et de promouvoir et de diffuser les arts. En [2020-2021](#), le Conseil a versé 314,6 millions de dollars en subventions à 2 068 organismes et à 3 418 groupes et artistes, et il a remis plus de 69 prix et bourses, en plus de 17 925 paiements dans le cadre du Programme de droit de prêt public. Par ses activités de financement, de communication, de recherche et de promotion des arts, le Conseil favorise un engagement des Canadiennes et des Canadiens ainsi que du public international envers les arts.

Sa Banque d'art met à la disposition d'un large public une collection de 17 000 œuvres d'art contemporain canadien grâce à des programmes de location d'œuvres, de prêt et de diffusion.

La Commission canadienne pour l'UNESCO relève du Conseil des arts. Elle partage avec lui une histoire et un destin commun pour un développement durable caractérisé par les arts, la science, la culture, l'équité et la paix.

En avril 2021, le Conseil a lancé son Plan stratégique 2021-2026, [L'art, plus que jamais](#), qui orientera le travail du Conseil en vue d'un secteur des arts plus durable, résilient et équitable. Grâce aux orientations de son plan stratégique, le Conseil investira dans la reconstruction du secteur des arts en mettant l'accent sur l'innovation, l'équité et la collaboration entre les secteurs. <https://canadacouncil.ca/about/governance/strategic-plans>

#### [Au sujet des subventions et contributions](#)

Le Conseil soutient le secteur des arts canadiens par une variété de **possibilités de financement**. Celles-ci comprennent des subventions aux artistes et de groupes et organismes artistiques pour les projets ou les activités d'opérations, des ententes de contribution et des partenariats pour l'avancement du secteur, des prix et des bourses ainsi que des paiements annuels aux auteures et auteurs.



Le modèle de financement du Conseil comprend six programmes de subventions axés sur les résultats qui visent à favoriser l'excellence, le dynamisme et la diversité dans les arts qui touchent les Canadiennes et les Canadiens, enrichissent leurs communautés et atteignent les marchés mondiaux. Outre ses programmes réguliers, le Conseil offre des fonds stratégiques en lien avec des occasions particulières ou des enjeux précis touchant le secteur artistique. Il met aussi en œuvre le Programme de droit de prêt public (DPP), qui verse des paiements annuels aux créatrices et créateurs dont les œuvres se trouvent dans les bibliothèques publiques du Canada.

### Au sujet des activités non liées à l'octroi de subventions

En plus de ces subventions et paiements, le Conseil participe à de nombreuses activités non liées à l'octroi de subventions, comme des initiatives de recherche, de communication et de promotion, qui contribuent à un secteur des arts dynamique et attirant pour le public canadien.

La Banque d'art offre aux Canadiennes et aux Canadiens un accès public unique à l'art visuel contemporain d'ici par l'entremise de ses trois programmes : location d'œuvres d'art, prêts aux musées et projets de rayonnement.

La salle d'exposition Âjagemô du Conseil des arts du Canada présente des spectacles, des événements et des expositions d'art contemporain canadien, dont des œuvres de la collection de la Banque d'art du Conseil.

La Commission canadienne pour l'UNESCO (CCUNESCO) est le lien entre les Canadiennes et Canadiens et le travail essentiel de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO). Par l'entremise de ses réseaux et partenaires, elle assure la promotion des valeurs, priorités et programmes de l'UNESCO au Canada et fait entendre la voix des spécialistes de la société civile à l'international.

### Lacunes et défis actuels

Entre 2016 et 2021, le Conseil a doublé son budget annuel, qui est passé de 180 millions de dollars à 360 millions de dollars. En 2017, le Conseil a élaboré et mis en œuvre un modèle de financement plus ouvert et flexible, axé sur les résultats, ce qui a mené à une augmentation du volume de ses opérations et à une plus grande variété de candidates et de candidats. Avec son ambitieux plan stratégique pour 2022-2026, *[L'art, plus que jamais](#)*, le Conseil vise maintenant à accroître la portée et l'ampleur du soutien qu'il fournit au secteur des arts.

Même si le Conseil a commencé à moderniser ses façons de travailler, ses systèmes et ses processus dans le cadre de l'initiative de virage numérique, notamment en abandonnant les demandes et processus sur papier au profit de demandes et de processus numériques, il utilise toujours un système de suivi des arts (SSA) désuet pour la gestion des contacts et des subventions.

Compte tenu de la hausse du volume de ses opérations et de la variété croissante de candidates et de candidats, ainsi que de son engagement stratégique à améliorer l'accès à ses possibilités de financement pour les communautés défavorisées, le Conseil dispose d'outils limités pour soutenir ses services à la clientèle. En outre, il a besoin d'une expérience utilisateur unifiée et intégrée pour son personnel et sa clientèle, de meilleures capacités en matière de gestion des dossiers et d'un modèle de données d'entreprise intégré qui soutiennent l'intelligence d'affaires. Pour de plus amples renseignements sur les lacunes et les défis actuels, voir le tableau 1.



## Vers une transformation organisationnelle axée sur la clientèle

Pour combler les lacunes et surmonter les défis cernés, le Conseil entreprendra une transformation organisationnelle de ses activités de subvention au cours des trois prochaines années, ce qui supposera le remplacement des systèmes, la réingénierie des processus et l'implantation de nouvelles technologies afin de mieux aligner son modèle opérationnel sur sa stratégie et sa vision.

Cette vision consiste à garantir que le personnel du Conseil dispose de systèmes, de processus et d'outils optimaux et axés sur la personne pour travailler de façon plus efficiente et efficace, tout en rendant les activités liées ou non à l'octroi de subventions plus équitables et accessibles et en améliorant l'expérience client en général.

À l'appui de cette vision, ce programme de transformation organisationnelle est également façonné et guidé par la stratégie de service à la clientèle du Conseil, qui vise à appliquer les principes de la conception axée sur la personne à la manière dont le Conseil conçoit, met en œuvre et évalue ses services à la communauté artistique. Cette stratégie vise à promouvoir l'équité, à réduire les biais et à assurer un accès équitable aux possibilités de financement et aux autres services non liés à l'octroi de subventions, à concevoir des processus de subventions pour améliorer l'efficacité et l'efficacités grâce à une perspective axée sur les utilisatrices et les utilisateurs ainsi qu'à rehausser l'expérience client au-delà du processus de demande.

*Tableau 1 – Lacunes et défis liés aux possibilités de financement*

<b>Défis</b>	<b>Lacunes</b>
Les possibilités de financement et autres interventions sont difficiles à mettre en place, et il est compliqué d'apporter des améliorations dans l'ancien système, en raison de son manque de flexibilité.	Manque de capacité pour élaborer, tester, mettre en œuvre ou changer les procédures liées aux possibilités de financement.
Capacité limitée pour gérer de grands volumes de demandes de renseignements ou de demandes de financement.	Les processus et les flux de travail liés à l'octroi de subventions ne sont pas standardisés, évolutifs, ni adaptables selon le niveau de risque.
Les charges de travail manuelles sont lourdes en raison de systèmes désuets, et les tâches répétitives ou à faible valeur ne sont pas triées et limitent la capacité du personnel à se consacrer à des tâches plus importantes ou à répondre aux normes de service.	Le manque d'automatisation et la lourdeur des charges de travail manuelles ralentissent les opérations. D'autres systèmes et outils sont nécessaires pour soutenir l'expérience, mais l'intégration est limitée.
Les capacités avancées en matière d'analytique et de rapports sont seulement accessibles qu'aux personnes possédant une expertise, et les données sur les activités liées ou non à l'octroi de subventions ne circulent pas librement entre les silos divisionnaires.	Le manque de modèles de données et les lacunes en matière de gestion de données font obstacle à une solution pour l'ensemble du Conseil. Il y a un manque de formation sur l'analytique avancée et l'intelligence d'affaires.



---

Le code source du système n'est pas flexible, utilise un langage de programmation obsolète, et ne peut pas être intégré avec d'autres systèmes. Il est difficile à apprendre et à naviguer pour les utilisatrices et utilisateurs et est incapable de répondre aux besoins changeants du Conseil.

Manque d'adaptabilité intrinsèque pour répondre aux besoins changeants de l'institution, et impossibilité de prendre en charge une technologie adaptée à l'avenir.

---

Les utilisatrices et les utilisateurs ont fait état de problèmes à plusieurs étapes du cycle de vie des subventions : trouver les possibilités de soutien, accéder à du financement, comprendre les décisions.

L'expérience utilisateur de la clientèle, du personnel et d'autres parties prenantes n'est pas positive. Les capacités en matière de gestion de dossiers sont inexistantes, ce qui donne lieu à une expérience peu intégrée pour la clientèle et le personnel.

---

Le personnel ne peut pas continuer d'investir du temps et des efforts considérables pour offrir un soutien personnalisé aux candidates et aux candidats (surtout compte tenu de la hausse de volume).

Le manque d'un système simple et intuitif rend nécessaires des pratiques de soutien excessives, notamment en l'absence d'outils ou de guides permettant aux candidates ou aux candidats de trouver l'information nécessaire pour être autonomes.

---

### 3. À propos du système de gestion de la clientèle et des subventions

#### Définition du projet

Chaque subvention octroyée à une cliente ou à un client correspond à un dossier de demande, qui est suivi et géré au moyen du système de demandes interne du Conseil, à savoir le Système de suivi des arts (SSA). Le SSA est au cœur même des opérations du Conseil et remplit plusieurs fonctions, dont les plus importantes sont la gestion des contacts et la gestion des subventions.

Dans le but de soutenir les processus complets liés et non liés à l'octroi de subventions, d'autres systèmes et outils ont été développés et connectés au SSA, qui a été mis en place en 1998 et est maintenu depuis cette date : portail de demandes pour la clientèle, trousse de résultats et site permettant l'accès pour fins d'évaluation des demandes. En raison de ses limitations, le Conseil reconnaît toutefois que le SSA, ne répond plus à ses besoins et ne lui permettra pas d'atteindre ses futurs objectifs.

Abandonnant la nécessité de recourir à un système sur mesure, le Conseil cherche à moderniser ses processus liés à l'octroi de subventions, notamment en remplaçant le SSA. Par conséquent, il a lancé **un projet de mise en œuvre d'un système intégré de gestion de la clientèle et des subventions (SGCS)** afin de soutenir la modernisation et la transformation de ses processus d'octroi de subventions et de gestion des relations avec la clientèle, et d'améliorer sa capacité stratégique ainsi que ses capacités opérationnelles de base. Si le SGCS est appelé à moderniser les processus liés et non liés à l'octroi de subventions et à améliorer la gestion des relations avec la clientèle, le Conseil recherche également une solution qui sera intégrée à l'environnement opérationnel élargi du Conseil et qui, dans la mesure du possible, tirera profit des applications d'entreprise et de l'infrastructure numérique mises à jour dans le vaste cadre de [l'initiative de virage numérique](#).



## Objectifs du projet de SGCS

Le SGCS vise des objectifs précis, qui font écho aux objectifs du Conseil en matière de transformation des activités (voir le tableau 2).

*Tableau 2 – Objectifs et résultats du projet de SGCS*

<b>Objectifs</b>	<b>Résultats</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accroître l'efficacité des possibilités de financement dans l'atteinte des résultats escomptés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plus grande facilité et flexibilité dans la création et l'administration des possibilités de financement.</li><li>• Les flux de travail et le financement peuvent être adaptés selon le niveau de risque ou de complexité du processus.</li><li>• Les clients trouvent les possibilités de financement qui correspondent à leur objectif et reçoivent une rétroaction qui aide à améliorer la qualité de leurs interactions avec le Conseil.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rationaliser les flux de travail et accélérer les processus liés à la prestation des programmes de subventions aux fins d'une efficacité accrue</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les possibilités de financement sont créées et administrées avec plus de facilité et de flexibilité en vue de l'atteinte des résultats souhaités.</li><li>• Les flux de travail et les exigences peuvent être adaptés à la variable de risque ou au niveau de complexité du processus.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer l'expérience utilisateur tout au long du processus global de demande de subvention.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'autonomisation du personnel permet d'investir plus de temps dans des tâches et des activités à valeur ajoutée.</li><li>• Les interactions entre la clientèle et le Conseil prennent moins de temps et d'effort, et tiennent compte de l'accessibilité et de l'équité.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer les capacités en matière d'analytique et de données, et faire davantage usage des données dans la prise de décisions liées et non liées à l'octroi de subventions</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des données qualitatives et quantitatives sont capturées et permettent l'automatisation des flux de travail et de la prise de décisions.</li><li>• L'information et les données traversent les silos divisionnaires, ce qui permet l'échange d'information et une compréhension cohérente de nos retombées.</li><li>• La clientèle a une meilleure compréhension des activités passées, actuelles et futures du Conseil, ce qui favorise son engagement.</li><li>• Les données et les rapports sur les évaluations sont améliorés.</li><li>• Une approche axée sur les données est élaborée et mise en œuvre afin d'aider le Conseil à démontrer ses résultats et les retombées de ses investissements.</li></ul>

## Portée du travail

- **Mise en œuvre d'une solution système modernisée et intégrée de gestion des subventions** couvrant le cycle de vie complet des subventions (organisation, demande, évaluation, octroi, rapports et vérification), et d'autres développements aux fins des activités du Conseil non liées à l'octroi de subventions, en tirant parti de capacités avancées rendues possibles grâce à des applications et à des plateformes infonuagiques





- Mise en œuvre des modules de base d'un système de gestion des relations avec la clientèle afin de soutenir la solution, au besoin
- Examen des applications opérationnelles et de l'environnement de bases de données existant et exploration des possibilités de les intégrer à la solution

#### Échéancier général du projet

- Du lancement de l'appel de déclarations d'intérêt à la sélection d'un fournisseur de solution (entre 4 et 5 mois)
- Début visé du développement (janvier 2023)
- Premier livrable clé au cours du premier trimestre de 2023-2024 (d'avril à juin)
- Implémentation par phases au cours du deuxième trimestre de 2023-2024 (de juillet à septembre)

#### 4. Aperçu du processus d'approvisionnement

##### Étapes d'évaluation du concours

Afin d'accroître sa réactivité face à un environnement dynamique tout en restant ouvert et flexible aux nouvelles possibilités, notamment en matière de capacités numériques, le Conseil adopte une approche collaborative et pratique de l'approvisionnement afin de valider ses hypothèses sur les solutions potentielles, de choisir la solution la plus efficace pour atteindre ses résultats opérationnels et de choisir le partenaire de mise en œuvre le mieux à même de fournir la solution. Cette approche « d'approvisionnement agile » consiste dans les étapes d'évaluation suivantes.

*Important : Pour être pris en considération pour l'étape des soumissions, les fournisseurs doivent participer au processus d'approvisionnement dès l'étape 1. Les candidatures présentées tardivement ou au-delà de l'étape 1 ne seront pas prises en considération pour les étapes suivantes de l'évaluation.*

##### Étape 1 : Demande d'information

En réponse au présent appel de déclarations d'intérêt, les fournisseurs doivent soumettre un dossier d'information (voir la section B pour les exigences relatives au dossier), qui sera évalué en fonction des critères publiés pour l'étape 1. Les fournisseurs qui répondent aux critères énoncés seront pris en considération pour l'étape d'évaluation suivante. Seuls les fournisseurs les mieux classés seront contactés pour participer aux activités de l'étape suivante. Au cours de cette étape, les fournisseurs seront invités envoyer leurs questions avant de soumettre leur réponse à l'appel de déclarations d'intérêt. **La réponse à l'appel de déclarations d'intérêt doit être soumise avant la date limite.** À la demande du Conseil, les fournisseurs peuvent être invités à soumettre de l'information supplémentaire pour examen.

##### Étape 2 : Preuve de la proposition de valeur

Les fournisseurs sélectionnés pour la prochaine étape du processus d'approvisionnement seront invités à participer à une séance de découverte collaborative menant à une première série de démonstrations pratiques, basées sur des scénarios d'affaires ou des cas d'utilisation spécifiés par le Conseil. Définies par des « epic » et des récits d'utilisateur qui dépeignent la perspective de personas généraux, ces démonstrations auront pour objectif de transmettre une preuve tangible de la valeur que la solution est susceptible d'apporter à la modernisation des processus standardisés d'octroi de subventions.

**Les fournisseurs sélectionnés auront deux (2) semaines pour mettre au point les démonstrations de leur solution et cinq (5) jours ouvrables de plus pour les présenter.** L'examen des démonstrations faites à cette étape donnera lieu à de nouveaux critères d'évaluation. Comme pour



l'étape 1, les fournisseurs qui remplissent les critères de l'étape 2 seront pris en considération pour l'étape d'évaluation suivante. Seuls les deux ou trois fournisseurs les mieux classés seront appelés à participer aux activités de l'étape suivante. À la demande du Conseil, les fournisseurs peuvent être invités à soumettre de l'information supplémentaire.

### Étape 3 : Preuve de concept

Les fournisseurs sélectionnés pour la prochaine étape du processus d'approvisionnement seront invités à réaliser une deuxième série de démonstrations pratiques (deux ou trois), basées sur des défis opérationnels spécifiques et définis par le Conseil. Ces démonstrations seront axées sur des défis opérationnels importants.

**Les fournisseurs sélectionnés auront trois (3) semaines pour mettre au point les démonstrations de leur solution et cinq (5) jours ouvrables de plus pour les présenter.** De nouveaux critères seront ajoutés aux critères préexistants pour cette série de démonstrations. À la demande du Conseil, les fournisseurs peuvent être invités à soumettre de l'information supplémentaire.

À cette étape, une fois l'ampleur de la mise en œuvre de la solution confirmée en collaboration avec le fournisseur, le Conseil demandera une proposition pour les coûts totaux de propriété pour une période de 5 ans incluant, sans s'y limiter, les services pour la mise en œuvre, les licences, la maintenance de la solution, ainsi que la formation, le soutien, le transfert de connaissances et le développement des capacités internes nécessaires.

### Environnement des démonstrations

Aux étapes 2 et 3, les fournisseurs doivent démontrer les capacités de leur solution dans leur propre environnement de test. Toutefois, l'environnement utilisé aux fins des démonstrations doit être représentatif de l'environnement réel ou prévu de la solution.

### Confirmation de la solution et sélection du fournisseur

À la suite de l'évaluation des validations de principes, le Conseil engagera des discussions avec le fournisseur sélectionné, lesquelles pourraient mener à un contrat-cadre de services (« Master Service Agreement » ou MSA) pour la mise en œuvre de la solution la plus convenable.

### Critères d'évaluation du processus d'approvisionnement

Chaque étape du processus d'approvisionnement sera évaluée en fonction des critères généraux décrits au tableau 3.



*Tableau 3 – Critères d'évaluation, SGSC*

<b>Étape de l'évaluation</b>	<b>Critères d'évaluation (généraux)</b>
<b>Étape 1</b> <b>Demande d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Expérience du fournisseur</li><li>- Capacités organisationnelles du fournisseur</li><li>- Maturité organisationnelle du fournisseur</li><li>- Capacité du fournisseur à atteindre les résultats opérationnels généraux</li><li>- Capacité du fournisseur à répondre aux exigences non fonctionnelles générales</li><li>- Capacité du fournisseur à satisfaire aux principes de l'architecture d'entreprise</li></ul>
<b>Étape 2</b> <b>Preuve de la proposition de valeur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilité de mise en œuvre et de configuration de la solution (présence de modules, de gabarits ou d'accélérateurs préconfigurés)</li><li>- Convivialité et expérience utilisateur globale de la solution</li><li>- Capacité éprouvée de la solution à atteindre efficacement les résultats opérationnels voulus (p. ex., cycle de vie complet des subventions)</li><li>- Capacité éprouvée de la solution à tirer profit des outils d'analytique avancée et d'intelligence d'affaires</li><li>- Capacité éprouvée de la solution à tirer profit de technologies adaptées à l'avenir (p. ex., automatisation des processus, intelligence artificielle)</li><li>- Références du fournisseur relatives aux solutions qu'il a mises en œuvre</li></ul>
<b>Étape 3</b> <b>Validation de principe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mêmes critères qu'à l'étape 2 et :</li><li>- Capacité éprouvée de la solution à répondre efficacement aux besoins opérationnels et organisationnels du Conseil</li><li>- Capacité éprouvée à intégrer efficacement la solution à l'architecture d'entreprise, aux systèmes et aux bases de données du Conseil</li><li>- Capacité du fournisseur à collaborer et à fournir de la formation et du soutien</li><li>- Les coûts totaux de propriété de la solution pour une période de 5 ans</li></ul>

## 5. Exigences opérationnelles et technologiques générales

### Objectifs et résultats opérationnels (exigences fonctionnelles)

Le Conseil a établi les objectifs et résultats opérationnels souhaités que la solution doit atteindre. Dans le cadre de l'étape 1 – Demande d'information, les fournisseurs doivent préciser la capacité de leur solution à atteindre les objectifs et résultats opérationnels définis au tableau 4 et 5. Les « epics » liées à chacun de ces objectifs et résultats, qui décrivent les exigences opérationnelles générales, sont fournies en annexe du présent document. Les récits d'utilisateur détaillés seront communiqués aux fournisseurs lors de l'étape 2 de l'évaluation.



*Tableau 4 – Exigences relatives aux capacités en matière de gestion des subventions*

- 
- |  |  |
|--|--|
| 1. Définir les flux de travail, les règles et le contenu généraux                                | 8. Gérer l'évaluation des demandes de financement  |
| 2. Gérer les possibilités de financement   | 9. Gérer l'octroi du financement et la notification des résultats  |
| 3. Gérer le cycle de financement   | 10. Administrer les ententes de financement  |
| 4. Gérer les renseignements sur les parties prenantes  | 11. Assurer le suivi des ententes de financement et des résultats  |
| 5. Accroître la prise de conscience et la mobilisation entourant les possibilités de financement | 12. Vérifier et analyser le rendement et les résultats des possibilités de financement et produire des rapports à ce sujet |
| 6. Gérer les interactions  |  |
| 7. Gérer la réception des demandes de financement  |  |
- 

*Tableau 5 – Exigences relatives aux capacités en matière de gestion des relations avec la clientèle*

- 
- |  |   |
|--|---|
| 1. Rapports et tableaux de bord  | 8. Suivi des interactions                       |
| 2. Données et veille stratégique en temps réel                                       | 9. Gestion des documents                        |
| 3. Prévisions  | 10. Libre-service client                        |
| 4. Convivialité  | 11. Gestion des communications                  |
| 5. Soutien pour les flux de travail et la schématisation des processus opérationnels | 12. Gestion omnicanale                          |
| 6. Gestion de l'engagement de la main-d'œuvre  | 13. Satisfaction et rétroaction de la clientèle |
| 7. Gestion des pistes  | 14. Gestion de campagnes                        |
- 

### Exigences non fonctionnelles

Le Conseil a établi les exigences non fonctionnelles générales que la solution devra satisfaire. Dans le cadre de l'étape 1 – Demande d'information, les fournisseurs doivent préciser la capacité de leur solution à répondre aux exigences non fonctionnelles obligatoires dans les catégories de processus décrites au tableau 6. En annexe de ce document, vous trouverez les exigences non fonctionnelles considérées comme critiques pour l'étape 1 de l'évaluation.

*Tableau 6 – Catégories d'exigences non fonctionnelles générales applicables au SGCS*

- 
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1. Compatibilité    | 6. Sécurité et vie privée |
| 2. Interopérabilité | 7. Soutien                |
| 3. Maintenabilité   | 8. Testabilité            |
| 4. Fiabilité        | 9. Convivialité           |
| 5. Extensibilité    |                           |
-



## Initiative de virage numérique et architecture intégrée

Dans le cadre d'une ambitieuse initiative de virage numérique, le Conseil entreprend de nombreux projets pour remplacer ses anciennes technologies de l'information (TI) et applications ainsi que pour moderniser sa suite de produits TI de bureau. Considéré comme un projet clé dans cette feuille de route, le SGCS est guidé par les 12 principes d'architecture intégrée énumérés au tableau 7.

*Tableau 7 – Les 12 principes de l'architecture intégrée du Conseil des arts*

<p><b>Valeur opérationnelle</b> Viser à fournir des avantages à long terme à l'organisation dans son ensemble, tout en optimisant les coûts totaux de propriété et en atténuant les risques.</p>	<p><b>Centralisation de l'utilisateur</b> Fournir les meilleures expériences possibles aux utilisatrices et utilisateurs internes et externes avec les services et produits.</p>	<p><b>Prestation de solutions</b> Utiliser les pratiques exemplaires et l'intendance en gestion de projets pour contrôler les solutions fournies tout en respectant la portée, les échéanciers et le budget.</p>
<p><b>Solutions sur mesure en dernier recours</b> Maximiser la réutilisation des solutions existantes ou acquérir des produits répandus et manufacturés. N'utiliser les solutions sur mesure qu'en dernier recours.</p>	<p><b>Simplicité</b> Choisir les solutions les plus simples et réduire la complexité opérationnelle de l'organisation.</p>	<p><b>Adaptation aux besoins</b> Maintenir les compétences et créer des solutions adaptées aux objectifs sans recours excessif à la technologie.</p>
<p><b>Innovation numérique</b> Chercher des idées et des façons novatrices d'utiliser la technologie à l'avantage du Conseil.</p>	<p><b>Légalité</b> Agir conformément aux lois et aux règlements qui s'appliquent.</p>	<p><b>Gestion de l'information</b> Obtenir, modifier et utiliser les données pour assurer les capacités en matière de données à l'échelle de l'organisation, conformément aux politiques.</p>
<p><b>Contrôler la variété technique</b> Normaliser les stocks de production et contrôler la variété des logiciels et du matériel technologique utilisé.</p>	<p><b>Gestion de la sécurité informatique</b> Gérer la sécurité informatique de l'organisation conformément aux politiques et aux pratiques exemplaires.</p>	<p><b>Des dépenses en capital aux dépenses de fonctionnement</b> Réduire stratégiquement les dépenses en capital associées au maintien d'actifs et augmenter les dépenses de fonctionnement pour les contrats de service.</p>

## Architecture des applications

Les technologies à la base de l'architecture de systèmes actuels du Conseil sont principalement des technologies Microsoft. Ces produits et services comprennent notamment :

• Nuage Azure	• Power BI
• SQL Server	• Applications M365
• Dynamics	• DevOps
• Power Apps et Power Automate	• OneDrive
• Logic Apps	• Azure Active Directory B2C
• SharePoint (PaaS et SaaS)	



Des applications ont été développées en interne à l'aide de Microsoft Visual Studio et comprennent à la fois des solutions de bureau et des solutions Web hébergées sur Microsoft Internet Information Server. Microsoft SQL Server est utilisé comme système de gestion de bases de données pour toutes les applications internes.

Outre Microsoft, le Conseil utilise notamment les systèmes et logiciels suivants :

- Unit4 Cloud – Progiciel des RH et finances
- Sitecore – gestion du contenu du site Web du Conseil
- Cherwell – gestion des services TI

Bien que le Conseil travaille à déplacer toute son infrastructure vers l'infonuagique, quelques anciens systèmes sont encore hébergés sur des serveurs locaux.



## B. Information demandée aux fournisseurs

### 1. Aptitude du fournisseur

#### Admissibilité

Sont considérés comme admissibles au processus d'approvisionnement les fournisseurs qui peuvent fournir une solution répondant aux critères suivants :

- Intégration des plateformes de GRC et de gestion intelligente des processus d'affaires (IBPM)
- Système de gestion des subventions (SGS) intégré au système de GRC ou à la plateforme de gestion intelligente des processus d'affaires
- Partenaires d'intégration des plateformes ayant la capacité de tirer profit des capacités en matière de GRC, de gestion intelligente des processus d'affaires et du SGS

#### Exclusions

Sont exclus du processus d'approvisionnement les fournisseurs correspondant à ces définitions :

- Fournisseurs de logiciels sans capacités d'intégration
- Fournisseurs de solutions non intégrées et produits logiciels commerciaux de série
- Fournisseurs de modules de logiciels de gestion intégrés vendus comme « solutions »

#### Disponibilité de la solution

- La solution doit être disponible et avoir déjà été mise en œuvre avec succès.
- Les solutions en voie de développement ou qui ne sont pas déjà disponibles sur le marché ne seront pas évaluées.

#### Conflits d'intérêts

Tous les membres du personnel de la société retenue pour le projet et nommés dans le contrat devront remplir le Formulaire de déclaration de conflit d'intérêts du Conseil. Toutes les consultantes et tous les consultants retenus qui bénéficient d'une subvention active doivent faire connaître cette situation en utilisant le Formulaire de déclaration de conflit d'intérêts du Conseil. Lors de leur entrée en fonction, ces consultantes et ces consultants pourraient devoir refuser leurs subventions ou les mettre en veilleuse jusqu'à la fin du contrat avec le Conseil.

### 2. Résumé du profil du fournisseur

Pour amorcer leur participation au processus d'approvisionnement et être pris en considération pour l'étape 1 de l'évaluation, les fournisseurs doivent répondre au présent appel de déclarations d'intérêt en fournissant un dossier d'information avant la [date limite](#). L'information fournie dans la réponse du fournisseur permettra de déterminer s'il répond aux critères pour passer aux étapes suivantes du processus d'approvisionnement.

#### Capacité et maturité organisationnelles

Le Conseil vise à établir une relation collaborative avec un fournisseur qui a la capacité d'entreprendre le projet et la maturité organisationnelle pour le mener à terme. Par conséquent, les renseignements fournis dans la **Réponse à l'appel de déclarations d'intérêt** doivent comprendre, sans s'y limiter :

- les affiliations professionnelles;
- le nombre d'années d'exploitation;



- la capacité financière;
- la région géographique;
- le nombre de membres du personnel à temps plein (ETP);
- les connaissances technologiques, l'expérience et les ressources disponibles;
- la maturité sur le plan de la gestion de projets;
- l'efficacité organisationnelle;
- La confirmation d'un plan de continuité des opérations et reprise d'activités en cas de catastrophe
- tout autre renseignement pertinent dans le cadre de cette évaluation.

#### Capacités, expertise et méthodologie

En ce qui concerne les objectifs globaux du projet et le contexte plus large dans lequel il s'inscrit, les fournisseurs doivent fournir les renseignements sur leurs capacités pertinentes et éprouvées, y compris, sans s'y limiter, en ce qui concerne les aspects suivants :

- sens des affaires liées à la gestion des subventions et des contributions;
- transformation des processus opérationnels;
- gestion du changement organisationnel;
- architecture et intégration technologique;
- conception numérique et expérience utilisateur;
- analyse des données de la clientèle et intelligence des données;
- expérience en service/soutien à la clientèle;
- expérience en marketing en GRC;
- tout autre renseignement pertinent dans le cadre de cette évaluation.

#### Modèle de tarification et estimation

En réponse au présent appel de déclarations d'intérêt, les fournisseurs sont tenus de spécifier leur modèle de tarification pour leurs services, et de fournir une estimation sommaire du coût relatif à la [portée du travail](#).

#### Capacité du fournisseur à répondre aux exigences

En réponse au présent appel de déclarations d'intérêt, les fournisseurs sont tenus de spécifier leur capacité à satisfaire et à réaliser les exigences opérationnelles et technologiques de haut niveau en remplissant le formulaire Excel intitulé "CGMS\_Requirements\_Evaluation\_Supplier.xlsx" (disponible en anglais seulement).

#### Expérience pertinente

Parmi l'information soumise au Conseil en réponse au présent appel de déclarations d'intérêt, les fournisseurs doivent soumettre des renseignements sur leurs expériences pertinentes des trois dernières années, y compris, sans s'y limiter :

- exemples de deux (2) contrats terminés liés à la GRC ou à un SGS;
- exemples de configuration de systèmes et du soutien fourni;
- exemples de plans et d'activités de migration de contenu et de données;
- exemples de plans et d'activités efficaces d'assurance de la qualité;
- exemples de deux (2) projets d'analyse de données;
- si possible, les témoignages de clients, anciens et actuels;
- tout autre renseignement pertinent dans le cadre de cette évaluation.





### Diversité des fournisseurs :

#### *Politique/programme de diversité et d'inclusion du fournisseur*

Le fournisseur doit indiquer si son organisme possède une classification de diversité. Le cas échéant, indiquez toutes les classifications de diversité applicables ci-dessous et fournissez une copie de toute certification disponible en tant que Pièce jointe X.X – Certifications en matière de diversité.

#### *Politique/programme de l'organisation en matière de diversité et d'inclusion*

Le fournisseur doit :

- a. Confirmer qu'il a une politique ou un programme de diversité et d'inclusion;
- b. Fournir une capture d'écran de la table des matières de sa politique ou de son programme de diversité et d'inclusion en tant que Pièce jointe X.X – Table des matières, politique/programme de diversité et d'inclusion;
- c. Fournir le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel de la personne responsable de la politique ou du programme de diversité et d'inclusion;
- d. Décrire les activités de promotion de la politique ou du programme de diversité et d'inclusion mises en œuvre au sein de l'organisme;
- e. Indiquer les cibles/objectifs de l'organisme et décrire la façon dont ils sont mesurés.

### 3. Réponse à l'appel de déclarations d'intérêt

#### Échéancier et instructions pour soumettre une réponse

Voici l'échéancier (heures, dates et activités) provisoire pour le présent appel de déclarations d'intérêt, qui pourrait faire l'objet d'une révision :

<b>DATE DU JALON</b>	<b>Activité</b>
<b>Le 23 août 2022, 16 h 59 HNE</b>	Diffusion de l'appel de déclarations d'intérêt à l'intention des fournisseurs
<b>Le 29 août 2022, 16 h 59 HNE</b>	Date limite pour poser des questions
<b>Le 2 septembre 2022, 16 h 59 HNE</b>	Réponses du CONSEIL aux questions des fournisseurs
<b>Le 9 septembre 2022, 16 h 59 HNE</b>	Échéance pour soumettre une réponse au présent appel de déclarations d'intérêt

Les réponses au présent appel de déclarations d'intérêt doivent être soumises par courriel à [projet-sgcs@conseildesarts.ca](mailto:projet-sgcs@conseildesarts.ca) (ou [cgms-project@canadacouncil.ca](mailto:cgms-project@canadacouncil.ca)) avant l'échéance indiquée ci-dessus. Les réponses doivent être en format PDF, PPT ou WORD (PDF de préférence) et l'objet du courriel doit être formulé comme suit :

#### *Conseil des arts du Canada – Réponse de Nom du fournisseur*

Tout retrait d'une réponse au présent appel de déclarations d'intérêt doit se faire par écrit (le courriel est acceptable). Pour apporter une modification à une réponse, il faudra la retirer et la soumettre de nouveau ou envoyer un addendum; cependant, le Conseil préfère que les modifications prennent la



forme d'une réponse révisée avec surlignement du texte supprimé ou modifié. Toutes les modifications doivent par ailleurs être conformes aux exigences applicables aux réponses au présent appel de déclarations d'intérêt.

### Coordonnées

Les fournisseurs doivent fournir les coordonnées d'un représentant principal et d'un représentant secondaire à qui toutes les communications concernant sa réponse au présent appel de déclarations d'intérêt seront envoyées.

	Représentant principal du fournisseur	Représentant secondaire du fournisseur
<b>Nom</b>		
<b>Titre</b>		
<b>Adresse</b>		
<b>Numéro de téléphone au travail</b>		
<b>Numéro de téléphone cellulaire</b>		
<b>Adresse courriel</b>		
<b>Site Web</b>		

### Acceptation ou rejet de la réponse au présent appel de déclarations d'intérêt

Seules les réponses au présent appel de déclarations d'intérêt qui sont complètes et soumises avant la date d'échéance seront acceptées et prises en considération aux fins d'une évaluation. Les réponses provenant de fournisseurs visés par une exclusion ne seront pas prises en considération aux fins d'une évaluation. Le Conseil se réserve le droit d'accepter ou de rejeter des propositions à sa discrétion.

### Période de validité

Les fournisseurs doivent confirmer leur intérêt pour ce contrat pour une période d'au moins 120 jours.



## C. Conditions et modalités générales

### Modalités et conditions générales du contrat

Le présent appel de déclarations d'intérêt est la propriété du Conseil et il ne doit pas être divulgué, copié ou utilisé, en tout ou en partie, au cours du processus, sans l'approbation écrite préalable du représentant du Conseil, sauf dans la mesure nécessaire à la participation du fournisseur au processus, et uniquement à cette fin.

LE CONSEIL ne concède au fournisseur aucun droit, titre ou intérêt ni aucune licence sur les dessins, logos, slogans ou autres marques distinctives appartenant au Conseil ou faisant l'objet d'une licence, ou sur tout matériel soumis à un droit d'auteur appartenant au Conseil. Le fournisseur ne doit pas mentionner une marque déposée ou utiliser du matériel protégé par le droit d'auteur (y compris dans la réponse au présent appel de déclarations d'intérêt) sans le consentement écrit préalable du Conseil.

Une fois soumise, la réponse au présent appel de déclarations d'intérêt devient la propriété du Conseil et ce dernier peut en faire des copies supplémentaires à ses fins.

Le fournisseur est le seul responsable de :

- l'exactitude de la réponse au présent appel de déclarations d'intérêt;
- tous les coûts engagés pour la préparation de la réponse au présent appel de déclarations d'intérêt, les présentations du fournisseur et toute autre activité réalisée par le fournisseur dans le cadre du processus de déclaration d'intérêt;
- le respect de toutes les exigences légales, lois et normes et de tous les règlements établis par une autorité dirigeante, à quelque échelon que ce soit, dans sa réponse au présent appel de déclarations d'intérêt et sa participation au processus connexe.

Le présent appel de déclarations d'intérêt et le processus connexe ne constituent pas une offre. Le présent appel de déclarations d'intérêt et le processus connexe ne visent aucunement la création d'une offre ou de ce qu'on appelle communément un contrat, entre le conseil et un fournisseur, et par conséquent, le Conseil et le fournisseur ne sont pas tenus de remplir de conditions implicites.

LE CONSEIL se réserve le droit, à sa seule discrétion, de :

- modifier les spécifications ou les exigences du présent appel de déclarations d'intérêt à n'importe quel moment entre sa diffusion et la signature des ententes;
- accepter une réponse au présent appel de déclarations d'intérêt qui déroge des spécifications ou des exigences du Conseil;
- négocier avec un ou plusieurs des fournisseurs afin de modifier une réponse au présent appel de déclarations d'intérêt afin qu'elle réponde mieux aux besoins du Conseil, ou ne négocier avec aucun fournisseur à cette fin;
- mettre fin aux négociations avec un fournisseur ou au processus d'appel de déclarations d'intérêt à n'importe quel moment et pour n'importe quelle raison, ou à toute entente avec un fournisseur;
- rejeter une réponse au présent appel de déclarations d'intérêts, en tout ou en partie, sans explication;
- accepter toute réponse au présent appel de déclarations d'intérêt ou à toute partie d'une réponse qu'il considère comme avantageuse, sans obligation d'accepter la réponse au présent appel de déclarations d'intérêt assortie du plus bas prix;



- octroyer le contrat à un seul fournisseur ou partager le contrat entre deux ou plusieurs fournisseurs;
- ne pas octroyer une quelconque partie du contrat à un fournisseur et procéder à l'octroi ultérieur du contrat à un fournisseur ou à un tiers, si aucune des solutions proposées n'est à sa satisfaction.

L'information contenue dans le présent appel de déclarations d'intérêt concernant les exigences fonctionnelles actuelles du Conseil est fournie en tant que ligne directrice pour le fournisseur, et son exactitude et sa future validité ne sont pas garanties. Cette information n'est pas nécessairement exhaustive ni complète.

Le choix final d'un fournisseur doit être approuvé par les cadres supérieurs du Conseil, et la signature d'une entente satisfaisante pour le Conseil est à sa seule discrétion. Le Conseil n'a aucun devoir ni aucune obligation à l'égard d'un fournisseur quelconque, jusqu'à ce qu'une entente soit dûment signée par le Conseil et le fournisseur, après quoi les obligations établies dans l'entente s'appliqueront.

#### Confidentialité et obligations

Information confidentielle – le fournisseur pourrait à l'occasion avoir accès à de l'information confidentielle. Le fournisseur accepte de respecter les conditions suivantes :

1. Respecter la confidentialité de toute information confidentielle
2. Utiliser l'information confidentielle uniquement aux fins des activités d'approvisionnement
3. Ne pas divulguer d'information confidentielle à qui que ce soit, sauf à son personnel ou à des conseillères et conseillers professionnels lorsque cela est nécessaire à la réalisation des activités d'approvisionnement
4. Retourner au Conseil toute information confidentielle lorsque celle-ci n'est plus nécessaire à la prestation des services (ou détruire l'information confidentielle selon les instructions du Conseil)
5. S'assurer que l'ensemble de son personnel connaît les obligations en matière de confidentialité, lesquelles sont les mêmes ou plus strictes que les obligations établies dans toute autre entente signée par les deux parties, et qu'il y est lié
6. S'assurer que le personnel respecte ces obligations
7. Être tenu responsable de tout défaut de son personnel de respecter ces obligations

Le fournisseur saisira le Conseil de toutes les demandes d'accès, de modification ou de suppression d'informations confidentielles, ainsi que de toute plainte de tierce partie concernant le traitement d'informations confidentielles.