

APPEL D'OFFRES (RFP)

Modernisation de la GRC – Microsoft Dynamics 365

YES Emploi + Entrepreneuriat (YES)

1. Introduction et contexte

YES Emploi + Entrepreneuriat (YES) lance un appel à propositions pour la **modernisation, l'optimisation et l'adoption** de son système de gestion de la relation client (GRC) Microsoft Dynamics 365.

Cet appel d'offres vise à solliciter **des propositions techniques et financières détaillées** de la part de consultants GRC qualifiés, capables de mener à bien ce projet dans des **délais accélérés**.

YES est un organisme à but non lucratif qui gère des données sensibles sur ses clients, ses partenaires et ses bailleurs de fonds. À ce titre, le soumissionnaire retenu devra démontrer une solide expertise en matière de **conception de GRC conforme aux règles de confidentialité**, en particulier dans le contexte du **projet de loi 25** du Québec, ainsi qu'aux meilleures pratiques fédérales et industrielles.

2. Objectif du projet

L'objectif de ce projet est **d'évaluer, de repenser et de moderniser** l'environnement GRC existant de YES (Microsoft Dynamics 365, mis en œuvre en 2016) afin qu'il soutienne mieux :

- La collecte et l'intégrité des données
- La mesure et les rapports des performances
- Les activités de marketing et de sensibilisation
- La gestion des relations avec les clients dans tous les programmes

Le projet met fortement l'accent sur **le renforcement des capacités**, afin de garantir que le personnel de YES soit en mesure de gérer et de faire évoluer le système GRC de manière indépendante après l'achèvement du projet.

3. Objectifs du projet

L'initiative de modernisation de la GRC doit atteindre les objectifs suivants :

- Repenser l'architecture du modèle de données GRC pour améliorer **l'évolutivité et les rapports**
- Optimiser les formulaires, les vues, les tableaux de bord et les flux de travail pour améliorer **l'expérience utilisateur**
- Réviser et repenser **les rôles et la hiérarchie en matière de sécurité**, y compris la sécurité au niveau des champs
- Renforcer l'intégration avec **les systèmes numériques**, y compris le site web YES, les plateformes marketing, l'ERP et les applications tierces
- Garantir la conformité avec **la loi 25, le RGPD** et les meilleures pratiques reconnues en matière de gouvernance des données
- Fournir un **plan de transfert et de durabilité** documenté pour une utilisation et une maintenance à long terme

4. Étendue des travaux

Le soumissionnaire retenu travaillera en étroite collaboration avec le personnel de YES, y compris son spécialiste des données, afin de réaliser les tâches suivantes.

4.1 Refonte de l'architecture des données

- Examiner le schéma GRC existant et les personnalisations
- Identifier les redondances, les lacunes et les limites structurelles
- Repenser le modèle de données en fonction des flux de travail, des rapports et des exigences en matière de BI de l'organisation

4.2 Rapports et analyses

- Aligner les structures de données sur les exigences en matière des rapports
- Concevoir et mettre en œuvre des tableaux de bord BI alignés sur les indicateurs clés de performance (KPI) YES
- Soutenir la mesure des performances dans tous les programmes

4.3 Optimisation de l'interface utilisateur et de l'expérience utilisateur

- Refonte et mise à niveau des formulaires et des vues GRC
- Optimiser les flux des processus métier
- Mettre en œuvre l'automatisation des flux de travail afin d'améliorer l'efficacité et la qualité des données

4.4 Modèle de sécurité

- Révision et refonte des contrôles d'accès basés sur les rôles
- Mettre en œuvre une sécurité au niveau des champs lorsque cela est nécessaire
- Évaluer l'architecture des équipes par rapport à celle des unités commerciales

4.5 Migration et mise à niveau

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de migration des données
- Examiner les personnalisations, les plugiciels et les intégrations existants
- Garantir l'intégrité des données pendant la migration

4.6 Formation et renforcement des capacités

- Organiser des formations pour les administrateurs et le personnel
- Fournir des outils, des modèles et de la documentation
- Permettre à YES de gérer et d'exploiter la GRC de manière indépendante

4.7 Intégration

- Intégrer la GRC avec :
 - Le site web et les formulaires web de YES
 - Les plateformes marketing
 - D'autres systèmes numériques et applications tierces

5. Livrables

Au minimum, le consultant doit fournir :

- Document de conception de la solution GRC
 - Des diagrammes du modèle de données
 - Matrice de sécurité et architecture des rôles
 - Formulaire, vus, les flux de travail et processus automatisés configurés
 - Plan de migration des données et migration exécutée
 - Tableaux de bord BI et outils des rapports
 - Supports de formation et documentation
 - Plan de durabilité et de transfert
 - Intégrations GRC avec le site web et les plateformes marketing
-

6. Calendrier et étapes clés du projet

Calendrier de l'appel d'offres

- Appel d'offres publié : **8 janvier 2026**
- Date limite de soumission des propositions : **16 janvier 2026**
- Évaluation et sélection : **23 janvier 2026** (ou avant)

Durée du contrat

- **26 janvier 2026 – 31 décembre 2026**

Étapes clés

- Découverte et analyse
- Conception de l'architecture des données
- Développement et configuration
- Migration des données
- Tests

- Mise en service et assistance
 - Adoption de la GRC prévue d'ici **mars 2026**
 - Intégration avec les sites Web et les portails achevée pendant la durée du contrat
-

7. Budget

- **Budget total du projet : 80 000 \$**
 - Les promoteurs doivent clairement indiquer :
 - Approche à prix fixe ou approche au temps et au matériel
 - Hypothèses et exclusions. Les implications en matière de licence, le cas échéant.
-

8. Exigences relatives à la soumission des propositions

Les propositions doivent inclure les sections suivantes :

1. Résumé
2. Profil et qualifications du promoteur
3. Expérience pertinente en matière de modernisation de la gestion des relations avec la clientèle (études de cas)
4. Méthodologie et plan de travail proposés
5. Approche technique (modèle de données, sécurité, intégrations, rapports)
6. Approche en matière de formation et de gestion du changement
7. Équipe de projet et rôles
8. Calendrier et plan des étapes clés
9. Budget détaillé et tarification
10. Références
11. Confirmation de la conformité aux exigences en matière de confidentialité, de sécurité et de résidence des données

9. Critères d'évaluation

Les propositions seront évaluées sur la base des critères suivants :

- Expertise technique et expérience en matière de GRC
- Méthodologie proposée et conception de la solution
- Compréhension démontrée des exigences YES
- Approche en matière d'intégration et de sécurité
- Calendrier et faisabilité du projet
- Coût et rapport qualité-prix
- Références

10. Conditions générales

YES se réserve le droit :

- Accepter ou rejeter toute proposition
- Demander des éclaircissements
- Négocier la portée et le prix avec le soumissionnaire retenu
- Annuler ou modifier cet appel d'offres à tout moment

Tous les documents produits dans le cadre du présent contrat deviendront la propriété de YES.

11. Instructions pour la soumission

Cet appel d'offres est géré par **Communications et conseils Qu'anglo** pour le compte de YES.

Les propositions doivent être soumises par voie électronique à :

Hugh Maynard

hugh@quanglo.ca

Objet : **Appel d'offres – Proposition de modernisation de la GRC**

Les soumissions provenant d'entreprises ou de particuliers non enregistrés au Canada ne peuvent être acceptées.
