

**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**
PWGSC/TPSGC Acquisitions
1045 Main Street
1st Floor, Lobby C
Unit 108
Moncton, NB E1C 1H1
Bid Fax: (506) 851-6759

REQUEST FOR PROPOSAL DEMANDE DE PROPOSITION

Proposal To: Public Works and Government Services Canada

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Proposition aux: Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Comments - Commentaires

Ce document contient une exigence de sécurité.

Title - Sujet Services de réadaptation et d'assis		
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-128004/A	Date 2013-10-03	
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-128004		
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$MCT-011-4711		
File No. - N° de dossier MCT-2-35032 (011)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME	
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-12-03		Time Zone Fuseau horaire Atlantic Standard Time AST
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>		
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Sharpe, Charlene A.		Buyer Id - Id de l'acheteur mct011
Telephone No. - N° de téléphone (506) 851-3467 ()		FAX No. - N° de FAX (506) 851-6759
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS NVC Support Prograam 161 GRAFTON ST IB# 041 CHARLOTTETOWN Prince Edward Island C1A8M9 Canada		

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Vendor/Firm Name and Address

**Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office - Bureau de distribution

NB / PEI Division - Moncton Acquisitions Office
1045 Main Street
1st Floor, Lobby C
Unit 108
Moncton, NB E1C 1H1

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Introduction
2. Sommaire
3. Compte rendu

PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées
2. Présentation des soumissions
3. Ancien fonctionnaire
4. Demandes de renseignements - en période de soumission
5. Lois applicables
6. Améliorations apportées aux besoins pendant la demande de soumissions

PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

1. Instructions pour la préparation des soumissions

PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

1. Procédures d'évaluation
2. Méthode de sélection

PARTIE 5 - ATTESTATIONS

1. Attestations obligatoires préalables à l'attribution du contrat
2. Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

1. Exigences relatives à la sécurité
2. Capacité financière
3. Exigences en matière d'assurance
4. Liste de sous-traitants proposés

PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

1. Énoncé des travaux
2. Clauses et conditions uniformisées
3. Exigences relatives à la sécurité
4. Durée du contrat
5. Responsables
6. Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires
7. Paiement
8. Instructions relatives à la facturation
9. Attestations
10. Lois applicables
11. Ordre de priorité des documents

-
12. Clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat
 13. Inspection et acceptation
 14. Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)
 15. Exigences en matière d'assurances
 16. Décharge de responsabilité du Canada concernant l'exactitude des estimations des besoins
 17. Coentreprise
 18. Protection des médias électroniques
 19. Exigences en matière de rapports

Liste des annexes

- | | |
|------------|--|
| Annexe "A" | Énoncé des travaux |
| Annexe "B" | Base de paiement |
| Annexe "C" | Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité |
| Annexe "D" | Critères d'évaluation technique |
| Annexe "E" | Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation |

PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit:

Partie 1	Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
Partie 2	Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
Partie 3	Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;
Partie 4	Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;
Partie 5	Attestations : comprend les attestations à fournir;
Partie 6	Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et
Partie 7	Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent:

Annexe "A"	Énoncé des travaux
Annexe "B"	Base de paiement
Annexe "C"	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
Annexe "D"	Critères d'évaluation technique
Annexe "E"	Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation

2. Sommaire

2.1 Anciens combattants Canada (ACC) a comme mandat d'offrir des services de réadaptation aux vétérans, à leurs époux/conjoints de fait et aux survivants admissibles. ACC est à la recherche d'un entrepreneur dont le rôle sera d'assurer la portion de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle du Programme de réadaptation d'ACC, ce qui permettra à ces participants admissibles d'améliorer leur employabilité et/ou leur capacité d'occuper un emploi convenable rémunérateur dans la vie civile.

2.2 Un seul entrepreneur sera choisi parmi ceux qui auront présenté des soumissions recevables, en réponse à la DP. Le travail devra être exécuté sur une période de quatre (4) ans, répartie comme suit: une période de mise en œuvre de six (6) mois; une période de service complet de trente-six (36) mois et une période de retrait progressif du contrat de six (6) mois. Il y aura également une possibilité de

prolongation de la période du contrat allant jusqu'à trois (3) périodes supplémentaires d'un (1) an avant la période de retrait progressif du contrat.

2.3 Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC - Instructions pour les soumissionnaires (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html#a31>) sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels.

2.4 Les soumissionnaires doivent fournir une liste de noms ou tout autre documentation connexe, selon les besoins, conformément à l'article 01 des instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels 2003 (2013/06/01).

2.5 Pour les besoins de services, les soumissionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire, doivent fournir les renseignements demandés, tel que décrit à l'article 3 de la Partie 2 de la demande de soumissions.

2.6 Le besoin est limité aux produits et(ou) aux services canadiens.

2.7 Une exigence du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi est associée au présent besoin; veuillez vous référer à la Partie 5 - Attestations, la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent et l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation.

3. Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

(<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisee-s-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document 2003 (2013/06/01) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : soixante (60) jours

Insérer : deux cents cinquante (250) jours

2. Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ou courrier électronique à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

3. Ancien fonctionnaire

Ancien fonctionnaire - Besoins concurrentiels

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat.

Définition

Aux fins de cette clause,

« ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la Loi sur la gestion des finances publiques, L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R., 1985, ch. C-17, à la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, 1970, ch. D-3, à la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 et les Lignes directrices sur la divulgation des marchés.

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui () No ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;

- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

Signature

Date

4. Demandes de renseignements - en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 10 jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

5. Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur à l'île-du-Prince-Édouard, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

6. Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les

Solicitation No. - N° de l'invitation

51019-128004/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

mct011

Client Ref. No. - N° de réf. du client

51019-128004

File No. - N° du dossier

MCT-2-35032

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard dix (10) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

1. Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

Section I: Soumission technique - 5 copies papier et 5 copies électroniques sur CD et DVD

Section II: Soumission financière - 3 copies papier et 3 copies électroniques sur CD et DVD

Section III: Attestations - 3 copies papier

Section IV: Renseignements supplémentaires - 3 copies papier

En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de la copie papier, le libellé de la copie papier l'emportera sur celui de la copie électronique.

Copies électroniques: Les copies électroniques (sur CD ou DVD) doivent porter des étiquettes indiquant le nom du soumissionnaire, le numéro et le titre de la DP. Les documents compatibles avec la version 6 du logiciel Adobe Acrobat (PDF) ou des versions plus récentes sont acceptables à condition que les fonctions de copie et d'impression du document PDF ne soient pas limitées ou désactivées.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions:

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les agences et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement Politique d'achats écologiques (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>).

Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient:

- 1) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement: impression noir et blanc, recto-verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces

exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

La soumission technique doit porter sur tous les critères d'évaluation technique obligatoires, et sur tous les critères d'évaluation cotés décrits dans l'annexeD des présentes.

Pour faciliter la rédaction et l'évaluation des soumissions, on recommande aux soumissionnaires de rédiger et de présenter leur soumission technique en suivant le plan ci-dessous:

Soumission technique - Partie 1

Partie 1, section 1.1 - Copie signée de la DP

Cette section doit comprendre une copie signée de la page1 de la présente DP (censée comporter toutes les modifications) conformément aux instructions qui figurent à la partie2 des présentes.

Partie 1, section 1.2 - Coordonnées du soumissionnaire

Cette section doit indiquer, au minimum, le nom et le numéro de téléphone d'une personne autorisée à représenter le soumissionnaire pour la présente DP.

Soumission technique - Partie 2

Partie 2, section 2.1 - Critères d'évaluation technique obligatoires

Dans cette section de la soumission, le soumissionnaire doit montrer qu'il répond aux critères d'évaluation technique obligatoires décrits à l'annexeD de la présente DP. .

Partie 2, section 2.2 - Critères d'évaluation cotés

Dans cette section de la soumission, le soumissionnaire doit montrer qu'il répond aux critères d'évaluation cotés décrits à l'annexeD de la présente DP.

Soumission technique - Partie 3

Partie 3, section 3.1 - Documentation à l'appui de la soumission technique

Cette section de la soumission doit renfermer et énumérer tous les documents exigés dans l'appel d'offres ou cités en référence par le soumissionnaire dans sa soumission technique, le cas échéant.

Section II : Soumission financière

-
- 1.1** Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement reproduite à l'annexe "B". Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

Section III: Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations exigées à la Partie 5.

Section IV : Renseignements supplémentaires

1.1 Installations proposées par le soumissionnaire nécessitant des mesures de protection

Tel qu'indiqué à la Partie 6 sous Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir les renseignements demandés ci-dessous, sur les installations proposées pour lesquelles des mesures de protection sont nécessaires à la réalisation des travaux :

Adresse :

N° civique / nom de la rue, unité / N° suite / d'appartement

Ville, province, territoire / État

Code postal / code zip

Pays

PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

1. Procédures d'évaluation

- a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers. Le processus d'évaluation comprend plusieurs étapes décrites plus bas. Même si l'évaluation se fait par étapes, le fait que le Canada passe à une nouvelle étape ne signifie nullement qu'il considère que le soumissionnaire a satisfait à toutes les étapes précédentes. Le Canada peut procéder en même temps à plusieurs étapes de l'évaluation.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.
- c) Un évaluateur de l'équité a été recruté pour ce processus. Il ne fait pas partie de l'équipe d'évaluation, mais il observera l'évaluation des soumissions pour vérifier que le Canada adhère au processus d'évaluation tel qu'il est décrit dans le présent appel d'offres et qu'il l'applique uniformément à tous les soumissionnaires.
- d) Délai accordé outre tous les délais indiqués dans l'appel d'offres:
- i) **Demandes de précisions:** Si le Canada demande des précisions ou des vérifications au soumissionnaire à propos de sa soumission, celui-ci dispose de deux (2) jours ouvrables (ou d'une période plus longue précisée par écrit par l'autorité contractante) pour présenter les renseignements demandés au Canada, à défaut de quoi sa soumission sera déclarée irrecevable.
- e) Initialement, la soumission technique et la soumission financière seront évaluées séparément. La note globale attribuée à la soumission sera calculée en additionnant les notes accordées à la soumission financière et à la soumission technique, pondérées selon les coefficients indiqués dans le tableau ci-dessous, pour un total possible de 100points.
- f) Si, à quelque étape que ce soit de l'évaluation, une soumission est déclarée irrecevable, elle sera immédiatement écartée pour les étapes suivantes du processus.

Évaluation/critères	Coefficient
Soumission technique	65
Soumission financière	35
Note globale de la soumission	100

2. Processus d'évaluation des soumissions

Étape 1: Évaluation technique

(a) Critères techniques obligatoires

On évaluera la conformité de chaque soumission aux exigences obligatoires énoncées dans l'appel d'offres. Tous les éléments de l'appel d'offres qui constituent des exigences obligatoires sont énoncés individuellement à l'annexeD - Critères d'évaluation techniques, de la présente

DP. Les soumissions qui ne satisferont pas à toutes les exigences obligatoires seront jugées irrecevables et définitivement écartées.

(b) Critères techniques cotés

On notera toutes les soumissions en attribuant une note pour les exigences cotées qui sont décrites à l'annexeD - Critères d'évaluation techniques, de la présente DP. Les soumissionnaires dont la soumission ne comporte pas tous les renseignements exigés dans le présent appel d'offres verront leur soumission notée en conséquence. Les exigences cotées sont décrites à l'annexeD.

Étape 2: Calcul de la note d'évaluation technique et comparaison avec la note de passage

Après l'évaluation technique (exigences techniques obligatoires et cotées), on comparera les notes de chaque soumissionnaire aux notes de passage indiquées dans le tableau ci-dessous.

Pour que leur soumission soit jugée recevable à cette étape, les soumissionnaires doivent obtenir la note minimale de 65% pour chacun des onze critères techniques cotés, et la note minimale globale de 70%. Les soumissions qui n'auront pas obtenu la note de passage pour chacun des onze critères techniques cotés ou qui n'obtiennent pas la note minimale globale de 70% seront jugées irrecevables. La note maximale possible est 2000points. La note minimale globale est 1400points.

Note de passage exigée pour chacun des critères techniques cotés

N°	Description des critères techniques cotés	Note maximale	Note minimale exigée
C1	Expérience organisationnelle	50	65% = 32,5 points
C2	Spécifications fonctionnelles	925	65% = 601,5 points
C3	Exigences universelles	150	65% = 97,5 points
C4	Sécurité, gestion de l'information, accès à l'information et protection des renseignements personnels	100	65% = 65 points
C5	Exigences opérationnelles permanentes	85	65% = 55,25 points
C6	Exigences liées à la mise en œuvre	150	65% = 97,5 points
C7	Achèvement progressif du contrat	30	65% = 19,5 points
C8	Système de la TI	200	65% = 130 points
C9	Exigences financières	60	65% = 39 points
C10	Exigences relatives aux ressources humaines	150	65% = 97,5 points
C11	Mesures du rendement et rapports de gestion	100	65% = 65 points
Note maximale possible:		2000	70% = 1400 points

Pour obtenir la note de la soumission, on fera le rapport entre la note technique du soumissionnaire et la note technique maximale (2000) puis on multipliera le résultat par 65%, comme l'indique le tableau suivant.

Exemple

Soumissionnaire	Note technique du	Calcul de la note	Note technique de
-----------------	-------------------	-------------------	-------------------

	soumissionnaire	technique	la soumission
Soumissionnaire 1	1 200 points*		Non-responsive
Soumissionnaire 2	1 800 points	$1\,800 \div 2000 \times 65$	58,50
Soumissionnaire 3	1 600 points	$1\,600 \div 2000 \times 65$	52,00
Soumissionnaire 4	1 500 points	$1\,500 \div 2000 \times 65$	48,75

Pour les besoins du calcul ci-dessus et pour le calcul de la note globale de chaque soumission, le Canada attribuera des notes à deux décimales (deux chiffres après la virgule); les notes seront arrondies par excès si la troisième décimale est égale ou supérieure à cinq et par défaut si cette décimale est inférieure à cinq.

***Remarque: Cette note de 1200 points se situe en-deçà de la note minimale exigée de 70% (1400 points); la soumission est donc irrecevable.**

Étape 3: Évaluation financière et notation

Lors de la troisième étape du processus d'évaluation, chacune des soumissions déclarées recevables fera l'objet d'une évaluation financière, dans les conditions décrites ci-dessous.

L'évaluation financière vise à vérifier que les soumissions respectent toutes les exigences financières et les instructions aux soumissionnaires décrites à l'annexeB - Modalités de paiement, du présent appel d'offres.

Les prix ou taux fermes proposés par le soumissionnaire pour la première année du contrat serviront à l'équipe d'évaluation pour calculer le prix total de la soumission. Pour l'évaluation seulement, les éléments indiqués dans les modalités de paiement qui concernent les années ultérieures du contrat seront majorés de 2,5% par année pour chacune des cinq (5) années restantes. Le calcul du coût total de la soumission sera effectué en additionnant tous les éléments indiqués dans les modalités de paiement, soit pour les six (6) mois de mise en œuvre, les trois (3) ans du contrat, les six (6) mois de retrait progressif du contrat et les trois (3) années optionnelles.

À l'issue du calcul du prix total de chaque soumission, la soumission recevable proposant le prix le plus bas obtient une note financière de 35. La note financière de chacune des autres soumissions sera calculée au prorata de la valeur relative en dollars de la soumission (soit le prix le plus bas de toutes les soumissions recevables divisé par le prix de la soumission à noter et multiplié par 35%). Pour les besoins de ce calcul et du calcul de la note globale de chaque soumission, TPSGC ramènera les notes à deux décimales (deux chiffres après la virgule); les notes seront arrondies par excès si la troisième décimale est égale ou supérieure à cinq et par défaut si cette décimale est inférieure à cinq.

Exemple de calcul

Les soumissionnaires doivent noter que les chiffres indiqués dans l'exemple ci-dessous ne constituent nullement une indication en ce qui a trait aux coûts ou aux prix attendus, ou au budget qui pourrait être consacré au besoin en question, et qu'ils ne sont donnés qu'à titre d'exemple.

Exemple

Soumissionnaire	Soumission financière	Calcul de la note financière	Note financière de la soumission
Soumissionnaire 1	Irrecevable	S. O.	S. O.

Soumissionnaire 2	55000,00	50/55 x 35	31,82
Soumissionnaire 3	50000,00*	50/50 x 35	35,00
Soumissionnaire 4	60 000,00	50/60 x 35	29,17

*Représente le plus bas prix proposé

Étape 4: Calcul de la note globale de la soumission

À l'issue de l'évaluation financière et de l'attribution de la note financière, on calculera la note globale de chaque soumission (sur un total possible de 100 points) en faisant la somme de la note technique (maximum possible de 65 points) et de la note financière (maximum possible de 35 points).

2. Méthode de sélection

La soumission recevable qui obtient la note globale la plus élevée obtiendra la première place et sera recommandée pour l'attribution d'un contrat, conformément aux dispositions du présent appel d'offres.

Exemple

Soumissionnaire	Recevabilité	Note technique de la soumission	Note financière de la soumission	Note globale de la soumission	Classement
Soumissionnaire 1	Irrecevable	S.O.	S.O.	S.O.	
Soumissionnaire 2	Recevable	58,50	31,82	90,32	1
Soumissionnaire 3	Recevable	52,00	35,00	87,00	2
Soumissionnaire 4	Recevable	48,75	29,17	77,92	3

Si deux soumissionnaires ou plus obtiennent la même note globale, leur classement sera établi en fonction des notes financières de leurs soumissions.

PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et la documentation exigées pour qu'un contrat leur soit attribué. Le Canada déclarera irrecevable toute soumission qui ne sera pas accompagnée des attestations et des documents exigés en bonne et due forme.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur, s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera également déclarée non recevable, ou sera considéré comme un manquement au contrat.

1. Attestations obligatoires préalables à l'attribution du contrat

1.1 Code de conduite et attestations - documentation connexe

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire et ses affiliés, respectent les dispositions stipulées à l'article 01 Code de conduite et attestations - soumission des instructions uniformisées 2003. La documentation connexe requise à cet égard, assistera le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

1.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » (http://www.travail.gc.ca/fra/normes_eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible sur le site Web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) - Travail.

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF au moment de l'attribution du contrat.

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF pendant la durée du contrat.

Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation remplie avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation remplie pour chaque membre de la coentreprise.

2. Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie tel que demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

2.1 Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seule les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

2.2 Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

2.3 Attestations additionnelles exigées AVEC LA SOUMISSION

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

Attestation du contenu canadien

2.3.1 Clause du Guide des CCUA A3050T (2010/01/11), Définition du contenu canadien.

2.3.2 Attestation du contenu canadien

Ce marché est réservé aux services canadiens.

Selon les procédures d'évaluation prévues dans l'appel d'offres, les soumissionnaires conviennent que seules les soumissions accompagnées d'un certificat attestant que les services concernés sont bien des services canadiens pourraient être prises en considération, conformément à la clause A3050T.

Solicitation No. - N° de l'invitation

51019-128004/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

mct011

Client Ref. No. - N° de réf. du client

51019-128004

File No. - N° du dossier

MCT-2-35032

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Si la soumission n'est pas accompagnée d'un tel certificat en bonne et due forme, les services offerts seront considérés comme étant des services non canadiens.

Le soumissionnaire atteste ce qui suit:

() Le service offert est un service canadien aux termes du paragraphe 2 de la clause A3050T.

PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

1. Exigences relatives à la sécurité

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiquée à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiquée à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé.
 - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux ou la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
 - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse du ou des lieux proposés pour la réalisation des travaux ou la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 - section IV Renseignements supplémentaires
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC - Instructions pour les soumissionnaires » (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html#a31>) sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels.

2. Capacité financière

Clause du Guide des CCUA A9033T (2012/07/16) Capacité financière

3. Exigences en matière d'assurance

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent.

Solicitation No. - N° de l'invitation

51019-128004/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

mct011

Client Ref. No. - N° de réf. du client

51019-128004

File No. - N° du dossier

MCT-2-35032

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Si l'information n'est pas fournie dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer à cette exigence. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer à l'exigence dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

1. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe "A".

2. Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le *Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat*

(<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisee-s-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

2.1 Conditions générales

2035 (2013/06/27), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

2.2 Conditions générales supplémentaires

4002 (2010/08/16) Services d'élaboration ou de modification de logiciels

4003 (2010/08/16) Logiciels sous licence

4004 (2013/04/25) Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence

4006 (2010/08/16) L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux

4008 (2008/12/12) Renseignements personnels

s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

3. Exigences relatives à la sécurité

OPTION 1

3.1 Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

1. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau **PROTÉGÉ B**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

2. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens **PROTÉGÉS**, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS

détenir une cote de **FIABILITÉ** en vigueur, délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

3. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et/ou de production au niveau **PROTÉGÉ** tant que la DSCI, TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉ B**.

4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.

5. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions des documents suivants :

- a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, reproduite ci-joint à l'Annexe C;
- b) le Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition).

3.2 Installations de l'entrepreneur nécessitant des mesures de protection

L'entrepreneur doit diligemment tenir à jour, les renseignements relatifs à ses installations pour lesquelles des mesures de protection sont nécessaires à la réalisation des travaux, pour les adresses suivantes :

Adresse :

Numéro civique / nom de la rue, unité / suite/ no. d'appartement

Ville, province, territoire / État

Code postal / code zip

Pays

4. Durée du contrat

4.1 Période du contrat

Le travail sera exécuté sur une période de quatre (4)ans, comme suit:

Une période de mise en œuvre de six (6) mois;

Une période de trente-six (36) mois de service complet;

Une période d'achèvement progressif de six (6) mois.

L'aiguillage des clients cessera à la fin de la période de service complet de trente-six (36) mois.

4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus trois (3) période(s) supplémentaire(s) de une (1) année(s) chacune, selon les mêmes conditions.

L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 60 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que

par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

5. Responsables

5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Charlene Sharpe
Spécialiste en approvisionnement par intérim
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
1045 rue Main, Unité 108,
Moncton, (N.-B.) E1C 1H1
Téléphone : 506-851-3467
Télécopieur : 506-851-6759
Courriel : Charlene.Sharpe@pwgsc-tpsgc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est : *sera identifié au moment de l'attribution du contrat*

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : ____-____-_____
Télécopieur : ____-____-_____
Courriel : _____

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

5.3 Représentant de l'entrepreneur *Soumissionnaires doivent fournir l'information suivante:*

Nom: _____
Titre: _____
Organisation: _____

Adresse: _____

Téléphone: _____

Télécopieur: _____

Courriel: _____

6. Divulcation proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7. Paiement

7.1 Base de paiement

Base de paiement - limitation des dépenses

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, établis conformément à la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à une limitation des dépenses de _____ \$ (*insérer le montant au moment de l'attribution du contrat*). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

7.1.1 Frais de déplacement et de subsistance

L'entrepreneur sera remboursé pour ses frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et(ou) les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte, et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux «voyageurs» plutôt que celles qui se rapportent aux «employés».

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le chargé de projet.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

7.2 Limitation des dépenses

1. 1.La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$ (*insérer le montant au moment de l'attribution du contrat*). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de

conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :

- a. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
- b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
- c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

3. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

7.3 Modalités de paiement

Comme il est indiqué dans les modalités de paiement, les factures devront être produites selon les délais indiqués ci-dessous:

Déplacements pour évaluation - Toutes les semaines
Défraiement du client et déplacements pour formation - Toutes les semaines
Heures de service de base - Toutes les deux semaines
Services de base - Toutes les deux semaines
Gestionnaire de contrat - Tous les mois (coûts fixes)
Demandes de défraiement du client - Tous les mois (coûts fixes)
Frais selon les besoins - Pas de calendrier

7.4 Clauses du Guide des CCUA

A9117C (2007/11/30), T1204 - demande directe du ministère client

7.5 Vérification discrétionnaire

C0705C (2010/01/11), Vérification discrétionnaire

8. Instructions relatives à la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.

Chaque facture doit être appuyée par:

- a) une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;

- b) une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
- c) une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs et pour tous les frais de déplacement et de subsistance.

2. Les factures doivent être distribuées comme suit:

- a) L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.
- b) Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé «Responsables» du contrat.

9. Attestations

9.1 Conformité

Le respect des attestations et documentation connexe fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur, à fournir la documentation connexe ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

9.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Manquement de la part de l'entrepreneur

Lorsque qu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec RHDC - Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF. L'imposition d'une telle sanction par Ressources humaines et Développement des compétences Canada fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

9.3 Clauses du Guide des CCUA

A3060C (2008/05/12), Attestation du contenu canadien

10. Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur à l'île-du-Prince-Édouard, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

11. Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires 4002 (2010/08/16) Services d'élaboration ou de modification de logiciels;
4003 (2010/08/16) Logiciels sous licence;
4004 (2013/04/25) Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence;
4006 (2010/08/16) L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
4008 (2008/12/12) Renseignements personnels;
- c) les conditions générales - 2035 (2013/06/27), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- d) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe B, Base de paiement;
- f) l'Annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) l'Annexe E, Programme de contrats fédéraux en matière d'équité d'emploi - Attestation; et
- h) la soumission de l'entrepreneur datée du _____

12. **Clauses du Guide des CCUA**

A9068C (2010/01/11), Règlements concernant les emplacements du gouvernement
A9122C (2008/05/12), Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

13. **Inspection et acceptation**

Le chargé de projet sera le responsable des inspections. Tous les rapports, biens livrables, documents, biens et services fournis en vertu du contrat seront assujettis à l'inspection du responsable des inspections ou de son représentant. Si des rapports, documents, biens ou services ne sont pas conformes aux exigences de l'énoncé des travaux et ne sont pas satisfaisants selon le responsable des inspections, ce dernier aura le droit de les rejeter ou d'en demander la correction, aux frais de l'entrepreneur uniquement, avant de recommander le paiement.

14. **Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)**

Clause du Guide des CCUA A2000C (2006/06/16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

15. **Exigences en matière d'assurances**

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance exposées dans les présentes. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

15.1 Assurance de responsabilité civile commerciale

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2000 000\$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
 - a) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - b) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
 - c) Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
 - d) Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
 - e) Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
 - f) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
 - g) Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
 - h) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).

- i) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvrir les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
- j) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
- k) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- l) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvrir les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
- m) Assurance automobile des non-propriétaires : Couvrir les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.
- n) Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la *Loi sur le ministère de la Justice*, L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

Pour la province de Québec, envoyer à l'adresse suivante :

Directeur
Direction du droit des affaires
Bureau régional du Québec (Ottawa)
Ministère de la Justice
284, rue Wellington, pièce SAT-6042
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :

Avocat général principal
Section du contentieux des affaires civiles
Ministère de la Justice
234, rue Wellington, Tour de l'Est
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre le Canada. Le Canada assumera tous les frais liés à cette codéfense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris ou en sus) au nom du Canada.

16. Décharge de responsabilité du Canada concernant l'exactitude des prévisions de demandes

Le Canada ne peut être tenu responsable des variations ou écarts entre les prévisions de demandes à traiter indiquées dans l'énoncé des travaux, dans les documents de la demande de soumissions n° 51019-128004/A ou dans le contrat, et les utilisations et les volumes réels traités en vertu du contrat.

Les données historiques sur le volume des activités et des transactions ont été fournies aux soumissionnaires pour les aider à préparer leurs soumissions. L'entrepreneur reconnaît que ces prévisions sont fournies à titre indicatif, et ne fonde pas sa soumission sur ces prévisions. Il a mené sa propre analyse et se fie à cette analyse et non aux prévisions fournies par le Canada.

17. Coentreprise

(Remarque à l'intention des soumissionnaires : Cette clause sera supprimée si le soumissionnaire auquel le contrat est attribué n'est pas une coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cette clause sera complétée avec l'information présentée dans la soumission.)

a) L'entrepreneur déclare et garantit que le nom de la coentreprise est et que celle-ci est composée des membres suivants : *(Une liste de tous les membres de la coentreprise se trouvant dans la soumission initiale de l'entrepreneur sera jointe au Contrat.)*

b) En ce qui a trait aux rapports entre les membres de cette coentreprise, chacun d'eux adopte les conventions, fait les déclarations et offre les garanties suivantes (le cas échéant) :

i. a été nommé « membre représentant » de la coentreprise et a les pleins pouvoirs pour agir au nom de chacun des membres pour ce qui concerne toutes les questions relatives au présent contrat;

ii. en signifiant les avis et préavis au membre représentant, le Canada sera réputé les avoir signifiés également à tous les membres de cette coentreprise;

iii tous les paiements versés au membre représentant par le Canada représenteront une quittance de tous les membres.

c) Tous les membres de la coentreprise conviennent que le Canada peut résilier le contrat en cas de différend entre les membres qui, de l'avis du Canada, est susceptible d'avoir une influence quelconque sur l'exécution des travaux

d) Tous les membres sont conjointement et individuellement responsables de l'exécution de l'ensemble du contrat.

e) L'entrepreneur reconnaît que tout changement concernant les membres de la coentreprise (c.-à-d. un changement du nombre de membres ou le remplacement d'un membre existant par une autre entité juridique) constitue une cession et est assujéti aux dispositions des conditions générales.

f) L'entrepreneur reconnaît que toutes les exigences du contrat concernant la sécurité et les marchandises contrôlées, le cas échéant, s'appliquent à chacun des membres de la coentreprise.

18. Protection des médias électroniques

Avant d'envoyer au Canada ou d'utiliser, sur du matériel appartenant au Canada, tout média électronique utilisé pour l'exécution des travaux, l'entrepreneur doit le soumettre à la détection électronique à l'aide d'un logiciel régulièrement mis à jour, afin de détecter les virus électroniques et la présence de codes destinés à entraîner des dysfonctionnements. L'entrepreneur devra informer immédiatement le Canada de la présence, dans les médias électroniques utilisés dans le cadre des travaux, de virus informatiques ou de codes destinés à entraîner des dysfonctionnements.

Si des données ou des documents électroniques sont endommagés, perdus ou effacés par accident, alors qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou à tout moment avant leur livraison au Canada, l'entrepreneur doit en informer immédiatement le chargé de projet, et remédier à ses frais à la situation.

19. Exigences en matière de rapports

a) Comme il est indiqué dans l'énoncé des travaux, l'entrepreneur doit présenter des rapports au chargé de projet, à la fréquence et sous la forme indiqués dans les présentes.

b) Signalement des problèmes en temps opportun

i) L'entrepreneur doit aviser immédiatement par écrit l'autorité contractante et le chargé de projet de toute situation ou difficulté qui aura, de son point de vue, des répercussions considérables sur la portée des travaux, la réalisation technique prévue, le calendrier de livraison, le personnel ou les coûts pour le Canada. Le respect de cette exigence ne dégage en aucun cas l'entrepreneur de sa responsabilité en ce qui a trait à l'achèvement des travaux conformément aux conditions du présent contrat.

ii) Les rapports doivent inclure des plans de mesures correctives détaillés pour résoudre ou atténuer les situations ou les difficultés. L'entrepreneur doit y indiquer les estimations détaillées quant aux augmentations de temps, de ressources ou de coûts nécessaires pour mettre en œuvre de tels plans. Les plans doivent également indiquer toutes les options raisonnables que peut envisager le Canada, préciser les coûts et les conséquences pour le Canada si aucune mesure corrective n'est prise, et accorder au Canada un délai raisonnable pour étudier ces options et obtenir toute autorisation de financement supplémentaire.

iii) L'entrepreneur ne pourra pas réclamer de frais supplémentaires pour la correction d'un problème qui n'a pas été signalé en temps opportun de la manière décrite ci-dessus, et il devra résoudre le problème à ses frais.

ANNEXE E

PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI - ATTESTATION

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera déclarée non recevable, ou sera considéré comme un manquement au contrat.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada - Travail.

Date : _____ (AAAA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée]

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ☐ A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- ☐ A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- ☐ A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur sous réglementation fédérale, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.
- ☐ A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et

- ☐ A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il a conclu un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi valide et en vigueur avec HRDCC - Travail.

OU

- ☐ A5.2. Le soumissionnaire a présenté l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDCC - Travail. Comme il s'agit d'une condition à l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à RHDCC - Travail.

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ☐ B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

Solicitation No. - N° de l'invitation

51019-128004/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

mct011

Client Ref. No. - N° de réf. du client

51019-128004

File No. - N° du dossier

MCT-2-35032

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

OU

- () B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

Énoncé des travaux

Services de réadaptation et d'assistance professionnelles

Gestion des contrats
Direction générale de la gestion des programmes et de la
prestation des services
Anciens Combattants Canada

le 30 septembre 2013

Table des matières

1	Introduction	6
1.1	Préambule.....	6
1.2	Description du Programme.....	6
1.3	Vision du Programme de réadaptation	6
1.4	Aperçu des services de réadaptation et d'assistance professionnelles.....	7
1.5	Cadre de réadaptation et d'assistance professionnelles	8
1.6	Principes et facteurs d'élaboration des plans de réadaptation	9
1.7	Participation à la réadaptation et à l'assistance professionnelles	9
2	Spécifications fonctionnelles.....	10
2.1	Portée des responsabilités de l'entrepreneur	10
2.2	Objectifs de l'entrepreneur.....	10
2.3	Responsabilités de l'entrepreneur	10
2.4	Responsabilités du participant.....	12
2.5	Responsabilités du gestionnaire de cas d'ACC	13
2.6	Responsabilités du spécialiste en réadaptation d'ACC	14
2.7	Responsabilités de la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services d'ACC 15	
2.8	Responsabilités du chargé de projet d'ACC.....	15
2.9	Processus d'aiguillage visant le participant.....	16
2.10	Participants résidant à l'étranger	16
2.11	Approbation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles, et des dépenses connexes	17
2.12	Livrables de l'entrepreneur	17
2.13	Phase d'admission et d'évaluation	18
2.14	Phase de planification	27
2.15	PRPP	28
2.16	Phase d'intervention.....	29
2.17	Rapport d'étape.....	30
2.18	Activités liées à l'employabilité	31
2.19	Préparation à la recherche d'emploi.....	32
2.20	Recherche active d'emploi	36
2.21	Aide et support au placement en emploi	36
2.22	Retour graduel au travail/réintégration graduelle en emploi	38
2.23	Services de suivi.....	38
2.24	Évaluation en cours d'emploi.....	39
2.25	Rapport de fermeture.....	40

2.26	Déplacements	41
3	Exigences universelles.....	43
3.1	Description et structure ministérielles	43
3.2	Rôles et responsabilités relatives au contrat.....	43
3.3	Lieu du travail	44
3.4	Heures de travail – Spécialistes en réadaptation professionnelle	44
3.5	Soutien organisationnel – bureau de gestion du contrat.....	44
3.6	Langue.....	44
4	Sécurité, gestion de l’information, et accès à l’information et protection des renseignements personnels	46
4.1	Exigences relatives à la sécurité.....	46
4.2	Gestion de l’information	50
4.3	Gestion des dossiers	51
4.4	Circulation transfrontalière des données et stockage de l’information.....	51
4.5	Gestion des dossiers électroniques	52
4.6	Métadonnées	52
4.7	Accès à l’information et protection des renseignements personnels	52
4.8	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	53
4.9	Collecte de renseignements personnels.....	53
4.10	Utilisation des renseignements personnels.....	54
4.11	Divulgaration des renseignements personnels.....	54
4.12	Avis de non-conformité ou d’infraction à la protection des renseignements personnels	55
5	Exigences opérationnelles permanentes	56
5.1	Réunions de gestion du contrat	56
5.2	Bureau de gestion du contrat.....	56
5.3	Gestionnaire de contrat	57
5.4	Unité de traitement des remboursements aux participants	57
5.5	Réseau d’emploi et mise en valeur des participants.....	58
5.6	Gestion de contrat	59
5.7	Selon les besoins	59
6	Exigences liées à la mise en oeuvre.....	60
6.1	Plan de mise en œuvre du projet	60
6.2	Cycle de vie du projet	60
6.3	Première réunion	61
6.4	Réunions sur la mise en œuvre du projet	61
6.5	Conseils de l’Administration centrale d’ACC.....	62
6.6	Élaboration de matériel	62

7	Achèvement progressif du contrat	66
7.1	Plan d'achèvement progressif du contrat	66
7.2	Obligations de l'entrepreneur.....	66
8	Système de technologie de l'information	68
8.1	Préface du système.....	68
8.2	Fonctions du système de TI.....	68
9	Exigences financières	84
9.1	Services financiers/Administration du contrat	84
9.2	Exigences financières/Exigences de paiement	84
9.3	Païement des services.....	85
10	Exigences relatives aux ressources humaines.....	94
10.1	Introduction.....	94
10.2	Exigences en matière d'études et d'expérience – gestionnaire du contrat	94
10.3	Exigences en matière d'études et d'expérience en réadaptation professionnelle	94
10.4	Exigences relatives à la sécurité des employés	97
11	Mesure du rendement et rapports de gestion	98
11.1	Normes de rendement	98
11.2	Mesure du rendement et résultats.....	98
11.3	Livrables relatifs aux principaux services	99
11.4	Norme de service du Ministère	100
11.5	Rapports de programme	100
11.6	Rapports sur le rendement et rapports opérationnels.....	101
	Glossaire des termes	104
	Annexes.....	118
Annexe 1	Liste des activités d'exploration professionnelle.....	118
Annexe 2	Liste des évaluations spécialisées.....	123
Annexe 3	Description détaillée des rapports de gestion de programme	132
Annexe 4	Modèle de rapport sur l'Evaluation d'accueil et l'Evaluation professionnelle initiale.....	154
Annexe 5	Rapport d'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu	160
Annexe 6	Modèle de PRPP.....	162
Annexe 7	Modèle de rapport d'étape.....	167
Annexe 8	Modèle d'entente de recherche d'emploi	169
Annexe 9	Modèle de registre de recherche d'emploi.....	170
Annexe 10	Modèle de rapport d'évaluation en cours d'emploi.....	171
Annexe 11	Contenu requis pour le formulaire de fermeture.....	173
Annexe 12	Exemple de rapport de fermeture	174

Annexe 13	Modèle de formulaire de rencontre du participant.....	179
Annexe 14	Données historiques sur la répartition des participants aiguillés par province	180
Annexe 15	Organigramme des activités principales.....	181
Annexe 16	RMRIMVFC	182
Annexe 17	Politiques pertinentes d’ACC relatives à la réadaptation professionnelle	187
Annexe 18	Attestation de l’entrepreneur pour la protection des renseignements personnels	188
Annexe 19	Consentement du participant	189
Annexe 20	Sécurité du gouvernement	193
Annexe 21	Échange de données – Exigences obligatoires relatives à l’infrastructure et au système d’exploitation.....	194
Annexe 22	Modèle de facture	197
Annexe 23	Règles et restrictions régissant les paiements d’ACC	198
Annexe 24	Contenu suggéré pour un sondage sur la satisfaction des participants	199
Annexe 25	Modèle de formulaire d’entente avec le participant	202
Annexe 26	Documents de référence	205
Annexe 27	Liste des sigles et acronymes	207
Annexe 28	Rapport d’incident de sécurité.....	208
Annexe 29	Rapports sur les demandes de services reçues.....	211
Annexe 30	Rapports sur la situation du participant	219

1 Introduction

1.1 Préambule

1.1.1 Anciens Combattants Canada (ACC) a comme mandat d'offrir des services de réadaptation aux vétérans, à leurs époux/conjoints de fait et aux survivants admissibles. Le Canada a besoin des services d'un entrepreneur dont le rôle sera d'assurer la portion de réadaptation et d'assistance professionnelles du Programme de réadaptation d'ACC ce qui permettra à ces participants admissibles d'améliorer leur employabilité et/ou leur capacité d'occuper un emploi convenable rémunérateur dans la vie civile. Le présent énoncé des travaux (EDT) décrit les services de réadaptation et d'assistance professionnelles que l'entrepreneur sera tenu d'offrir.

1.2 Description du Programme

1.2.1 Le Programme de réadaptation d'ACC fait partie de la gamme de programmes de bien-être prévus par la Nouvelle Charte des anciens combattants et conçus pour aider les vétérans handicapés, leurs époux/conjoints de fait et les survivants à réussir la transition à la vie civile.

1.2.2 La description complète des programmes offerts dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, y compris le Programme de réadaptation qui comprend les services de réadaptation et d'assistance professionnelles, se trouve à l'adresse suivante :

<http://www.veterans.gc.ca/fra/information-forces-canadiennes>

1.2.3 Le Programme de réadaptation offre une gamme complète de services, dans le cadre d'un plan personnalisé de réadaptation et d'assistance professionnelles. Le Programme aide les participants admissibles à rétablir leur capacité de remplir leurs rôles à la maison, dans la collectivité et au travail. Parmi les participants admissibles, mentionnons les vétérans des Forces canadiennes (FC) et dans certains cas leurs époux, leurs conjoints de fait ou leurs survivants.

1.3 Vision du Programme de réadaptation

1.3.1 Les participants au Programme de réadaptation d'ACC parviendront à des résultats optimaux sur les plans de la santé, du fonctionnement et de la participation, tant à la maison, qu'au travail et dans la collectivité, grâce à des démarches fondées sur des données probantes dont le but est d'atténuer les entraves à la réinsertion dans la vie civile.

1.3.2 Résultats attendus des participants

ACC travaille avec les vétérans et autres participants admissibles en vue d'atteindre les objectifs suivants :

1. Améliorer la santé et la capacité fonctionnelle;
2. Acquérir les connaissances, les compétences et les capacités nécessaires pour réaliser des objectifs professionnels appropriés;
3. Participer activement et s'intégrer à la vie de la collectivité;
4. Participer activement au marché du travail civil.

1.4 Aperçu des services de réadaptation et d'assistance professionnelles

1.4.1 Les services de réadaptation et d'assistance professionnelles ont comme objectif d'aider les participants admissibles à améliorer leur employabilité et/ou à maximiser leur capacité de gagner des revenus au moins jusqu'au niveau d'un emploi convenable et rémunérateur. Les participants admissibles sont des vétérans et leurs époux/conjoints de faits et survivants admissibles qu'ACC juge être admissibles au Programme de réadaptation.

1.4.2 La réadaptation professionnelle inclut tout processus visant à définir et à atteindre un but professionnel adéquat (travail à temps plein, à temps partiel ou à titre de bénévole) pour une personne affligée d'un problème de santé mentale ou physique, compte tenu de son état de santé et de son état fonctionnel, tout en mettant à profit ses études, ses compétences et son expérience. Dans le cas de la plupart des participants, ACC peut appuyer la réalisation de plans de réadaptation professionnelle personnalisés (PRPP) axés sur l'emploi convenable et rémunérateur au minimum. Cependant, pour certains participants, ACC considérera l'élaboration de PRPP comprenant un potentiel de gains inférieur au niveau d'emploi convenable et rémunérateur d'un vétéran. Certains participants pourraient être admissibles au soutien au revenu pendant leur participation à la réadaptation professionnelle.

1.4.3 L'assistance professionnelle est offerte aux vétérans libérés pour des raisons médicales, et aux époux/conjoints de fait et survivants admissibles. Le processus est plus simple pour les personnes qui ne sont pas handicapées. Le but est de trouver un emploi convenable. Un plan est élaboré en fonction des études passées de la personne, de ses compétences et de son expérience. Il peut inclure des évaluations de l'employabilité et de la capacité à gagner un revenu, une orientation professionnelle, de la formation, de l'aide à la recherche d'emploi et de l'aide à trouver un emploi.

1.4.4 Du point de vue d'ACC, un participant est prêt à recevoir les services de réadaptation et d'assistance professionnelles lorsqu'il démontre être capable de maintenir un effort notable et uniforme au fil du temps pour atteindre son but professionnel, souvent en continuant de composer avec des difficultés de nature

le 30 septembre 2013

physique ou psychologique. Un participant est prêt à la réadaptation et à l'assistance professionnelles lorsque son état de santé et son état psychosocial se sont stabilisés et qu'il n'existe pas d'obstacles médicaux et psychosociaux empêchant le participant d'entreprendre les activités de réadaptation et d'assistance professionnelles ou d'au moins participer au processus de planification.

1.4.5 ACC considère qu'un participant est prêt à recevoir les services de réadaptation et d'assistance professionnelles aux moments suivants :

- L'état de santé mentale ou physique et la capacité fonctionnelle du participant ont été rétablis dans la mesure où ils ne constituent pas une entrave aux activités de la vie quotidienne, ni ne nuisent aux activités de réadaptation professionnelle;
- Le participant et les membres de la famille s'adaptent positivement aux répercussions des problèmes de santé du vétéran et il existe un assez bon équilibre à la maison;
- Le participant est appuyé dans sa quête professionnelle et il est engagé/motivé à participer.

1.5 Cadre de réadaptation et d'assistance professionnelles

1.5.1 Les phases et activités du modèle de services de réadaptation et d'assistance professionnelles à ACC sont décrites ci-dessous :

PHASE D'ADMISSION ET D'ÉVALUATION

1. Évaluation d'accueil (EA);
2. Évaluation professionnelle initiale (EPI);
3. Activités d'exploration professionnelle (AEP);
4. Évaluations spécialisées;
5. Rapport sommaire d'évaluation professionnelle (RSEP);
6. Formulaire de fermeture.

PHASE DE PLANIFICATION

1. Élaboration du PRPP;
2. Révision ou modification du PRPP (au besoin).

PHASE D'INTERVENTION (mise en œuvre du PRPP)

1. Activités liées à l'employabilité;
2. Préparation à la recherche d'emploi;
3. Recherche active d'un emploi;
4. Aide et support au placement en emploi;
5. Retour graduel au travail/réintégration en emploi ;
6. Suivi et évaluation en cours d'emploi;
7. Rapport d'étape;

le 30 septembre 2013

8. Rapport de fermeture.

1.6 Principes et facteurs d'élaboration des plans de réadaptation

1.6.1 La réadaptation et l'assistance professionnelles font partie intégrante du Programme de réadaptation. Il est essentiel de respecter en tout temps les principes et les facteurs de réadaptation énoncés par ACC suivants :

1.6.2 Principes

Le Programme de réadaptation repose sur les principes directeurs suivants :

- les services offerts sont axés sur les besoins de la personne;
- les services offerts font intervenir la famille dans la mesure jugée nécessaire;
- les services offerts s'appuient sur les études, les compétences, la formation et l'expérience du participant;
- Les services offerts doivent débuter aussitôt qu'il est utile de le faire.

1.6.3 Facteurs

Les décisions touchant les plans de réadaptation personnalisés doivent tenir compte des facteurs suivants :

1. le potentiel d'amélioration de la personne;
2. le besoin de faire intervenir des membres de la famille;
3. l'existence de ressources locales;
4. la motivation, l'intérêt et les aptitudes du participant;
5. le coût et la durée du plan.

1.7 Participation à la réadaptation et à l'assistance professionnelles

1.7.1 Anciens Combattants Canada sera responsable de déterminer l'admissibilité des participants aux services de réadaptation. Les participants admissibles seront dirigés vers l'entrepreneur offrant les services de réadaptation et d'assistance professionnelles prescrits.

1.7.2 En date du 15 avril janvier 2013, 2629 participants avaient été aiguillés vers des services de réadaptation et d'assistance professionnelles depuis le 1^{er} avril 2009 (date du début du contrat actuellement en vigueur) et 1 290 y participaient activement. Les données passées et la répartition des participants sont précisées à l'annexe 14. Le nombre de demandes passées de services est donné à l'annexe 29. Les rapports d'étape sur les clients passés sont inscrits à l'annexe 30.

1.7.3 Un petit nombre de participants d'ACC admissibles à la réadaptation et à l'assistance professionnelles résideront hors du Canada. L'entrepreneur est tenu d'offrir des services à ces participants à partir du Canada.

le 30 septembre 2013

2 Spécifications fonctionnelles

2.1 Portée des responsabilités de l'entrepreneur

2.1.1 L'entrepreneur doit offrir la totalité des services approuvés tel que décrit dans cette EDT.

2.2 Objectifs de l'entrepreneur

2.2.1 L'entrepreneur doit aider les participants admissibles à améliorer leur employabilité et/ou à maximiser leur capacité de gagner des revenus au moins jusqu'au niveau d'un emploi convenable et rémunérateur, compte tenu non seulement de leur état de santé, mais également de leur scolarité, de leurs compétences et de leur expérience.

2.2.2 Tous les services de réadaptation et d'assistance professionnelles d'ACC doivent être offerts dans un contexte de collaboration, avec des responsabilités partagées entre l'entrepreneur, les participants au Programme et ACC. La partie qui suit définit les rôles et responsabilités respectifs de chaque groupe durant le processus de réadaptation et d'assistance professionnelles.

2.3 Responsabilités de l'entrepreneur

2.3.1 L'entrepreneur doit :

2.3.1.1 Généralités

1. Établir un réseau de spécialistes en réadaptation professionnelle (SRP) et s'assurer que les employés/personnel de l'entrepreneur qui travaillent avec les participants d'ACC satisfont aux exigences des Ressources humaines et ont la cote de sécurité comme il est stipulé dans la section Ressources humaines du présent EDT (section 10);
2. Aviser le chargé de projet d'ACC de tout changement de personnel au poste de SRP et fournir des plans ou rapports de contingence pour régler la question du roulement du personnel, et également le nom, les qualifications et l'expérience du remplaçant proposé et des preuves que le remplaçant proposé a la cote de sécurité requise et accordée par le Canada, s'il y a lieu;
3. Offrir des services de réadaptation et d'assistance professionnelles qui sont conformes aux normes de rendement stipulées dans le présent EDT;
4. Respecter les délais d'exécution établis dans le présent EDT;
5. Veiller à ce que la prestation des services soit conforme aux exigences précisées dans le présent EDT;

le 30 septembre 2013

6. Remettre des rapports conformément aux spécifications énoncées à la section 11.3. Les modèles de rapport se trouvent en annexe;
7. Fournir des rapports statistiques sur l'exécution des responsabilités et des tâches, tel qu'énoncé dans la section 11.6 de l'EDT;
8. Répondre aux questions liées aux rapports, prévenir l'unité de Gestion des programmes d'ACC de toute tendance, de toute anomalie ou de tout écart dans les rapports et fournir, sur demande, des précisions sur les données;
9. Participer aux réunions régulières de gestion présidées par la Gestion des contrats de l'Administration centrale d'ACC;
10. Préserver le caractère privé et confidentiel des renseignements sur les participants conformément à la section 4 de l'EDT;
11. Rester informé des normes et des pratiques exemplaires de l'industrie relativement aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles;
12. Respecter le processus de résolution des problèmes (qui sera élaboré par l'entrepreneur en collaboration avec ACC à la suite de l'attribution du contrat).

2.3.1.2 Principales tâches de la prestation des services

1. Obtenir d'ACC le document d'aiguillage, y compris copie du consentement pour la communication des renseignements personnels du participant d'ACC;
2. Établir le premier contact avec le participant dans les trois jours civils suivant la réception de l'aiguillage et des documents à l'appui fournis par le gestionnaire de cas d'ACC;
3. Veiller à ce que l'entente entre l'entrepreneur et le participant (voir l'exemple à l'annexe 25) soit examinée en collaboration avec le participant de sorte à obtenir son consentement éclairé;
4. Obtenir l'autorisation préalable d'ACC confirmant le type et le niveau de service demandé pour chaque participant. L'autorisation préalable doit être versée au dossier du participant conservé par l'entrepreneur;
5. Évaluer de façon objective et continue les besoins en matière de réadaptation et d'assistance professionnelles, de même que le potentiel et le risque d'échec;
6. Faire des recommandations objectives à l'égard du potentiel professionnel du participant, y compris les options, les risques et les contingences, en se fondant sur une justification solide appuyée par des preuves;
7. Élaborer et mettre en œuvre un PRPP, tel qu'approuvé par le gestionnaire de cas d'ACC;
8. Informer ACC de toute collaboration avec un tiers, p. ex. le programme d'indemnisation des accidentés du travail visant à aider à la prestation des services précisés dans le PRPP;
9. Rester en contact avec le participant; remettre les rapports d'étape tel qu'il est exigé à chaque étape du processus de réadaptation et d'assistance professionnelles;
10. Modifier ou réviser le PRPP, au besoin, en collaboration avec le participant et le gestionnaire de cas d'ACC;

le 30 septembre 2013

11. Consulter le gestionnaire de cas d'ACC et, dans la mesure du possible, le médecin de famille ou tout autre professionnel de la santé qui intervient auprès du participant, s'il y a lieu;
12. Participer aux conférences de cas approuvées au préalable par ACC;
13. Collaborer activement avec le gestionnaire de cas d'ACC, le participant et tout autre intervenant durant le processus de réadaptation et d'assistance professionnelles;
14. Informer le gestionnaire de cas d'ACC de tout problème de santé ou de sécurité concernant le participant ou de toute question menaçant la réussite du PRPP et faire un suivi par écrit auprès d'ACC. ACC doit être avisé de la situation dans un délai de 48 heures.

2.3.1.3 Paiement

1. Rembourser au participant toute dépense approuvée au préalable pour des services de réadaptation et d'assistance professionnelles;
2. Soumettre à ACC les factures (avec les reçus originaux) de tous les services rendus, tel qu'énoncé à la section sur les exigences financières de l'EDT et dans les modalités de paiement.

2.4 Responsabilités du participant

2.4.1 Le participant doit :

1. Donner son consentement éclairé quant à sa participation aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles en remplissant les formulaires suivants :
 - « Autorisation de communiquer des renseignements personnels »;
 - « Formulaire de consentement permettant à Anciens Combattants Canada de recueillir des renseignements personnels auprès de tierces parties » (voir l'annexe 19);
2. Remplir le « formulaire d'entente avec le participant » et participer activement au processus de réadaptation et d'assistance professionnelle (voir l'annexe 25);
3. Participer activement au processus d'évaluation;
4. Prendre part à l'élaboration d'un PRPP convenable et participer activement à la mise en œuvre et à l'évolution de ce plan;
5. Participer aux rendez-vous prévus et être disponible aux fins de suivi avec le gestionnaire de cas d'ACC, le SRP ou tout autre professionnel de la santé – aviser à l'avance le SRP, ACC et tout autre intéressé s'il lui est impossible de se présenter;
6. Communiquer régulièrement avec le SRP et le gestionnaire de cas d'ACC;
7. Informer le SRP et le gestionnaire de cas d'ACC de tout changement dans sa vie qui pourrait avoir une incidence sur l'évolution du PRPP, ou de tout changement relatif à son état de santé qui pourrait retarder l'exécution du Programme ou entraîner le besoin de réviser ses objectifs établis dans le plan;

le 30 septembre 2013

8. Participer aux évaluations des progrès et, au besoin, aux téléconférences, avec le gestionnaire de cas d'ACC et le SRP;
9. Informer le gestionnaire de cas d'ACC et/ou le SRP de toute modification liée à ses renseignements personnels ou financiers qui pourrait avoir une incidence sur les fonds actuellement approuvés pour ses activités de formation professionnelle;
10. Participer activement au processus de recherche d'emploi et fournir, sur demande, un registre de recherche d'emploi comme preuve de sa participation aux activités de recherche d'emploi;
11. Démontrer qu'il est motivé à s'adapter à un marché du travail en évolution et à envisager des solutions de rechange s'il y a lieu, lors de la considération des options de formation ou d'emploi;
12. Aviser les personnes-ressources d'ACC de tout revenu qui aura une incidence sur l'allocation pour perte de revenus;
13. Bien suivre la procédure relative au remboursement des dépenses, y compris, mais sans s'y limiter, signer les formulaires, fournir les reçus originaux et remettre uniquement les reçus des dépenses approuvées au préalable par ACC;
14. Aviser le SRP ou le gestionnaire de cas d'ACC de tout nouvel enjeu qui pourrait empêcher ou retarder les progrès quant aux objectifs professionnels.

2.5 Responsabilités du gestionnaire de cas d'ACC

2.5.1 Le gestionnaire de cas d'ACC demeure le principal décideur du participant tout au long du processus de réadaptation et d'assistance professionnelles. Le gestionnaire de cas d'ACC aiguillera le participant vers l'entrepreneur aux fins d'évaluation professionnelle. Dès que l'entrepreneur aura confirmé que le dossier du participant est assigné à un SRP, le gestionnaire de cas d'ACC fournira au SRP tous les renseignements pertinents sur le participant.

2.5.2 ACC se chargera des principales fonctions de gestion de cas pour tous les participants nécessitant des services de réadaptation et d'assistance professionnelles, notamment ce qui suit:

1. De concert avec l'entrepreneur, préserver le caractère privé et confidentiel des renseignements sur le participant;
2. Déterminer si un participant est prêt à participer au processus d'évaluation pour la réadaptation et l'assistance professionnelles et à s'y investir;
3. Autoriser les tâches associées à la réadaptation et à l'assistance professionnelles que doit exécuter l'entrepreneur ainsi que les services que ce dernier doit offrir;
4. Répondre aux livrables de l'entrepreneur en respectant les échéanciers applicables, tel qu'il est précisé dans le présent EDT;

le 30 septembre 2013

5. S'assurer de la progression du plan de réadaptation et d'assistance professionnelles du participant et de l'absence de délais non nécessaires;
6. Surveiller la prestation par l'entrepreneur des livrables ou des services prévus;
7. Communiquer régulièrement avec le SRP et le participant;
8. Contribuer par des observations, au besoin, à l'élaboration du PRPP et l'approuver ou en coordonner l'approbation;
9. Surveiller et consigner périodiquement les progrès du participant quant au plan de réadaptation, conformément aux normes d'ACC;
10. Informer l'entrepreneur, par écrit, de tout changement quant aux gestionnaires de cas d'ACC;
11. Coordonner les conférences de cas avec les SRP pour discuter du cas des participants s'il y a lieu;
12. Déterminer, avec le SRP et le participant, à quel moment le PRPP sera fermé;
13. Respecter le processus de résolution des problèmes (qui sera élaboré à la suite de l'attribution du contrat).

2.6 Responsabilités du spécialiste en réadaptation d'ACC

2.6.1 Le spécialiste en réadaptation d'ACC est le conseiller pour toutes les activités de réadaptation et d'assistance professionnelles. Les principales responsabilités du spécialiste en réadaptation sont les suivantes :

1. Fournir des conseils opérationnels et une orientation fonctionnelle aux gestionnaires de cas d'ACC ainsi qu'à d'autres employés concernés d'ACC en ce qui a trait à la réadaptation et à l'assistance professionnelles;
2. Répondre aux demandes de renseignements des gestionnaires de cas d'ACC et du personnel/employés de l'entrepreneur sur les politiques, les avantages et les lois et règlements se rapportant aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles;
3. Remplir les fonctions d'examen de la qualité et déterminer les besoins du personnel d'ACC en matière de formation;
4. Fournir des avis d'expert à la demande des gestionnaires de cas d'ACC;
5. Consulter les gestionnaires de cas d'ACC et autres experts en la matière à propos de cas précis et de la planification de réadaptation pour les participants ayant des besoins en matière de réadaptation et d'assistance professionnelles;
6. Aider à faire connaître et à intégrer les pratiques exemplaires de la réadaptation lors de la prestation des services;
7. Se faire le champion des besoins du secteur des Opérations en région et appuyer la mise en œuvre et la prestation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles;
8. Surveiller les rapports présentés par les fournisseurs de services de réadaptation professionnelle et soumettre à l'échelon supérieur les problèmes soulevés dans les rapports ou résoudre ces problèmes, le cas échéant;

le 30 septembre 2013

9. Offrir de la formation au personnel d'ACC, au besoin;
10. Respecter le processus de résolution des problèmes (qui sera élaboré à la suite de l'attribution du contrat);
11. Créer et maintenir de bonnes relations de travail avec le personnel de l'entrepreneur.

2.7 Responsabilités de la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services d'ACC

2.7.1 La Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services d'ACC supervise toutes les activités relatives à la réadaptation et à l'assistance professionnelles à l'échelle nationale. Ses représentants sont responsables des extrants et des résultats du Programme de réadaptation. Parmi les principales responsabilités, mentionnons les suivantes :

1. Offrir conseils et direction au personnel d'ACC, à l'entrepreneur et aux partenaires externes au sujet des politiques, des processus opérationnels, des pratiques professionnelles et des tendances de la recherche relatifs aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles;
2. Appuyer la mise en œuvre et la prestation courante à l'échelle nationale des services de réadaptation et d'assistance professionnelles;
3. Communiquer les modifications apportées à la prestation des services et à la gestion des programmes à l'entrepreneur et au personnel d'ACC;
4. Participer aux réunions nationales périodiques de gestion organisées par le chargé de projet d'ACC;
5. Surveiller les rapports statistiques nationaux et faire le suivi de toute anomalie ou tendance détectée dans ces rapports;
6. Régler les problèmes soulevés à l'Administration centrale d'ACC en suivant le processus de résolution des problèmes (qui sera élaboré à la suite de l'attribution du contrat);
7. Dans le cas de problèmes concernant un participant, régler les problèmes et déterminer les difficultés en collaboration avec l'entrepreneur, le gestionnaire de cas du participant et la section de la Gestion des contrats d'ACC;
8. Offrir de la formation au personnel d'ACC, au besoin;
9. De concert avec l'entrepreneur, préserver le caractère privé et confidentiel des renseignements personnels des participants;
10. Mener les activités d'assurance de la qualité.

2.8 Responsabilités du chargé de projet d'ACC

2.8.1 À titre de chargé de projet, ACC est tenu de :

1. Préserver, de concert avec l'entrepreneur, le caractère privé et confidentiel des renseignements sur le participant;

le 30 septembre 2013

2. Respecter le processus de résolution des problèmes (qui sera élaboré à la suite de l'attribution du contrat);
3. Dans le cas de problèmes concernant un participant, régler les problèmes et déterminer les difficultés en collaboration avec l'entrepreneur, les unités opérationnelles d'ACC et la section de la Gestion des programmes et de la prestation des services d'ACC;
4. Dans le cas de questions relatives au Programme et à la TI, veiller à la bonne coordination et communication entre l'entrepreneur et d'autres sections d'ACC (unité de gestion des programmes, unité des politiques et unités fonctionnelles);
5. Veiller à ce que les services soient offerts conformément au présent EDT;
6. Assurer la liaison avec l'autorité contractante, en cas de questions relatives aux contrats;
7. Agir à titre de président au Comité de la gestion du changement;
8. Coordonner tous les paiements versés à l'entrepreneur pour tous les services rendus, tel qu'il est énoncé dans les modalités de paiement et conformément aux échéanciers de l'EDT.

2.9 Processus d'aiguillage visant le participant

2.9.1 ACC dirigera les participants vers l'entrepreneur pour que ce dernier procède à une évaluation professionnelle et détermine si le participant pourrait tirer avantage des services de réadaptation et d'assistance professionnelles. Dans de rares cas, la personne pourrait être dirigée vers l'entrepreneur pour des évaluations ou des services précis seulement (p. ex. évaluation ergonomique, évaluation de l'employabilité, préparation à la recherche d'emploi).

2.9.2 L'entrepreneur doit désigner un SRP pour chaque participant aiguillé. L'entrepreneur doit faire en sorte que les participants aiguillés résidant au Canada soient associés à un SRP oeuvrant dans la zone géographique la plus près du lieu de résidence des participants. Aux fins d'une gestion de cas sans interruption pour les participants, dès la confirmation de la part de l'entrepreneur qu'un SRP a été désigné pour un participant, le gestionnaire de cas d'ACC travaillera directement avec le SRP désigné.

2.10 Participants résidant à l'étranger

2.10.1 L'entrepreneur pourrait également être appelé à appuyer un petit nombre de participants d'ACC, s'il est raisonnable de le faire, qui résident à l'étranger et qui sont admissibles aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles (voir l'annexe 14 pour la répartition des participants passés dans cette catégorie). L'entrepreneur ne peut utiliser que le téléphone ou la poste pour communiquer avec de tels participants résidant à l'étranger et leur fournir les services. Il ne peut utiliser le

courrier électronique puisque ce mode de communication n'est pas conforme aux exigences de sécurité du gouvernement du Canada.

2.11 Approbation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles, et des dépenses connexes

2.11.1 Autorisation de la phase d'évaluation

2.11.1.1 Après l'aiguillage d'un participant à l'entrepreneur par le Canada, l'entrepreneur sera autorisé à mener les évaluations au besoin et telles qu'elles sont précisées dans l'EDT afin d'accorder à l'entrepreneur l'autonomie et l'indépendance nécessaire à la coordination des évaluations et à la gestion des échéanciers énoncés au contrat et à l'EDT.

2.11.1.2 Le gestionnaire de cas d'ACC donnera à l'entrepreneur l'autorisation de faciliter et de coordonner les évaluations requises avec consultation d'un dossier. Les preuves objectives fournies dans les rapports doivent expliquer pourquoi une évaluation devait être faite et de quelle façon elles ont aidées à clarifier davantage le potentiel professionnel du participant. ACC exigera de l'entrepreneur un haut niveau de surveillance et de responsabilisation.

2.11.1.3 Si les circonstances du participant changent pendant les phases d'évaluation ou de planification et s'il est déterminé que le participant n'est pas en mesure de continuer la réadaptation professionnelle, le gestionnaire de cas d'ACC décidera du moment où le dossier du participant sera fermé en demandant un formulaire de fermeture.

2.11.2 Autorisation de la phase de planification

2.11.2.1 Aucun service ne peut être offert au-delà de la phase d'évaluation sans l'autorisation préalable du gestionnaire de cas d'ACC. Si le gestionnaire de cas d'ACC accepte les objectifs de réadaptation proposés dans l'EPI/EA ou le RSEP, le gestionnaire de cas d'ACC demandera qu'un PRPP soit élaboré dans les quatorze (14) jours civils suivant la réception de la recommandation.

2.12 Livrables de l'entrepreneur

2.12.1 L'entrepreneur pourrait devoir fournir, dans certains cas, des plans complets de réadaptation et d'assistance professionnelles à un participant et dans d'autres cas, l'entrepreneur pourrait n'avoir qu'à offrir des évaluations ou des services précis.

2.12.2 Les recommandations et les justifications de l'entrepreneur à l'égard de tous les services doivent être étayées par des preuves obtenues dans le cadre d'une évaluation objective des besoins du participant.

le 30 septembre 2013

2.12.3 L'entrepreneur doit immédiatement aviser par téléphone le gestionnaire de cas d'ACC de toute question de santé ou de sécurité touchant le participant ou de toute question qui menace le succès du PRPP et il effectuera le suivi par écrit à l'intention du gestionnaire de cas d'ACC.

2.12.4 L'entrepreneur doit respecter les phases définies à la section 1.5.1 de l'EDT et demandera l'autorisation du gestionnaire de cas d'ACC pour la personnalisation de toute approche particulière. L'entrepreneur pourrait avoir à offrir en même temps certains services de réadaptation et d'assistance professionnelles afin de réduire les délais et d'accroître l'efficacité des services de réadaptation professionnelle offerts aux participants.

2.12.5 En plus de résumer les principales activités, l'organigramme de l'annexe 15 donne l'ordre des activités et les recommandations et points de décision importants qui seront inclus dans la prestation de ces services.

2.13 Phase d'admission et d'évaluation

2.13.1 Aperçu

2.13.1.1 Pendant la période de mise en œuvre du contrat, certains participants bénéficieront déjà des services de réadaptation et d'assistance professionnelles offerts par l'entrepreneur dont le contrat se termine. Leurs dossiers seront acheminés à l'entrepreneur sélectionné d'ici la fin de la période de six mois prévue pour la mise en œuvre.

2.13.2 Examen des dossiers existants et lettre aux participants

2.13.2.1 L'examen des dossiers existants par l'entrepreneur doit être mené de sorte à permettre une transition harmonieuse et à éviter que les participants répètent les étapes et les services qui pourraient avoir été offerts par l'entrepreneur dont le contrat se termine.

2.13.2.2 L'examen des dossiers comprendra une lettre du nouvel entrepreneur présentant aux participants le nouveau fournisseur de services et le nouveau SRP.

2.13.2.3 Extrants/livrables

L'examen de tous les dossiers existants a été réalisé.

Une lettre de présentation est envoyée à tous les participants et une copie est fournie au gestionnaire de cas d'ACC.

2.13.2.4 Norme de rendement

le 30 septembre 2013

L'entrepreneur doit achever l'examen des dossiers existants et informer les participants dans les quinze (15) jours civils suivant la réception de chaque dossier.

2.13.3 Norme relative au processus d'aiguillage et aux coordonnées de la personne-ressource

2.13.3.1 Un dossier d'aiguillage complet d'ACC comprendra toute l'information pertinente ayant trait à la demande initiale de service (par exemple, EA, EPI ou évaluation de l'employabilité et de la capacité à gagner un revenu). L'information pertinente inclura : les formulaires de consentement des clients, les sections pertinentes de l'évaluation par le gestionnaire de cas ainsi que le montant du revenu mensuel répertorié du vétéran. Elle pourrait inclure également, s'ils ont été versés au dossier, le curriculum vitae du participant, son Sommaire des dossiers du personnel militaire (SDPM), ainsi que les évaluations et rapports d'ergothérapeute, de physiothérapeute ou de médecin.

2.13.3.2 Dès que l'entrepreneur reçoit l'aiguillage par voie électronique (nom et coordonnées du participant), il doit désigner un SRP et transmettre à ACC le nom et les coordonnées du SRP dans les trois jours civils qui suivent. Le gestionnaire de cas d'ACC transmet à l'entrepreneur l'information requise à l'appui de l'aiguillage dans les trois jours civils qui suivent. Le SRP communique ensuite avec le participant dans les trois jours qui suivent la réception du dossier d'aiguillage complet. Les dates de toutes les interactions doivent être consignées.

2.13.4 Évaluation d'accueil

2.13.4.1 Une EA est une évaluation accélérée en personne particulièrement utile pour les participants qui ont récemment obtenu des services de réadaptation et d'assistance professionnelles (par exemple, les participants qui ont obtenu des services de réadaptation et d'assistance professionnelles dans le cadre du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM), d'une commission des accidents du travail, d'un régime d'assurance collectif, etc.). L'outil d'évaluation est également utile lorsqu'il semble que des services à court terme seront suffisants aux processus de formation ou de recherche d'emploi.

2.13.4.2 Lorsque l'aiguillage par le gestionnaire de cas d'ACC précise qu'il serait utile de procéder à une EA pour un participant précis, l'entrepreneur est autorisé à entreprendre la phase d'évaluation et à inclure toute autre évaluation requise.

2.13.4.3 Le rapport de l'EA que l'entrepreneur doit fournir au gestionnaire de cas d'ACC (voir l'annexe 14) doit notamment comprendre ce qui suit :

1. La liste des documents examinés dans le cadre de l'évaluation;

le 30 septembre 2013

2. Un résumé des affections admissibles du participant;
3. Un résumé du profil professionnel et scolaire du participant;
4. La liste et la description des services de réadaptation et d'assistance professionnelles dont a déjà bénéficié le participant;
5. Les recommandations relatives aux prochaines étapes;
6. Des preuves objectives et la justification de l'option recommandée.

2.13.4.4 La recommandation de l'entrepreneur doit être étayée par des preuves objectives et une justification qui expliquent les options proposées. Les options possibles suivent :

1. Mener des évaluations additionnelles;
2. Passer directement à l'élaboration d'un PRPP;
3. Exécuter un PRPP déjà élaboré;
4. Exécuter un PRPP déjà élaboré après y avoir apporté des changements mineurs;
5. Mener une évaluation de l'employabilité et de la capacité à gagner un revenu;
6. Ne pas aller de l'avant, remplir le formulaire de fermeture et clore le dossier.

2.13.4.5 Extrants/livrables

Le rapport d'EA accompagné de recommandations et de la justification des prochaines étapes, y compris la correspondance et les documents obtenus de sources externes durant le processus.

2.13.4.6 Normes de rendement

- L'entrepreneur doit envoyer le rapport d'EA au gestionnaire de cas d'ACC dans les trente (30) jours civils suivant la date de réception du dossier d'aiguillage complet du participant envoyé par le gestionnaire de cas d'ACC;
- S'il est recommandé par l'entrepreneur de clore le dossier ou d'exécuter un PRPP, le gestionnaire de cas d'ACC fournira sa décision sur les recommandations relatives aux prochaines étapes dans les quatorze (14) jours civils suivant la présentation du rapport.

2.13.5 Évaluation professionnelle initiale

2.13.5.1 L'EPI vise à déterminer si le participant est prêt à participer à la réadaptation et à l'assistance professionnelles. Une EPI doit évaluer le potentiel et les obstacles sur le plan professionnel, y compris tout obstacle d'ordre médical ou psychosocial à la réadaptation professionnelle qui pourrait influencer sur le succès professionnel du participant. L'EPI permet aux participants de s'investir dans le processus de réadaptation et d'assistance professionnelles. On devrait utiliser l'EPI afin de déterminer ce qui suit :

1. L'état de préparation professionnelle;

le 30 septembre 2013

2. Le potentiel professionnel ou la capacité de transfert direct à un emploi convenable et rémunérateur;
3. Les obstacles ou limites sur le plan professionnel;
4. Les prochaines étapes des processus d'évaluation ou de planification.

2.13.5.2 Le SRP doit mener l'EPI en personne au domicile du participant autant que possible et y inclure les membres de la famille.

2.13.5.3 L'EPI peut également servir à informer le gestionnaire de cas d'ACC des besoins préalables du participant et aider à établir des objectifs réalisables.

2.13.5.4 Le SRP sera tenu de mener une EA ou une EPI à l'exception des dossiers transférés par l'entrepreneur dont le contrat se termine. S'il est possible d'obtenir des renseignements pertinents auprès d'une tierce partie, p. ex. un fournisseur de services d'assurance (notamment la Commission des accidents du travail, l'Assurance invalidité prolongée, le Régime de pension du Canada– invalidité ou le RARM/Manulife), ces renseignements peuvent être utilisés au moment de remplir les évaluations.

2.13.5.5 L'EPI doit comprendre la cueillette et l'analyse des renseignements à partir de sources premières (entrevue en personne, membres de la famille, médecins, professionnels traitants) et de sources secondaires (p. ex. employeurs, Commission des accidents du travail, rapports précédents, médecin du participant) dans le but de déterminer le potentiel du participant en matière de réadaptation et d'assistance professionnelles. Voici des éléments qui doivent être inclus dans l'évaluation :

1. un résumé de l'état de santé du participant et de tout obstacle connexe qui pourrait avoir une incidence sur le retour au travail ou la réintégration du monde du travail (p. ex., capacités fonctionnelles);
2. la description des études et du profil professionnel du participant (y compris les permis et la certification, etc.);
3. un résumé des compétences transférables;
4. un résumé de la situation financière du participant telle que décrite par le participant et de tout autre problème financier;
5. un résumé de la situation familiale du participant, de tout autre soutien à la disposition du participant et des obstacles à surmonter;
6. un résumé de la motivation du participant à participer à un programme de retour au travail;
7. la liste des aspects positifs qui pourraient accroître la capacité du participant à retourner au travail et des obstacles qui pourraient réduire la capacité du participant à retourner au travail. L'entrepreneur doit informer le gestionnaire de cas d'ACC de toute intervention en réadaptation médicale ou psychosociale dont le participant a besoin;
8. des recommandations de prochaines étapes qui sont claires, fondées sur des données probantes des justifications étayées, y compris un énoncé portant sur

les capacités professionnelles du participant et prenant appui sur les compétences, les expériences et l'état de santé actuels (p. ex., les recommandations devraient comprendre une justification qui explique pourquoi un emploi particulier est propice et approprié).

2.13.5.6 En ne perdant jamais de vue ce qui est dans le meilleur intérêt du participant, ainsi que les principes d'ACC et les facteurs énoncés à la section 1.6, ACC appuiera la recommandation de retour au travail la plus propice et appropriée.

2.13.5.7 La hiérarchie de retour au travail ci-dessous servira de guide pratique détaillé permettant d'établir des objectifs professionnels appropriés :

1. Retourner travailler au même poste, chez le même employeur;
2. Retourner travailler à un poste différent, chez le même employeur;
3. Retourner travailler au même poste, chez un autre employeur;
4. Retourner travailler à un poste différent, chez un autre employeur;
5. Reprendre des études ou suivre un recyclage professionnel;
6. Devenir travailleur autonome.

2.13.5.7.1 La hiérarchie de retour au travail se veut un guide au processus décisionnel ayant pour but d'aider le SRP et le participant à déterminer les options de retour au travail ou de réintégration du milieu de travail les plus pertinentes, ainsi que le meilleur choix possible pour la personne visée, compte tenu de son état de santé actuel, de ses études, de sa motivation, de son expérience de travail antérieure et de sa situation personnelle. ACC considérera d'abord les recommandations en fonction des options de retour au travail axées sur les compétences existantes transférables menant à un emploi convenable et rémunérateur.

2.13.5.7.2 Les options recommandées au PRPP doivent toujours être conformes aux principes et aux facteurs énoncés à la section 1.6.

2.13.5.8 Dans l'EPI, le SRP doit analyser, synthétiser et résumer toute l'information disponible.

2.13.5.9 Recommandations formulées dans le cadre de l'EPI

En fonction du processus susmentionné, l'entrepreneur doit formuler l'une des recommandations suivantes dans le rapport d'EPI à l'intention du gestionnaire de cas d'ACC :

1. Le participant a un potentiel professionnel et devrait réussir.
 - a. Selon une liste de trois à cinq choix de carrière possibles établis au moyen du résumé des compétences, recommander de faire l'analyse des compétences transférables et l'analyse du marché du travail pour déterminer les choix de carrière les plus pertinents;

le 30 septembre 2013

- b. La recommandation doit inclure une justification fondée sur la preuve expliquant pourquoi ces professions sont recommandées et toute autre information pertinente ayant servi à appuyer la recommandation;
 - c. Utiliser absolument la hiérarchie de retour au travail et les principes et facteurs pour appuyer les recommandations;
 - d. Préciser si le participant peut retourner sur le marché du travail sans assistance;
 - e. Indiquer les prochaines étapes dans un ordre de priorité systématique comprenant la justification.
- 2. Le participant a un certain potentiel professionnel, mais aura besoin d'assistance.
 - a. Fournir une justification fondée sur des données probantes qui indiquera le potentiel existant et le type d'assistance requise;
 - b. Préciser les facteurs de risque ou les obstacles relatifs à l'atteinte des objectifs;
 - c. Préciser les services ou évaluations requis et justifiés sur le plan professionnel et les prochaines étapes dans un ordre de priorité systématique.
- 3. Le potentiel professionnel du participant n'est pas clairement défini; une exploration supplémentaire est requise.
 - a. Justifier pourquoi une activité d'exploration professionnelle ou une évaluation a été choisie plutôt qu'une autre;
 - b. Fournir les recommandations, une justification et les prochaines étapes (par ordre de priorité) lorsque des évaluations supplémentaires sont nécessaires pour confirmer le potentiel du participant quant à l'atteinte d'objectifs professionnels (voir les annexes 1 et 2).
- 4. À l'heure actuelle, le participant n'est pas prêt ou n'est pas en mesure de participer à la réadaptation et à l'assistance professionnelles (fermeture de dossier).
 - a. Fournir une justification comprenant les obstacles évidents nuisant à la participation;
 - b. Fournir des recommandations concernant les prochaines étapes dans un ordre de priorité.

2.13.5.10 Extrants/livrables

Un rapport détaillé des AEP menées, y compris la correspondance et la liste des documents de sources externes qui ont été examinés durant le processus.

2.13.5.11 Normes de rendement

Aux fins de l'exécution d'une EPI :

le 30 septembre 2013

1. L'entrepreneur doit envoyer le rapport d'EPI au gestionnaire de cas d'ACC dans les trente (30) jours civils suivant la réception du dossier d'aiguillage complet;
2. Si l'entrepreneur recommande de clore le dossier, le gestionnaire de cas d'ACC répondra à la recommandation par une décision dans les quatorze (14) jours civils suivant la présentation du rapport d'EPI.

2.13.6 Activités d'exploration professionnelle (AEP)

2.13.6.1 Les AEP aideront le participant à déterminer des choix de carrière réalistes et réalisables ainsi que la capacité d'occuper un emploi convenable rémunérateur. Dans le cadre des AEP, l'entrepreneur doit mener l'une ou plusieurs des évaluations suivantes sans toutefois s'y limiter :

1. Tests de connaissances;
2. Tests d'intérêts professionnels;
3. Tests d'aptitudes;
4. Analyse du marché du travail (obligatoire pour tous les participants qui bénéficient d'un PRPP);
5. Analyse normalisée des compétences transférables.

2.13.6.2 La description complète des tests susmentionnés et des exemples d'outils d'évaluation à utiliser se trouvent à l'annexe 1.

2.13.6.3 Extrants/livrables

Un rapport détaillé des activités d'exploration professionnelle menées, y compris la correspondance et la liste des documents obtenus de sources externes qui ont été examinés durant le processus.

2.13.7 Évaluations spécialisées

2.13.7.1 Ces évaluations pourraient être exigées lorsqu'il faut des renseignements particuliers pour déterminer un objectif professionnel approprié, ou pour aider à déterminer si le participant est atteint d'une incapacité totale et permanente (ITP) découlant du problème de santé physique ou mentale pour lequel les services de réadaptation et d'assistance professionnelles ont été approuvés. Les évaluations spécialisées comprennent notamment ce qui suit :

1. Évaluation psychopédagogique;
2. Évaluation psychoprofessionnelle;
3. Évaluation des capacités fonctionnelles/évaluation des aptitudes fonctionnelles;
4. Analyse des demandes physiques;

le 30 septembre 2013

5. Analyse des lieux du travail;
6. Évaluation ergonomique;
7. Évaluation de l'employabilité et de la capacité à gagner un revenu;
8. Évaluation professionnelle;

2.13.7.2 La description complète des tests susmentionnés et des exemples d'outils d'évaluation utilisés se trouvent à l'annexe 2.

2.13.7.3 Extrants/livrables

Un rapport d'évaluation spécialisée, y compris la correspondance et la liste des documents qui ont été obtenus de sources externes puis examinés durant le processus.

2.13.8 Autres évaluations spéciales

Dans certaines situations, il pourrait être nécessaire de procéder à des évaluations supplémentaires, autres que celles susmentionnées, pour déterminer les besoins en matière de réadaptation et d'assistance professionnelles. Mentionnons notamment des consultations médicales, des consultations psychologiques, des évaluations situationnelles, le réentraînement à l'effort, l'évaluation neuropsychologique, etc. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation du gestionnaire de cas d'ACC avant de mener ces évaluations spéciales.

2.13.8.1 Extrants/livrables

Un rapport d'évaluation spéciale, y compris la correspondance et la liste des documents qui ont été obtenus de sources externes puis examinés durant le processus.

2.13.9 Lorsque l'entrepreneur exécute les activités d'exploration professionnelle, les évaluations spécialisées et les évaluations spéciales, il doit :

1. Préparer le participant à tout test ou à tout outil qui sera utilisé;
2. Administrer le test et offrir des conseils au cours de telles activités;
3. Donner une cote à l'évaluation;
4. Procéder à une entrevue de suivi avec le participant et le gestionnaire de cas pour interpréter les résultats et faciliter le processus décisionnel;
5. Préparer tous les rapports d'évaluation précis requis;
6. Consulter le gestionnaire de cas et discuter avec lui tout au cours du processus.

2.13.10 Rapport sommaire d'évaluation professionnelle

2.13.10.1 L'entrepreneur doit rédiger un rapport sommaire d'évaluation professionnelle (RSEP) pour tous les participants ayant participé aux activités d'exploration professionnelle, aux évaluations spécialisées ou aux évaluations spéciales.

L'entrepreneur doit également présenter au gestionnaire de cas d'ACC une des demandes suivantes aux fins d'approbation dans le cadre du dossier :

2.13.10.1.1 Demander l'autorisation de passer à l'élaboration du PRPP – Le RSEP doit indiquer :

1. Le potentiel professionnel du participant, étayé de la preuve contenue dans les évaluations et l'analyse;
2. Un choix/but professionnel recommandé (y compris l'information sur la formation et les études) accompagné de la justification;
3. Tous les risques qui ont été cernés;
4. La justification de la demande d'autorisation d'élaborer un PRPP.

OU

2.13.10.1.2 Demander l'autorisation de clore le dossier – Le RSEP doit indiquer :

1. Les obstacles ou les limites empêchant le participant d'aller de l'avant;
2. La justification de la demande de fermeture du dossier étayée de la preuve contenue dans les évaluations et l'analyse;
3. Des recommandations quant aux prochaines étapes.

2.13.10.2 Le RSEP doit comprendre, à tout le moins, la liste des documents et des évaluations consultés, un sommaire des conclusions ainsi qu'une demande d'approbation pour passer à l'élaboration d'un PRPP ou à la fermeture du dossier.

REMARQUE : Il n'est pas nécessaire de répéter dans le RSEP l'analyse détaillée et exhaustive que contiennent les rapports d'évaluation découlant des activités d'exploration professionnelle, des évaluations spécialisées ou des évaluations spéciales, mais il faudra toutefois fournir un résumé de l'ensemble des résultats dégagés.

2.13.10.3 Extrants/livrables

Un RSEP, incluant la correspondance et les documents obtenus de sources externes ou produits au cours du processus d'évaluation.

2.13.10.4 Normes de rendement

Le gestionnaire de cas d'ACC doit recevoir le RSEP dans les soixante-quinze (75) jours civils suivant la date à laquelle l'entrepreneur reçoit le dossier d'aiguillage complet.

2.13.11 Heures passées à l'orientation

L'entrepreneur pourrait avoir à offrir six (6) heures de consultation/orientation au-delà du temps requis pour effectuer les activités d'évaluation, au besoin. Le temps de consultation/orientation inclura la communication et/ou la rencontre en personne avec le participant, et/ou le gestionnaire de cas d'ACC ou les intervenants pour gérer le dossier de réadaptation et d'assistance professionnelles du participant. Ce total de six (6) heures ne peut être dépassé que si le gestionnaire de cas d'ACC a accordé son autorisation préalable. Ceci n'inclut pas le temps de déplacement et d'attente.

2.13.12 Formulaire de fermeture

Le gestionnaire de cas d'ACC demandera qu'un formulaire de fermeture soit rempli lorsqu'un participant ne se rend pas plus loin que la phase d'évaluation et, par conséquent, n'a pas besoin de faire l'objet d'un PRPP. Dès qu'il est convenu de ne pas aller de l'avant, le gestionnaire de cas d'ACC en avise le SRP et demande que le formulaire de fermeture soit rempli. Un formulaire de fermeture peut être demandé à la suite de l'EA, de l'EPI ou d'une activité d'exploration professionnelle ou d'une évaluation spécialisée. En remplissant ce formulaire, le SRP se trouve à clore le dossier du participant.

2.13.12.1 Extrants/livrables

Un formulaire de fermeture – Voir l'annexe 11 pour le contenu exigé.

2.13.12.2 Normes de rendement

L'entrepreneur doit remettre le formulaire de fermeture au gestionnaire d'ACC dans les vingt (20) jours civils suivant la demande d'un formulaire rempli de fermeture de dossier par le gestionnaire de cas d'ACC.

2.14 Phase de planification

2.14.1 Les activités énoncées dans cette section sont toutes liées à l'élaboration et à la révision d'un PRPP par l'entrepreneur.

2.14.2 L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation du gestionnaire de cas d'ACC avant d'élaborer un PRPP ou d'en faire la révision.

2.14.3 L'entrepreneur doit élaborer un PRPP en fonction de l'analyse de tous les renseignements pertinents dégagés des évaluations et il y inclura une liste détaillée des services, des coûts estimés et des échéanciers pour permettre aux participants d'atteindre leurs objectifs. L'entrepreneur doit obtenir du gestionnaire de cas d'ACC l'approbation du PRPP avant la mise en œuvre du plan et l'exécution des services ou interventions qui y sont recommandés.

2.15 PRPP

2.15.1 Le PRPP doit inclure :

1. Un résumé ou une brève justification qui appuie l'objectif du PRPP, y compris la considération des principes et facteurs et une référence à la hiérarchie de retour au travail;
2. Des activités et des échéanciers précis, comprenant les dates de début et de fin ainsi que la durée (p. ex. 40 heures);
3. Le total des coûts estimés pour chaque activité, incluant les coûts estimés par exercice financier (du 1^{er} avril au 31 mars) ainsi que le coût total de l'exécution du plan;
4. Une indication des objectifs réalisables à court terme et à long terme;
5. Le détail de la formation, des droits de scolarité, des livres, des fournitures, etc.;
6. La détermination des services nécessaires à l'atteinte des objectifs;
7. La définition des responsabilités du participant, du gestionnaire de cas d'ACC et de l'entrepreneur;
8. La détermination des ressources et d'autres options de financement dont peut bénéficier le participant;
9. L'indication de la coordination des services avec d'autres fournisseurs de services d'assurance s'il y a lieu et lorsqu'ACC en fait la demande;
10. La signature du participant, du SRP, du gestionnaire de cas d'ACC, du médecin traitant (s'il y a lieu), du fournisseur de services d'assurance/organisme partenaire (s'il y a lieu).

2.15.2 PRPP révisé

2.15.2.1 S'il faut procéder à la révision d'un PRPP, le SRP doit communiquer avec le gestionnaire de cas d'ACC et consigner la justification de l'approbation de la révision dans un rapport d'état. Il n'est pas nécessaire de réviser le PRPP pour faire des corrections mineures d'écriture ou de nature administrative. Le contenu et le point central d'un PRPP révisé doit être le même que ce qui a été décrit à la section 2.15.1.

2.15.2.2 Exemples de cas où un PRPP devra être révisé:

1. Changement d'orientation professionnelle ou de programme d'études;
2. Augmentation importante du coût de multiples éléments du PRPP, y compris l'ajout de certains services;
3. Tout changement au PRPP qui obligera l'entrepreneur à communiquer avec un tiers et à faire quelques recherches (p. ex. si un participant a échoué l'un de ses cours et qu'une planification supplémentaire est nécessaire pour compenser les crédits perdus du participant).

2.15.2.3 Extrants/livrables

1. Un PRPP (un modèle de contenu proposé pour un PRPP se trouve à l'annexe 6);
2. Au besoin, un PRPP révisé qui a fait l'objet d'une approbation par le gestionnaire de cas d'ACC;
3. Les documents et la correspondance obtenus de sources externes et/ou produits au cours de cette phase.

2.15.2.4 Normes de rendement

1. Le PRPP ou le PRPP révisé doit être présenté par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC dans les trente (30) jours civils suivant la demande de service pour un PRPP;
2. Le gestionnaire de cas d'ACC examinera et approuvera, par écrit, le PRPP, ou demandera des modifications ou une révision du PRPP dans les quatorze (14) jours civils suivant la présentation du PRPP par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC.

2.16 Phase d'intervention

2.16.1 Cette phase comprend les activités prévues au PRPP. Elle inclut la période allant de la mise en œuvre du PRPP, y compris les modifications nécessaires, à la fermeture du PRPP. Aux fins du présent EDT, la phase d'intervention comprend les activités suivantes :

1. Rapport d'étape;
2. Activités liées à l'employabilité;
3. Préparation à la recherche d'emploi;
4. Recherche active d'emploi;
5. Aide et support au placement en emploi;
6. Retour graduel au travail/réintégration en emploi;
7. Suivi et évaluation en cours d'emploi;
8. Rapport de fermeture.

2.16.2 L'entrepreneur doit participer pleinement à la mise en œuvre du PRPP en menant les activités suivantes :

1. promouvoir de façon continue la responsabilité du participant envers son PRPP;
2. surveiller les progrès accomplis par le participant;
3. maintenir la communication avec le participant;
4. offrir un soutien continu au participant;
5. communiquer régulièrement avec le gestionnaire de cas d'ACC toute la durée du plan;
6. rédiger les rapports d'étape, y compris les recommandations se rapportant à la continuité du PRPP du participant;

le 30 septembre 2013

7. offrir un soutien d'orientation à la réadaptation et à l'assistance professionnelles, au besoin;
8. cerner les problèmes ou les préoccupations et en aviser le gestionnaire de cas d'ACC au moyen des rapports d'étapes prévus.

2.17 Rapport d'étape

2.17.1 Le rapport d'étape est le principal rapport utilisé durant la phase d'intervention. L'entrepreneur doit convenir avec le gestionnaire de cas d'ACC du moment de remise de ce rapport. Le gestionnaire de cas d'ACC peut également demander un rapport d'étape dans des circonstances particulières, p. ex. lorsque les dépenses ont atteint une certaine limite; si le participant est non coopératif et que cela influe considérablement sur le PRPP; d'autres circonstances qui pourraient compromettre le PRPP.

2.17.2 En plus de rendre compte de toutes les activités pertinentes entreprises durant la période établie, le rapport peut fournir ce qui suit :

1. un sommaire des contacts, accompagnés des dates et des modes de contact (p. ex. en personne, par téléphone);
2. les observations du participant;
3. les nouveaux obstacles;
4. une preuve de la capacité ou de l'incapacité de travailler;
5. des recommandations précises et des justifications pour les modifications importantes;
6. les résultats;
7. des prévisions quant aux résultats futurs;
8. les mesures requises demandées au gestionnaire de cas d'ACC.

2.17.2.1 Lorsque le SRP organise une rencontre avec un participant afin de remplir le rapport d'étape et que le participant ne se présente pas, le SRP doit essayer d'organiser une autre rencontre ou de joindre le participant. S'il n'y réussit pas, le SRP remplit le rapport d'étape pour aviser le gestionnaire de cas d'ACC que les circonstances pourraient empêcher que le participant ne réalise avec succès son PRPP.

2.17.2.2 Extrants/livrables

Un rapport d'étape et tout autre renseignement pertinent obtenu au nom du participant.

2.17.3 Normes de rendement

Un rapport d'étape doit être remis par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC tous les trente (30) jours civils suivant la date d'approbation d'un PRPP par le gestionnaire de cas sauf s'il en a été convenu autrement par le gestionnaire de cas d'ACC (sans dépasser quatre-vingt-dix [90] jours civils).

le 30 septembre 2013

2.18 Activités liées à l'employabilité

2.16.2.1 Les activités liées à l'employabilité aideront le participant à développer ou à acquérir de nouveau – ou pour la première fois – des compétences, attitudes, caractéristiques personnelles, comportements au travail, capacités fonctionnelles et tout autre facteur qui pourraient accroître son employabilité et/ou sa capacité de tenir un emploi convenable rémunérateur. L'entrepreneur doit mener des activités de coordination et de consultation visant à aider le participant à se préparer au retour au travail. L'entrepreneur doit participer à la mise en œuvre du PRPP et appuiera le participant durant la période où sont menées les activités liées à l'employabilité. Les activités coordonnées par l'entrepreneur pourront notamment inclure l'une des activités suivantes :

2.18.2 Activités liées aux études ou à la formation

1. Perfectionnement professionnel à court terme;
2. Programme universitaire ou collégial;
3. Formation générale;
4. Programmes menant à un diplôme ou à un certificat;
5. Programme d'apprentissage (tel que le programme du Sceau rouge).

2.18.3 Activités liées au milieu de travail

1. Formation en cours d'emploi;
2. Ententes relatives au retour graduel au travail/réintégration en emploi (ne devrait pas dépasser six mois);
3. Bénévolat (à court terme, c.-à-d. ne doit pas dépasser quelques heures par semaine ou six [6] mois) – lorsque cela permet d'accroître l'employabilité ou d'obtenir un emploi convenable rémunérateur.

2.18.4 Activités de soutien

1. Recommandations d'appareils et d'accessoires fonctionnels par le truchement d'évaluations spécialisées, notamment les évaluations ergonomiques;
2. Séances de counselling de réadaptation ou d'orientation professionnelle.

REMARQUE : ACC ne remboursera que les dépenses liées aux cours ou aux programmes de formation accrédités et reconnus par les autorités scolaires de la province dans laquelle le participant réside. La formation dans d'autres provinces ou territoires pourrait être considérée au cas par cas par ACC.

2.18.5 Les dépenses pour les articles liés à la formation du participant donneront lieu à un remboursement jusqu'à une somme limite lorsqu'elles sont incluses dans le PRPP approuvé par ACC. ACC remboursera l'entrepreneur des dépenses suivantes jusqu'à

le 30 septembre 2013

hauteur des sommes précisées aux paragraphes 15(1) et 15(2) du *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* (RMRIMVFC) – <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-50/page-1.html>

2.18.6 Dans certaines circonstances exceptionnelles, ACC pourra autoriser le remboursement des coûts à un taux supérieur à ceux prévus par le RMRIMVFC.

L'entrepreneur sera avisé de tout changement apporté aux politiques et aux lignes directrices applicables d'ACC au cours de la période du contrat.

2.18.7 L'entrepreneur doit :

1. Mettre en œuvre des activités dans le cadre du PRPP et surveiller les progrès accomplis par le participant; fournir des recommandations, au besoin, par l'entremise du rapport d'étape (annexe 7);
2. Communiquer au moins tous les mois avec le gestionnaire de cas d'ACC, et plus souvent si le besoin survient;
3. Veiller à ce que le SRP communique avec le gestionnaire de cas d'ACC lorsqu'il devient évident que des problèmes compromettent la réussite du PRPP afin que le gestionnaire de cas d'ACC puisse intervenir auprès du participant si nécessaire.

2.18.8 Extrants/livrables

Un rapport d'étape. Voir l'annexe 7 pour un modèle de rapport d'étape.

2.18.9 Normes de rendement

Les rapports d'étape doivent être présentés au gestionnaire de cas d'ACC par l'entrepreneur tous les trente (30) jours civils suivant la date d'approbation du PRPP par le gestionnaire de cas, à moins qu'il en ait été convenu autrement par le gestionnaire de cas (mais la période ne doit pas dépasser quatre-vingt-dix [90] jours civils).

2.19 Préparation à la recherche d'emploi

2.19.1 La préparation à la recherche d'emploi est un élément important de la phase d'intervention du processus de réadaptation et d'assistance professionnelles. Il existe plusieurs façons d'améliorer la capacité générale de recherche d'emploi, y compris trouver des clubs de recherche d'emploi situés dans la région du participant.

2.19.2 S'il n'y a pas de club de recherche d'emploi ou si un tel club ne convient pas aux besoins du participant, l'entrepreneur doit offrir une aide individuelle à la recherche d'emploi jusqu'à concurrence de vingt (20) heures de consultation. Le club de

recherche d'emploi ou les consultations individuelles doivent offrir les services suivants au participant :

2.19.2.1 Préparation d'un curriculum vitae

1. Connaissance des différents types de curriculum vitae et détermination des types de curriculum vitae qui conviennent le mieux à leur situation;
2. À tout le moins, discussion sur le curriculum vitae qui convient à la fonction publique, un curriculum vitae fonctionnel, un curriculum vitae chronologique et un curriculum vitae combiné;
3. Description des composantes des curriculum vitae, de leurs types et des circonstances de leur utilisation;
4. Instructions sur la rédaction d'un curriculum vitae;
5. Détermination des compétences transférables, y compris des instructions sur la façon de traduire la formation et la terminologie militaires en termes de professions civiles;
6. Exemples de curriculum vitae au point;
7. Exemples de possibilités d'emploi à la fonction publique et au privé et démonstration de la façon dont ces curriculum vitae doivent être rédigés pour postuler à de tels postes;
8. Aide à la rédaction de curriculum vitae adaptés aux besoins du participant.

2.19.2.2 Aide à la rédaction d'une lettre de présentation

1. Connaissance des principales composantes à inclure dans une lettre de présentation;
2. Instructions de rédaction de lettres de présentations appropriées;
3. Exemples de lettres de présentation appropriées.

2.19.2.3 Exploration du marché du travail

1. Connaissance de la façon de procéder pour trouver les possibilités d'emploi selon les méthodes conventionnelles et également de la façon de trouver les emplois qui ne sont pas annoncés;
2. Connaissance de la façon de préparer et de tenir à jour la liste des contacts;
3. Connaissance des avantages du réseautage;
4. Connaissance de la façon d'organiser, de consigner et de tenir à jour le registre de recherche d'emploi;

le 30 septembre 2013

5. Information sur la formation en vue de devenir travailleur autonome et sur la façon de se faire connaître;
6. Techniques de recherche d'emploi;
7. Aide à l'utilisation des technologies et des outils modernes de recherche d'emploi;
8. Connaissance de la façon de poser sa candidature à un poste de la fonction publique fédérale et du secteur privé.

2.19.2.4 Préparation aux entrevues

1. Aperçu des différents types d'entrevues;
2. Aperçu des compétences et des techniques d'entrevue (simulation d'entrevues, etc.);
3. Information sur les bons et les mauvais comportements en entrevue;
4. Exemples de questions d'entrevue difficiles, y compris ce qui serait considéré comme de bonnes ou de mauvaises réponses;
5. Conseils sur la négociation d'une offre d'emploi.

2.19.2.5 Conseils sur la divulgation d'un handicap ou d'un problème médical

1. Conseils sur la façon de composer avec la divulgation d'un handicap ou d'un problème médical, s'il y a lieu;
2. Conseils sur la gestion d'une carrière en tenant compte d'un handicap ou d'un problème médical.

L'entrepreneur doit rester informé des pratiques exemplaires de la préparation à la recherche d'emploi, si de telles pratiques existent.

2.19.3. L'entrepreneur doit être disposé à intégrer les activités de recherche d'emploi tout au cours de la phase d'intervention selon les besoins. Le temps passé à ces activités n'est pas retranché de la phase officielle de préparation à la recherche d'emploi.

2.19.4 L'entrepreneur doit :

1. mettre en œuvre des activités de préparation à la recherche d'emploi, tel qu'il est indiqué dans le PRPP, et surveiller les progrès accomplis par le participant; fournir des recommandations, au besoin, par l'entremise du rapport d'étape (annexe 7);
2. communiquer avec le gestionnaire de cas d'ACC au moins tous les mois ou plus souvent s'il y a lieu;
3. à la fin de la phase de préparation à la recherche d'emploi, préparer une entente de recherche d'emploi (voir l'exemple à l'annexe 8) entre le SRP et le participant

le 30 septembre 2013

(et signée par les deux personnes). L'entente doit préciser les dates de la période de trois (3) mois réservée à la recherche active d'emploi et le nombre requis de communication hebdomadaire avec les employeurs.

4. s'assurer, une fois la préparation à la recherche d'emploi terminée, que le participant :
 - comprend l'utilité des différents types de curriculum vitae et sait quel type convient le mieux à sa situation;
 - est capable de nommer les éléments clés requis dans une lettre de présentation;
 - a développé des compétences en entrevue et des techniques connexes (entrevues simulées, etc.);
 - est au fait des possibilités d'emploi appropriées et peut y accéder par des méthodes conventionnelles, et peut également accéder au marché caché de l'emploi;
 - peut rédiger un curriculum vitae;
 - peut rédiger une lettre de présentation;
 - a eu la possibilité de pratiquer ces compétences en recherche d'emploi dans une situation réelle d'entrevue/sollicitation d'un emploi;
 - comprend l'entente de recherche d'emploi et comment consigner et mettre à jour l'information dans le registre de recherche d'emploi (voir les modèles aux annexes 8 et 9);
5. communiquer avec le gestionnaire de cas d'ACC lorsqu'il devient évident que des problèmes compromettent la réussite du PRPP afin de permettre au gestionnaire de cas d'ACC d'intervenir, s'il y a lieu.

2.19.5 Extrants/livrables

1. Un rapport d'étape (voir l'exemple à l'annexe 7)
2. Une entente de recherche d'emploi (voir l'exemple à l'annexe 8)

2.19.6 Normes de rendement

1. Les rapports d'étape doivent être remis par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC tous les trente (30) jours civils suivant la date d'approbation du PRPP par le gestionnaire de cas à moins qu'il en ait été convenu autrement par le gestionnaire de cas d'ACC;
2. Les activités de préparation à la recherche d'emploi doivent être exécutées à l'intérieur d'une période de soixante (60) jours civils suivant la date d'exécution des activités de préparation à l'emploi.
3. L'entente de recherche d'emploi doit être présentée par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC avant que le participant n'amorce la période de recherche active d'emploi.

2.20 Recherche active d'emploi

Lorsque le participant a achevé les activités de préparation à la recherche d'emploi, il passe à la période de recherche active d'emploi portant sur un maximum de trois (3) mois.

2.20.1 Pendant la période de recherche active d'emploi, l'entrepreneur doit :

1. Communiquer chaque semaine avec le participant pour régler tout problème qui survient qui pourrait prévenir ou retarder l'atteinte des objectifs professionnels. Cette communication doit être confirmée dans le rapport d'étape.
2. Surveiller la mise à jour du registre de recherche d'emploi et faire état, dans le rapport d'étape, de la fidélité du participant concernant cette consigne.
3. Recommander au gestionnaire de cas d'ACC, durant la période de trois (3) mois, le besoin de services ou de soutien additionnel requis, ou bien la fermeture du dossier.
4. Communiquer avec le gestionnaire de cas d'ACC s'il y a des problèmes qui ont un effet négatif sur les chances de succès du PRPP ou de l'intervention.
5. Veiller à ce que les participants savent comment accéder aux sites Web des banques d'emplois.

2.20.2 Extrants/livrables

1. Un registre de recherche d'emploi (voir l'annexe 9 pour un exemple de registre de recherche d'emploi)
2. Des rapports d'étape

2.20.3 Normes de rendement

1. Les rapports d'étape et les registres de recherche d'emploi doivent être remis par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC tous les trente (30) jours civils suivant le début de la période de recherche active d'emploi, sauf s'il en a été convenu autrement par le gestionnaire de cas d'ACC.

2.21 Aide et support au placement en emploi

2.21.1 Si les participants se heurtent à des obstacles notables relativement en raison de leur santé et si les méthodes traditionnelles de recherche d'emploi ne sont pas adéquates, l'entrepreneur doit offrir des activités d'aide à la recherche d'emploi.

2.21.2 Les activités d'aide au placement représentent la recherche d'une entente particulière de placement et de soutien au nom du participant, en travaillant avec divers employeurs, dans l'intérêt des participants qui ont besoin d'une aide approfondie. Cela ne comprend pas les services d'un formateur en milieu de travail, mais signifie plutôt les activités entreprises par le SRP. Les occasions d'emploi recherchées viseront à

améliorer l'employabilité ou à tout le moins la capacité d'occuper un emploi convenable rémunérateur.

2.21.3 Les activités d'aide et support au placement en emploi pourront faire suite à une période de recherche active d'emploi infructueuse ou remplacer cette dernière si le participant a des besoins qui nécessitent une attention spécialisée. Lorsque les besoins du participant sont tels que les méthodes de recherche d'emploi traditionnelles ne sont pas appropriées, l'entrepreneur devra être disposé à offrir des services personnalisés de placement direct au participant. L'entrepreneur doit se charger d'établir des pistes d'emploi au profit du participant et avisera ce dernier lorsque des occasions d'emploi seront cernées ou des entrevues seront fixées. L'entrepreneur doit également aider le participant dans le cadre des communications avec les employeurs éventuels et négociera des placements sur le marché du travail qui seront adaptés aux besoins particuliers du participant.

2.21.4 Lorsque les activités d'aide et support au placement en emploi sont nécessaires, l'entrepreneur doit :

1. Offrir des services d'aide et support au placement en emploi jusqu'à concurrence de vingt (20) heures de consultation et pendant une période maximale de trois (3) mois;
2. S'assurer qu'au moins trois (3) pistes d'emploi sont établies chaque semaine à l'intention du participant, tel que consigné dans le registre de recherche d'emploi à présenter avec les rapports d'étape;
3. Négocier avec des employeurs locaux des placements sur le marché du travail qui sont adaptés aux besoins du participant;
4. Surveiller les offres d'emploi affichées et non affichées et informer le participant de toute possibilité appropriée;
5. Faciliter la communication entre le participant et les employeurs éventuels;
6. Aider le participant à rédiger un curriculum vitae et des lettres de présentation et à se préparer à l'entrevue d'emploi.

2.21.5 Extrants/livrables

1. Un rapport d'étape (voir l'exemple de rapport d'étape à l'annexe 7)
2. Un registre de recherche d'emploi.

2.21.6 Normes de rendement

Les rapports d'étape, y compris les registres de recherche d'emploi, doivent être présentés par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC tous les trente (30) jours civils suivant le début de l'aide au placement, sauf s'il en a été convenu autrement par le gestionnaire de cas d'ACC.

2.22 Retour graduel au travail/réintégration graduelle en emploi

2.22.1 Les PRPP peuvent inclure une entente comptant jusqu'à six (6) mois pour le retour graduel au travail/réintégration graduelle en emploi axé sur l'augmentation graduelle de la capacité du participant d'occuper un emploi.

2.22.2 L'entrepreneur doit continuer de surveiller et d'appuyer les participants dont le PRPP inclut une entente de retour graduel au travail/réintégration graduelle en emploi, s'il y a lieu. L'entrepreneur doit communiquer avec l'employeur/superviseur et agir à titre de liaison entre le participant et l'employeur/superviseur.

2.22.3 Extrants/livrables

Un rapport d'étape précisant l'entente de retour graduel au travail/réintégration graduelle en emploi.

2.22.4 Norme de rendement

Un rapport d'étape précisant l'entente de retour graduel au travail/réintégration graduelle en emploi doit être présenté par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC tous les trente (30) jours civils suivant le début des activités de retour graduel/réintégration graduelle au travail, sauf s'il en a été convenu autrement par le gestionnaire de cas d'ACC

2.23 Services de suivi

Ces activités incluent la surveillance des deux catégories de participants suivants :

1. ceux qui sont retournés au travail selon un plan de retour graduel;
2. ceux qui ont trouvé un emploi durant la période du PRPP.

La période de suivi porte sur les trois (3) premiers mois d'emploi, sauf s'il en a été convenu autrement par le gestionnaire de cas d'ACC.

2.23.1 L'entrepreneur doit :

1. mettre en œuvre les activités prévues au PRPP et surveiller les progrès des participants :
 - a. Formuler des recommandations, s'il y a lieu, dans le cadre du rapport d'étape (annexe 7);
 - b. Communiquer avec le gestionnaire de cas d'ACC au moins une fois par mois et plus souvent s'il y a lieu;

2.23.2 Extrants/livrables

Un rapport d'étape (voir le modèle de rapport d'étape à l'annexe 7).

2.23.3 Normes de rendement

le 30 septembre 2013

Les rapports d'étape doivent être présentés par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC tous les trente (30) jours civils suivant le début du retour graduel/réintégration graduelle au travail, sauf s'il en a été convenu autrement par le gestionnaire de cas d'ACC.

2.24 Évaluation en cours d'emploi

Cette activité comprend la communication avec le participant et l'employeur aux fins de la réalisation d'une évaluation en cours d'emploi six (6) semaines, six (6) mois et un (1) an après le début d'un emploi convenable et rémunérateur (voir l'annexe 10).

La production du rapport d'évaluation en cours d'emploi apportera à ACC et à l'entrepreneur l'information sur la capacité du participant à garder un emploi à la conclusion des services professionnels.

Il est possible que le dossier de réadaptation d'ACC soit clos avant la fin de la période de suivi et d'évaluation en cours d'emploi de six (6) mois et d'un (1) an. L'entrepreneur doit continuer à offrir et à donner des services d'évaluation en cours d'emploi sauf si le participant refuse d'en donner la permission (communiquer avec l'employeur/rencontrer le participant et produire un rapport) quelque soit l'état d'avancement du Programme de réadaptation du participant.

2.24.1 L'entrepreneur doit :

1. Amorcer les services d'évaluation en cours d'emploi six (6) semaines, six (6) mois et un (1) an suivant le début d'un emploi convenable et rémunérateur;
 2. Au terme de la période d'évaluation en cours d'emploi de six (6) semaines, obtenir la permission du participant afin de pouvoir communiquer avec lui dans six (6) mois et dans un (1) an après le début de l'emploi.
- Remarque : Le participant est en droit de refuser de donner sa permission.

2.24.2 Extrants/livrables

1. Les rapports d'évaluation en cours d'emploi doivent être présentés par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC dans les trente (30) jours civils suivant la fin de la période d'emploi de six (6) semaines, de six (6) mois et de un (1) an. Voir les grandes lignes du rapport à l'annexe 10.
2. La permission écrite du participant doit être remise à la fin de la période d'évaluation en cours d'emploi de six (6) semaines.

2.24.3 Normes de rendement

1. Les rapports d'évaluation en cours d'emploi doivent être remis par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC dans les trente (30) jours civils suivant la période de suivi de six (6) semaines, de six (6) mois et de un (1) an.

le 30 septembre 2013

2.25 Rapport de fermeture

2.25.1 Un rapport de fermeture (voir l'annexe 12) doit être remis par l'entrepreneur à ACC dans les trente (30) jours civils suivant la conclusion des services de réadaptation et d'assistance professionnelles offerts à un participant. Le rapport de fermeture doit comprendre un aperçu de tous les résultats et activités relatifs au PRPP, une preuve de la capacité ou de l'incapacité du participant de réintégrer un emploi convenable et rémunérateur, des recommandations si les objectifs d'emploi convenable et rémunérateur ne peuvent être atteints ainsi que le total des dépenses relatives au participant.

2.25.2 L'entrepreneur doit :

Remettre le rapport de fermeture au gestionnaire de cas d'ACC qui prendra la décision de mettre fin aux prestations ou de poursuivre leur versement, conformément à la politique d'ACC.

2.25.3 Extrants/livrables

Rapport de fermeture (voir l'annexe 12) et tout autre document et correspondance produit ou obtenu à ce jour.

2.25.4 Normes de rendement

Le rapport de fermeture doit être présenté par l'entrepreneur au gestionnaire de cas d'ACC dans les trente (30) jours civils suivant l'achèvement du PRPP.

2.25.5 Nombre maximum d'heures de service pendant la phase d'intervention

2.25.5.1 Ventilation du nombre d'heures de service permis pour la phase d'intervention du PRPP

1. Activités liées à l'employabilité	30 heures
2. Préparation à la recherche d'emploi	20 heures
3. Recherche active d'emploi	20 heures
4. Aide et support au placement en emploi	20 heures
5. Retour graduel au travail/réintégration graduelle en emploi	10 heures
6. Suivi et/ou évaluation en cours d'emploi	10 heures

2.25.6 Ces heures de service sont réservées à la surveillance de cas et au suivi auprès du participant, de l'établissement d'enseignement, de l'employeur ou d'un autre intervenant (p. ex. les autres fournisseurs de services) relativement aux progrès du PRPP. Cela exclut le temps passé à la préparation et à la présentation des rapports, mais inclut le temps à communiquer, en personne ou par d'autres moyens, avec le participant, le gestionnaire de cas d'ACC ou les intervenants dans le cadre de la gestion du dossier de réadaptation et d'assistance professionnelles du participant. La majorité

des cas n'auront pas besoin du nombre maximum d'heures permises. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du gestionnaire de cas d'ACC avant de prendre des heures additionnelles dépassant le maximum d'heures permises et l'approbation doit être consignée en conséquence dans le PRPP.

2.26 Déplacements

2.26.1 L'entrepreneur doit payer les frais associés aux trois (3) différents types de déplacement suivants et en assumer la responsabilité dans le cadre du contrat :

1. Déplacements et temps d'attente des SRP;
2. Déplacements des participants;
3. Déplacements liés à la gestion des contrats.

2.26.2 Déplacements et temps d'attente des spécialistes en réadaptation professionnelle

2.26.2.1 La présente catégorie a trait aux frais de déplacement et aux frais connexes propres à la prestation des principaux services de réadaptation et d'assistance professionnelles aux participants. (Les principaux services sont décrits aux sections 2.13 à 2.24 de l'EDT.) Tous les déplacements doivent être autorisés au préalable par le gestionnaire de cas d'ACC. L'entrepreneur sera remboursé de ses dépenses conformément au taux prévu dans les modalités de paiement.

2.26.3 Déplacements des participants

2.17.3.1 Les participants peuvent se faire rembourser les frais de déplacements relatifs aux deux (2) types de déplacements suivants : déplacements aux fins de réadaptation et d'assistance professionnelles (pour les évaluations et la planification) et déplacements aux fins de formation professionnelle.

2.26.3.2 Le bureau de l'administration centrale de l'entrepreneur, par l'entremise de l'unité de traitement des demandes de remboursement, devra rembourser au participant les frais de déplacement autorisés au préalable engagés par ce dernier conformément à la directive du CNM sur les voyages applicable ou au RMRIMVFC, tout dépendant du type de déplacements en cause. L'entrepreneur doit demander aux participants de lui remettre les formulaires de remboursement de voyage signés accompagnés des reçus originaux dans les douze (12) mois suivant la dépense pour que ces dépenses soient remboursées aux participants. ACC n'acceptera que les reçus originaux et les formulaires de remboursement de voyage dûment remplis et signés à titre de documentation à l'appui des factures de l'entrepreneur.

2.26.4 Déplacements aux fins de réadaptation et d'assistance professionnelles

le 30 septembre 2013

En vertu du RMRIMVFC et de la Directive sur les voyages du CNM, ACC remboursera l'entrepreneur des dépenses découlant de la participation du participant à un programme de réadaptation ou d'assistance professionnelles. L'entrepreneur doit d'abord obtenir l'autorisation du gestionnaire de cas d'ACC avant d'engager les dépenses permises dans le cadre du PRPP.

2.26.5 Déplacements aux fins de formation professionnelle

Les déplacements du participant relatifs à la formation (déplacements jusqu'aux établissements d'enseignement) seront remboursés conformément au RMRIMVFC et à la politique Dépenses relatives à la réadaptation professionnelle – Formation, d'ACC. Tel qu'il est précisé dans les annexes 16 et 17, ACC remboursera le participant de ses frais de déplacement raisonnables découlant de sa participation au programme de formation. L'entrepreneur doit d'abord obtenir l'autorisation du gestionnaire de cas d'ACC avant d'engager les dépenses permises dans le cadre du PRPP

2.26.6 Déplacements liés à la gestion du contrat

2.26.6.1 La présente catégorie a trait aux frais de déplacement et aux frais connexes à la gestion complète du contrat (du début à la fin), y compris la mise en œuvre du contrat, les réunions en personne, les présentations à l'intention du personnel d'ACC, les opérations courantes et les activités prévues à l'approche du terme du contrat. L'entrepreneur doit présenter une demande et obtenir l'autorisation du chargé de projet d'ACC pour tous les déplacements liés à la gestion du contrat avant d'engager toute dépense de déplacement. Cela exclut le déplacement pour la première réunion.

2.26.6.2 ACC n'aura pas la responsabilité de rembourser les déplacements liés à la formation des employés/personnel de l'entrepreneur, aux réunions de gestion et de planification de l'entrepreneur ou aux assemblées générales annuelles menées dans le cadre du présent contrat.

3 Exigences universelles

La présente section décrit les exigences universelles normales qui s'appliquent à l'ensemble du présent EDT.

3.1 Description et structure ministérielles

3.1.1 La structure d'ACC comprend une administration centrale et des bureaux situés un peu partout au Canada. Veuillez consulter la page Web suivante pour obtenir la liste complète des bureaux d'ACC : <http://www.veterans.gc.ca/fra/communiquez>.

3.1.2 L'Administration centrale d'ACC est située à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. ACC compte également une section de l'Administration centrale à Ottawa qui comprend l'unité des services en pays étrangers, laquelle gère toutes les interfaces relatives aux vétérans à l'étranger.

3.2 Rôles et responsabilités relatives au contrat

3.2.1 Entrepreneur

3.2.1.1 L'entrepreneur doit gérer et offrir les services de réadaptation et d'assistance professionnelles énoncés dans le présent document, au nom d'ACC.

3.2.1.2 L'entrepreneur devra s'assurer que ses rôles et responsabilités (y compris les processus opérationnels) sont clairement définis au sein de son organisation. Les rôles devront également être clairement établis entre ACC et l'entrepreneur. L'entrepreneur doit proposer une structure de rôles et la faire approuver par ACC. De cette façon, on veillera à ce que les services offerts à ACC ou en son nom par l'entrepreneur respectent les mêmes normes élevées de qualité dans tout le pays.

3.2.1.3 L'entrepreneur devra respecter les normes industrielles liées aux programmes de réadaptation et d'assistance professionnelles, là où elles existent. L'entrepreneur doit respecter les exigences spécifiques énoncées dans le présent EDT. L'entrepreneur doit présenter de nouveaux concepts, s'il y en existe, et se tenir à jour quant aux plus récentes modifications apportées à l'approche de la réadaptation et de l'assistance professionnelles et de faire part de ces concepts à ACC pendant toute la durée du contrat, au moyen du processus de gestion du changement.

3.2.1.4 L'entrepreneur doit veiller à ce que ses opérations et son système de TI soient disponibles et entièrement fonctionnels 99,5 pour cent du temps durant les heures normales de travail (8 h 30 à 16 h 30 – heure locale, à l'échelle nationale dans chaque fuseau horaire, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés).

le 30 septembre 2013

3.3 Lieu du travail

3.3.1 Tous les travaux exécutés dans le cadre du présent contrat devront être réalisés au Canada par des personnes qui demeurent au Canada, y compris lorsque l'entrepreneur devra offrir un soutien aux participants qui vivent à l'étranger et participent au Programme de réadaptation et d'assistance professionnelles. Dans de rares circonstances, des dépenses directes de programme peuvent être engagées hors du Canada pour des services tels que les évaluations et la formation par un tiers.

3.3.2 L'entrepreneur devra offrir des services dans les dix (10) provinces et les trois (3) territoires. L'entrepreneur doit tout au moins offrir des services à partir des principaux lieux suivants (là où il existe de grandes bases militaires à proximité) : Halifax (Nouvelle-Écosse); Edmonton (Alberta); Victoria (Colombie-Britannique); Québec (Québec); Ottawa (Ontario) et région du Grand Toronto (Ontario).

3.4 Heures de travail – Spécialistes en réadaptation professionnelle

3.4.1 Les SRP de l'entrepreneur doivent offrir des services de réadaptation et d'assistance professionnelles du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30 (heure locale pour chaque fuseau horaire au Canada), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

3.4.2 Dans des circonstances exceptionnelles, et en fonction des besoins du participant, le personnel/les employés de l'entrepreneur doivent être disposés à organiser des séances et des rencontres d'orientation personnelles avec les participants hors de la période de 8 h 30 à 16 h 30, heure locale.

3.5 Soutien organisationnel – bureau de gestion du contrat

3.5.1 L'entrepreneur devra avoir un bureau de gestion du contrat qui est situé au Canada et qui sera chargé de superviser l'exécution du contrat.

3.5.2 Le bureau de gestion du contrat devra compter un poste de gestionnaire du contrat situé au Canada. Le gestionnaire du contrat doit assurer, à titre de porte-parole de l'entrepreneur, la liaison avec le chargé de projet (ACC) et l'autorité contractante (TPSGC).

3.6 Langue

3.6.1 Le gouvernement fédéral est tenu d'offrir des services dans les deux langues officielles du Canada : le français et l'anglais. L'entrepreneur doit soutenir cette obligation en s'assurant que son organisation est en mesure de communiquer sans difficulté à l'écrit et à l'oral dans la langue officielle de préférence du participant. Les

le 30 septembre 2013

services administratifs pour ACC doivent également être offerts de façon parfaitement bilingue. Le recours à des interprètes ou à des traducteurs ne satisfait pas à cette exigence.

3.6.2 Les services en français et en anglais sont exigés dans tous les lieux.

3.6.3 L'entrepreneur pourrait être tenu de faire des exposés au personnel d'ACC. À cette fin, le représentant de l'entrepreneur doit être bilingue et être en mesure de participer aux réunions, de présenter des exposés et de répondre aux questions en s'exprimant en français et en anglais.

3.6.4 Tous les documents associés aux exposés faits à l'intention du personnel d'ACC doivent être préparés dans les deux langues officielles.

3.6.5 Les documents suivants devront être fournis en français et en anglais :

1. tout le matériel imprimé – y compris, sans s'y limiter, les formulaires, les lettres, les rapports, le matériel relatif à la formation et les documents de l'utilisateur ayant trait au système de TI.
2. l'accès au Web et les facilités en ligne – pouvant être consultées par les utilisateurs, ainsi que toute autre documentation générale, notamment sur les accès au système, les logiciels de bureautique, les écrans d'ordinateur, les lettres générées par le système ainsi que les documents et les messages disponibles en ligne.
3. l'accès téléphonique – y compris les lignes téléphoniques sans frais pour le personnel et les participants d'ACC.

le 30 septembre 2013

4 Sécurité, gestion de l'information, et accès à l'information et protection des renseignements personnels

4.1 Exigences relatives à la sécurité

4.1.1 Documentation

4.1.1.1 L'entrepreneur doit respecter les politiques, les normes et les directives relatives à la sécurité énoncées ci-dessous pendant l'exécution du travail :

- a) Politique sur la sécurité du gouvernement : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578§ion=text>
- b) Norme opérationnelle sur la sécurité : Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12329§ion=text>
- c) Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI) : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328§ion=text>
- d) Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26776§ion=text>
- e) Ligne directrice sur la définition des exigences en matière d'authentification : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26262§ion=text>
- f) Politique sur la gestion de l'information : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=12742#cha4>
- g) Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26154§ion=text>
- h) Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques : <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/tra-emr/index-fra.html>

4.1.2 Plan de continuité des activités

4.1.2.1 L'entrepreneur doit fournir et garder à jour un plan de continuité des activités (PCA) de sorte que les services et les produits essentiels, tels que la réception, les décisions et le paiement relatifs aux demandes de remboursement, l'accès au site Web et aux services téléphoniques, sont offerts de façon continue aux fournisseurs et aux participants pendant une interruption de service.

4.1.2.2 Le PCA doit inclure des plans, des mesures et des dispositions pour la prestation continue des services et des produits essentiels, le rétablissement des pratiques opérationnelles standard et les plans qui permettent à l'entrepreneur de récupérer ses installations, les données d'ACC et ses biens. Le PCA doit également inclure la désignation des ressources essentielles pour permettre la continuité des

activités, y compris le personnel, l'information, l'équipement, la protection de l'infrastructure liée aux activités financières et les locaux.

4.1.2.3 L'entrepreneur doit élaborer et mettre au point un PCA aux fins de l'approbation d'ACC. À tout le moins, le PCA doit comprendre les composantes suivantes :

- a) Structure de régie du PCA
- b) Analyse des répercussions sur les activités (ARA)
- c) Plans, mesures et dispositions pour la continuité des activités
- d) Procédures d'intervention immédiate
- e) Techniques d'assurance de la qualité (exercices, mise à jour et vérification).

4.1.2.4 L'entrepreneur doit s'assurer que le PCA a été mis à l'essai et approuvé par ACC avant sa mise en œuvre. Le PCA doit être examiné et mis à jour par l'entrepreneur au moins une fois par année et il doit être présenté à nouveau à ACC aux fins d'approbation chaque fois que l'entrepreneur le met à jour.

4.1.2.5 L'entrepreneur doit prendre des dispositions pour l'entreposage des dossiers de sauvegarde dans d'autres lieux approuvés par ACC et la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC), afin de permettre le fonctionnement en cas d'interruption. Le transport, l'entreposage et la rétention de tous les documents (sur support papier ou électronique) doivent être exécutés conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement, la Norme de gestion de la sécurité des technologies de l'information et la Politique sur la gestion de l'information.

4.1.3 Évaluation de la menace et des risques

4.1.3.1 ACC entreprendra une évaluation de la menace et des risques (EMR) des services et du système de TI dans les six mois suivant l'attribution du contrat. Les résultats de l'examen seront transmis à l'entrepreneur par ACC sous forme de rapport d'EMR. L'EMR sera exécuté selon la « Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques » approuvée par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) (version en vigueur au moment de l'exécution de l'EMR). L'EMR comprendra à tout le moins les composantes suivantes :

- a) Un énoncé de sensibilité (ES) visant à définir et à classifier les biens pertinents en fonction de leurs valeurs de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité fondées sur les préjudices auxquels on pourrait s'attendre raisonnablement dans l'éventualité d'une compromission;
- b) La détermination des menaces intentionnelles, des incidents et des dangers naturels qui pourraient avoir des répercussions négatives sur ces biens accompagnée d'une analyse de la probabilité que l'événement survienne et de la gravité des répercussions;

- c) Une évaluation de la vulnérabilité actuelle, selon une évaluation des mesures de sécurité en vigueur ou des mesures de sécurité proposées et de leur pertinence;
- d) Une analyse des risques restants pour chaque bien en position vulnérable par rapport aux menaces précises;
- e) Dans les cas où les risques évalués restants dépassent le niveau de risque acceptable, une liste de recommandations proposant des mesures de protection additionnelles pour atteindre un niveau de risque acceptable.

4.1.3.2 Le niveau de risque ciblé, fondé sur le processus harmonisé d'évaluation des menaces et des risques du SCT doit être « faible », établissant ainsi que le risque d'un incident de sécurité ou d'un incident de sécurité présumé doit être maintenu au niveau minimum. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les éléments et les environnements du service de traitement des demandes de remboursement et ses processus sont conformes aux niveaux de risque ciblés, aux taux de disponibilité et au respect des exigences en matière de sécurité. Cela inclut la production, la mise à l'essai, le développement, la formation, la sauvegarde et les installations hors lieux pour la continuité des activités et des systèmes de la TI où les renseignements protégés sont traités ou conservés. L'entrepreneur doit corriger, à ses propres frais, tout écart quant à la conformité aux exigences du contrat qui est cerné dans le cadre de l'EMR.

4.1.3.3 L'entrepreneur doit remettre un rapport sur les mesures correctrices prises pour atténuer les risques déterminés dans l'EMR et doit assumer la responsabilité financière de toutes les mesures correctrices nécessaires au maintien du niveau de risque cible établi.

4.1.3.4 Une fois par année ou dans l'éventualité d'un important correctif/modification/nouvelle version, ACC déterminera si une nouvelle évaluation de la menace et des risques doit être menée.

4.1.3.5 L'entrepreneur doit permettre l'accès à ses installations, aux documents et aux ressources humaines et informatiques requises pour mener l'EMR, l'examen de l'EMR ou les mises à jour et il doit fournir l'espace, les téléphones, les ordinateurs, etc. nécessaires à ACC pour mener une EMR.

4.1.4 Information « Protégé B »

4.1.4.1 L'entrepreneur doit respecter les normes de sécurité de niveau « protégé B » de la DSIC en ce qui concerne la sécurité des réseaux et le stockage, le traitement, le transfert et la destruction de tout renseignement quelque soit le format (sur support papier, électronique ou autre). L'entrepreneur doit s'assurer que tous les renseignements sur les participants/clients sont protégés au niveau « Protégé B » et il doit s'assurer que le traitement du matériel « Protégé B » est conforme en tout temps aux normes de sécurité applicables.

le 30 septembre 2013

4.1.4.2 Tous les employés/personnel de l'entrepreneur traitant l'information doivent avoir obtenu une cote de fiabilité comme l'exige la DSIC, avant d'avoir accès à toute information de niveau « Protégé B ».

4.1.4.3 Les documents et les dossiers ne doivent pas être vendus, donnés, vendus à l'encan ou éliminés par l'entrepreneur. Les documents et les dossiers ne doivent pas être détruits sans la permission et les instructions formelles d'ACC. Après autorisation d'ACC de détruire toute information, qu'il s'agisse d'information personnelle sur un sujet, ou quel que soit son format, doit être éliminée selon la méthode approuvée par le gouvernement du Canada et demandée par ACC.

4.1.4.4 Dans l'éventualité de l'expiration du contrat, de son non renouvellement, de sa résiliation ou de son annulation, tous les renseignements de niveau « Protégé B » doivent être retournés à ACC immédiatement à la date d'expiration, de non renouvellement, de résiliation ou d'annulation du contrat dans les formats précisés électroniques et papier convenus d'un commun accord. L'entrepreneur doit retourner toute l'information protégée à ACC ou l'éliminer d'une façon précisée par ACC.

4.1.5 Intervention et traitement des incidents de sécurité

4.1.5.1 L'entrepreneur doit immédiatement aviser ACC et l'autorité contractante de tout manquement connu ou prévu à la conformité quant aux dispositions en matière de sécurité précisées au contrat.

4.1.5.2 L'entrepreneur doit aviser ACC dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte d'un incident de sécurité réel ou présumé. À cette fin, l'entrepreneur désignera une personne ou établira un centre pour coordonner l'intervention suivant un incident et être le point de contact de communication avec ACC. Un incident de sécurité est défini comme étant une compromission à un bien (voir la définition dans le glossaire), ou tout geste ou omission qui pourrait mener à une compromission. Une compromission signifie la divulgation, destruction, l'extraction, la modification, l'interruption ou l'utilisation non autorisée des biens.

4.1.5.3 L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les rapports et documents soient à la disposition d'ACC dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte d'un incident de sécurité réel ou présumé pour la période nécessaire jusqu'à la résolution et le rétablissement.

4.1.5.4 À tout le moins, le rapport d'incident de sécurité produit par l'entrepreneur doit comprendre les points suivants :

le 30 septembre 2013

- Détermination du type, de la gravité et de la cause des incidents de sécurité;
- Élaboration d'une intervention précisant la meilleure démarche recommandée et les mesures requises pour limiter les dommages (c.-à-d. débrancher, désactiver, bloquer ou mettre à jour la configuration d'un ordinateur ou d'un réseau);
- Remise d'un rapport sur les détails de l'incident, y compris les répercussions et l'intervention, à ACC;
- Élaboration d'un plan de rétablissement qui comprend une démarche recommandée pour rétablir et récupérer les systèmes de la TI et mettre en œuvre les changements autorisés aux appareils de sécurité (p. ex. pare-feu et règles de détection des incidents);
- Analyse après incident comprenant une évaluation de l'incident et les changements recommandés aux processus et procédures s'il y a lieu.

4.1.5.5 L'entrepreneur doit collaborer avec ACC afin de rectifier la non-conformité et redevenir conforme aux exigences du gouvernement du Canada précisées dans la Politique sur la sécurité du gouvernement et les Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée à la suite de tout incident de sécurité réel ou présumé. Avant de rebrancher ou de rétablir les services, l'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les menaces soient éliminées et à ce qu'il n'y ait aucun risque de récurrence ou de dissémination. L'entrepreneur est responsable des frais associés à toutes les répercussions et à la restitution découlant d'un incident de sécurité de la part de l'entrepreneur, y compris les atteintes à la vie privée.

4.1.5.6 L'entrepreneur doit élaborer des procédures de fonctionnement standard d'intervention et de traitement des incidents de sécurité en consultation avec ACC au cours de la période de mise en oeuvre du contrat.

4.2 Gestion de l'information

4.2.1 L'entrepreneur devra s'assurer que tous les renseignements d'ACC (information fournie par ACC à l'entrepreneur, information recueillie par l'entrepreneur et information créée par l'entrepreneur pendant la durée du contrat) sont gérés de façon efficace et efficiente tout au long de leur cycle de vie.

4.2.2 ACC conserve la propriété de tous les renseignements d'ACC, tel qu'il est précisé dans la section 4. 2.1 ACC peut demander des renseignements ou des dossiers à tout moment à l'entrepreneur, et ils seront fournis sans frais à ACC.

4.2.3 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les renseignements personnels qu'il recueille, utilise, traite, manipule, stocke ou enregistre aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* demeurent la propriété d'ACC.

le 30 septembre 2013

4.3 Gestion des dossiers

4.3.1 L'entrepreneur devra s'assurer que tout dossier créé à la suite de l'attribution du contrat, peu importe le format, le médium et les caractéristiques physiques, demeure la propriété d'ACC et que le dossier ne soit ni utilisé, ni divulgué, ni éliminé sans en avoir d'abord obtenu l'autorisation écrite d'ACC. L'entrepreneur devra également s'assurer qu'il ne recueillera que les renseignements directement requis dans le cadre du contrat et que ces renseignements ne seront utilisés à aucune fin autre que pour accomplir le travail.

4.3.2 L'entrepreneur devra stocker tous les dossiers selon les normes en matière de température, d'humidité, etc., tel qu'établi par Bibliothèque et Archives Canada. De plus amples renseignements et des documents justificatifs se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.collectionscanada.gc.ca/index-f.html>

4.3.3 La période de rétention minimale des dossiers financiers du gouvernement du Canada correspond à sept (7) exercices financiers (c.-à-d., le présent exercice et les six derniers) tel qu'il énoncé dans l'Autorisation pluriinstitutionnelle de disposition, numéro 99/004, de Bibliothèque et Archives Canada. L'entrepreneur doit prévoir l'entreposage de dossiers financiers pendant jusqu'à sept (7) années.

4.3.4 ACC établira les périodes de rétention pour tous les types de renseignements, quel que soit leur format, qui sont recueillis, créés ou détenus par l'entrepreneur et ont trait à la fois aux participants et aux programmes. Lorsque les périodes de rétention viendront à échéance, l'entrepreneur demandera l'autorisation écrite d'ACC d'éliminer les dossiers. Si celle-ci est accordée, il éliminera l'information conformément aux normes du gouvernement du Canada en matière d'élimination des renseignements « Protégé B ».

4.4 Circulation transfrontalière des données et stockage de l'information

4.4.1 Étant donné que l'entrepreneur est responsable de la collecte des renseignements personnels délicats sur les participants, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection des renseignements des participants contre tout risque associé à la circulation transfrontalière des renseignements, conformément aux lois canadiennes. Une telle protection ne peut être assurée de façon satisfaisante que si toutes les bases de données sont situées au Canada et le traitement de demandes est réalisé dans des juridictions où il est possible d'assurer la conformité aux lois canadiennes de protection des renseignements personnels. L'entrepreneur ne doit pas prendre part à aucune activité où la confidentialité des renseignements personnels sur les participants d'ACC pourrait être compromise par des lois étrangères.

le 30 septembre 2013

4.4.2 L'entrepreneur gérera les renseignements et les données conformément aux exigences opérationnelles du Canada et fera en sorte que :

1. tous les aspects du traitement des données soient réalisés et accessibles uniquement au Canada;
2. la ou les bases de données soient situées et accessibles uniquement au Canada;
3. les bases de données soient physiquement isolées, de façon directe ou indirecte, de toutes les autres bases de données situées à l'extérieur du Canada;
4. tous les centres de données, centres d'appels, centres d'activités, centre de stockage de dossiers et d'information (données et renseignements sous forme électronique et imprimée) et tous les sites de sauvegarde soient situés au Canada et un plan d'urgence est établi;
5. l'accès à distance aux données et aux systèmes de données soit limité aux personnes ou aux entités qui ont obtenu l'autorisation préalable écrite d'ACC;
6. les données en transit soient convenablement cryptées selon les exigences de la norme de Gestion de la sécurité des technologies de l'information du SCT
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328§ion=text>;
7. l'attestation de protection des renseignements personnels (décrite à l'annexe 18) soit fournie.

4.5 Gestion des dossiers électroniques

4.5.1 L'entrepreneur doit utiliser un système de dossiers électroniques pour les dossiers reçus, créés, utilisés ou détenus par l'entrepreneur aux fins de gestion de l'information. L'entrepreneur devra utiliser un système électronique certifié de gestion des documents et des dossiers, qui protégera les documents essentiels et conservera l'information.

4.6 Métadonnées

4.6.1 L'entrepreneur doit inclure les métadonnées de gestion de documents associées à chaque document électronique qu'il recueille, crée ou détient au cours de l'exécution du travail, quel que soit le format utilisé, conformément à la norme du SCT sur les métadonnées qui se trouve à <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909§ion=text>.

4.7 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

4.7.1 L'entrepreneur comprendra et conviendra que l'information dont ACC a la propriété comme il est précisé à la section 4.2.1 ci-dessus (qu'elle soit détenue par l'entrepreneur ou ACC), est assujettie aux modalités prévues par la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

4.7.2 Si l'entrepreneur reçoit une demande d'information d'un tiers ayant trait à l'information d'ACC (qu'elle soit détenue par l'entrepreneur ou ACC) dans le cadre du contrat, il doit aviser le chargé de projet. Après consultation avec le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, le chargé de projet offrira à l'entrepreneur des conseils et une direction sur la façon de répondre à la demande.

4.8 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

4.8.1 ACC doit élaborer une évaluation détaillée des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) dans le cadre des efforts de démarrage du contrat. Lors de l'attribution du contrat, il sera peut-être nécessaire de mettre à jour l'EFVP. Par conséquent, à la demande d'ACC, l'entrepreneur devra fournir l'information demandée en vue de mettre à jour l'EFVP. Il pourrait notamment s'agir :

1. de descriptions de processus opérationnels;
2. de diagrammes de processus opérationnels;
3. d'organigrammes de flux des données;
4. de tableaux de flux des données;
5. de documents relatifs à la ségrégation et à la sécurité;
6. de diagrammes/spécifications de systèmes (tout système recueillant, utilisant, stockant ou conservant les renseignements personnels);
7. d'une vue d'ensemble de l'organigramme de l'entrepreneur.

4.8.2 Il incombera à l'entrepreneur d'assumer les coûts associés à la prestation d'information à ACC, à l'appui de l'EFVP.

4.9 Collecte de renseignements personnels

4.9.1 Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/P-21.pdf>, ACC (ou l'entrepreneur) ne doit pas recueillir de renseignements personnels, sauf si ceux-ci sont directement liés à un programme opérationnel ou à une activité.

4.9.2 La collecte de renseignements personnels sur les participants par l'entrepreneur, aux fins du travail doit être autorisée par la loi à laquelle ACC est assujéti et :

1. dans la mesure du possible, les renseignements doivent être recueillis directement auprès du participant avec le consentement exprès de ce dernier (le consentement n'est pas requis si l'information est recueillie directement du participant et qu'un énoncé de confidentialité lui a été donné); ou
2. les renseignements recueillis ont été transférés à partir d'ACC; ou
3. les renseignements sont recueillis par un tiers, il faudra obtenir le consentement du participant (voir l'annexe 19).

le 30 septembre 2013

4.9.3 L'entrepreneur doit avoir en place des contrôles administratifs qui limiteront la collecte de renseignements à ce qui est nécessaire dans le cadre des programmes ou des activités visées et être en mesure de démontrer le besoin de chaque élément d'information recueilli.

4.9.4 L'entrepreneur doit collaborer avec ACC pendant la période de mise en œuvre du contrat pour recueillir les renseignements personnels précisés dans la section 8 de l'EDT.

4.9.5 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation d'ACC concernant les énoncés de confidentialité qui seront utilisés lors de la collecte des renseignements personnels auprès des participants. Les énoncés de confidentialité doivent comprendre les éléments suivants :

1. la raison et l'autorisation de collecte de renseignements personnels aux fins d'un programme ou d'une activité d'ACC;
2. toute utilisation ou divulgation conforme à la raison d'être originale;
3. toute conséquence juridique ou administrative découlant d'un refus de fournir les renseignements personnels;
4. le droit d'avoir accès à ses renseignements personnels et de les corriger, et le droit à leur protection en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
5. la référence au fichier de renseignements personnels applicable qui figure dans « InfoSource » www.infosource.gc.ca;
6. la référence à la participation volontaire ou obligatoire ainsi que les conséquences connexes, et les coordonnées relatives à l'Accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

4.10 Utilisation des renseignements personnels

4.10.1 L'entrepreneur ne peut utiliser les renseignements personnels des participants qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis; que pour les usages compatibles à ces fins; et qu'aux fins autorisées en vertu du paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

4.11 Divulgation des renseignements personnels

4.11.1 Les renseignements personnels qui sont sous le contrôle d'ACC (détenus par l'entrepreneur ou par ACC) ne devront être divulgués à aucun tiers sans la permission écrite préalable du participant.

4.12 Avis de non-conformité ou d'infraction à la protection des renseignements personnels

4.12.1 L'entrepreneur doit immédiatement informer le chargé de projet, par écrit, de tout incident de non-conformité aux dispositions relatives à la protection des renseignements personnels stipulées au contrat. L'entrepreneur doit rapidement informer le chargé de projet des détails de la non-conformité et des mesures proposées pour intervenir ou prévenir la récurrence de la non-conformité.

4.12.2 L'entrepreneur doit immédiatement informer le chargé de projet lorsqu'il apprend une infraction à la protection des renseignements personnels, notamment ce qui suit :

- a) accès non autorisé aux renseignements personnels qui lui sont confiés ou modification non autorisée de tels renseignements;
- b) utilisation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- c) divulgation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- d) infraction à la protection des renseignements personnels ou à la sécurité par rapport à des renseignements personnels qui lui sont confiés ou par rapport à tout système informatique qui lui est confié et pouvant être utilisé pour accéder à des renseignements personnels.

4.12.3 L'entrepreneur doit collaborer avec ACC pour rectifier la non-conformité et redevenir conforme aux exigences du gouvernement du Canada en matière de protection des renseignements personnels.

5 Exigences opérationnelles permanentes

5.1 Réunions de gestion du contrat

5.1.1 L'entrepreneur doit participer aux réunions semestrielles en personne avec l'autorité contractante et le chargé de projet. Ces réunions sont l'occasion de discussions sur les progrès et le rendement de l'entrepreneur, l'état des livrables, les vérifications du contrôle de la qualité et tout enjeu ou problème éventuel. L'ordre du jour sera rédigé par le chargé de projet en consultation avec l'entrepreneur et l'autorité contractante. Les réunions auront lieu dans un lieu déterminé par le chargé de projet et elles dureront tout au plus une journée. L'entrepreneur sera avisé au moins deux semaines avant la réunion.

5.1.2 L'entrepreneur peut être appelé à participer à des réunions de gestion du contrat, à la demande du chargé de projet ou de l'autorité contractante, additionnelles aux réunions semestrielles prévues s'il y a lieu. L'ordre du jour sera rédigé par le chargé de projet en consultation avec l'entrepreneur et l'autorité contractante. Les réunions se tiendront dans un lieu déterminé par le chargé de projet et elles dureront tout au plus une journée. L'entrepreneur sera avisé du besoin d'une réunion additionnelle au moins deux semaines avant la réunion.

5.2 Bureau de gestion du contrat

5.2.1 L'entrepreneur doit maintenir un bureau chargé de superviser le rendement du contrat et de voir à ce que toutes les exigences et les normes de services précisées dans l'EDT sont respectées. Le bureau sera le principal point de contact pour ACC pour la gestion du contrat et il doit être responsable de l'administration, planification, coordination, gestion et établissement des priorités des exigences relatives au contrat et de tous les livrables connexes.

5.2.2 Les responsabilités du bureau devront inclure, sans s'y limiter :

1. Traiter toutes les factures administratives;
2. Répondre aux demandes de renseignements d'ACC;
3. Voir aux activités et aux fonctions de gestion et d'exécution du contrat;
4. Agir à titre de liaison auprès du chargé de projet et de l'autorité contractante;
5. S'assurer que toutes les activités de la période de mise en œuvre et d'arrêt progressif sont bien planifiées et exécutées de façon harmonieuse;
6. Produire et présenter les rapports et les livrables en matière de données;
7. Voir à ce que tous les employés de l'entrepreneur possèdent l'expérience, les qualifications, les cotes de sécurité valides, la formation et les attestations nécessaires;

le 30 septembre 2013

8. Produire et présenter les demandes de paiement et les livrables;
9. Effectuer le contrôle de la qualité de tous les livrables du contrat, de la santé et de la sécurité au travail, et des rapports d'incident;
10. S'assurer de la conformité quant aux exigences en matière de production de rapports sur les mesures et la gestion du rendement (section 11).

5.3 Gestionnaire de contrat

L'entrepreneur doit compter sur un gestionnaire de contrat qui sera désigné comme représentant autorisé de l'entrepreneur pour traiter avec les divers responsables du gouvernement ou tout autre responsable de programme requis. Le gestionnaire de contrat doit être responsable de l'ensemble des activités de gestion du contrat de sorte que toutes les obligations de l'entrepreneur sont menées de façon professionnelle et qu'elles soient conformes aux priorités et aux exigences établies dans l'énoncé des travaux.

5.4 Unité de traitement des remboursements aux participants

5.4.1 L'entrepreneur doit rembourser tous les frais relatifs au PRPP engagés par le participant dans le cadre des évaluations, de la formation et des déplacements connexes. Ces frais répercutés liés aux dépenses du Programme seront indiqués dans le PRPP du participant; ils comprennent, sans s'y limiter, les éléments énoncés dans la section 5.4.2 qui suit.

5.4.2 Les déboursements auxquels les participants ont droit dans le cadre du PRPP sont stipulés dans le RMRIMVFC et dans les politiques d'ACC en matière de réadaptation professionnelle, de frais relatifs à la formation et de frais autres que la formation aux annexes 16 et 17, y compris les frais suivants :

1. frais de formation/d'études;
2. frais de transport des participants (stationnement, laissez-passer d'autobus, kilométrage);
3. frais de livres/logiciels requis pour la formation;
4. allocation mensuelle pour fournitures;
5. frais d'accès à Internet;
6. frais relatifs aux licences et aux certificats/attestations;
7. frais liés aux examens;
8. frais de garde des personnes à charge.

5.4.3 L'entrepreneur doit établir un bureau qui traitera les demandes de remboursements des dépenses des participants ou des fournisseurs de services tels que les institutions de formation. Les participants et les fournisseurs de services devront être remboursés conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) du gouvernement du Canada, le RMRIMVFC (voir les extraits à l'annexe 16) et aux

politiques pertinentes d'ACC (voir l'appendice 17). L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation du gestionnaire de cas d'ACC pour le remboursement des articles présentés par les participants et consigner l'autorisation dans le PRPP. Tout remboursement doit être effectué conformément aux politiques d'ACC ainsi qu'aux règles et aux limites en matière de paiement des frais de réadaptation, comme indiqué aux annexes 16 et 17. Les remboursements qui ne satisfont pas aux critères susmentionnés et sont versés aux participants et aux fournisseurs de services entraîneront des pertes financières pour l'entrepreneur. ACC établit des politiques relatives aux paiements sous la forme de sommes limites, de limites de fréquence et de limites de spécifications techniques.

5.4.4 L'entrepreneur doit traiter les demandes de remboursement et émettre les chèques/dépôts directs aux participants dans les sept (7) jours civils suivant la réception du formulaire de demande de remboursement du participant dûment rempli (à condition que tous les critères d'admissibilité et de remboursement soient respectés). L'entrepreneur doit inciter les participants à présenter leurs demandes tous les mois, et l'entrepreneur doit remettre un (1) chèque ou faire un (1) dépôt direct comprenant une explication détaillée de tous les avantages reçus et remboursés au participant. Si l'entrepreneur rejette une demande, il doit fournir la justification par écrit au participant.

5.4.5 L'entrepreneur doit répondre aux demandes de renseignements des participants au sujet de leurs remboursements. Il doit y répondre dans les cinq (5) jours civils suivant la demande.

5.4.6 L'entrepreneur doit pouvoir compter sur un système d'enregistrement du temps fonctionnel pour l'unité de traitement des demandes de remboursement six (6) mois suivant la date d'attribution du contrat.

5.5 Réseau d'emploi et mise en valeur des participants

5.5.1 L'entrepreneur doit donner accès aux bases de données électroniques sur les possibilités d'emploi des participants. Les possibilités d'emploi doivent inclure une variété et un volume suffisants d'emplois pertinents qui correspondent aux besoins et au lieu géographique des participants au Programme de réadaptation et d'assistance professionnelles.

5.5.2 L'entrepreneur doit sensibiliser les organismes d'emploi, les employeurs et autres organismes pertinents au Canada, à l'échelle nationale et régionale, et stimuler leur intérêt afin de générer la plus grande variété de possibilités d'emploi pour les participants et faire connaître le potentiel des participants au Programme de réadaptation et d'assistance professionnelles comme bassin d'employés éventuels.

5.5.3 L'entrepreneur doit tenir à jour un réseau d'employeurs potentiels, selon le secteur de l'industrie et la province, chez qui diriger les participants possédant les compétences et le savoir voulus.

5.5.4 L'entrepreneur doit établir des relations avec les organismes et les employeurs pour faciliter l'embauche des participants au Programme de réadaptation et d'assistance professionnelles. L'entrepreneur doit fournir sur son site Web de l'information à jour à l'intention des participants au sujet des salons de l'emploi à venir et d'autres occasions de réseautage.

5.6 Gestion de contrat

5.6.1 L'entrepreneur doit participer aux téléconférences de gestion périodiques avec ACC pour discuter des questions courantes concernant le Programme et le contrat.

5.7 Selon les besoins

5.7.1 Cette composante permet à ACC d'apporter des changements au service de réadaptation et d'assistance professionnelles découlant, sans s'y limiter, des points suivants : rapports spéciaux, changements aux lois et règlements, politiques et autres exigences qui sont jugées faisant partie de la portée du contrat. S'il faut apporter un changement, une demande écrite sera transmise à l'entrepreneur qui effectuera une analyse préliminaire. Cette analyse préliminaire permettra d'obtenir une estimation des coûts et des efforts nécessaires à l'exécution du changement. L'estimation des coûts et des efforts doit être présentée au chargé de projet par l'entrepreneur et déposée aux fins de la tenue de discussions et de l'établissement des priorités au cours d'une réunion de gestion du changement. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation écrite du chargé de projet avant d'effectuer les changements, conformément au processus de gestion du changement que doivent respecter ACC et l'entrepreneur.

5.7.2 Séances conjointes sur demande

Il faudra peut-être organiser des séances conjointes durant la durée du contrat. Par exemple, des séances additionnelles pourraient être nécessaires dans le cas de modifications au processus à la suite de changements aux lois ou aux règlements. Le chargé de projet avisera l'entrepreneur de la tenue d'une séance conjointe au moins deux semaines avant la séance. Le chargé de projet établira l'ordre du jour et déterminera le lieu de la séance. La durée de la séance sera déterminée par le chargé de projet selon les points à l'ordre du jour.

6 Exigences liées à la mise en oeuvre

6.1 Plan de mise en oeuvre du projet

6.1.1 L'entrepreneur doit fournir un plan de mise en oeuvre de projet en vue de la présentation par ACC à l'occasion de la première réunion (voir la section 6.3). ACC approuvera le plan ou demandera, s'il y a lieu, d'y apporter des changements avant de donner son approbation dans les deux semaines suivant la première réunion.

6.1.2 Les services de réadaptation et d'assistance professionnelles décrits dans le présent EDT doivent être entièrement mis en oeuvre par l'entrepreneur dans les six (6) mois suivant la date d'attribution du contrat.

6.1.3 Le plan de mise en oeuvre de l'entrepreneur devra, de la date d'attribution du contrat à la date de sa mise en oeuvre complète, indiquer chacune des tâches à réaliser et les échéanciers respectifs et le nombre de ressources humaines que l'entrepreneur désignera à chaque tâche.

6.1.4 Le plan doit donner les grandes lignes de la stratégie de l'entrepreneur quant au transfert des services de réadaptation et d'assistance professionnelles offerts par l'entrepreneur actuel. L'entrepreneur doit collaborer avec l'entrepreneur actuel et ACC de sorte que la transition de la prestation actuelle des services de réadaptation et d'assistance professionnelles à la nouvelle prestation de ces services s'effectue en temps opportun et de façon harmonieuse pour les participants et le personnel d'ACC.

6.1.5 Le plan doit contenir le cadre de contrôle financier de l'entrepreneur tel qu'il est décrit à la section 9.2.2.

6.1.6 L'entrepreneur doit donner un aperçu d'un processus de gestion du changement et du risque durant la période du contrat.

6.2 Cycle de vie du projet

6.2.1 L'entrepreneur doit fournir des contrôles de projet, y compris des plans de mesures d'urgence utilisant une méthode de développement reconnue par l'industrie permettant le développement et la mise en oeuvre de tous les services de réadaptation et d'assistance professionnelles décrits dans l'EDT. ACC surveillera et mettra à l'essai les contrôles de projet de façon continue au cours du cycle de vie du projet.

6.3 Première réunion

6.3.1 Le gestionnaire de contrat et les représentants parmi les employés de l'entrepreneur concernés par les finances/la facturation, les systèmes de technologie de l'information (TI) et la prestation des services de réadaptation professionnelle doivent se rendre à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) pour une première réunion avec la direction et le personnel d'ACC. La réunion aura lieu dans les deux (2) semaines suivant l'attribution du contrat et elle se déroulera sur une période de trois (3) jours. Elle sera animée par ACC. La réunion comprendra une séance d'une demi-journée où les employés d'ACC offriront de l'information sur les programmes, les rapports organisationnels et les systèmes de TI d'ACC et également sur la prestation des services de réadaptation professionnelle. L'entrepreneur doit faire une présentation à l'intention d'ACC sur son organisation et sa prestation de services de réadaptation professionnelle dans l'ensemble du Canada.

6.3.2 Au cours du reste des trois (3) jours, le personnel de l'équipe nationale de la réadaptation d'ACC, ainsi que les représentants concernés des groupes des finances et de la gestion des contrats, de la production des rapports organisationnels et des systèmes de TI animeront des discussions individuelles et des groupes de travail avec le gestionnaire de contrat, le spécialiste de la prestation des services de réadaptation professionnelle de l'entrepreneur et également les spécialistes des finances et des systèmes de TI de l'entrepreneur.

6.3.3 ACC se chargera de réserver la salle. L'entrepreneur doit s'assurer que les employés concernés de l'entrepreneur sont présents à la réunion de trois jours et il doit organiser les déplacements et l'hébergement de son personnel.

6.4 Réunions sur la mise en œuvre du projet

6.4.1 Des réunions hebdomadaires seront requises au cours de la période de mise en œuvre entre les représentants de la gestion des contrats, de l'Unité nationale de la réadaptation, de l'unité des rapports organisationnels, des finances et des systèmes de TI et l'entrepreneur. Ces réunions auront lieu par téléconférence. L'entrepreneur doit s'assurer que les employés concernés de son entreprise y participent.

6.4.2 ACC pourrait juger nécessaire d'organiser des réunions additionnelles en personne au cours de la période de mise en œuvre en plus des téléconférences hebdomadaires. Si c'est le cas, le personnel d'ACC se rendra sur les lieux de l'administration centrale de l'entrepreneur. L'entrepreneur devra s'assurer que les employés concernés de l'entrepreneur sont disponibles pour rencontrer les employés d'ACC et qu'un lieu de réunion a été prévu.

6.4.3 Le gestionnaire de contrat doit participer aux réunions de la mise en œuvre du projet présidées par le chargé de projet aux fins de discussion sur tous les volets de la mise en œuvre, dès l'attribution du contrat jusqu'à ce que la mise en œuvre soit achevée six (6) mois après l'attribution du contrat. Le chargé de projet préparera un ordre du jour et indiquera le but de la réunion et les points prévus de discussion. L'ordre du jour sera distribué à tous les participants au moins deux (2) jours ouvrables avant la réunion.

6.4.4 Le chargé de projet préparera également le sommaire des décisions et des mesures de suivi consignées qui a été examiné et accepté par le chargé de projet et le gestionnaire de contrat avant la levée de la réunion de mise en œuvre du projet. Le chargé de projet rédigera le compte rendu de la réunion comprenant les points abordés durant la réunion, les étapes accomplies jusqu'à maintenant, les progrès de mesures de suivi précédentes, les nouvelles mesures de suivi déterminées et les dates d'exécution connexes, et les transmettra au gestionnaire de contrat au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la réunion. Il est attendu que chaque réunion de mise en œuvre du projet durera un maximum de un (1) jour et qu'elle aura lieu par téléconférence.

6.4.5 Durant la période de mise en œuvre, l'entrepreneur devra remettre à ACC, lors des réunions de mise en œuvre hebdomadaires et sur demande spéciale, un rapport de l'état d'avancement pouvant être comparé par rapport aux tâches et aux échéanciers qui figurent dans le plan de mise en œuvre du projet. ACC se servira du rapport d'étape pour vérifier les progrès de l'entrepreneur quant aux exigences contractuelles pendant la période de mise en œuvre.

6.5 Conseils de l'Administration centrale d'ACC

6.5.1 Au cours de la période de mise en œuvre, l'entrepreneur doit collaborer avec le personnel de l'Administration centrale d'ACC qui supervisera la prestation de programmes, les systèmes de TI, les finances, les communications et la gestion du contrat. On s'assurera ainsi que les exigences du gouvernement du Canada formulées dans les lois et règlements, les politiques et les lignes directrices, ainsi que la prestation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles sont bien comprises par l'entrepreneur et respectées pendant la période du contrat.

6.6 Élaboration de matériel

6.6.1 Généralités

6.6.1.1 L'entrepreneur doit proposer une stratégie de communication pour informer et sensibiliser les participants et le personnel d'ACC à l'égard des services de réadaptation et d'assistance professionnelles offerts et exécutés durant le contrat.

L'entrepreneur doit voir à l'élaboration du contenu, à la traduction et à la conception du matériel de communication et de publicité.

6.6.1.2 Tous les produits élaborés par l'entrepreneur à l'appui de la prestation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles, y compris les stratégies de communication et les documents sur le Web, devront être conformes à la Politique de communication du gouvernement du Canada énoncé aux adresses suivantes :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/communications/index-fra.asp> et
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12314>.

6.6.1.3 L'entrepreneur doit travailler directement avec l'unité du Programme de réadaptation d'ACC, en collaboration avec le chargé de projet, pour développer tous les produits et livrables de communication. L'unité du Programme de réadaptation d'ACC travaillera directement avec l'unité des communications d'ACC pour s'assurer de respecter les politiques du gouvernement du Canada et d'obtenir les approbations du Ministère.

6.6.1.4 Tous les documents doivent être conformes à l'image de marque de la suite de produits de communication de la Nouvelle Charte des anciens combattants. À la suite de l'attribution du contrat, ACC fournira à l'entrepreneur des directives précises sur les composantes de conception (images d'ACC, composantes du programme de coordination de l'image de marque fédérale et codes de couleur Pantone) à respecter dans ces documents.

6.6.1.5 Après l'élaboration de ces documents de communication et de publicité par l'entrepreneur, ACC les examinera aux fins d'approbation pour s'assurer qu'ils sont conformes au programme de coordination de l'image de marque fédérale et aux exigences relatives aux langues officielles du gouvernement du Canada.

6.6.2 Matériel promotionnel à l'intention du participant

6.6.2.1 L'entrepreneur doit élaborer un dépliant bilingue 8 ½ po x 11 po plié en trois, contenant une description des services de réadaptation et d'assistance professionnelles offerts par ACC. Le dépliant doit être présenté à ACC quatre (4) mois après la date d'attribution du contrat. Il pourrait être demandé, au besoin, d'élaborer des documents nouveaux ou modifiés en cours de contrat pour satisfaire aux exigences opérationnelles courantes, comme le déterminera le gouvernement du Canada. Tout le matériel promotionnel doit être publié en format HTML (s'il y a lieu) et en pdf sur le site Web d'Anciens Combattants Canada et pouvoir être imprimé en format pdf.

le 30 septembre 2013

6.6.3 Site Web

6.6.3.1 L'entrepreneur doit élaborer et fournir un site Web que les participants d'ACC pourront consulter pour obtenir de l'information sur les services de réadaptation et d'assistance professionnelles offerts aux participants. L'information affichée sur le site Web doit inclure, sans s'y limiter, les processus de remboursement aux clients, une foire aux questions, une base de données sur les employeurs, etc. Le site Web doit également fournir les coordonnées de l'entrepreneur pour que les participants et les employés d'ACC puissent communiquer avec les employés de l'entrepreneur. Le contenu du site Web doit être dans les deux langues officielles et doit être actif sur Internet à partir de la date de mise en œuvre complète du contrat.

6.6.3.2 L'entrepreneur doit veiller à ce que le site Web soit conforme aux normes des sites Web du gouvernement du Canada précisées dans les pages du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) suivantes :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-eng.asp>

et

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601§ion=text>

6.6.3.3 L'entrepreneur doit veiller à ce que le site Web satisfasse aux exigences de sécurité voulant que les communications comprenant de l'information « PROTÉGÉ » soient adéquatement protégées conformément aux exigences de la Politique sur la sécurité du gouvernement et aux normes, directives et lignes directrices connexes.

6.6.4 Médias sociaux et publicité

L'entrepreneur doit obtenir l'approbation d'ACC avant de publier ou d'afficher toute communication au moyen des médias sociaux (Twitter, Facebook, etc.) et de matériel publicitaire imprimé ou affiché en ligne, et de telles communications doivent être conformes à la Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0 précisée sur le site Web du SCT à :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24835§ion=text>

6.6.5 Assurance de la qualité du contenu

6.6.5.1 Les exigences suivantes sur l'assurance de la qualité s'appliquent au développement de documents de communication et de publicité :

Conformément à la politique sur les communications du gouvernement du Canada, la qualité des communications est une responsabilité partagée dans l'ensemble du gouvernement fédéral.

le 30 septembre 2013

La qualité du contenu doit être assurée grâce à un processus rigoureux de rédaction et de traduction.

Le contenu doit :

1. Être clair et rédigé en langue simple, c.-à-d. être adapté au public ciblé;
2. Être sans erreur, c.-à-d. que l'orthographe a été vérifiée et que le contenu respecte les règles de grammaires énoncées dans le *Guide du rédacteur de l'administration fédérale* (pour la version française) et le *The Canadian Style for English* (pour la version anglaise);
3. Être conforme aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

6.6.5.2 La traduction du contenu doit être effectuée par un spécialiste langagier agréé (c.-à-d. un traducteur agréé) et révisé par un autre spécialiste langagier agréé (c.-à-d. un réviseur agréé).

6.6.6 Fichiers électroniques

6.6.6.1 Les rapports de l'entrepreneur doivent respecter les exigences suivantes relatives aux fichiers électroniques :

1. Fournir les documents finaux qui ont fait l'objet d'un contrôle de la qualité, de même que les annexes pertinentes, en français et en anglais et également en deux formats, MSWord ou Corel WordPerfect et Adobe (pdf);
2. Fournir les fichiers sources de toutes les images en 300 ppp (points par pouce);
3. Utiliser des composantes relatives à la qualité de l'impression prévues par le Programme de coordination de l'image de marque, tels que l'indicateur ministériel et le mot-symbole « Canada » (300 ppp), là où elles sont requises dans les documents (les images sont fournies par ACC). ACC fournira également les codes de couleur Pantone nécessaires.

6.6.7 Séances d'orientation

6.6.7.1 L'entrepreneur doit préparer des trousseaux d'orientation et animer les séances d'orientation durant la période de mise en œuvre du contrat. Lors de ces séances d'information et d'orientation, l'entrepreneur doit fournir au personnel d'ACC l'information sur les services de réadaptation et d'assistance professionnelles et le mode de prestation de ces services et tisser des relations de travail entre les SRP de l'entrepreneur et les gestionnaires de cas d'ACC. De plus, s'il existe des procédures d'accès technique touchant un système automatisé ou un portail Web, l'entrepreneur doit expliquer ces procédures durant les séances.

le 30 septembre 2013

6.6.7.2 L'entrepreneur doit offrir, à l'intention du personnel d'ACC, des séances d'orientation d'une demi-journée dans douze (12) lieux du Canada. Ces séances se tiendront là où se trouve un nombre important de participants : Victoria (Colombie-Britannique); Vancouver (Colombie-Britannique); Edmonton (Alberta); Winnipeg (Manitoba); Ottawa (Ontario); Kingston (Ontario); Toronto (Ontario); Montréal (Québec); Québec (Québec); Saint John (Nouveau-Brunswick); Halifax (Nouvelle-Écosse) et à l'Administration centrale d'ACC à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard). L'entrepreneur devrait s'attendre à tenir deux (2) séances d'orientation par jour, jusqu'à concurrence de deux (2) jours par site. On prévoit qu'environ vingt (20) à quarante (40) employés participeront à chacune des séances.

7 Achèvement progressif du contrat

7.1 Plan d'achèvement progressif du contrat

7.1.1 L'achèvement progressif du contrat débutera lors de l'avis écrit par l'autorité contractante à l'intention de l'entrepreneur et elle se déroulera sur une période de six (6) mois. L'entrepreneur doit préparer et présenter un plan d'achèvement progressif du contrat qui inclut la stratégie de transfert de toutes les activités précisées à l'EDT à ACC ou à un nouvel entrepreneur et également le calendrier connexe. Le plan doit également prévoir une stratégie de retrait des ressources et des employés de l'entrepreneur sans perturbation aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles. Le plan doit être présenté par l'entrepreneur au chargé de projet aux fins d'examen et d'approbation au plus tard un (1) mois suivant la réception par l'entrepreneur de l'avis envoyé par le chargé de projet. L'entrepreneur doit intégrer au plan final toute observation formulée par le chargé de projet au cours de l'examen et le présenter à nouveau pour approbation en moins d'une (1) semaine.

7.2 Obligations de l'entrepreneur

7.2.1 L'entrepreneur doit exécuter toutes les obligations précisées dans le plan d'achèvement progressif du contrat, conformément au calendrier de réduction des activités approuvé par le chargé de projet, en plus des obligations suivantes :

1. Voir au transfert du savoir au chargé de projet ou au tiers délégué, en fonction du calendrier et de la méthode à utiliser conformément au plan d'achèvement progressif du contrat, tels qu'ils sont approuvés par le chargé de projet;
2. Répondre aux questions d'ACC relatives à l'achèvement progressif du contrat et aux travaux en cours pour garantir une transition harmonieuse vers le nouveau fournisseur et voir à la prestation sans interruption des services de réadaptation et d'assistance professionnelles pour ACC et les participants;

3. Maintenir les services et en faire la transition conformément au contrat;
4. Achever tous les travaux en cours, conformément au plan d'achèvement progressif du contrat;
5. Retourner à ACC toute information « Protégé B », ainsi que toute information d'ACC comme il est stipulé dans la section 4.2.1 de l'EDT, selon le format électronique précisé et convenu d'un commun accord.
6. Remettre un rapport final d'achèvement progressif du contrat résumant les principales activités et leurs résultats.

le 30 septembre 2013

8 Système de technologie de l'information

8.1 Préface du système

8.1.1 L'entrepreneur doit disposer d'un système de technologie de l'information (TI) capable d'appuyer la gestion des programmes, y compris les exigences en matière de transfert de données, de gestion financière, de gestion des dossiers et de production de rapports. Le système de TI de l'entrepreneur doit être doté de fonctions de suivi et de surveillance et avoir la capacité de stocker des données clés sur les participants, les programmes et les activités administratives, de sorte à fournir à ACC les données dans un format facilitant le traitement et la gestion tout au long de leur cycle de vie (feuilles de calcul Excel, XML, fichiers ASCII). Les rapports « texte seulement » doivent être remis sous format électronique par l'entrepreneur. La présente section énonce les fonctions de base que devra posséder le système de TI de l'entrepreneur. ACC se réserve le droit de demander que des ajouts, des modifications ou des suppressions soient apportés à ces fonctions, au besoin, durant la période du contrat.

8.1.2 L'entrepreneur doit inclure un environnement de mise à l'essai du système de TI comme partie intégrante des fonctions permanentes du système, qui permettra la mise à l'essai de la fonction tout en masquant les données sur les participants.

8.2 Fonctions du système de TI

8.2.1 Sécurité relative au système de TI

8.2.1.1 L'entrepreneur doit prévoir le nécessaire pour empêcher et détecter les erreurs et omissions dans le traitement électronique des données, les pannes techniques, le sabotage et les cyberattaques, y réagir et rétablir les services. L'entrepreneur doit fournir un dispositif de sécurité à plusieurs couches comportant au minimum un pare-feu et un système de détection anti-intrusion (IDS), des règles appropriées, le filtrage de ports et la surveillance en vue de protéger le système contre les attaques et de signaler à l'entrepreneur le trafic réseau non autorisé.

8.2.1.2 Si des services de l'entrepreneur sont fournis à partir de différents endroits au Canada, l'entrepreneur doit définir et tracer les frontières physiques et logiques de sécurité par la mise en œuvre de zones physiques et logiques de sécurité. Chaque zone doit être isolée et protégée par rapport aux autres endroits par ses propres

le 30 septembre 2013

protections de sécurité réseau et de défense de périmètre. Les services de l'entrepreneur ne doivent pas être fournis à partir d'endroits situés à l'extérieur du Canada. Chaque endroit doit être conforme aux exigences de sécurité des installations définies dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.

8.2.1.3 L'entrepreneur doit faire en sorte que chaque dispositif et serveur de réseau soit sécurisé et soumis au contrôle de configuration, qu'il n'y ait aucune porte dérobée donnant accès au système de traitement de demandes, et que les dispositifs de réseau sans fil ou les connexions d'accès à distance ne puissent pas être reliés au système de traitement de demandes sans le consentement écrit exprès d'ACC.

8.2.1.4 L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les dispositifs utilisés par ses employés/son personnel pour consulter, traiter, transmettre ou stocker des données liées au système des services de réadaptation et d'assistance professionnelles, ou utilisés pour accéder au système des services de réadaptation et d'assistance professionnelles, soient soumis au contrôle de configuration (matériel, logiciel, application des politiques et autorisation de l'utilisateur) et dotés d'un logiciel antivirus et anti-espion à jour. Les systèmes d'exploitation et les correctifs logiciels des postes de travail seront tenus à jour. Si ces dispositifs ne sont pas dans un environnement protégé, l'entrepreneur devra disposer d'outils de chiffrement de disque et de pare-feu gérés par le système central pour les protéger.

8.2.2 Sécurité des données

8.2.2.1 L'entrepreneur doit protéger l'intégrité et l'authenticité des données contenant des renseignements personnels et des renseignements financiers contre la corruption et les changements par inadvertance ou malveillance, en employant le hachage, les certificats et les signatures numériques ou des technologies similaires. Toutes ces données doivent être solidement hachées pour assurer leur intégrité lors de leur transmission.

8.2.2.2 L'entrepreneur doit protéger toute communication électronique ou toute transmission sur Internet de messages contenant des renseignements cotés « Protégé B » contre la divulgation, au moyen de technologies de chiffrement approuvées. La méthode approuvée actuellement par le gouvernement du Canada pour chiffrer et signer numériquement le courriel consiste à utiliser l'infrastructure à clé publique (ICP) de TPSGC, ou la méthode d'accès sécurisé au réseau du gouvernement du Canada (exemple : la clé de sécurité du gouvernement du Canada) ou son remplacement de cartes ICP.

8.2.2.3 L'entrepreneur doit protéger la confidentialité et l'intégrité des données

le 30 septembre 2013

transmises sur des réseaux d'un transporteur public ou Internet avec une technologie cryptographique. L'entrepreneur doit également faire en sorte que tous les centres de traitement des données, systèmes de gestion des données, centres de renseignements, centres opérationnels et installations de stockage de dossiers et d'informations (papier et électronique) soient situés au Canada et soient logiquement indépendants et séparés de toutes les autres données ou de tous les autres systèmes de données de l'entrepreneur.

8.2.2.4 L'entrepreneur doit faire en sorte que les services de sécurité techniques soient mis en œuvre selon les exigences contractuelles pour les prémunir contre la divulgation et la modification non autorisées de renseignements cotés « Protégé B » et pour les protéger contre la contrefaçon des données financières utilisées dans la préparation des transferts de dépôt direct ou l'impression de chèques.

8.2.2.5 L'entrepreneur doit également surveiller tous les systèmes, environnements et installations pour veiller à leur conformité aux exigences de sécurité, et faire en sorte que tous les mises à niveau, remplacements, correctifs et toutes les fonctions opérationnelles satisfassent les exigences de sécurité.

8.2.2.6 L'échange de données doit se faire de façon sécurisée et sans intervention manuelle, à l'aide des protocoles et procédures précisés dans l'EDT, selon les exigences fédérales en matière de sécurité pour l'information de type « Protégé B ». (Pour plus d'information, consulter les publications du CST.)

8.2.3 Architecture de sécurité

8.2.3.1 L'entrepreneur doit élaborer l'architecture de sécurité, la documentation relative à la conception des composantes de sécurité et aux activités de service de sécurité ainsi que le plan de mise à l'essai de la sécurité. Cette exigence doit être respectée avant que le système de TI ne puisse être utilisé pour traiter ou stocker des renseignements d'ACC. Il s'agit d'une composante essentielle de la Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques.

8.2.3.2 Conformément aux normes citées en référence au point in 4.1.1.1, l'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour la documentation de sécurité, une activité qui doit être menée à bien pendant la période de mise en œuvre. Cette documentation doit comprendre toutes les composantes essentielles de la Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques, notamment les suivantes :

8.2.3.2.1 Un document d'architecture de sécurité d'application servant de modèle pour l'architecture de sécurité globale en vue de la mise en œuvre de la sécurité. Il doit comprendre la politique, l'architecture, les conseils de mise en œuvre et la définition de la conformité et du processus;

le 30 septembre 2013

8.2.3.2.2 Un document de conception de la composante de sécurité qui est le prolongement des modèles et politiques de sécurité définis dans le document d'architecture de sécurité d'application pour la couche application. Ce document permet de vérifier que la politique de sécurité des TI est prise en compte pendant le codage des modules de l'application et est reflétée dans la conception des modules. Il inclut également des pratiques exemplaires visant à éviter les vulnérabilités liées à la sécurité;

8.2.3.2.3 La documentation sur les opérations des services de sécurité qui décrit les processus, les politiques et les protections de bout en bout qui sont en place dans tout le flux du système pour empêcher et détecter les incidents de sécurité, y répondre et rétablir les services. Elle définit les rôles et les responsabilités du personnel de sécurité et la façon dont la sécurité des systèmes sera validée, gérée, surveillée et maintenue. Ce document doit définir deux rôles de sécurité : 1) l'agent de sécurité du système d'information qui est chargé de surveiller la gestion, la mise en œuvre et l'exploitation des services de sécurité de la technologie de l'information et de communiquer avec ACC en tant que point de contact principal sur les sujets liés à la sécurité de la TI; 2) l'agent de sécurité d'entreprise qui assume la responsabilité globale de la sécurité en général et de tous les sujets liés à la sécurité ne concernant pas la TI;

8.2.3.2.4 Le plan d'essai de sécurité doit permettre d'évaluer la mise en œuvre technique de la conception de sécurité et de vérifier que les contrôles de sécurité ont été mis en œuvre tels que décrits dans l'EDT et que les caractéristiques fonctionnent comme prévu. Le plan d'essai de sécurité doit définir clairement le processus et les procédures qui seront utilisés pendant les phases d'essai et d'évaluation et lors des changements de fonctionnalité du système ou du service. Le plan abordera chacune des exigences de sécurité du système, permettra de vérifier qu'elles fonctionnent correctement, et indiquera clairement le niveau du risque résiduel. Le plan d'essai de sécurité sera conçu de façon à valider la mise en œuvre correcte des contrôles de sécurité. Le plan fournira des conseils de haut niveau sur les essais de sécurité, indiquera les protections de sécurité à examiner, fournira les informations détaillées sur les éléments d'essai, et appuiera la certification et l'accréditation du système de TI. Le plan permettra d'évaluer et de mettre à l'essai tous les services de réadaptation et d'assistance professionnelles dont le réseau, les systèmes/services critiques et essentiels, et les composantes de soutien, par rapport à la conformité aux exigences de sécurité. Il inclura également une description de l'environnement d'essai, indiquera les essais à exécuter, fournira un calendrier des activités d'essai, et décrira les plans d'essai, les préparations et les procédures utilisés.

le 30 septembre 2013

8.2.3.2.5 Un plan d'essai et un processus de sécurité qui comportera la vérification et la validation des contrôles techniques et non techniques du point de vue de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Les contrôles techniques incluent les configurations et caractéristiques de système, telles que l'identification et l'autorisation, la vérification, et les politiques de sécurité du système d'exploitation. Les contrôles non techniques incluent la gestion et les contrôles opérationnels de sécurité tels que les règles de comportement, les plans de gestion de la configuration, les plans d'urgence et les plans de reprise après sinistre, des documents de contrôle d'interface, des contrôles de sécurité physique ou des accords d'interconnexion.

8.2.3.3 L'entrepreneur doit tenir à jour la documentation relative à la sécurité de système de TI, qui a été élaborée durant la période de mise en œuvre et approuvée par ACC. Tous les changements apportés aux normes, aux rôles, aux responsabilités, aux processus ou aux procédures de sécurité liés aux modalités ou à la mise en œuvre du contrat exigent l'approbation préalable par écrit d'ACC.

8.2.4 Contrôles d'accès sécurisé

8.2.4.1 L'entrepreneur doit fournir des contrôles d'accès utilisateur et administrateur uniques en fonction des rôles.

8.2.4.2 Les contrôles d'accès au système de TI doivent prendre en charge la norme de sécurité des TI d'ACC en ce qui a trait aux mots de passe pour un maximum de sensibilité des renseignements « protégés B ». Les exigences d'ACC relatives aux mots de passe des utilisateurs sont les suivantes :

- Les utilisateurs doivent choisir des mots de passe robustes qui ne soient ni les mêmes que l'ID utilisateur ni l'inverse, qui soient autres que le nom ou les initiales de l'utilisateur ou que des mots que l'on peut trouver facilement dans un dictionnaire, etc.
- Le système de TI doit exiger un mot de passe d'au moins 8 caractères, avec au moins un chiffre et une majuscule.
- Le système de TI doit exiger le changement du mot de passe au moins tous les 180 jours. Dans le cas des mots de passe liés à un jeton de sécurité (authentification en deux étapes), le mot de passe doit être changé au moins une fois par an.
- Le système doit exiger l'unicité des quatre derniers mots de passe; les mots de passe ne peuvent être utilisés qu'une seule fois sur une période d'un an.

- Le système de TI ou le processus utilisateur doit exiger des nouveaux utilisateurs qu'ils changent leur mot de passe après la première utilisation de leur compte et après que le mot de passe a été réinitialisé à un mot de passe par défaut.
- Dans le cas de scripts de connexion automatisés pour l'accès au système, le script ne doit pas contenir le mot de passe de connexion de l'utilisateur.
- Tout mot de passe compromis doit être invalidé sur détection du problème. Un nouveau mot de passe doit être émis.
- Le système de TI doit chiffrer les mots de passe lors du stockage dans un système.
- Le système de TI doit chiffrer les mots de passe en cours de transmission (authentification).
- Avant de placer un système de TI dans un environnement de production, les administrateurs du système doivent changer tous les mots de passe par défaut utilisés en cours de développement et documenter le fait qu'ils ont changé les mots de passe.

8.2.4.3 Pour assumer sa responsabilité en tant que gardien des données et permettre de retracer toute atteinte avérée ou soupçonnée à la sécurité ou à la confidentialité jusqu'à un utilisateur précis, chaque utilisateur doit recevoir un ID d'utilisateur, un mot de passe ou un jeton uniques même si plusieurs personnes ont un même rôle. Les ID d'utilisateur, les mots de passe ou les jetons ne doivent pas être partagés.

8.2.4.4 L'entrepreneur doit maintenir une piste de vérification système sur chaque utilisateur bénéficiant d'un droit d'accès et sur toutes les tentatives échouées pour accéder au système de TI selon ces conditions, pour assurer la responsabilisation des administrateurs et des utilisateurs de ce système et de tous les systèmes d'appui.

8.2.4.5 Des contrôles d'accès doivent être élaborés par l'entrepreneur pour imposer le respect des règles d'utilisation et assurer une activité de rapport d'information en fonction du besoin de connaître et des privilèges, ainsi que la séparation des fonctions, comme il est déterminé par ACC. Le principe du droit d'accès minimal s'entend du fait de limiter l'accès de l'utilisateur au minimum nécessaire pour l'accomplissement de ses tâches.

8.2.4.6 L'entrepreneur doit fournir un processus automatisé pour gérer l'accès et les profils des utilisateurs, ainsi que pour entretenir et documenter le système de TI en tout temps, au fur et à mesure que les utilisateurs ou niveaux d'accès changent ou sont mis à jour. Tout changement d'un compte utilisateur doit être accompagné d'un dossier de vérification indiquant les modifications appliquées, le compte utilisateur d'où vient le

le 30 septembre 2013

changement, ainsi que la date et l'heure.

8.2.4.7 L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès et les contrôles de l'entrepreneur soient tenus à jour par rapport à tous les changements ou mises à jour concernant le personnel de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit appliquer les changements nécessaires aux profils d'accès utilisateur dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception de l'information.

8.2.4.8 L'entrepreneur doit fournir une interface administrative aux utilisateurs autorisés d'ACC, donnant au Ministère la possibilité de créer des comptes utilisateurs du système de TI, de désactiver des comptes utilisateurs et d'ajouter ou modifier des rôles assignés à un compte utilisateur.

8.2.4.9 Des contrôles d'accès basés sur le rôle doivent être appliqués par l'entrepreneur à tous les systèmes de TI utilisés pour des services de réadaptation et d'assistance professionnelles.

8.2.4.10 L'entrepreneur doit documenter les contrôles d'accès. L'entrepreneur doit rédiger un rapport statique d'exploitation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles qui énumère tous les comptes utilisateurs actifs et inactifs et les divers rôles qui leur sont assignés. Ce rapport doit être fourni par l'entrepreneur à ACC, sur demande.

8.2.5 Essais opérationnels et de systèmes

8.2.5.1 L'entrepreneur doit élaborer une stratégie et un plan complets de mise à l'essai afin de tester les systèmes de TI, les services et les processus et de vérifier s'ils respectent les exigences énoncées dans l'EDT. Le plan et la stratégie de mise à l'essai doivent être soumis à l'approbation d'ACC, et les essais doivent être menés conformément au plan de mise à l'essai et au plan de mise en œuvre approuvés. Le plan de mise en œuvre du projet, qui sera élaboré lors de la première réunion avec l'entrepreneur, précisera les échéanciers prévus pour ces documents. En fonction de la stratégie de mise à l'essai et du plan des essais élaboré par l'entrepreneur, du temps sera accordé au personnel d'ACC pour les approbations relatives aux essais d'acceptation par les utilisateurs.

8.2.5.2 Le plan de mise à l'essai doit cerner les caractéristiques opérationnelles à mettre à l'essai, l'approche de la mise à l'essai, les livrables, les échéanciers, les risques et les stratégies d'atténuation, les parties concernées et les critères de réussite ou d'échec. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les systèmes de TI, services et rapports font l'objet d'essais et obtiennent des résultats positifs. Il doit soumettre à l'approbation d'ACC un rapport d'achèvement de la mise à l'essai.

le 30 septembre 2013

8.2.5.3 Les essais doivent comprendre les essais de système, les essais d'intégration, les essais de régression, les essais sous contrainte et les essais de performance, les essais fonctionnels, les essais de sécurité, les essais d'acceptation, la validation des charges de données électroniques (et les mises à jour manuelles des dossiers au besoin) et la production de rapports.

8.2.5.4 L'entrepreneur doit démontrer, au moyen d'un exercice de simulation à un poste de travail type, à la satisfaction d'ACC, que tous les systèmes de TI et services fonctionnent correctement. Cet exercice doit simuler un environnement de travail type et valider les services, les processus, les procédures, les extrants, les interfaces, les connaissances des employés/du personnel de l'entrepreneur et les systèmes mis au point par ce dernier. Du temps sera accordé au personnel d'ACC pour participer à cet exercice de simulation à un poste de travail type en vue de tester les processus et les systèmes qu'ils devront utilisés. L'entrepreneur doit fournir le matériel, les installations, les employés/le personnel et l'accès aux systèmes de TI qui sont nécessaires pour mener l'exercice de simulation à un poste de travail type. L'entrepreneur doit préparer et présenter à ACC un rapport de simulation qui cerne les réussites, les questions, les problèmes et la marche à suivre proposée, y compris l'échéancier relatif aux mesures correctives à prendre avant la date de mise en œuvre complète du contrat.

8.2.5.5 Les essais et les installations d'essai doivent être conformes aux normes de la Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI) et aux exigences de la Politique sur la sécurité du gouvernement, et doivent refléter l'environnement de production. Avant de recevoir des données qui seront utilisées pour les essais, l'entrepreneur devra fournir la preuve écrite que les normes de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) sont respectées. Toutes les données utilisées par l'entrepreneur lors des essais doivent être masquées pour assurer que tous les renseignements sur les participants et les clients sont dépersonnalisés ou conservés dans un lieu sécurisé et approuvé au même niveau que celui de l'environnement de production. Tous les employés/le personnel de l'entrepreneur qui ont accès aux données réelles doivent détenir l'habilitation de sécurité appropriée.

8.2.6 Outils en ligne – site Web

8.2.6.1 L'entrepreneur doit avoir en place les outils de système de TI en anglais et en français qui permettront aux participants et aux employés d'ACC (grâce à un accès sécurisé) d'interagir en ligne avec l'entrepreneur. L'entrepreneur doit avoir un portail Web comprenant les outils en ligne relatifs aux processus de réadaptation et d'assistance professionnelles et de recherche d'emploi. Parmi les exemples d'interaction en ligne, mentionnons des outils d'apprentissage comme les présentations, la rédaction d'un curriculum vitae et des liens aux sites de recherche d'emploi qui sont propres à la région.

le 30 septembre 2013

8.2.7 Éléments de données

8.2.7.1 Le tableau suivant illustre les éléments de données que le système de TI de l'entrepreneur devra permettre de consigner, de stocker, de gérer et de protéger. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Le chargé de projet déterminera les éléments de données additionnels qui pourraient devoir être consignés, stockés, gérés et protégés en vue de produire ou gérer des rapports. Les sections subséquentes décrivent le but de la saisie et du stockage des données.

Info biographique à l'inscription/admission	Principales activités	Processus de paiement
ID RPSC d'ACC et/ou numéro matricule Nom du participant Type de participant Adresse et n° de téléphone Date de naissance Date du décès Code de district Code de statut d'admissibilité Dates de début et de fin Code de langue Nom du gestionnaire de cas d'ACC No de tél. du gest. de cas d'ACC Date/heure de l'aiguillage électronique Date d'aiguillage d'ACC Date de réception de l'aiguillage complet Dates des tentatives de contact Date du premier contact avec le participant Date de réception du rapport d'étape Date de réception de l'EPI Date de réception du PRPP Date de réception du RSEP	Date du premier contact avec le participant Activités d'exploration Évaluations spécialisées Notes évolutives et observations au dossier Dates relatives aux activités et aux rapports Formation et recherche d'emploi Description de l'avantage/du service approuvé Somme approuvée Données sur le fournisseur État de l'autorisation Dates de début et de fin du service autorisé ID d'approbation d'ACC Code d'évaluation d'ACC Code de motif d'ACC ID de l'aiguillage d'ACC Principales affections Instructions spéciales Autorisation de déplacement Détails relatifs à l'examen initial Détails relatifs à l'EPI Détails relatifs au plan professionnel Activités liés à l'employabilité Activités de préparation à la recherche d'emploi Activités d'aide et support au placement en emploi Activités de recherche active d'emploi Retour graduel au travail/réintégration en emploi Tests	Bénéficiaire Fournisseur de service/conseiller Description de l'avantage Code de l'avantage Montant de la facture Montant payé Date du service Date du paiement Paiements rejetés ID utilisateur Données liées au paiement/traitement des données Date de réception de la demande complète Date d'autorisation préalable Coût total prévu Engagements non réglés Frais de scolarité Coût des livres Coût des fournitures scolaires Frais d'accès à Internet Autres frais Coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base Rémunération d'un tuteur Frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir Droits de permis de stationnement Frais de déplacement des navetteurs non quotidiens Frais de garde des personnes à charge

le 30 septembre 2013

	Code national des professions Objectif du participant Situation d'emploi Type de programme de formation Notes évolutives avec le participant, ACC et autre intervenant Détails sur le rapport/formulaire de fermeture Dates des contacts avec le participant État de l'ITP Événements client Activités Documents Autre – ACC	
--	---	--

8.2.8 Processus d'aiguillage

8.2.8.1 La section qui suit décrit le processus relatif au transfert des données sur l'aiguillage du participant d'ACC à l'entrepreneur. L'aiguillage identifie les participants admissibles et l'information sur l'admissibilité.

8.2.8.2 Anciens Combattants Canada transmettra à l'entrepreneur les données sur le participant et les renseignements relatifs à l'admissibilité par transfert d'un fichier de données, à l'aide d'un protocole de transfert de fichiers (PTF) sécurisé utilisant des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (ITSA-11E) ou de services Web automatisés. L'entrepreneur devra télécharger les données électroniques sur l'aiguillage vers son système de gestion de fichiers. Le téléchargement aura lieu au moment de l'inscription initiale ou lorsque des changements seront apportés aux données biographiques sur le participant ou au statut d'admissibilité.

8.2.8.3 Un accusé de réception de l'entrepreneur concernant les données d'aiguillage du participant doit figurer dans le dossier de ce dernier. Pour ce faire, l'entrepreneur doit indiquer les trois dates suivantes :

- la date de la réception de l'aiguillage initial par ACC;
- la date de réception de la trousse complète d'aiguillage envoyée par ACC;
- la date du premier contact ou de la tentative de contact de l'entrepreneur avec le participant.

8.2.8.4 Cette méthode d'accusé de réception et d'avis de la part de l'entrepreneur devrait consister en un transfert électronique de données à l'aide d'un PTF standard ou de services Web automatisés. L'information dont ACC a besoin pour effectuer des aiguillages complets comprend : l'ID du Réseau de prestation des services aux clients

le 30 septembre 2013

(RPSC)/le numéro matricule du vétéran, le nom et le statut d'admissibilité du participant, la date de réception de l'aiguillage initial, la date de réception de la trousse complète d'aiguillage et la date du premier contact avec le participant.

8.2.9 Base de données sur les participants

8.2.9.1 L'entrepreneur doit tenir une base de données sur les participants relativement à l'inscription, aux activités des services de réadaptation et d'assistance professionnelles, à tous les renseignements financiers et aux données donnant lieu à des rapports. L'entrepreneur doit apporter des mises à jour régulières aux dossiers des participants à mesure que ceux-ci progressent grâce aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles, tout en s'assurant que des rapports à jour sur les participants peuvent être offerts sur demande. L'entrepreneur doit soumettre la disposition proposée de la base de données à l'approbation d'ACC, selon l'échéancier précisé au cours de la première réunion.

8.2.9.2 L'entrepreneur doit fournir à ACC un accès en ligne à la base de données sur les participants pour lui permettre d'extraire facilement l'information, les données et les rapports qui y sont contenus. La base de données doit identifier les participants et indiquer l'information relative à l'admissibilité consignée dans les formulaires de demande, les notes évolutives et les notes au dossier. Le système de TI de l'entrepreneur doit avoir la capacité de faire le suivi du dossier d'un participant particulier et des activités connexes au cours des diverses phases. Le système de TI de l'entrepreneur doit également pouvoir produire des rapports de suivi et fournir des avis à ACC sur les dossiers de divers participants. Le système de TI de l'entrepreneur doit également avoir la capacité de fournir l'information nécessaire pour produire des rapports sur les normes de rendement, tel que le précise le présent EDT, y compris les éléments suivants : délais d'exécution, dates de début et de fin, dates prévues de remise des rapports, dates réelles de remise, etc.

8.2.9.3 Le système de TI de l'entrepreneur devra saisir et stocker les données d'autorisation qui seront communiquées à l'entrepreneur par écrit ou par voie électronique lors de l'approbation des plans de réadaptation et d'assistance professionnelles. La phase d'évaluation et le PRPP permettront d'approuver un montant maximal pour couvrir les coûts de services professionnels particuliers durant une période précise, et le système de TI de l'entrepreneur doit avoir la capacité de consigner, de calculer et de conserver ces renseignements. Le système de TI de l'entrepreneur doit permettre aux utilisateurs d'extraire l'historique des autorisations des participants aux fins d'examen et de mises à jour subséquents. Les autorisations pourront être modifiées, suspendues ou annulées par suite de l'approbation de la recommandation du SRP ou suivant les directives fournies par le gestionnaire de cas d'ACC en réponse à la recommandation du SRP. Le système de TI de l'entrepreneur doit également avoir la capacité d'indiquer quand les activités exécutées au plan d'un

le 30 septembre 2013

participant approchent de la somme maximale approuvée. Ces renseignements doivent pouvoir être visualisés par ACC.

8.2.9.4 La base de données devra être conservée pendant toute la durée du contrat et être retournée à ACC lors de l'achèvement progressif du contrat.

8.2.10 Traitement des paiements relatifs à la réadaptation et à l'assistance professionnelles

8.2.10.1 La présente fonction prévoit le traitement et le paiement des demandes relatives aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles qui ont été approuvés. Les gestionnaires de cas d'ACC continueront de jouer un rôle principal en gestion de cas durant la période de réadaptation et d'assistance professionnelles, mais la prestation de ces services et les paiements connexes, y compris les évaluations et les interventions, doivent être assumés par l'entrepreneur. Ce dernier devra avoir la capacité financière de consigner, de vérifier, de payer avec exactitude les frais « répercutés » du programme et de produire des rapports y ayant trait avant d'obtenir un remboursement d'ACC.

8.2.10.2 L'entrepreneur doit être en mesure de vérifier s'il a reçu l'autorisation d'ACC pour les services et avantages en question avant de fournir les services et d'émettre les paiements, tout en s'assurant que ces derniers ne dépassent pas les sommes maximales autorisées par ACC. L'entrepreneur pourrait devoir retenir un paiement (consigner et retenir ou soumettre à des mesures de suivi) en attente de consultations avec le gestionnaire de cas d'ACC. Le système de TI de l'entrepreneur doit conserver les données relatives aux paiements en prévision des demandes de renseignements et de la production de rapports. Le système de TI de l'entrepreneur doit être accessible par voie électronique afin de permettre que toutes les fonctions soient exécutées d'une région à une autre du pays.

8.2.11 Fonction de demande de renseignements

8.2.11.1 Le personnel autorisé d'ACC pourrait communiquer avec l'entrepreneur à propos d'une demande de renseignement sur un participant ou le programme. L'entrepreneur utilisera son système de TI pour répondre à la question pendant les heures normales d'ouverture, sans frais additionnels pour ACC. Les demandes de renseignements provenant du personnel autorisé d'ACC pourraient également comprendre des demandes spéciales à l'égard de rapports propres à des participants ou de rapports de synthèse sur des éléments de données précis.

8.2.12 Fonction de production de rapports

8.2.12.1 La fonction de production de rapports doit permettre de fournir de l'information sur les participants afin de satisfaire aux exigences liées à la gestion de l'information, aux statistiques, aux contrôles financiers, aux vérifications, à la charge de travail, etc. Durant la période de mise en œuvre, l'entrepreneur et ACC conviendront d'un mécanisme de communication (transfert électronique de rapports à l'aide d'un PTF standard ou de services Web automatisés).

8.2.12.2 La plupart des rapports seront prédéterminés; toutefois, ACC pourrait, de façon ponctuelle, avoir des exigences particulières en matière de rapports. Le format courant utilisé par ACC pour la distribution de rapports est le format PDF librement distribué. ACC se réserve le droit de demander des rapports à l'état brut pour permettre une analyse plus poussée dans d'autres systèmes d'ACC.

8.2.13 Rapports propres aux participants

8.2.13.1 Chaque phase liée aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles décrit les éléments livrables liés aux rapports. L'entrepreneur doit soumettre la conception et la mise en forme des rapports à l'approbation d'ACC avant la mise en œuvre complète du contrat. Les rapports devront être offerts aux participants dans la langue officielle de leur choix. L'entrepreneur doit transférer les rapports propres aux participants à ACC de façon sécurisée (tel que précisé à la section 8.2.1.1). Le contenu des rapports et les pièces jointes exigées sont énoncés à la section 2 – Spécifications fonctionnelles, et dans les annexes.

8.2.14 Rapports de programme – Gestion de l'information

8.2.14.1 L'entrepreneur devra fournir à ACC des rapports relatifs à la gestion de l'information par fichier électronique (p.ex., ASCII, XML ou feuille de calcul). L'entrepreneur devra être prêt à présenter à ACC les données contenues à la fois dans les rapports de processus et dans les rapports d'information. Une description du réseau actuel d'ACC, des configurations des postes de travail et des critères d'échange de données se trouvent à l'annexe 21.

8.2.14.2 Tous les rapports devront être archivés afin de pouvoir être produits de nouveau, au besoin. L'entrepreneur devra de temps à autre répondre à des demandes de renseignements ponctuelles d'ACC en extrayant des sous-ensembles de données sur une variété de sujets.

8.2.14.3 Les descriptions suivantes des rapports de programme sont fournies pour éclaircir la portée des exigences en matière de rapports de programme que doit respecter l'entrepreneur. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de tous les rapports de programme à soumettre, mais un résumé des principaux rapports de programme à

livrer exigés. Les exigences en matière de rapports de programme comprennent les éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

8.2.14.4 Fichier relatif aux activités mensuelles

L'entrepreneur doit fournir un ou des fichiers distincts relatifs aux activités mensuelles concernant les participants, lesquels comprendront des renseignements financiers. Ces fichiers, qui doivent être transmis par voie électronique, contiendront le numéro d'identification du participant (ID du RPSC) auquel les données sont liées.

8.2.14.5 Rapport sommaire mensuel

L'entrepreneur doit produire un rapport sommaire mensuel sur les activités liées aux participants et le distribuer chaque mois à ACC. Le rapport doit indiquer les dépenses totales, les dépenses courantes et les dépenses engagées depuis le début de l'exercice, par province, sous les services de réadaptation et d'assistance professionnelles, en se fondant sur les exercices financiers.

8.2.15 Extraits de données

8.2.15.1 L'entrepreneur doit fournir à ACC un fichier comprenant des extraits de données des participants d'ACC qui servira à mettre à jour l'entrepôt de données d'ACC. Ce fichier d'extraits de données doit être fourni régulièrement à ACC par l'entrepreneur (au moins une fois par mois) au moyen d'un protocole de transfert de fichiers bidirectionnel acceptable selon ACC. Les spécifications seront établies à la suite de l'attribution du contrat. Pendant la période de mise en œuvre, l'entrepreneur devra fournir à ACC l'information sur l'architecture des données et le dictionnaire de données se rapportant à l'entrepôt de données des participants d'ACC, en appliquant la Directive sur la tenue de documents du SCT qui se trouve à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16552§ion=text>.

8.2.15.2 Le fichier des extraits de données doit satisfaire aux normes suivantes :

1. Tous les dossiers doivent avoir un timbre indiquant la date et l'heure de création/de mise à jour ainsi que l'ID de l'utilisateur;
2. Pour assurer l'uniformité des données, le système doit consigner les transactions en temps universel et en temps universel coordonné, plutôt qu'à l'heure locale du serveur;
3. Les longueurs et les noms des champs doivent être communs à tous les tableaux; par exemple, l'identificateur d'activité serait toujours désigné par id_a, de même longueur et avec le même type de données;

4. Tous les champs clés et champs de référence doivent être clairement identifiés et tous les liens entre les tableaux doivent être clairement indiqués dans le modèle;
5. Toute valeur nulle doit être laissée telle quelle;
6. Les dossiers ne pourront pas être supprimés, mais devront être accompagnés d'une date de fin et/ou être désactivés (indicateur actif réglé de 0 à 1.). On rend ainsi le système vérifiable et on élimine les écarts;
7. Les valeurs en ligne affichées à l'écran doivent être stockées plutôt que seulement calculées;
8. Les valeurs d'écran variables valides (blocages) et leurs descriptions françaises et anglaises doivent être stockées dans des tableaux de codes plutôt que d'être « programmés » dans la logique d'écran, de sorte que les ajouts, les suppressions et les modifications aux valeurs valides puissent être repérés automatiquement lorsque les tableaux de codes sont modifiés;
9. Un dictionnaire de données comprenant les descriptions de tous les tableaux et champs doit être fourni sous forme électronique, au moins un mois avant la période de mise en œuvre; tout changement devra être fourni à mesure de leur intégration au système;
10. Il est nécessaire de fournir les données volumétriques de chaque tableau, p. ex., « environ 500 nouveaux dossiers sont ajoutés, et 2 000 dossiers sont mis à jour quotidiennement »;
11. Anciens Combattants Canada doit être informé immédiatement de tout changement lié à la base de données, y compris les modifications de champs, les ajouts ou suppressions de champs, les modifications liées à la longueur, au type et à la précision des champs, les corrections de données, les suppressions de dossiers et les conversions de données;
12. Tout écart par rapport aux normes susmentionnées devra être consigné par écrit et soumis à l'approbation du chargé de projet par l'entrepreneur avant d'être mis en œuvre.

8.2.16 Rapports financiers

Le système de TI de l'entrepreneur doit avoir la capacité de produire des rapports financiers et des factures, tel qu'il est qu'énoncé à la section 9 de l'EDT.

8.2.17 Exigences techniques

8.2.17.1 Une description des configurations actuelles du réseau et des ordinateurs de bureau d'ACC a été fournie à l'annexe 21 pour aider l'entrepreneur à comprendre les attentes techniques dans le cadre du contrat.

8.2.17.2 Les spécifications fournies à l'annexe 21 représentent l'environnement actuel de réseau et des ordinateurs de bureau d'ACC, et cet environnement peut changer de

le 30 septembre 2013

temps à autre. L'entrepreneur doit être en mesure de prévoir et d'intégrer de façon appropriée tous les changements nécessaires à son système de TI afin de maintenir la compatibilité avec les changements apportés à l'environnement de réseau et des ordinateurs de bureau d'ACC pendant la durée du contrat.

8.2.17.3 L'entrepreneur ne doit apporter aucun changement aux fonctions de son système de TI sans en avoir préalablement obtenu l'approbation du chargé de projet.

8.2.17.4 L'entrepreneur doit assurer la maintenance du système de TI et de la base de données, y compris la gestion continue et la production et diffusion de rapports, pendant toute la durée du contrat.

le 30 septembre 2013

9 Exigences financières

9.1 Services financiers/Administration du contrat

9.1.1 L'entrepreneur doit offrir un soutien aux services financiers et à l'administration du contrat. L'entrepreneur doit fournir, au minimum, les services suivants :

1. la facturation pour les principaux services de réadaptation et d'assistance professionnelles, les coûts directs de programme engagés par le paiement des demandes de paiement/remboursement des dépenses des participants, les frais d'administration admissibles et les autres frais pour les services demandés au fur et à mesure des besoins;
2. l'information mensuelle sur la gestion, présentée sous la forme d'états financiers;
3. les rapports spéciaux;
4. l'accès aux dossiers des participants et aux dossiers comptables liés aux activités de vérification d'ACC.

9.2 Exigences financières/Exigences de paiement

9.2.1 L'entrepreneur doit fournir les services de réadaptation et d'assistance professionnelles à l'échelle nationale et sera l'auteur de tous les dossiers financiers connexes tenus au nom d'ACC.

9.2.2 Comme il est indiqué dans le présent EDT, l'entrepreneur doit être en mesure de consigner correctement, de vérifier et de payer les dépenses répercutées du participant. En tenant compte de l'importance relative, de la sensibilité et du risque, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un cadre de contrôle financier pour les fonds dépensés au nom d'ACC. Le cadre de contrôle financier doit être soumis à l'approbation du chargé de projet avant la mise en œuvre complète du contrat et doit comprendre, au minimum, les éléments suivants :

1. la séparation des tâches : il faut éviter qu'une seule personne puisse contrôler tous les aspects du processus de paiement – la tâche d'autorisation des paiements doit être assurée par d'autres personnes que celles qui émettent les paiements;
2. une définition claire des rôles et des responsabilités des personnes participant à chaque étape du processus de paiement;
3. un système de contrôle qui doit être tel que seul le personnel autorisé puisse effectuer un paiement et que les limites de dépenses soient respectées;
4. une structure qui est appuyée par un ensemble complet et fiable de dossiers comptables qui satisfont aux principes comptables généralement reconnus au Canada;
5. des fonctions de sécurité système qui protègent les renseignements personnels des participants, conformément à la section 4 de l'EDT;

le 30 septembre 2013

6. des processus pour s'assurer que les paiements sont effectués uniquement lorsque les reçus originaux, les signatures et les approbations requises d'ACC ont été obtenus et consignés;
7. des paiements et remboursements qui sont effectués conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables;
8. des processus pour s'assurer que les paiements ne dépassent pas les engagements autorisés au préalable;
9. des fonctions de vérification après paiement pour s'assurer que les paiements sont effectués conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables.

9.3 Paiement des services

Dans le cas des dépenses répercutées des participants, les reçus originaux peuvent être libellés soit au nom du participant (p. ex., l'achat de services Internet), soit au nom de l'entrepreneur (services externes achetés par l'entrepreneur pour le participant), avec une note précisant que les services ont été rendus pour un participant particulier.

9.3.1 Généralités

9.3.1.1 L'entrepreneur doit présenter à ACC une facture distincte pour les frais facturables suivants relatifs à la prestation des services, tel qu'il est précisé dans la section sur les modalités de paiement.

9.3.1.2 Toutes les factures doivent être disponibles en format électronique en utilisant un logiciel acceptable par ACC. Les documents PDF numérisés sont acceptables.

9.3.1.3 Chaque facture doit être préparée sur du papier à correspondance officielle de l'entrepreneur et comprendre les éléments suivants :

- Le nom et l'adresse postale de l'entrepreneur;
- la date d'émission de la facture;
- l'adresse de facturation appropriée pour ACC, à savoir : « À l'attention du : Directeur, Gestion des contrats et systèmes administratifs, Anciens Combattants Canada, C. P. 7700, Charlottetown (Î.-P.-É.), C1A 8M9 »;
- la demande de paiement envoyée à l'« adresse de l'entrepreneur »;
- le numéro de la facture;
- les modalités de paiement de trente (30) jours civils;
- la période visée par la facture;
- la mention « Privé et confidentiel »;
- les documents justificatifs détaillés joints en annexe, p. ex., les reçus originaux;
- le montant facturé, en excluant les taxes applicables, et le montant des taxes applicables indiqué séparément;
- le numéro du contrat;

le 30 septembre 2013

- le numéro d'entreprise-approvisionnement de l'entrepreneur.

Remarque : Une copie de chaque facture (la facture seulement – sans les pièces jointes) doit être transmise par voie électronique à l'autorité contractante de TPSGC.

9.3.1.4 L'entrepreneur doit fournir à ACC, pour chaque participant pour qui les dépenses ont été engagées pendant la période de facturation, un relevé accompagné des reçus originaux à l'appui de la facturation du mois en cours. Ces relevés mensuels indiqueront :

1. le total du financement, original et modifié, approuvé par ACC pour les activités liées à l'EA, à l'EPI et au PRPP;
2. les dépenses du mois courant qui ont été engagées pour chaque activité liée à l'EA, à l'EPI, aux évaluations et au PRPP approuvée par ACC;
3. le solde des dépenses pour chaque activité liée à l'EA, à l'EPI, aux évaluations et au PRPP approuvée par ACC.

9.3.1.5 Les factures pour les coûts liés aux participants qui ont été engagés pour les activités de la phase d'évaluation et toute facture pour les dépenses répercutées des participants doivent être soumises à ACC par l'entrepreneur, en format papier et en format électronique, à des fins de rapprochement. La transmission électronique permettra d'effectuer un simple rapprochement des dépenses approuvées et des factures du mois courant.

9.3.1.6 L'entrepreneur doit effectuer un rapprochement financier annuel pour s'assurer que les dettes et les paiements sont à jour.

9.3.2 Principaux services de réadaptation et d'assistance professionnelles

9.3.2.1 L'entrepreneur doit présenter des factures aux deux semaines pour la prestation des principaux services, comme il est énoncé dans les modalités de paiement.

9.3.2.2 Les documents justificatifs originaux présentés par l'entrepreneur avec les factures relatives à la prestation des principaux services doivent indiquer de manière détaillée les services facturables fournis pour chaque participant (annexes 16 et 17). L'entrepreneur doit s'assurer que l'identificateur unique du participant figure sur tous les documents justificatifs à l'appui.

REMARQUE : ACC ne remboursera pas l'entrepreneur pour des services qui n'ont pas été autorisés dans le PRPP ou pendant la phase d'évaluation ou qui sortent du cadre du contrat.

le 30 septembre 2013

9.3.2.3 En plus de satisfaire aux exigences générales relatives à la facturation, les factures présentées par l'entrepreneur pour les principaux services doivent également comprendre une liste des dépenses ventilées par participant et par identificateur (ID) de participant et contenir les détails suivants :

1. l'ID du participant ou le numéro matricule du vétéran (ou les deux);
2. une description du service fourni;
3. la date à laquelle le service a été fourni;
4. le montant facturé pour chaque type de service fourni;
5. les documents justificatifs à l'appui (s'il y a lieu) :
 - a. une copie de l'écran d'aiguillage avec les sections d'autorisation remplies et signalées pour attention;
 - b. la date à laquelle le rapport sur les principaux services a été présenté à ACC;
 - c. une preuve de l'approbation d'ACC pour effectuer une évaluation, si celle-ci n'est pas déjà incluse dans l'aiguillage;
 - d. les factures des tiers, le cas échéant (p. ex., un médecin ou d'autres spécialistes);
 - e. la date à laquelle le PRPP approuvé a été présenté à ACC.

9.3.3 Dépenses liées à la formation

9.3.3.1 L'entrepreneur doit rembourser aux participants tous les frais associés au PRPP engagés par ces derniers pour des évaluations, le perfectionnement scolaire, la formation, ainsi que les frais de déplacement connexes. Ces dépenses répercutées sont indiquées dans le PRPP du participant et doivent être soumises à l'approbation du gestionnaire de cas d'ACC avant d'être engagées.

9.3.3.2 Le PRPP doit comprendre toutes les dépenses de formation prévues qui sont autorisées pour le participant. L'entrepreneur doit faire le suivi de l'engagement autorisé par ACC afin de s'assurer que les fonds non utilisés peuvent facilement être repérés à des fins de production de rapports, de façon à assurer le traitement des factures et pour faire en sorte que les dépenses remboursées ne dépassent pas le montant des engagements autorisés par ACC.

9.3.3.3 Le remboursement des coûts directs des services de réadaptation professionnelle (formation) est prescrit par l'alinéa 15(1)a) (services liés à la formation) et l'alinéa 15(1)b) (frais de déplacement à des fins d'évaluation) du RMRIMVFC – voir l'annexe 16, pour un extrait du *Règlement* applicable, et l'annexe 17, pour les politiques d'ACC applicables. Dans des circonstances exceptionnelles, les dépenses peuvent être remboursées à un des taux supérieurs à ceux fixés aux alinéas 15(1)a) et 15(1)b), mais ces dépenses ne seront approuvées par ACC que si elles sont étayées par une solide justification de la part de l'entrepreneur. Pour pouvoir être remboursé par l'entrepreneur,

le 30 septembre 2013

le participant doit remplir un formulaire de demande de remboursement des coûts des services de réadaptation et d'assistance professionnelles et y joindre les reçus originaux. Le participant doit présenter à l'entrepreneur une demande de remboursement des coûts liés à la formation et des dépenses engagées à des fins de formation, par écrit, dans l'année suivant la date où celles-ci ont été engagées, et la demande doit être accompagnée de tous les documents justificatifs. Le participant doit signer et dater le formulaire de demande de remboursement et le remettre ou l'envoyer par la poste à l'entrepreneur aux fins de paiement.

9.3.3.4 L'entrepreneur s'assurera que seules les dépenses répercutées qui ont été approuvées dans le PRPP figurent sur le formulaire de demande de remboursement du participant et que tous les documents justificatifs originaux requis sont joints à la demande. Si le participant ne fournit pas le reçu original, l'entrepreneur doit lui demander de l'obtenir pour pouvoir être remboursé. S'il est impossible d'obtenir le reçu original, un formulaire de perte de reçu doit alors être rempli et signé par le participant et doit être joint au formulaire de demande de remboursement.

9.3.3.5 Dans les cas où les participants n'ont pas la capacité financière d'assumer le coût des frais de scolarité, l'entrepreneur doit leur demander d'obtenir une facture, un relevé du compte, etc., auprès de l'établissement d'enseignement et de lui présenter ce document justificatif avec une demande pour qu'il effectue les paiements directement à l'établissement en leur nom. L'entrepreneur doit présenter les factures aux deux semaines pour les dépenses répercutées des participants. ACC ne remboursera pas à l'entrepreneur les coûts des services qui n'ont pas été approuvés dans le cadre du PRPP ou qui dépassent la portée de celui-ci.

9.3.3.6 En plus de satisfaire aux exigences générales portant sur la présentation des factures pour les coûts des services liés à la formation et pour les dépenses engagées par le participant à des fins de formation, les factures relatives aux coûts directs engagés pour les services de réadaptation professionnelle doivent :

1. être classées par participant et mentionner le nom de ce dernier, de même que l'ID d'ACC et l'ID de l'entrepreneur;
2. mentionner les frais de décaissement relatifs au participant – dépenses de formation;
3. être accompagnées des documents justificatifs détaillés (formulaire de demande de remboursement du participant et reçus originaux connexes) et de la facture du tiers fournisseur de services, accompagnée d'une attestation du participant selon laquelle le service a été reçu;
4. faire état du montant facturé, en excluant les taxes applicables, et indiquer séparément le montant des taxes applicables.

9.3.4. Déplacements des participants

9.3.4.1 Les déplacements des participants peuvent avoir lieu pendant la phase d'évaluation (non liés à la formation) et la phase d'intervention (formation), et les frais de déplacement doivent être facturés séparément par l'entrepreneur. L'entrepreneur doit veiller à ce que le remboursement des frais de déplacement des participants soit effectué conformément à la Directive sur les voyages du Conseil national mixte (CNM) ou les règlements sur les MRIMVFC selon le type de déplacements encouru.

9.3.4.2 De plus, les frais de repas, de déplacement et d'hébergement engagés par le participant pendant la période de prestation des principaux services par l'entrepreneur doivent être remboursés selon les taux publiés dans la Directive sur les voyages du CNM, compte tenu de ses modifications successives, sous réserve des conditions prévues à l'alinéa 15(1)b) du RMRIMVFC.

9.3.4.3 Les participants doivent remplir un formulaire de demande de remboursement des frais de déplacement afin de couvrir toutes les dépenses qu'ils ont engagées pendant qu'ils recevaient des services de réadaptation professionnelle. Ils doivent joindre les factures et les reçus originaux (s'il y a lieu) pour justifier tous les montants qui figurent sur leur formulaire de demande de remboursement, et doivent signer et dater le formulaire avant de le soumettre à l'entrepreneur aux fins de remboursement.

9.3.4.4 L'entrepreneur doit s'assurer que seules les dépenses approuvées par ACC figurent sur la demande de remboursement des frais de déplacement du participant, que les frais ne dépassent pas le montant des dépenses autorisées par les lois et les règlements d'ACC, et que tous les reçus originaux et documents justificatifs requis ont été joints à la demande. L'entrepreneur doit également s'assurer que les coûts réclamés sont conformes à la Directive sur les voyages du CNM et au RMRIMVFC. Si le participant devait perdre un reçu, l'entrepreneur devra lui demander d'obtenir un reçu de remplacement pour pouvoir être remboursé. Dans des circonstances exceptionnelles, s'il lui est impossible d'obtenir un reçu de remplacement, le participant doit remplir une déclaration de perte de reçu et joindre celle-ci à la demande de remboursement.

9.3.4.5 L'entrepreneur doit présenter une facture aux deux semaines pour toutes les dépenses de déplacement répercutées des participants. L'entrepreneur sera remboursé pour les fonds effectivement décaissés, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire. ACC ne remboursera pas l'entrepreneur pour les dépenses de déplacement qui n'ont pas été approuvées dans le cadre du PRPP ou qui dépassent la portée du contrat.

9.3.5 Déplacements des spécialistes en réadaptation professionnelle

9.3.5.1 Ces frais de déplacement visent uniquement les déplacements des spécialistes en réadaptation professionnelle (SRP) et excluent tous les autres déplacements de l'entrepreneur.

9.3.5.2 Les rencontres avec les participants peuvent entraîner des dépenses de déplacement pour le SRP. Ces dépenses peuvent être autorisées par le gestionnaire de cas d'ACC pour élaborer l'EPI, pour fournir des services d'orientation professionnelle et effectuer des évaluations, ou pour remplir le PRPP. L'autorisation de voyager des SRP doit être demandée par l'entremise d'un relevé de déplacement accompagnant l'autorisation de d'élaborer/obtenir l'EPI, le PRPP ou un document d'évaluation spécialisée.

9.3.5.3 L'entrepreneur doit obtenir une autorisation préalable du gestionnaire de cas d'ACC pour les déplacements des SRP qui nécessitent un voyage par avion ou un hébergement de nuit, en remplissant une Demande d'autorisation de voyager. Les frais de voyage engagés par les SRP seront remboursés conformément à la Directive sur les voyages du CNM. Les demandes de remboursement des frais de déplacement, accompagnées des reçus originaux et des documents justificatifs requis seront soumises avec la facturation mensuelle. ACC ne remboursera pas l'entrepreneur pour les dépenses de voyage des SRP qui ne sont pas incluses dans la portée de la Directive sur les voyages du CNM.

9.3.5.4 Le SRP doit remplir un formulaire de demande de remboursement des frais de déplacement pour toutes les dépenses de voyage qu'il a engagées pour assurer la prestation de services de réadaptation professionnelle pour lesquels une approbation préalable du gestionnaire de cas d'ACC a été obtenue. Le SRP doit également indiquer sur le formulaire le temps de déplacement et le temps d'attente. Le temps de déplacement et le temps d'attente doivent être étayés par des feuilles de temps signées par le SRP et son gestionnaire.

9.3.5.5 En plus de satisfaire aux exigences générales relatives à la facturation (mentionnées plus tôt), les demandes de remboursement des frais de déplacement des SRP doivent également faire état du participant visé par les déplacements du SRP, notamment son nom, son adresse et l'ID de l'entrepreneur.

9.3.6 Activités contractuelles permanentes

9.3.6.1 L'entrepreneur doit soumettre des factures à ACC pour les activités contractuelles permanentes, tel qu'énoncé à la section 3 des modalités de paiement.

9.3.6.2 La facture des activités contractuelles doit détailler les coûts séparément et inclure les frais du mois en cours, ainsi que le cumul annuel des frais pour chaque coût des activités contractuelles permanentes.

9.3.6.3 L'entrepreneur doit obtenir au préalable une autorisation écrite du chargé de projet pour tout déplacement du gestionnaire du contrat et facturer ces coûts en tant que déplacement de l'entrepreneur non lié aux participants. Le remboursement par ACC des dépenses engagées par le gestionnaire du contrat sera effectué conformément à la Directive sur les voyages du CNM. Les dépenses liées aux déplacements du gestionnaire de contrat doivent être facturées séparément, tel qu'il est énoncé dans les modalités de paiement.

9.3.6.4 L'entrepreneur doit disposer d'un système valide d'enregistrement du temps pour l'Unité de traitement des demandes de remboursement dans les six (6) mois suivant la date d'attribution du contrat.

9.3.7 Selon les besoins

9.3.7.1 Cette composante permet à ACC d'estimer et de payer pour des changements imprévus dans les services de réadaptation et d'assistance professionnelles qui ne sont pas définis dans les produits livrables de la phase d'élaboration et de mise en œuvre. Ces changements pourraient notamment découler de ce qui suit : changements apportés aux lois ou aux politiques ou d'autres exigences qui ont été déterminées comme étant conformes à la portée du contrat.

9.3.7.2 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite du chargé de projet, dans le cadre du processus de gestion du changement d'ACC et de l'entrepreneur, avant d'engager ces coûts, et tous les frais qui en découlent doivent être facturés à mesure qu'ils sont engagés. ACC ne remboursera pas l'entrepreneur pour les services demandés au fur et à mesure des besoins qui n'auront pas été approuvés par écrit au préalable par ACC. Le remboursement des frais engagés pour les services professionnels offerts en sous-traitance pour le compte d'ACC doivent être payés aux coûts réels engagés et appuyés par des reçus originaux. D'autres frais devront être remboursés selon ce qui aura été négocié et approuvé par le chargé de projet.

9.3.7.3 Une fois que le service demandé au fur et à mesure des besoins approuvé a été rendu, l'entrepreneur doit soumettre une facture à ACC le mois suivant celui au cours duquel les travaux ont été effectués.

9.3.8 Information et exigences connexes

9.3.8.1 Le système de contrôle interne utilisé par l'entrepreneur et la justesse de la conception et de l'efficacité opérationnelle des contrôles doivent faire l'objet d'une vérification de certification annuelle et indépendante, conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NMC) 3416 « Rapport sur les contrôles d'une société de services ».

9.3.8.2 L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les travaux sont effectués d'une façon permettant et facilitant une vérification de certification conforme à la NMC 3416. Le rapport de vérification de certification annuelle se rapportant au système de contrôle interne de l'organisation de l'entrepreneur et à la justesse de la conception et de l'efficacité opérationnelle des contrôles (aussi appelé « rapport de type 2 NMC 3416 ») doit comprendre ce qui suit :

1. La description de l'entrepreneur relative à son système de contrôle interne;
2. Une déclaration écrite de l'entrepreneur, notamment :
 - a. la description de l'entrepreneur à l'égard du système de contrôle interne qu'il utilise donne une représentation fidèle du système de contrôle interne conçu et mis en œuvre par l'entrepreneur au cours de la période précisée;
 - b. les contrôles actuels utilisés pour atteindre les objectifs de contrôle énoncés dans la description de l'entrepreneur du système de contrôle interne qu'il utilise ont été conçus adéquatement durant la période précisée de sorte à répondre aux objectifs de contrôle;
 - c. les contrôles actuels utilisés pour atteindre les objectifs de contrôle énoncés dans la description de l'entrepreneur du système de contrôle interne qu'il utilise ont été exécutés efficacement durant la période précisée et ont permis de répondre aux objectifs de contrôle.

9.3.8.3 L'entrepreneur est tenu de retenir les services d'un vérificateur indépendant et est seul responsable des coûts liés à la vérification, y compris sa participation à la vérification, et des coûts associés à toute mesure corrective prise pour résoudre les problèmes ou lacunes cernés dans le cadre de la vérification selon la NMC 3416. Si le vérificateur émet une opinion comportant une réserve ou s'il estime impossible d'exprimer une opinion, l'entrepreneur doit soumettre la mesure corrective prévue à l'approbation du chargé de projet.

9.3.8.4 La période de vérification doit couvrir au moins neuf mois de l'exercice financier d'ACC (du 1^{er} avril au 31 mars) et doit se terminer au plus tard le 31 décembre de chaque année – à compter du premier exercice financier du gouvernement au cours duquel des activités sont menées pour l'exécution du contrat.

9.3.8.5 L'entrepreneur doit remettre une copie du rapport de vérification de certification conforme à la NCMC 3416 au chargé de projet au plus tard le 30 juin de chaque année. Tous les rapports de vérification ultérieurs préparés par l'entrepreneur doivent être présentés au chargé de projet.

le 30 septembre 2013

10 Exigences relatives aux ressources humaines

10.1 Introduction

10.1.1 Les exigences relatives aux ressources humaines qui sont décrites dans la présente section portent sur le soutien continu à dispenser dans le cadre du contrat, après la mise en oeuvre. Les exigences relatives aux ressources humaines que doit satisfaire l'entrepreneur pendant la période de mise en oeuvre sont exposées en détail dans le plan de mise en œuvre du projet, telles qu'elles sont définies dans les critères d'évaluation.

10.1.2 L'entrepreneur doit veiller à ce qu'il y ait un nombre suffisant de SRP dans l'ensemble du Canada pour se conformer aux conditions de l'Accord sur les niveaux de service (section 11.3.1) et pour fournir des services aux participants d'ACC. Tous les SRP doivent satisfaire aux exigences minimales énumérées dans la section 10.3 ci-dessous.

10.1.3 L'entrepreneur doit tenir à jour un plan des ressources humaines. Ce plan doit décrire les activités liées au recrutement, au maintien en poste et à la gestion des spécialistes en réadaptation professionnelle. Il doit également comprendre un plan pour résoudre les questions touchant la gestion des ressources humaines qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur la prestation des services à la clientèle d'ACC (c.-à-d, le taux de roulement des SRP). Ce plan doit montrer clairement comment sera gérée la formation des nouveaux employés.

10.2 Exigences en matière d'études et d'expérience – gestionnaire du contrat

10.2.1 À moins que le chargé de projet ne le veuille autrement, le gestionnaire du contrat doit détenir une désignation professionnelle, tel que décrit ci-dessous, et posséder une expérience cumulative d'au moins cinq (5) ans dans le domaine de la gestion d'un vaste contrat (au moins 500 participants par année) offrant des services de réadaptation et d'assistance professionnelles.

10.3 Exigences en matière d'études et d'expérience en réadaptation professionnelle

10.3.1 Désignations professionnelles

10.3.1.1 L'entrepreneur doit s'assurer que les SRP détiennent :

le 30 septembre 2013

Une désignation/certification valide de Registered Rehabilitation Professional (RRP) [professionnel autorisé de la réadaptation], de Canadian Certified Rehabilitation Counsellor (CCRC) [conseiller agréé canadien en réadaptation], de Certified Vocational Evaluator (CVE) [évaluateur agréé de la capacité de travail], de Certified Vocational Rehabilitation Professionnal (CVRP) [professionnel agréé de la réadaptation professionnelle] ou de Masters Certificate, Vocational Rehabilitation Professional (professionnel en réadaptation professionnelle titulaire d'une maîtrise).

Au Québec :

- a. de psychoéducateur inscrit à l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec;
- b. de conseiller d'orientation inscrit à l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec.

10.3.2 Études acceptables et expérience pertinente

Les SRP qui ne détiennent pas l'une des certifications susmentionnées, actuelles ou valides d'une association professionnelle, d'un organisme professionnel ou d'un établissement professionnel canadiens agréés, doivent posséder une scolarité acceptable et une expérience de travail pertinente en réadaptation professionnelle, comme il est indiqué ci-dessous.

10.3.2.1 Études acceptables

Au moins un baccalauréat ou une maîtrise en psychologie, en counselling, en réadaptation, en sciences sociales, en services de santé, en services à la personne ou dans un domaine connexe.

10.3.2.2 Expérience de travail pertinente en réadaptation professionnelle

Au moins trois (3) années d'expérience dans le domaine de la prestation directe de services de réadaptation et d'assistance professionnelles, notamment :

- expérience de la détermination de l'état de préparation à la réadaptation et à l'assistance professionnelle;
- expérience du travail avec des personnes touchées par un handicap et se heurtant à des obstacles à l'emploi (c.-à-d. problèmes de santé physique et mentale multiples et complexes);
- expérience de l'analyse et de l'interprétation d'évaluations médicales et professionnelles;
- expérience de la rédaction de rapports professionnels normalisés et de la formulation de recommandations fondées sur l'analyse critique de l'information;
- expérience de l'élaboration de stratégies de retour au travail ayant trait à d'autres emplois;

le 30 septembre 2013

- expérience de la collaboration avec des employeurs locaux et des ressources en emploi locales afin d'aider les personnes handicapées à trouver un emploi;
- expérience de l'aide au placement;
- expérience du travail avec d'autres professionnels de la santé.

10.3.2.3 Ratios de certification

L'entrepreneur doit atteindre les ratios de certification suivants pour les SRP :

- au cours de la première année du contrat, au moins 80 % des SRP dont les services ont été retenus par l'entrepreneur détiennent l'une des certifications d'un organisme ou établissement professionnel canadien agréé, telles qu'elles sont énumérées à la section 10.3.1.1 ci-dessus;
- au cours de la deuxième année du contrat, au moins 85 % des SRP dont les services ont été retenus par l'entrepreneur détiennent l'une des certifications d'un organisme ou établissement professionnel canadien agréé, telles qu'elles sont énumérées à la section 10.3.1.1 ci-dessus;
- au cours de la troisième année du contrat, et pour toute année d'option exercée, au moins 90 % des SRP dont les services ont été retenus par l'entrepreneur détiennent l'une des certifications d'un organisme ou établissement professionnel canadien agréé, telles qu'elles sont énumérées à la section 10.3.1.1 ci-dessus.

10.3.2.4 Les rapports remis par les SPR qui sont reconnus par ACC comme ayant fait des études acceptables et comme possédant une expérience pertinente, conformément à la section 10.3.2.1 et à la section 10.3.2.2, doivent faire l'objet d'une vérification d'assurance de la qualité et doivent être approuvés par les employés/le personnel de l'entrepreneur qui détiennent une certification actuelle ou valide de RRP, CCRC, CVRP ou MCVRP ou psychoéducateur et conseiller d'orientation, tel qu'il est décrit à la section 10.3.1 ci-dessus. Ces rapports doivent faire l'objet d'une assurance de la qualité et d'une approbation jusqu'à ce que le SRP concerné détienne l'une des certifications actuelles ou valides précisées plus haut d'un organisme ou établissement professionnel canadien agréé.

10.3.2.5 Pour les SPR qui sont reconnus par ACC comme ayant fait des études acceptables et comme possédant une expérience pertinente, conformément à la section 10.3.2.1 et à la section 10.3.2.2, l'entrepreneur doit fournir à ACC une preuve des études et des qualifications avec la demande d'approbation du SRP. ACC peut accepter ou refuser tous les SRP proposés en fonction de leurs études et de leur expérience de travail.

10.4 Exigences relatives à la sécurité des employés

10.4.1 Tous les employés/les membres du personnel de l'entrepreneur doivent avoir une cote de fiabilité valide, telle que délivrée ou approuvée par la DSIC ou TPSGC. L'entrepreneur doit fournir une preuve écrite que tous les employés/membres du personnel satisfont à cette exigence avant qu'un employé/un membre du personnel commence tout travail auprès des participants d'ACC. L'entrepreneur doit garder à jour et vérifier les attestations de sécurité pendant la durée du contrat.

le 30 septembre 2013

11 Mesure du rendement et rapports de gestion

11.1 Normes de rendement

11.1.1 Les normes de rendement énoncées dans la présente section décrivent comment l'exécution des travaux par l'entrepreneur sera mesurée et surveillée par ACC. L'entrepreneur doit également agir conformément aux règlements, aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie. La surveillance des produits livrables du contrat au moyen de rapports sera effectuée par l'entrepreneur et fera l'objet d'une vérification par le chargé de projet.

11.2 Mesure du rendement et résultats

11.2.1 Anciens Combattants Canada surveillera continuellement les activités de l'entrepreneur et évaluera le rendement global à l'égard des processus (p. ex, la qualité et les délais de production des rapports) et l'atteinte des résultats (p. ex., l'employabilité accrue, les coûts de programme et la durée des services).

11.2.2 L'évaluation du rendement de l'entrepreneur par ACC peut consister en :

1. des vérifications sur place;
2. des sondages sur les services aux participants;
3. des mesures des processus et des résultats;
4. des examens d'assurance de la qualité;
5. des données sur la résolution des problèmes.
6. des évaluations de programmes.

11.2.3 Anciens Combattants Canada peut utiliser les données sur le rendement recueillies pour :

1. cerner les problèmes relatifs à la prestation des services;
2. déterminer les domaines de service qui doivent être améliorés;
3. établir des pratiques exemplaires.

11.2.4 Anciens Combattants Canada évaluera le rendement de l'entrepreneur en fonction des résultats nécessaires à la réussite des participants et de la qualité des services fournis. ACC fournira au besoin à l'entrepreneur une rétroaction sur la qualité des services fournis. ACC avisera l'entrepreneur par écrit de tous les problèmes cernés qui nuisent à la qualité des services. L'entrepreneur doit soumettre un plan d'action à l'approbation d'ACC, énumérant les mesures correctives qu'il se propose de prendre en vue de régler les problèmes cernés à cet égard avant la mise en place des mesures

le 30 septembre 2013

correctives proposées. Le plan d'action doit être présenté par l'entrepreneur à ACC dans les quatorze (14) jours civils suivant l'émission de l'avis écrit.

11.2.5 L'entrepreneur informera ACC des plaintes reçues de la part des participants et des mesures prises pour régler les problèmes.

11.2.6 Des vérifications du rendement de l'entrepreneur, de même que des dossiers et des fichiers relatifs à l'exécution des travaux, peuvent être effectuées par ACC afin de s'assurer que l'entrepreneur respecte les exigences du présent EDT. L'entrepreneur doit être disponible pour les visites sur place d'ACC et doit mettre ses dossiers à la disposition d'ACC pour examen. Il fournira à ACC des données statistiques sur l'exécution de ses responsabilités, telles qu'elles sont décrites dans le présent EDT.

11.2.7 L'entrepreneur doit élaborer, dans les neuf (9) mois suivant l'attribution du contrat, un sondage sur la satisfaction des participants approuvé par ACC (voir l'annexe 24 pour un exemple de sondage) et le soumettre à l'approbation d'ACC. Une fois le sondage approuvé par ACC, l'entrepreneur le remettra à toutes les personnes qui ont reçu des services de réadaptation et d'assistance professionnelles de la part de l'entrepreneur (y compris à ceux qui n'ont pas terminé le programme) au moment de la fermeture de leur dossier. L'entrepreneur doit envoyer à ACC une copie des sondages sur la satisfaction des participants, ainsi qu'un sommaire des résultats et les résultats détaillés du sondage sur une base semestrielle. L'entrepreneur doit envoyer au moins un message aux participants afin de leur rappeler de répondre au sondage.

11.2.8 L'entrepreneur doit disposer d'un plan de gestion de la qualité qui tient compte des domaines de service qui doivent être améliorés, tels qu'ils ont été déterminés dans le cadre de son propre programme d'assurance de la qualité et en fonction de la rétroaction d'ACC. Ce plan de gestion de la qualité doit traiter de tous les éléments du contrat, notamment les services de réadaptation et d'assistance professionnelles, la formation/formation de rattrapage des employés/du personnel de l'entrepreneur, le traitement des remboursements aux participants, les résultats du sondage sur la satisfaction des participants et les délais d'exécution. Le plan doit être mis à la disposition d'ACC.

11.3 Livrables relatifs aux principaux services

11.3.1 L'entrepreneur devra produire les rapports suivants propres aux participants selon le délai d'exécution prévu. La remise en temps opportun de ces éléments livrables par l'entrepreneur sera mesurée dans le cadre des exigences d'ACC liées à la mesure et à la gestion du rendement. La liste suivante n'est pas une liste exhaustive de tous les documents à soumettre, mais un résumé des produits à livrer exigés. La présentation des autres produits à livrer exigés en vertu de lois, de règlements ou d'autres documents de référence relève de l'entrepreneur.

le 30 septembre 2013

Titre	Période/Fréquence
Rapport d'EA	Présenté dans les 30 jours civils suivant la date de l'aiguillage complet.
EPI	Présenté dans les 30 jours civils suivant la date de l'aiguillage complet.
RSEP	Présenté dans les 75 jours civils suivant la réception de l'aiguillage complet.
Formulaire de fermeture	Présenté dans les 20 jours civils suivant la demande faite par ACC.
PRPP/PRPP révisé	Présenté dans les 30 jours civils suivant la demande de service par ACC.
Rapport d'étape	Présenté tous les 30 jours civils, sauf s'il en a été convenu autrement (la période ne doit pas dépasser 90 jours civils).
Autres rapports d'étape	Présentés au besoin, dans des circonstances précises qui pourraient avoir une incidence sur le PRPP ou qui pourrait nuire à son succès.
Registre de recherche d'emploi	Présenté tous les 30 jours civils, sauf s'il en a été convenu autrement (la période ne doit pas dépasser 90 jours civils).
Entente de recherche d'emploi	Présentée à ACC avant que le participant ne débute la recherche d'emploi.
Rapport de suivi en cours d'emploi	Présenté à la fin de la période de suivi de 6 semaines, de 6 mois et de 12 mois suivant le placement réussi.
Rapport de fermeture	Présenté dans les 30 jours civils suivant l'achèvement du PRPP.

11.4 Norme de service du Ministère

11.4.1 La norme de service d'ACC pour la prestation des avantages et des services relatifs aux services de réadaptation et d'assistance professionnelles est la suivante : ACC recevait le service selon le délai d'exécution prévu dans l'EDT au moins quatre-vingts pour cent (80 %) du temps.

11.5 Rapports de programme

11.5.1 L'entrepreneur doit demander à ACC d'approuver le contenu, la conception et la mise en page des rapports sur le rendement pendant la période de mise en oeuvre du

le 30 septembre 2013

contrat. Les rapports propres aux participants doivent être transférés à ACC électroniquement et de façon sécuritaire. Le format courant utilisé par ACC pour la diffusion des rapports est fondé sur la communication libre dans le format Adobe « pdf ». ACC peut demander des rapports sous forme de données brutes pour permettre une analyse plus poussée dans ses autres systèmes. Les rapports remis par l'entrepreneur fourniront à ACC de l'information sur les participants au programme dans un format qui permettra de satisfaire aux exigences contractuelles en matière d'information de gestion, de statistiques, de contrôle financier, de vérification et de charge de travail. Les spécifications et les fréquences finales concernant les rapports seront confirmées par ACC pendant la période de mise en œuvre. Tous les rapports concernant les participants doivent être associés à un ID de participant.

11.6 Rapports sur le rendement et rapports opérationnels

11.6.1 L'entrepreneur doit fournir régulièrement, sans frais supplémentaires pour ACC, des rapports sur le rendement du programme, comme il est précisé dans l'EDT. Tous les rapports doivent être regroupés par province/territoire, et les données doivent être présentées selon les intervalles suivants : mensuel; cumul annuel; exercice (du 1^{er} avril au 31 mars) et total depuis le début du contrat. Les spécifications et les fréquences finales seront confirmées durant la période de mise en œuvre. Les rapports comprendront les données suivantes :

Nom du rapport	Description
Rapport d'aiguillage	Nombre total de participants aiguillés et adhésion aux standards de communication liés aux aiguillages. ,
Rapport d'EPI/EA	Nombre total de participants aiguillés pour une EA et nombre total de participants aiguillés pour une EPI.
Rapport sur le profil de la clientèle	Nombre total de participants par identificateur démographique ou autres identificateurs uniques.
Service	Nombre total de participants ayant reçu/complété un service précis par type de service .
Service d'évaluations multiples	Nombre total de participants ayant achevé de multiples activités d'exploration professionnelle, évaluations spécialisées ou évaluations spéciales, et nombre moyen d'évaluations réalisées par participant.
Rapport de phase des activités du participant	Nombre total de participants inscrits à une phase particulière
Délai d'exécution du RSEP	Temps écoulé entre la réception d'un aiguillage complet et la présentation d'un RSEP par rapport à la norme.
Délai d'exécution de l'EA	Temps écoulé entre la réception d'un aiguillage complet et la présentation du rapport d'EA par rapport à la norme.
Délai d'exécution de l'EPI	Temps écoulé entre la réception d'un aiguillage complet

le 30 septembre 2013

	et la présentation du rapport d'EPI par rapport à la norme.
Délai de réponse pour le PRPP/PRPP révisé	Temps écoulé entre la demande de service d'un PRPP/PRPP révisé et la présentation du Plan par rapport à la norme.
Rapport de durée des services	Nombre moyen de jours requis pour l'exécution de chaque sous-composante.
Rapport de durée de la participation aux phases	Nombre moyen de jours dans chaque phase
Rapport sur l'employabilité du participant	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un PRPP (achevé/non achevé); nombre de participants ayant été embauchés et nombre de participants aptes au travail.
Rapport sur les PRPP non achevés	Nombre de participants dont le PRPP a été approuvé, mais qui ne l'ont pas achevé; nombre de PRPP non achevés associés au motif de non-achèvement.
Rapport sur les objectifs de situation professionnelle	Nombre de participants ayant atteint l'objectif d'emploi énoncé dans le PRPP.
Rapport sur la formation du participant – Approuvée	Nombre total de participants pour qui la formation a été approuvée dans le cadre de leur PRPP par type de formation offerte et status d'inscription.
Rapport sur la formation du participant – Achevée	Nombre de participants qui ont ayant achevé la formation par type de formation offerte.
Revenus mensuels à la fermeture du plan	Revenu mensuel gagné ou revenu mensuel prévu par rapport au revenu attribué mensuel.
Rapport sur les dépenses relatives à la formation	Coût total par dépense liée à la formation approuvée par composante.
Satisfaction des participants	Résumé des résultats du sondage sur la satisfaction des participants répartis entre ceux qui ont achevé leur PRPP et ceux qui ne l'ont pas achevé.
Rapport sur le total des frais liés à la formation payés/remboursés par l'entrepreneur	Total des frais payés/remboursés par l'entrepreneur pour chaque composante de dépense liée à la formation.
Paie des demandes de remboursement	Nombre total de jours écoulés entre la réception d'une demande de remboursement complète et l'émission du paiement.
Demandes de renseignements des participants	Nombre total de demandes de renseignements des participants qui ont donné lieu à une réponse selon la norme de service.
Coût total des services de réadaptation et d'assistance professionnelle	Dépenses totales engagées pour chaque service principal et chaque phase.

le 30 septembre 2013

Evaluation en cours d'emploi	Nombre total et proportion de participants occupant un emploi rémunérateur et convenable à la fin de la période de suivi de 6 semaines, de 6 mois et de 12 mois.
------------------------------	--

11.6.2 Chaque trimestre, les indicateurs de rendement clés et les données sur le rendement feront l'objet d'une discussion entre ACC et l'entrepreneur.

11.6.3 Assurance de la qualité – l'entrepreneur doit mettre en place et tenir à jour un programme d'assurance de la qualité en procédant à des examens trimestriels réguliers des activités exécutées par les employés/le personnel de l'entrepreneur. Les activités d'assurance de la qualité menées par l'entrepreneur doivent porter sur la conformité aux processus opérationnels établis et sur les exigences d'ACC en matière de normes de service. Les résultats des activités d'assurance de la qualité menées par l'entrepreneur doivent être présentés chaque trimestre à ACC.

REMARQUE : Voir l'annexe 3 pour une description détaillée des données des rapports de programme.

Glossaire des termes

Activités liées à l'employabilité

Toutes les activités décrites dans le Plan de réadaptation professionnelle personnalisé du participant qui visent à aider ce dernier à acquérir les compétences requises pour devenir apte au travail et capable d'exercer un emploi convenable.

Aide à la recherche active d'emploi

Toutes les activités qui concernent la recherche active d'un emploi convenable, habituellement la dernière étape de réadaptation et d'assistance professionnelles. À cette étape, le participant est « prêt à l'emploi » et a accompli toutes les activités de préparation nécessaires (p. ex., curriculum vitae, lettre d'accompagnement, pratique de l'entrevue, techniques pour accéder au marché voilé du travail); il peut alors se concentrer uniquement à la recherche d'emploi. Le participant reçoit du soutien et des pistes d'emploi (lorsqu'il y en a).

Aide et support au placement en emploi

L'aide et support au placement en emploi est un processus qui consiste à trouver et à soutenir un emploi permanent particulier pour le compte du participant, en collaborant avec différentes ressources communautaires pour le compte de participants qui ont besoin d'une aide approfondie. Cela ne comprend pas les services d'un formateur en milieu de travail et désigne plutôt les activités menées par le fournisseur de services de réadaptation professionnelle.

Aiguillage complet

Un aiguillage complet comprend tous les renseignements pertinents relatifs à la demande de service initiale (par exemple, l'évaluation à l'admission, l'évaluation professionnelle initiale ou l'évaluation de l'employabilité et de la capacité à gagner un revenu). Les renseignements obligatoires comprennent notamment : les formulaires de libération du participant, les sections pertinentes des évaluations du gestionnaire de cas, de même que le revenu mensuel indexé du vétéran. Ils peuvent également comprendre le curriculum vitae (si disponible) du vétéran, le Sommaire des dossiers du personnel militaire (SDPM) des Forces canadiennes, les rapports et les évaluations d'un ergothérapeute, d'un physiothérapeute ou d'un médecin.

Analyse des compétences transférables

Inventaire de l'expérience de travail du participant ainsi que des connaissances et des compétences qu'il a acquises au cours de sa vie professionnelle (y compris son service au sein des Forces canadiennes) et qui peuvent servir à d'autres emplois. Le parcours pédagogique général du participant est aussi un facteur.

le 30 septembre 2013

Analyse des exigences de l'emploi

Recherche et analyse des exigences physiques d'un emploi particulier en fonction de toutes les activités qu'il suppose, des compétences nécessaires pour effectuer chaque activité de l'emploi particulier de façon satisfaisante et des outils, de l'équipement, des machines, des dispositifs d'assistance et du matériel nécessaires pour effectuer le travail.

Analyse des exigences physiques

Analyse des aspects physiques et environnementaux d'un emploi donné. L'analyse des exigences physiques aide les employeurs à affecter un travailleur à un emploi qui lui convient ou à trouver des moyens différents d'exercer un emploi, au besoin, afin d'aider une personne souffrant d'une déficience à obtenir ou à conserver un emploi.

Analyse du lieu de travail

Analyse des aspects physiques et environnementaux d'un emploi donné. L'analyse du lieu de travail (analyse des exigences physiques) aide les employeurs à affecter un travailleur à un emploi qui lui convient ou à trouver des moyens différents d'exercer un emploi, au besoin, afin d'aider une personne souffrant d'une déficience à obtenir un emploi. La première méthode est l'observation directe et pourrait même inclure des enregistrements vidéo du titulaire dans l'exercice de ses fonctions. Il est courant que les analystes de poste utilisent des échelles et d'autres appareils pour recueillir des mesures précises sur le degré de force nécessaire pour accomplir différentes tâches.

Analyse du marché du travail

L'analyse du marché du travail fournit une aide au participant sur le plan de la recherche et de la collecte de renseignements liés à la profession, aux tendances économiques et sociales, aux débouchés et aux conditions du marché du travail à l'échelle locale, régionale et nationale, et aidera le participant à prendre de bonnes décisions professionnelles, viables en fonction du marché du travail. Parmi les sources d'information, on compte Service Canada et d'autres organisations gouvernementales, ainsi que les sources créées par la communication directe avec des employeurs ou des groupes d'employeurs dans le domaine où le participant accomplira sa recherche d'emploi.

Assistance professionnelle

L'assistance professionnelle est offerte aux militaires libérés pour des raisons médicales, ainsi qu'aux conjoints de vétérans admissibles ou aux survivants de vétérans ou membres décédés de la Force régulière. Il s'agit d'un processus simplifié pour des personnes ne souffrant pas d'incapacité et dont le but est d'obtenir un emploi convenable. Un plan est élaboré en fonction de la scolarité, des compétences et de l'expérience de la personne. Le plan peut comprendre l'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu, le counselling de carrière, la formation et l'aide à la recherche d'emploi.

le 30 septembre 2013

Atteinte à la vie privée

Une atteinte à la vie privée suppose la collecte, l'usage, la communication, la conservation ou le retrait inappropriés ou non autorisés de renseignements personnels.

Une atteinte à la vie privée peut être le résultat d'erreurs de bonne foi ou d'actes malveillants commis par des employés, des tiers, des partenaires d'ententes de partage d'information ou des intrus.

Remarque : Toutes les atteintes à la vie privée doivent également être considérées comme des incidents de sécurité et traitées conformément aux exigences de la Politique sur la sécurité du gouvernement et aux Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée.

Biens

Éléments d'actifs corporels ou incorporels du Gouvernement du Canada. Ce terme s'applique, sans toutefois s'y limiter, aux renseignements, sous toutes leurs formes et quel que soit leur support, aux réseaux, aux systèmes, au matériel, aux biens immobiliers, aux ressources financières, à la confiance des employés et du public, et à la réputation internationale.

Conditionnement au travail

Programme de conditionnement (réadaptation) au travail structuré selon les exigences et les objectifs individuels particuliers du participant, en fonction d'une démarche progressive. Le conditionnement au travail vise à accroître la productivité, les tolérances physiques, la force, la souplesse et d'autres comportements liés à l'environnement de travail.

Consultation médicale ou avis médical

Consultation ou avis du médecin de famille ou du psychiatre du participant ou d'un autre professionnel de la santé.

Consultation psychologique

Une consultation psychologique s'entend d'une consultation avec le psychologue du participant.

Counselling

Le temps consacré à la consultation/au counselling est le temps nécessaire pour communiquer avec le participant ou pour le rencontrer en personne ou avec le gestionnaire de cas ou les intervenants d'ACC pour assurer la gestion du dossier de réadaptation et d'assistance professionnelles du participant.

Déficiance

le 30 septembre 2013

Perte ou amoindrissement de la faculté de faire normalement des actes d'ordre physique ou mental.

Déplacement des spécialistes en réadaptation professionnelle

Tout déplacement lié à la prestation de services de réadaptation et d'assistance professionnelles devant être offerts en personne par le fournisseur de services de réadaptation et d'assistance professionnelles.

Échantillon de travail

Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée comprend la simulation d'une véritable tâche industrielle, opération commerciale ou composante dans des secteurs professionnels qu'un évaluateur mesure pour déterminer les aptitudes et les capacités du participant qui lui permettront de fonctionner dans les secteurs professionnels connexes, tout en offrant au participant une rétroaction directe quant à son rendement dans ce domaine. Il sert à évaluer l'aptitude professionnelle de la personne, les caractéristiques du travailleur et les intérêts professionnels. Voici des exemples d'échantillon de travail : le système d'évaluation de Singer, le test général d'employabilité (*Wide Range Employability Sample Test*) et le système de composantes de Valpar.

Emploi autonome

Aux fins de l'allocation pour perte de revenus d'ACC, les revenus d'emploi autonome comprennent les revenus gagnés pour le travail ou ressemblent aux revenus gagnés pour le travail :

1. à son propre nom;
2. à titre de travailleur autonome ou d'entrepreneur;
3. dans une activité commerciale à son propre nom;
4. dans l'exploitation d'une entreprise à titre de partenaire ou de cointéressé.

Dans le contexte des services de réadaptation et d'assistance professionnelles d'ACC, il est important de noter qu'ACC rembourse seulement les dépenses qui apparaissent dans la « Politique sur les dépenses liées à la réadaptation », ainsi que les dépenses liées à l'utilisation des services d'un spécialiste en réadaptation professionnelle pour appuyer le participant dans cette entreprise. L'emploi autonome sera considéré seulement s'il produit des résultats nets positifs par rapport aux autres possibilités de retour au travail, et s'il s'avère être le meilleur choix pour le participant selon son état de santé, sa scolarité et ses expériences professionnelles antérieures.

Emploi rémunérateur et convenable

Emploi pour lequel le participant est raisonnablement qualifié de par ses études, sa formation ou son expérience et qui lui permet de toucher un taux de rémunération mensuel qui équivaut au moins à 66,66 p. 100 (2/3) du revenu attribué qui a été utilisé pour calculer l'allocation pour perte de revenus. Toutefois, les revenus ne permettent

le 30 septembre 2013

pas à eux seuls de déterminer si le participant possède ou non la capacité de trouver normalement un emploi, et il faut évaluer également ses capacités fonctionnelles et sa productivité.

Encadrement

Mentorat, formation et évaluation personnalisés au travail par un formateur en milieu de travail qualifié. Le formateur travaille aux côtés du participant pendant son emploi pour l'aider à apprendre à réussir au travail et à résoudre les problèmes et à surmonter les obstacles qui surviennent. Ce service sera offert pour une période déterminée afin d'aider le participant à s'adapter à son environnement de travail.

Entrevues d'information

Entrevues prévues avec les employés afin de fournir de l'information individuelle concernant un domaine de travail et de pratique particulier en répondant à des questions d'entrevue d'emploi. Bien que ces entrevues mènent rarement à des offres d'emploi, elles peuvent être particulièrement profitables aux personnes qui n'ont pas postulé un emploi depuis plusieurs années.

État de préparation à la réadaptation professionnelle

État de préparation du participant en vue de sa réadaptation professionnelle, c'est-à-dire sa capacité à maintenir des efforts importants et constants afin d'atteindre son but professionnel, même s'il continue la plupart du temps à vivre avec des problèmes physiques ou mentaux.

Évaluation à l'admission

Une évaluation à l'admission est menée lorsque l'évaluation professionnelle initiale n'est pas exigée. Dans certains cas, le participant peut passer directement à la phase de planification.

Évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu

Cette évaluation porte sur l'employabilité et l'aptitude actuelle et éventuelle à occuper un emploi rémunérateur et convenable et sur la capacité d'un participant d'exécuter les tâches physiques et mentales liées à une profession ou à un type de travail particulier pour lequel il est qualifié, compte tenu de son éducation, de sa formation et de son expérience. Elle permet d'élaborer le profil professionnel du participant avant et après sa blessure, et confirme sa capacité d'exécuter les fonctions essentielles de l'emploi, avec ou sans mesures d'adaptation. Elle définit en outre les professions qui conviennent au participant et détermine la capacité de ce dernier de gagner un revenu selon la pertinence de la profession. Les conclusions sont fondées sur l'ensemble des renseignements professionnels et médicaux pertinents mis à la disposition de l'évaluateur.

Évaluation des capacités fonctionnelles

le 30 septembre 2013

Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée s'entend d'une évaluation intensive à court terme des capacités physiques fondée sur une batterie de tests axés sur la détermination des zones de tolérance relatives à des emplois choisis, de même que les limitations fonctionnelles. Cette évaluation comporte généralement une évaluation physiothérapeutique, y compris le niveau général d'aptitude au travail, et la détermination de l'amplitude des mouvements, de la stabilité, de la souplesse et de la force du travailleur. En outre, elle comprend normalement une évaluation professionnelle (capacité du travailleur d'exécuter les fonctions essentielles d'un emploi, y compris l'endurance, la tolérance en position debout et en position assise, etc.).

Évaluation ergonomique

Étude approfondie du poste de travail et du lieu de travail d'un participant et de la manière dont ils influent sur le travailleur dans l'exercice des fonctions liées à son emploi. L'évaluation tient compte des facteurs humains, des exigences liées aux tâches, de l'organisation du poste de travail et des facteurs environnementaux qui doivent être pris en compte afin de concevoir un lieu de travail sûr et productif, et ainsi appairer les tâches d'un poste et un travailleur. L'évaluation fournit des recommandations qui peuvent aider à adapter les tâches ou le poste de travail au travailleur.

Évaluation et reconnaissance de la formation antérieure

Évaluation et reconnaissance de la formation antérieure s'entend de l'évaluation des connaissances et des compétences acquises grâce à diverses expériences de vie, notamment les responsabilités professionnelles, les expériences civiques et de bénévolat, la formation militaire et en entreprise, ainsi que l'apprentissage autonome.

Évaluation neuropsychologique

Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée est un processus d'évaluation employé par des neuropsychologues pour examiner les compétences intellectuelles, cognitives, sensorielles et psychomotrices du participant, ainsi que son état émotif et comportemental. Les méthodes d'évaluation neuropsychologique comprennent l'entrevue, l'anamnèse, les témoignages du patient, de sa famille et de ses amis, des observations en clinique, des observations à d'autres endroits, des tâches cliniques et des tests normalisés.

Évaluation professionnelle

Lorsque l'évaluation professionnelle spécialisée ne permet pas de déterminer de manière satisfaisante les capacités et objectifs professionnels du participant, il peut être nécessaire de recourir à l'évaluation professionnelle et à des tests. L'évaluation professionnelle aidera le participant à confirmer que ses choix professionnels sont réalistes et que ses objectifs sont atteignables, et pourrait l'aider à explorer des options réalistes. Cette évaluation fait appel à des échantillons de travail réels ou simulés et à

une batterie de tests psychométriques normalisés pour évaluer les aptitudes d'une personne, ses intérêts, son intelligence et ses réalisations pertinentes à une profession.

Évaluation professionnelle initiale

L'EPI vise à déterminer si le participant est prêt à participer à la réadaptation et à l'assistance professionnelles. Une EPI devrait évaluer les besoins médicaux, psychosociaux et professionnels ainsi que les obstacles et les capacités professionnelles. Elle devrait aussi tenir compte de l'état de santé du participant et de toute limite fonctionnelle associée aux problèmes de santé évalués. L'EPI a pour but de faire participer les participants au processus de réadaptation et d'assistance professionnelles.

Évaluation psychopédagogique

Lorsqu'une personne présente des antécédents liés à des difficultés scolaires, sociales ou comportementales qui nuisent à sa capacité de profiter de l'enseignement, cette évaluation exhaustive permet de cerner les facteurs qui contribuent à ces difficultés et de recommander des stratégies et des mesures d'adaptation qui permettront à la personne de réaliser son potentiel. Cette évaluation comporte généralement une évaluation détaillée de l'intelligence, une mesure de l'aptitude à la lecture, notamment la compréhension et l'analyse phonologique (dissociation des paroles selon les sons correspondants), la mesure des aptitudes en mathématiques, les processus d'attention et l'état émotionnel.

Évaluation psychoprofessionnelle

Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée vise à définir des solutions professionnelles convenables compte tenu des aptitudes du participant, de ses réalisations, de ses intérêts professionnels, des caractéristiques de sa personnalité, de son fonctionnement psychologique général, de ses compétences transférables et de l'information sur le marché du travail. On peut mener ce type d'évaluation lorsqu'il y a peu de renseignements au sujet des options professionnelles convenables ou que l'on songe au recyclage, mais que le potentiel intellectuel du participant lui permettant de parfaire ses études ou de réussir un programme de formation est incertain. Cette évaluation peut aussi faire la lumière sur le fonctionnement psychologique général du participant, afin de déterminer s'il est capable de fonctionner au travail. Cette évaluation exige un psychologue agréé qui possède une spécialisation en psychologie clinique ou de réadaptation.

Examen médical indépendant

Examen médical physique ou psychiatrique demandé par l'assureur ou le payeur à un médecin indépendant afin de confirmer un diagnostic ou un pronostic médical, le niveau de stabilité médicale et les restrictions et limitations. Il comprend habituellement une série de recommandations, mais aucun traitement n'est offert.

le 30 septembre 2013

Expérience de travail non rémunéré

Expérience de travail non rémunéré qui survient dans un milieu de travail ou de formation professionnelle concurrentiel et qui constitue la méthode d'analyse la plus directe de tous les aspects du comportement professionnel. Le participant occupe un véritable poste de travail chez l'employeur, qui observe, lui-même ou par l'entremise d'un superviseur, le rendement au travail du participant. L'expérience permet d'obtenir des renseignements que l'on ne pourrait pas obtenir par un autre moyen ou de vérifier des renseignements obtenus par le passé dans le but de déterminer si le participant convient à un travail particulier.

Formation en cours d'emploi

Formation d'une personne dans le lieu de travail, où elle apprend les tâches exigées à un poste donné d'un superviseur ou d'un formateur employé par l'entreprise.

Formation professionnelle spécialisée

Formation pédagogique particulière portant sur les compétences, les connaissances et les capacités requises pour obtenir et conserver un emploi dans un domaine particulier.

Fournisseurs de services assurés

Les fournisseurs de services assurés, dans le cadre du régime d'assurance-maladie d'une province, d'un régime provincial ou fédéral d'indemnisation des accidents du travail, du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) ou de tout autre régime d'assurance privé, qui peuvent faciliter la réadaptation ou l'assistance professionnelle.

Frais de déplacement remboursés aux participants

Les participants peuvent se faire rembourser les frais de déplacement relatifs aux deux types de déplacements suivants : 1) déplacements aux fins d'évaluation; 2) déplacements aux fins de formation professionnelle. Les deux doivent être approuvés au préalable par ACC. Veuillez consulter la politique sur les dépenses en matière de réadaptation pour obtenir des détails sur les taux applicables aux participants.

Frais répercutés

Les fonds réels versés aux fournisseurs de services et aux tiers autorisés ou les remboursements aux participants, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire.

Gestion des incapacités

Un éventail de services de soutien offert à un employé présentant des états pathologiques physiques ou psychiatriques et à son employeur. Ces services visent à aider l'employé à composer avec l'état pathologique, à accéder à des options de soutien du revenu et, idéalement, à retourner au travail aussi tôt que possible sur le plan médical. On juge qu'une intervention précoce et une gestion de cas active

le 30 septembre 2013

minimiseront les coûts humain, social et économique tant pour le participant que pour l'employeur. La gestion des incapacités englobe les étapes 1 à 3 de la hiérarchie du retour au travail.

Hiérarchie de retour au travail

La hiérarchie de retour au travail est utilisée pour aider à décider de la façon la plus rentable de trouver un emploi rémunérateur et convenable. Il faut respecter cette hiérarchie dans l'élaboration d'un plan pour préparer un participant pour un emploi civil approprié. La hiérarchie de retour au travail adoptée par le programme de réadaptation d'ACC est la suivante :

1. Retourner travailler au même poste, chez le même employeur;
2. Retourner travailler à un poste différent, chez le même employeur;
3. Retourner travailler au même poste, chez un autre employeur;
4. Retourner travailler à un poste différent, chez un autre employeur;
5. Reprendre des études ou suivre un recyclage professionnel;
6. Devenir travailleur autonome.

Incapacité

Lorsqu'une déficience (perte ou diminution de la capacité de vouloir ou d'exécuter toute activité mentale ou physique) a une incidence importante sur le fonctionnement quotidien d'une personne, à savoir son fonctionnement mental et physique, les activités de la vie quotidienne, la participation dans la communauté, les relations familiales et l'emploi. La présence d'une incapacité peut également être attribuable à des obstacles sociaux, environnementaux ou systématiques/comportementaux.

Incapacité totale et permanente

Le participant est incapable de travailler en raison d'un problème de santé physique ou mentale qui l'empêche d'occuper un poste qui serait considéré comme un emploi rémunérateur et convenable et pour lequel les services de réadaptation ont été approuvés.

Incident de sécurité

Tout acte de violence en milieu de travail manifestée à l'endroit d'un employé ou tout acte, événement ou omission pouvant entraîner la compromission d'informations, de biens ou de services.

Jour

À moins d'indication contraire, un jour s'entend d'un jour civil.

Modification de l'emploi

Des mesures d'adaptation soutenues par l'employeur sur le lieu de travail en vue d'éliminer les éventuels obstacles physiques ou émotionnels au retour au travail et

le 30 septembre 2013

d'aider le participant à obtenir un emploi effectif, rémunérateur et convenable, et à le conserver. Cela peut comprendre l'installation d'appareils fonctionnels, une formation particulière au poste de travail, des modifications ergonomiques, etc.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation

Exigence juridique selon laquelle les employeurs doivent répondre aux besoins des employés handicapés, pourvu que cela ne cause pas un « préjudice injustifié » pour l'employeur. Ces mesures d'adaptation constituent des modifications apportées afin de maintenir l'employabilité de l'employé malgré son incapacité. Cette exigence permet d'éliminer de façon proactive les normes, les exigences, les pratiques ou les règles en matière d'emploi qui donnent lieu à la discrimination contre les individus ou les groupes en fonction d'une incapacité, du sexe, de la race, de la religion, etc.

Orientation pour la réadaptation

Processus en vertu duquel le conseiller collabore avec le participant pour comprendre les processus, les obstacles et les possibilités en place afin de faciliter l'utilisation efficace de ressources personnelles et environnementales par le participant pour l'adaptation professionnelle, sociale et communautaire après l'incapacité.

Partenariat

Liaison assurée, au nom du participant et d'ACC, avec les fournisseurs de services assurés ou d'autres partenaires communautaires qui offrent des services ou offriront des services à la personne. Par exemple, un partenariat pourrait être conclu lorsqu'on veut partager de l'information pour éviter le double emploi des services ou concevoir une démarche de partage des coûts mutuellement bénéfique qui aidera le participant à retourner au travail. Cette prise de contact fera l'objet d'une discussion avec le gestionnaire de cas d'ACC, afin de déterminer la meilleure démarche.

Participant

Les participants admissibles sont les vétérans libérés pour des raisons médicales ainsi que les époux/conjoints de faits et survivants admissibles.

Perfectionnement professionnel à court terme

Augmentation du niveau scolaire du participant afin qu'il atteigne un niveau suffisant pour trouver un emploi ou être admis à des cours de formation.

Plan de réadaptation professionnelle personnalisé

Plan d'ensemble organisé destiné à la réadaptation professionnelle et à l'assistance professionnelle pour un participant, ainsi qu'un outil de surveillance qui peut servir à s'assurer que le participant reçoit un service efficace et qu'il réalise des progrès.

Un PRPP doit inclure :

le 30 septembre 2013

1. Un résumé ou une brève justification qui appuie l'objectif du PRPP et inclut une référence à la hiérarchie de retour au travail;
2. Les activités spécifiques et des échéanciers clairs;
3. Le coût total prévu pour chacune des activités, avec les dates de début et de fin et la durée prévue (p. ex., 40 heures), y compris une estimation des coûts par exercice financier (du 1^{er} avril au 31 mars) et du coût total du plan;
4. Les objectifs pouvant être atteints à court et à long terme;
5. Les détails sur la formation, les frais de scolarité, le coût des livres, le coût des fournitures scolaires, etc.;
6. Les services nécessaires pour atteindre les objectifs;
7. Les responsabilités du participant, du gestionnaire de cas d'ACC et de l'entrepreneur;
8. Les ressources et d'autres options de financement à la disposition du participant;
9. La coordination des services avec les fournisseurs de services assurés lorsqu'ACC en fait la demande;
10. Les signatures du participant, du spécialiste en réadaptation professionnelle, du gestionnaire de cas d'ACC, du médecin traitant (s'il y a lieu) et du fournisseur de services assurés ou de l'organisme partenaire (le cas échéant).

Préparation à la recherche d'emploi

Aide fournie au participant qui consiste à lui montrer comment rédiger un curriculum vitae et une lettre de candidature ainsi qu'à lui enseigner des techniques de recherche d'emploi pertinentes (accès au marché du travail voilé, techniques d'entrevue, etc.). Il est possible d'accomplir cette activité de façon individuelle ou en groupe, comme un club de recherche d'emploi.

Principes et facteurs

Principes

Le Programme de réadaptation repose sur les principes directeurs suivants :

- les services offerts sont axés sur les besoins de la personne;
- les services offerts font intervenir la famille dans la mesure jugée nécessaire;
- les services offerts s'appuient sur les études, les compétences, la formation et l'expérience du participant;
- les services sont offerts dès que possible sur le plan pratique.

Facteurs

La prestation du programme s'effectue en tenant compte des facteurs suivants :

- la mesure dans laquelle le participant peut s'améliorer;
- le besoin de faire intervenir des membres de la famille;
- l'existence de ressources locales;
- la motivation, l'intérêt et les aptitudes du participant;
- le coût et la durée du plan.

le 30 septembre 2013

Programme de reconditionnement physique/de rétablissement fonctionnel

Programme qui cible une capacité fonctionnelle physique spécifique qui s'est détériorée en raison d'une incapacité ou d'inactivité et qui intègre des activités pour augmenter de façon progressive la force, l'agilité, l'amplitude des mouvements, etc. Il est élaboré et surveillé par un physiothérapeute ou un autre professionnel des soins de santé d'un participant particulier, dure habituellement environ six semaines et intègre un programme d'exercices à domicile pour le participant pendant et après le programme.

Protégé B – Exemples de renseignements de type « Protégé B »

- renseignements sur des affections médicales, psychiatriques ou psychologiques;
- renseignements concernant l'admissibilité aux avantages sociaux ou la détermination des niveaux d'avantages;
- renseignements sur les finances d'une personne, c.-à-d, son revenu, son actif, son passif, sa valeur nette, ses soldes bancaires, ses antécédents financiers ou ses activités financières, ou sa solvabilité;
- recommandations ou évaluations personnelles, références à la personnalité ou évaluations du rendement.

Réadaptation médicale

La réadaptation médicale englobe les soins ou traitements prodigués pour stabiliser et rétablir les fonctions physiques et psychologiques de base de la personne qui présente des problèmes de santé. Les principaux services de réadaptation médicale offerts sont les évaluations médicales et les traitements médicaux, notamment dans les domaines suivants : psychiatrie, physiothérapie, soins infirmiers, traitement des troubles du sommeil, traitement de dépendances, acuponcture et chiropratique.

Réadaptation professionnelle

Tout processus destiné à aider la personne atteinte d'un problème de santé physique ou mentale à se fixer des objectifs professionnels appropriés et à les atteindre, compte tenu de son état de santé, de sa scolarité, de ses compétences et de son expérience sur le marché du travail. L'objectif est d'aider le participant à recouvrer son aptitude professionnelle à exercer un emploi convenable tout en prenant en considération sa scolarité, sa formation ainsi que son expérience.

Réadaptation psychosociale

Interventions psychologiques et sociales visant à aider une personne à regagner son autonomie et à promouvoir son adaptation sociale, comme la formation aux aptitudes de la vie quotidienne, le counseling psychologique (individuel, conjugal, familial ou de groupe), l'ergothérapie, etc.

Régime d'assurance-revenu militaire (RARM)

le 30 septembre 2013

Le RARM fournit au ministère de la Défense nationale et aux Forces canadiennes des services financiers et d'invalidité de longue durée, notamment des services de réadaptation professionnelle, aux militaires et vétérans libérés pour des raisons médicales admissibles, de même qu'à ceux qui sont libérés volontairement, pourvu qu'ils répondent aux critères de « l'invalidité totale » en vertu du RARM. ACC n'offre aucun service de réadaptation professionnelle aux participants qui sont admissibles au programme de réadaptation professionnelle du RARM. ACC peut toutefois offrir des services de réadaptation professionnelle supplémentaires aux participants qui ont achevé le plan de réadaptation professionnelle du RARM, lorsqu'une évaluation des besoins le justifie.

Réseau de prestation des services aux clients

Le plus grand système dans le réseau d'ACC est le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC). Il sert à fournir des avantages aux clients et à assurer des services de gestion de cas pour les soins de santé et la réadaptation. Le RPSC est une plate-forme d'applications intégrées qui se compose d'une application client/serveur en PowerBuilder intégrant des modules J2EE Web de façon à disposer d'une application de gestion de clients de style portail.

Retour graduel au travail/réintégration en emploi

Le plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP) peut comprendre une entente relative au retour graduel/à la réintégration graduelle au travail sur une période pouvant aller jusqu'à six mois qui viserait à augmenter graduellement la capacité d'occuper un emploi à temps plein.

Revenu attribué mensuel

Pour les fins d'ACC, ce montant est calculé pour déterminer les prestations de revenu de remplacement que le participant sera admissible à recevoir. Pour certains vétérans, le revenu attribué mensuel correspond tout simplement à la solde militaire mensuelle du vétéran au moment de sa libération. Ce montant diffère pour les vétérans de la Force de réserve. Le revenu attribué est déterminé par ACC.

Services d'aide pédagogique

Services offerts par un tuteur qualifié qui aidera le participant à comprendre et à atteindre des buts pédagogiques établis.

Services de réadaptation

Tous les services associés à la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle de la personne. Ces services ciblent la réadaptation raisonnable du participant en ce qui a trait à son bon fonctionnement mental et physique, aux activités quotidiennes, à la participation communautaire, aux relations de famille et à l'emploi.

Technologie adaptative

le 30 septembre 2013

Technique qui consiste à utiliser des appareils ou de l'équipement permettant aux employés handicapés de participer le plus pleinement possible au milieu de travail, et qui comprend des articles tels que les logiciels et le matériel de grossissement, de reconnaissance vocale, d'autres appareils de suppléance à la communication et des stations de travail ajustables.

Tests d'aptitudes

Ce type d'évaluation professionnelle mesure un certain nombre d'habiletés importantes du point de vue de la réussite scolaire ou professionnelle. L'évaluation des aptitudes d'un participant est utile dans de nombreuses situations, notamment :

1. pour définir quelques-unes des forces et des faiblesses d'un participant en vue d'appuyer l'évaluation professionnelle, le placement et le recyclage;
2. pour déterminer des options professionnelles et éducatives à examiner, qui tiennent compte des aptitudes d'un participant;
3. pour déterminer si un participant doit perfectionner davantage certaines aptitudes avant d'entreprendre un programme de recyclage ou une profession particulière;
4. pour repérer les participants les plus susceptibles de réussir dans une profession donnée dans le cadre d'un processus de sélection.

Tests de connaissances

Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée mesure les réalisations antérieures d'un participant ou les compétences qu'il a acquises dans le passé, généralement dans des domaines d'études typiques, par exemple les arts du langage, les mathématiques et les sciences. À titre d'exemples, mentionnons l'Épreuve canadienne de rendement pour adultes (ÉCRA), le Wide Range Achievement Test (WRAT) et le Test of Adult Basic Education (TABE).

Tests des intérêts professionnels

Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée comprend des tests qui, en raison de leur contenu axé sur la personnalité, visent à révéler les intérêts professionnels et les préférences professionnelles. Voici des exemples de tests : l'Inventaire canadien d'intérêts professionnels, le système canadien de préférences professionnelles et l'inventaire des intérêts Strong-Campbell (*Strong Campbell Interest Inventory*^{MC}).

Annexes

Annexe 1 Liste des activités d'exploration professionnelle

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Tests de connaissances	Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée mesure les réalisations antérieures d'un participant ou les compétences qu'il a acquises dans le passé, généralement dans des domaines d'études typiques, par exemple les arts du langage, les mathématiques et les sciences.	ÉCRA, TABE et WRAT	Psychologue/ évaluateur agréé de la capacité de travail
Tests des intérêts professionnels	Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée comprend des tests ou des exercices qui visent à révéler les préférences et les intérêts professionnels (non axée sur les compétences).	Inventaire canadien d'intérêts professionnels, système canadien de préférences professionnelles, inventaire des intérêts Strong-Campbell, Inventaire canadien des intérêts liés au travail et <i>Holland Self Directed Search</i> .	SRP Psychologue/ évaluateur agréé de la capacité de travail
Tests d'aptitudes	Ce type d'évaluation professionnelle mesure des habiletés importantes du point de vue de la réussite scolaire ou professionnelle. L'évaluation des aptitudes d'un participant est utile dans de nombreuses situations, notamment : -pour déterminer des options professionnelles et éducatives à examiner, qui tiennent compte des aptitudes d'un participant; - pour déterminer si un participant doit perfectionner davantage certaines aptitudes avant d'entreprendre un programme de recyclage ou une profession particulière; - pour repérer les participants les plus susceptibles de réussir dans une profession donnée dans le cadre d'un processus de sélection.	Batterie générale de tests d'aptitudes (BGTA), le test de compréhension mécanique de Bennett, le Système 2000 et les tests de la batterie Valpar.	Psychologue/ évaluateur agréé de la capacité de travail

le 30 septembre 2013

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Analyse des compétences transférables	Inventaire de l'expérience de travail du participant ainsi que des connaissances et des compétences qu'il a acquises au cours de sa vie professionnelle (y compris son service au sein des Forces canadiennes) et qui peuvent servir à d'autres emplois. Le parcours pédagogique général du participant est aussi un facteur. Il s'agit d'une combinaison de connaissances spécialisées et de compétences générales. L'analyse comprend une évaluation des études et de la formation antérieures, des expériences de travail (rémunéré et bénévole), des intérêts et des passe-temps. L'objectif est de dresser une liste des compétences et connaissances particulières, des capacités physiques et des limitations physiques et mentales qui ont trait à l'emploi et aux caractéristiques personnelles.	Au choix	SRP
Échantillons de travail réels ou simulés	Ces échantillons sont normalement utilisés dans le cadre de l'évaluation professionnelle. Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée comprend la simulation d'une tâche industrielle, d'une opération commerciale ou d'une activité professionnelle pour déterminer les capacités et les habiletés professionnelles que possède le participant pour fonctionner au sein des domaines professionnels correspondants. Il est utilisé pour évaluer les aptitudes professionnelles d'une personne, ses caractéristiques et ses intérêts professionnels.		Evaluateur agréé de la capacité professionnelle (Certified Vocational Evaluator) SRP Ergothérapeute Kinésiologue Psychologue

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Évaluation et reconnaissance de la formation antérieure (ERA)	Évaluation et reconnaissance de la formation antérieure s'entend de l'évaluation des connaissances et des compétences acquises grâce à diverses expériences de vie, notamment les responsabilités professionnelles, les expériences civiques et de bénévolat, la formation militaire et en entreprise, ainsi que l'apprentissage autonome. Grâce à l'évaluation de la formation antérieure, les personnes qui ont reçu une formation à l'extérieur du cadre officiel des salles de classe ont l'occasion de faire évaluer leurs acquis pour obtenir des équivalences pour les fins d'un programme de niveau collégial.	Examens normalisés tels que ceux qui sont administrés par le conseil d'administration d'un collège ou d'une université ou <i>DANTES Subject Standardized Tests Program</i> ; <i>Guides to credit recommendations for civilian and military training programs</i> du <i>American Council on Education (ACE)</i> ; évaluations des programmes de formation locaux par les collèges ou les universités locales; examens de reconnaissance des acquis des campus; évaluation du dossier des compétences acquise dans le cadre de l'apprentissage expérientiel.	Varie – souvent entrepris pas les divers institutions de formation

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Analyse du marché du travail	<p>L'analyse du marché du travail (AMT) sera nécessaire pour étudier les objectifs professionnels et les confirmer ou pour justifier les plans de formation, surtout lorsque ces objectifs ont été identifiés au cours de l'évaluation professionnelle. Le gestionnaire de cas doit d'abord l'autoriser.</p> <p>Le cas échéant, il est préférable de faire le rapport sur l'AMT en collaboration avec le participant. Ce rapport dresse un résumé des informations recueillies et comporte, en principe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>une analyse poussée d'au moins deux objectifs professionnels;</u> • les besoins en matière d'études et de formation, y compris les établissements de formation spécifiques (avec une comparaison des coûts des divers établissements); • la recommandation de l'établissement de formation qui est jugé être le mieux indiqué; • les conditions préalables à remplir ou l'expérience nécessaire requise; • des échelles de salaires; • les exigences physiques; • les méthodes d'embauchage locales (<u>confirmées par 3 employeurs</u>); • la demande aux niveaux local et national; • les pratiques en ce qui concerne l'adaptation des lieux de travail pour les personnes atteintes de 		SRP ou évaluateur agréé de la capacité professionnelle (Certified Vocational Evaluator)

	<p>déficiences dans le milieu industriel (le cas échéant);</p> <ul style="list-style-type: none"> • deux sources d'information différentes (p. ex., Service Canada, Indemnisation des accidentés du travail, gouvernement provincial); • des conclusions comprenant la préconisation d'<u>un</u> choix de profession en particulier. <p><i>Remarque : Dans certains cas, les participants peuvent aider à recueillir certains de ces renseignements, mais ces derniers devront être validés par le SRP.</i></p>		
--	---	--	--

Annexe 2 Liste des évaluations spécialisées

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Évaluation psycho-professionnelle	<p>Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée vise à définir des solutions professionnelles convenables compte tenu des aptitudes du participant, de ses réalisations, de ses intérêts professionnels, des caractéristiques de sa personnalité, de son fonctionnement psychologique général, de ses compétences transférables et de l'information sur le marché du travail. On peut mener ce type d'évaluation lorsqu'il y a peu de renseignements au sujet des options professionnelles convenables ou que l'on songe au recyclage, mais que le potentiel intellectuel du participant lui permettant de parfaire ses études ou de réussir un programme de formation est incertain. Cette évaluation peut aussi faire la lumière sur le fonctionnement psychologique général du participant, afin de déterminer s'il est capable de fonctionner au travail.</p> <p>Ce type d'évaluation est normalement envisagé pour les personnes qui se heurtent à des obstacles liés à la santé mentale.</p>	L'intelligence, la mémoire, le langage, l'attention, la planification, la coordination œil-main et les aptitudes scolaires sont évalués.	Psychologue agréé ayant de l'expérience et de la formation dans ce type d'évaluation
Évaluation psycho-pédagogique	<p>Lorsqu'une personne présente des antécédents liés à des difficultés scolaires, sociales ou comportementales qui nuisent à sa capacité de profiter de l'enseignement, une évaluation exhaustive permet de cerner les facteurs qui contribuent à ces difficultés et de recommander des stratégies et des mesures d'adaptation qui permettront à la personne de réaliser son potentiel. Cette évaluation comporte généralement une évaluation détaillée de l'intelligence, une mesure de</p>	Comprend une batterie de tests, tels que des tests d'aptitudes et des tests d'intérêts, de même que ceux qui sont mentionnés dans la description.	Psychologue agréé ayant de l'expérience et de la formation dans ce type d'évaluation

le 30 septembre 2013

	l'aptitude à la lecture, notamment la compréhension et l'analyse phonologique (dissociation des paroles selon les sons correspondants), la mesure des aptitudes en mathématiques, les processus d'attention et l'état émotionnel.		
--	---	--	--

le 30 septembre 2013

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Évaluation neuro-psychologique	<p>Processus d'évaluation employé par des neuropsychologues pour examiner les compétences intellectuelles, cognitives, sensorielles et psychomotrices du participant ainsi que son état émotif et comportemental. Les méthodes d'évaluation neuropsychologique comprennent l'entrevue, l'anamnèse, les témoignages du patient, de sa famille et de ses amis, des observations en clinique, des observations à d'autres endroits, des tâches cliniques et des tests normalisés.</p> <p>Ces tests sont principalement effectués auprès des personnes ayant subi un traumatisme crânien et qui souffrent d'un trouble mental organique, comme la schizophrénie, ou d'états dépressifs de longue date, dans la mesure où la cognition peut être modifiée. L'évaluation est axée sur la mémoire, l'intelligence, le langage, la coordination motrice et les fonctions exécutives.</p>		Psychologue agréé ayant de l'expérience et de la formation dans ce type d'évaluation
Consultation médicale	Avis du médecin de famille du participant requis pour déterminer si ce dernier se heurte à des obstacles ou limites d'ordre médical.		Médecin Psychiatre
Consultation psychologique	Avis médical requis pour déterminer si le participant se heurte à des obstacles ou limites d'ordre psychologique pouvant limiter sa capacité à mener à bien le programme de réadaptation professionnelle.		Psychologue

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Évaluation des capacités fonctionnelles	<p>Une évaluation des capacités fonctionnelles (ECP) se définit comme une méthode utilisée pour mesurer la capacité d'une personne d'exécuter des tâches significatives de manière sécuritaire et fiable. Une ECP fournit une information objective sur les capacités actuelles d'une personne d'exécuter diverses tâches et activités de la vie quotidienne en lien avec le travail. Ces tâches comprennent notamment des activités comme lever, pousser et tirer des objets, des tâches répétitives avec les membres supérieurs, des tâches qui exigent de la précision, comme la dextérité des doigts, et des tâches qui exigent une tolérance aux positions assise et debout et à la marche. Des mesures normalisées de la constance à l'effort et un compte rendu des symptômes sont compris dans le protocole d'évaluation.</p> <p>En général, le but de l'ECP est de recueillir de l'information au sujet des limites fonctionnelles d'une personne ayant une déficience médicale. De plus, les résultats de l'ECP peuvent servir à déterminer la probabilité que le participant puisse exécuter diverses tâches d'emploi en toute sécurité ou à aider le participant à améliorer son rendement en cernant les déficiences fonctionnelles, de sorte qu'il puisse les résoudre ou les contourner. Cette information peut être utilisée pour élaborer des programmes de traitement et mesurer les progrès accomplis.</p>	ACC s'attend à ce que l'on utilise le processus d'évaluation de deux jours. Les méthodes les plus efficaces et les plus couramment utilisées sont la méthode Isernhagen et la méthode Matheson.	Ergothérapeute autorisé, physiothérapeute ou, dans certaines provinces, un kinésiologue dont la profession est réglementée

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Analyse des exigences physiques	<p>L'analyse des exigences physiques (AEP) est un outil essentiel pour reconnaître l'effort physique requis au travail et pour cerner les risques d'entorses et de foulures. Une AEP examine les exigences du point de vue de la force, de la posture, de la répétition et de la durée pour un emploi ou une tâche en particulier.</p> <p>Cette analyse, qui est effectuée par un ergothérapeute, est davantage axée sur la détermination des exigences fonctionnelles pour un emploi donné. L'AEP porte sur cinq facteurs de risques importants pour les entorses et les foulures : la force, l'environnement de travail, la mobilité, la dextérité et la posture.</p>		Fournisseur de services de réadaptation possédant des connaissances spécialisées/ ergothérapeute
Analyse du lieu de travail	<p>Analyse des aspects physiques et environnementaux d'un emploi donné. Elle aide les employeurs à affecter un travailleur à un emploi qui lui convient ou à trouver des moyens différents d'exercer un emploi, au besoin, afin d'aider une personne souffrant d'une déficience à obtenir un emploi.</p> <p>La première méthode est l'observation directe et pourrait même inclure des enregistrements vidéo du titulaire dans l'exercice de ses fonctions. Il est courant que les analystes de poste utilisent des échelles et d'autres appareils pour recueillir des mesures précises sur le degré de force nécessaire pour accomplir différentes tâches.</p>		Fournisseur de services de réadaptation possédant des connaissances spécialisées

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Évaluation ergonomique	<p>Étude approfondie du poste de travail et du lieu de travail d'un participant et de la manière dont ils influent sur le travailleur dans l'exercice des fonctions liées à son emploi. L'évaluation tient compte des facteurs humains, des exigences liées aux tâches, de l'organisation du poste de travail et des facteurs environnementaux qui doivent être pris en compte afin de concevoir un lieu de travail sûr et productif, et ainsi apparier les tâches d'un poste et un travailleur. L'évaluation fournit des recommandations qui peuvent aider à adapter les tâches ou le poste de travail au travailleur.</p> <p>L'évaluation doit tenir compte des éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quelles parties du corps sont en cause? 2. Les blessures risquent-elles de se produire à un moment précis de la journée/semaine? 3. Le travail du participant doit-il être fait dans une posture contraignante (toute posture qui n'est pas neutre)? 4. La tâche requiert-elle une prise en pince? 5. La tâche exige-t-elle de soulever des objets à partir du sol ou au-dessus des épaules? 6. Discuter avec le participant //l'employeur des mesures prises à ce jour pour régler les problèmes et de leur efficacité, et consigner le fait en dossier. Si ces mesures n'ont pas été efficaces, indiquer pourquoi. 		Ergothérapeute possédant une formation spécialisée dans ce domaine
Évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un	Une évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu (EECGR) est requise lorsque ACC doit déterminer si un participant est atteint d'une invalidité totale et	<p>Le rapport d'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • énumère les 	Fournisseur de services de réadaptation professionnelle ayant acquis des

revenu	<p>permanente et s'il ne peut plus occuper un emploi rémunérateur et convenable. Le but est de déterminer la capacité du participant de gagner un revenu en fonction du caractère convenable d'un emploi donné. L'EECGR tiendra compte des facteurs ayant une incidence sur l'employabilité, comme les perspectives d'emploi pour le participant après une blessure, les compétences et l'expérience, ainsi que de la perte de salaire et l'incidence sur la future possibilité de gagner un revenu. Un emploi convenable présente l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes : 1) il n'entraîne pas de risque pour le rétablissement, la santé ni la sécurité du participant; 2) il est conforme aux compétences, au niveau d'études et à la capacité fonctionnelle exigés par l'emploi; 3) il correspond à l'aptitude du participant du point de vue de son état de santé; 5) il répond aux critères d'ACC relativement à un « emploi rémunérateur et convenable ».</p> <p>Le processus d'EECGR comporte les étapes suivantes en vue de déterminer la capacité d'un participant de gagner un revenu après avoir subi une blessure. On établit une comparaison entre le revenu moyen du participant avant la blessure et le revenu moyen qu'il est en mesure de toucher après la blessure, ainsi qu'entre le montant mensuel pour perte de revenus auquel le vétérinaire est admissible et la capacité du vétérinaire de gagner un revenu après la libération. Dans la plupart des cas, cela équivaut à 75 pour cent de revenu attribué mensuel du vétérinaire (le revenu avant la libération ou le revenu au moment de la blessure). Dans l'estimation de la capacité de gagner un revenu après avoir subi une blessure, l'entrepreneur doit inclure : 1) une preuve médicale; 2) les limites documentées liées à la</p>	<p>documents examinés dans le cadre de l'évaluation;</p> <ul style="list-style-type: none"> • résume brièvement la situation médicale du participant; • résume brièvement le profil scolaire et le profil professionnel du participant; • énumère et analyse les divers emplois possibles; • fournit une analyse des résultats de l'évaluation fondée sur des données probantes; • fournit une justification de l'option proposée; • fournir une indication de la capacité de rémunération par rapport aux renseignements actuels sur le marché du travail; • tient compte de la capacité d'une personne atteinte d'une incapacité totale et permanente (ITP) de gagner un revenu – la capacité de rémunération d'une personne atteinte d'une ITP est inférieure au niveau de rémunération d'un emploi rémunérateur et convenable. <p>La recommandation doit être appuyée par une justification objective expliquant pourquoi il s'agit de l'option privilégiée. Choisir l'une des recommandations suivantes :</p>	connaissances, de l'expertise et de l'expérience dans ce domaine de l'évaluation ou de la supervision de l'évaluation.
--------	---	---	--

	<p>déficience et à la capacité fonctionnelle du participant; 3) une analyse de l'aptitude du participant à exercer les emplois accessibles, compte tenu de son niveau d'études, de ses compétences et de son expérience de travail; 4) une analyse des possibilités de revenu du participant s'il recevait une formation supplémentaire.</p> <p>Les revenus nets moyens qui maximisent les possibilités à long terme sont sélectionnés parmi des emplois convenables et englobent l'évaluation des possibilités de gains du participant selon ses compétences transférables, la prise en compte de toutes les interventions possibles en matière de réadaptation et les possibilités de formation et de recyclage.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procéder avec une EPI complète; 2. Fermer le dossier. 	
--	--	---	--

Outil d'évaluation	Description	Exemples	Titres de compétences
Évaluation professionnelle	<p>Lorsque l'évaluation professionnelle spécialisée ne permet pas de déterminer de manière satisfaisante les capacités et objectifs professionnels du participant, il peut être nécessaire de recourir à l'évaluation professionnelle et à des tests. L'évaluation professionnelle aidera le participant à confirmer que ses choix professionnels sont réalistes et que ses objectifs sont atteignables, et aidera un participant indécis à explorer des options réalistes.</p> <p>Cette évaluation doit comprendre une ACT et une AMT, de même que des tests des intérêts professionnels, de connaissances et d'aptitudes. Elle peut également comprendre des tests d'intelligence et des tests de personnalité.</p>		<p>Évaluateur agréés de la capacité professionnelle (C.V.E.)</p> <p>Psychologue</p> <p>SRP ayant acquis des connaissances, de l'expertise ou de l'expérience dans ce domaine</p>
Autres évaluations spéciales	Autres évaluations ponctuelles Toute évaluation requise qui n'est pas énumérée dans les modalités de paiement.	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation de la conduite automobile; - Évaluation neuro-psychologique; - Évaluation et reconnaissance de la formation antérieure; - Évaluation de la situation; - Conditionnement au travail. -Consultation médicale -Consultation psychologique 	En fonction du rapport exigé et suivant l'approbation du chargé de projet

le 30 septembre 2013

Annexe 3 Description détaillée des rapports de gestion de programme

Nom du rapport : Rapport d'aiguillage	Nombre total de participants aiguillés et adhésion aux standards de communication liés aux aiguillages.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
aiguillage électronique	Nombre de participants aiguillés électroniquement
Aiguillage – information à l'appui	Nombre et proportion des participants pour qui l'information à l'appui a été envoyée à l'entrepreneur
Norme – information à l'appui	Nombre et proportion des aiguillages pour lesquels l'information à l'appui a été envoyée par dans les 3 jours suivant l'aiguillage.
Aiguillage complet	Nombre d'aiguillages complets reçues par l'entrepreneur
Temps de délai moyen (en jours)	Temps de délais moyen, en jours, entre la date de l'envoi électronique de l'aiguillage par ACC et la réception, par l'entrepreneur, des renseignements à l'appui.
Contact initié	Nombre et pourcentage des participants aiguillés pour qui un contact a été initié.
Standard- contact initié	Pourcentage de participant aiguillé pour lequel le contact a été initié dans les 3 jours suivant l'aiguillage complet.
Contact effectué	Nombre et pourcentage des participants aiguillés avec qui un contact a été fait.
Standard- contact effectué	# de participants aiguillés pour qui un contact a été fait en 3 jours.

Nom du rapport : Rapport d'EA et d'EPI	Nombre total de participants ayant été aiguillés pour une évaluation à l'admission (EA) et nombre total de participants ayant été aiguillés pour une évaluation professionnelle initiale (EPI), par province.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Participants aiguillés pour une EA	Nombre de participants aiguillés pour une évaluation à l'admission (EA).
Participants aiguillés pour une EPI	Nombre de participants aiguillés pour une évaluation professionnelle initiale (EPI).
Participants uniques aiguillés pour une EA	Nombre de participants uniques aiguillés pour une EA.

le 30 septembre 2013

Participants uniques aiguillés pour une EPI	Nombre de participants uniques aiguillés pour une EPI.
---	--

Nom du rapport : Rapport sur le profil de la clientèle	Nombre total de participants par identificateur démographique ou autres identificateurs uniques.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Vétéran	Nombre de participants identifiés comme étant des vétérans.
Conjoint	Nombre de participants identifiés comme étant des conjoints.
Survivant	Nombre de participants identifiés comme étant des survivants.
Tranche d'âge	Nombre de participants uniques identifiés comme appartenant à l'une des tranches d'âge suivantes : moins de 25 ans, de 25 à 34 ans, de 35 à 44 ans, de 45 à 54 ans, de 55 à 64 ans ou plus de 65 ans.
Sexe	Nombre de participants identifiés comme étant de sexe masculin et nombre de participantes identifiées comme étant de sexe féminin.
Autre utilisation du programme (achevé)	Nombre de participants ayant déjà reçu des services de réadaptation professionnelle auprès d'autres sources, par type (p. ex., RARM, PPIRPC, accidentés du travail, assurance-emploi, autre).
Autre utilisation du programme (en cours)	Nombre de participants recevant actuellement des services de réadaptation professionnelle auprès d'autres sources, par type (p. ex., RARM, PPIRPC, accidentés du travail, assurance-emploi, autre).
Incapacité totale et permanente (ITP)	Nombre de participants identifiés par ACC comme satisfaisant aux critères relatifs à l'incapacité totale et permanente (ITP).

Nom du rapport : Service	Nombre total de participants ayant reçu/achevé un service particulier par type de service et par province.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments	
Participants aiguillés	Nombre de participants aiguillés au cours de la période visée.
Évaluation d'accueil	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation d'accueil.

le 30 septembre 2013

Évaluation professionnelle initiale	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation professionnelle initiale.
Analyse des compétences transférables	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une analyse des compétences transférables.
Évaluation psycho-professionnelle	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation psychoprofessionnelle.
Tests de connaissances	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un test des connaissances.
Tests d'aptitudes	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un test d'aptitudes.
Tests des intérêts professionnels	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un test des intérêts professionnels.
Évaluation psycho-pédagogique	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation psychopédagogique.
Analyse du marché du travail	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une analyse du marché du travail effectuée en leur nom.
Évaluation des capacités fonctionnelles	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation des capacités fonctionnelles.
Analyse des exigences physiques	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une analyse des exigences physiques effectuée en leur nom.
Analyse du lieu de travail	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une analyse du lieu de travail effectuée en leur nom.
Évaluation ergonomique	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation ergonomique effectuée en leur nom.
Évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu.
Évaluation professionnelle	Nombre de participants ayant fait l'objet d'une évaluation professionnelle.
Autre évaluations spéciales	Nombre de participants ayant fait l'objet d'autres évaluations spéciales –doit être accompagné d'une comptabilisation.
Consultation – participants	Nombre de participants pour qui des heures de consultation ont été prévues.
Consultation – heures	Nombre et moyenne d'heures de consultation prévues.
Consultations médicales	Nombre de participants pour qui des consultations médicales ont été requises.
Consultations psychologiques	Nombre de participants pour qui des consultations psychologiques ont été requises.
RSEP	Nombre de participants pour qui un RSEP a été remis.
PRPP	Nombre de participants pour qui un PRPP a été élaboré.
PRPP révisé	Nombre de participants dont le PRPP a été révisé et moyenne par participants.
Formulaire de fermeture	Nombre de participants pour qui un formulaire de fermeture a été rempli.
Rapport de fermeture	Nombre de participants pour qui un rapport de fermeture a été complété

le 30 septembre 2013

Nom du rapport : Rapports remis concernant des évaluations multiples	Nombre total de participants ayant achevé de multiples activités d'exploration professionnelle ou ayant fait l'objet de multiples évaluations spécialisées ou évaluations spéciales, et nombre moyen d'évaluations effectuées par participant.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Activités d'exploration professionnelle (voir l'annexe 1)	<p>Nombre de participants pour qui de multiples activités d'exploration professionnelle ont été effectuées, lesquelles sont ventilées comme suit :</p> <p>Nombre de participants pour qui 1 activité d'exploration professionnelle a été effectuée.</p> <p>Nombre de participants pour qui 2 activités d'exploration professionnelle ont été effectuées.</p> <p>Nombre de participants pour qui 3 activités d'exploration professionnelle ont été effectuées.</p> <p>Nombre de participants pour qui 4 activités d'exploration professionnelle ont été effectuées.</p> <p>Nombre de participants pour qui 5 activités d'exploration professionnelle ou plus ont été effectuées.</p> <p>Moyenne par participants</p>
Évaluations spécialisées (voir l'annexe 2)	<p>Nombre de participants ayant fait l'objet de multiples évaluations spécialisées, lesquelles sont ventilées comme suit :</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 1 évaluation spécialisée.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 2 évaluations spécialisées.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 3 évaluations spécialisées.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 4 évaluations spécialisées.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 5 évaluations spécialisées ou plus.</p> <p>Moyenne par participants</p>
Autres évaluations spéciales	<p>Nombre de participants ayant fait l'objet de multiples autres évaluations spéciales, lesquelles sont ventilées comme suit :</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 1 autre évaluation spécialisée.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 2 autres évaluations spéciales.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 3 autres évaluations spéciales.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 4 autres évaluations spéciales.</p> <p>Nombre de participants ayant fait l'objet de 5 autres évaluations spéciales ou plus.</p> <p>Moyenne par participants</p>
Activités d'exploration professionnelle et évaluations spécialisées combinées	<p>Nombre de participants ayant fait l'objet de multiples évaluations spécialisées, pour qui des activités d'exploration professionnelle ont été effectuées et ayant fait l'objet d'autres évaluations spéciales, lesquelles sont ventilées comme suit :</p> <p>Nombre de participants pour qui 1 activité d'exploration professionnelle a été effectuée ou ayant fait l'objet d'évaluations spécialisées ou d'autres évaluations spéciales (ou les trois).</p> <p>Nombre de participants pour qui 2 activités d'exploration professionnelle ont été effectuées ou ayant fait l'objet d'évaluations spécialisées ou d'autres évaluations spéciales (ou les trois).</p>

le 30 septembre 2013

	<p>Nombre de participants pour qui 3 activités d'exploration professionnelle ont été effectuées ou ayant fait l'objet d'évaluations spécialisées ou d'autres évaluations spéciales (ou les trois).</p> <p>Nombre de participants pour qui 4 activités d'exploration professionnelles ont été effectuées ou ayant fait l'objet d'évaluations spécialisées ou d'autres évaluations spéciales (ou les trois).</p> <p>Nombre de participants pour qui 5 activités d'explorations professionnelles ou plus ont été effectuées ou ayant fait l'objet d'évaluations spécialisées ou d'autres évaluations spéciales (ou les trois).</p> <p>Moyenne par participants.</p>
--	--

le 30 septembre 2013

Nom du rapport : Rapport sur la phase d'activité du participant	Nombre total de participants qui en sont à une phase particulière .
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Participants actuels	Nombre de participants actuels ayant été aiguillés ou recevant des services.
Phase de l'aiguillage	Nombre de participants ayant été aiguillés mais pour qui aucun rapport d'évaluation à l'admission ou rapport d'évaluation professionnelle initiale n'a été remis.
Évaluation en cours	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase d'évaluation (rapport d'EA ou rapport d'EPI a été remis, mais un PRPP n'a pas encore été remis).
PRPP en cours	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase d'évaluation et pour qui un PRPP a été remis mais n'a pas été approuvé.
Plan de réadaptation professionnelle en place	Nombre de participants pour qui un PRPP a été remis et approuvé par ACC.
Activités liées à l'employabilité	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase des activités liées à l'employabilité.
Préparation à la recherche d'emploi	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase de préparation à la recherche d'emploi.
Aide et support au placement en emploi	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase d'aide et support au placement en emploi.
Recherche active d'emploi	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase de recherche active d'emploi.
Retour graduel au travail/ réintégration en emploi	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase de retour au travail graduel/réintégration en emploi.
Suivi	Nombre de participants qui en sont actuellement à la phase de suivi.
Rapport de fermeture du plan	Nombre de participants dont le rapport de fermeture est en cours d'élaboration.

le 30 septembre 2013

Nom du rapport : Délai d'exécution pour le RSEP	Temps écoulé entre la réception de l'aiguillage complet et la remise du Rapport sommaire d'évaluation professionnelle (RSEP) conformément à la norme.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de RSEP	Nombre de RSEP remis à ACC.
Délai d'au plus 75 jours	Au cours de la période visée, nombre de RSEP remis dans un délai d'au plus 75 jours civils à compter de la date de réception de la trousse d'aiguillage complète de la part d'ACC.
Délai de plus de 75 jours	Au cours de la période visée, nombre de RSEP remis dans un délai de plus de 75 jours civils à compter de la date de réception de la trousse d'aiguillage complète de la part d'ACC.
Nombre moyen de jours	Au cours de la période visée, nombre moyen de jours requis entre la date de l'aiguillage et la date où les RSEP ont été remis.
Pourcentage des rapports remis dans un délai d'au plus 75 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des RSEP remis dans un délai d'au plus 75 jours civils.
Pourcentage des rapports remis dans un délai de plus de 75 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des RSEP remis dans un délai de plus de 75 jours.
Nombre de jour dépassant la cible	Les étendues à être déterminées.

Nom du rapport : Délai d'exécution pour la remise du rapport d'EA	Temps écoulé entre la réception de l'aiguillage complet et la remise du rapport d'évaluation d'accueil (EA) conformément à la norme.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre d'EA	Nombre d'EA demandées par ACC.
Nombre d'EA achevées	Nombre de rapports d'EA remis à ACC.
Nombre de rapports remis dans un délai d'au plus 30 jours	Au cours de la période visée, nombre de rapport d'EA remis dans un délai d'au plus 30 jours civils à compter de la réception de la trousse d'aiguillage complète du participant.
Nombre de rapports remis dans un délai de plus de 30 jours	Au cours de la période visée, nombre de rapports d'EA remis dans un délai de plus de 30 jours civils à compter de la réception de la trousse d'aiguillage complète du participant.

le 30 septembre 2013

Nombre moyen de jours	Au cours de la période visée, nombre moyen de jours requis entre la date de l'aiguillage et la date où les rapports d'EA ont été remis.
Pourcentage des rapports remis dans un délai d'au plus 30 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des rapports d'EA remis dans un délai d'au plus 30 jours civils.
Pourcentage des rapports remis dans un délai de plus de 30 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des rapports d'EA remis dans un délai de plus de 30 jours civils.
Nombre de jour dépassant la cible	Les étendues à être déterminées.

Nom du rapport : Délai d'exécution pour la remise du rapport d'EPI	Temps écoulé entre la réception de l'aiguillage complet et la remise du rapport d'évaluation professionnelle initiale (EPI) à ACC conformément à la norme.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre d'EPI	Nombre d'EPI demandées par ACC.
Nombre d'EPI achevées	Nombre de rapports d'EPI remis à ACC.
Dans un délai d'au plus 30 jours	Au cours de la période visée, nombre d'ébauches de rapport d'EPI remises dans un délai d'au plus 30 jours civils à compter de la réception de la trousse d'aiguillage complète de la part d'ACC.
Dans un délai de plus de 30 jours	Au cours de la période visée, nombre d'ébauches de rapport d'EPI remises dans un délai de plus de 30 jours civils à compter de la réception de la trousse d'aiguillage complète de la part d'ACC.
Nombre moyen de jours	Au cours de la période visée, nombre moyen de jours requis entre la date de réception de la trousse d'aiguillage complète et la date où les rapports d'EPI ont été remis.
Pourcentage des ébauches remises dans un délai d'au plus 30 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des ébauches de rapport d'EPI remises dans un délai d'au plus 30 jours civils.
Pourcentage des ébauches remises dans un délai de plus de 30 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des ébauches de rapport d'EPI remises dans un délai de plus de 30 jours civils.

Nom du rapport : Temps de réponse pour l'achèvement du PRPP et PRPP révisé	Temps écoulé entre la demande de service prévu dans le PRPP et la date où ce dernier a été remis conformément à la norme.
--	---

le 30 septembre 2013

Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre d'ébauches de PRPP/PRPP révisé demandées	Nombre d'ébauches de PRPP/PRPP révisé demandés au cours de la période visée (nombre total dans un délai d'au plus 30 jours civils et dans un délai de plus de 30 jours civils).
Nombre de participants dont l'ébauche de PRPP/PRPP révisé a été remise	Nombre de participants dont l'ébauche de PRPP/PRPP révisé a été achevée (nombre total dans un délai d'au plus 30 jours civils et dans un délai de plus de 30 jours civils).
Nombre moyen de jours	Au cours de la période visée, nombre moyen de jours requis entre la date de réception de la demande de service et la date où l'ébauche de PRPP/PRPP révisé a été remise.
Nombre d'ébauches remises dans un délai d'au plus 30 jours	Au cours de la période visée, nombre d'ébauches de PRPP/PRPP révisé remises dans un délai d'au plus 30 jours civils à compter de la date où le PRPP/PRPP révisé a été demandé.
Pourcentage des ébauches remises dans un délai d'au plus 30 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des ébauches de PRPP/PRPP révisé remises dans un délai d'au plus 30 jours à compter de la date où la demande de service prévu dans le PRPP/PRPP révisé a été reçue.
Nombre d'ébauches remises dans un délai de 31 à 60 jours	Au cours de la période visée, nombre d'ébauches de PRPP/PRPP révisé remises dans un délai de 31 à 60 jours civils à compter de la date d'acceptation de la demande de service.
Pourcentage des ébauches remises dans un délai de 31 à 60 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des ébauches remises dans un délai de 31 à 60 jours à compter de la date d'acceptation de la demande de service.
Nombre d'ébauches remises dans un délai de 61 à 90 jours	Au cours de la période visée, nombre d'ébauches de PRPP/PRPP révisé remises dans un délai de 61 à 90 jours civils à compter de la date d'acceptation de la demande de service.
Pourcentage des ébauches remises dans un délai de 61 à 90 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des ébauches de PRPP/PRPP révisé remises dans un délai de 61 à 90 jours civils à compter de la date d'acceptation de la demande de service.
Nombre d'ébauches remises dans un délai de plus de 91 jours	Au cours de la période visée, nombre d'ébauches de PRPP/PRPP révisé remises dans un délai de plus de 91 jours civils à compter de la date d'acceptation de la demande de service.
Pourcentage des ébauches remises dans un délai de plus de 91 jours	Au cours de la période visée, pourcentage des ébauches de PRPP/PRPP révisé remises dans un délai de plus de 91 jours civils.

Nom du rapport : Rapport sur la durée du service	Le nombre moyen de jours consacrés à la réception du service de l'entrepreneur.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.

le 30 septembre 2013

Éléments du rapport	
Nombre de participants dont le cas est fermé	Nombre de rapports et de formulaires de fermeture remplis au cours de la période visée.
Nombre de formulaires de fermeture	Nombre de formulaires de fermeture remis au cours de la période visée.
Nombre moyen de jours – formulaires de fermeture	Au cours de la période visée, nombre moyen de jours requis entre la date de réception de la trousse d'aiguillage complète et la date de présentation des formulaires de fermeture.
Nombre de rapports de fermeture	Nombre de rapports de fermeture remis au cours de la période visée.
Nombre moyen de jours – rapports de fermeture	Au cours de la période visée, nombre moyen de jours requis entre la date de réception de la trousse d'aiguillage complète et la date de présentation des rapports de fermeture.
Pourcentage de PRPP achevés	Au cours de la période visée, pourcentage des rapports de fermeture remis indiquant qu'un PRPP a été achevé.
PRPP achevé	Nombre moyen de jours requis entre la date de réception de la trousse d'aiguillage complète et la date de remise des rapports de fermeture indiquant que le participant a achevé son PRPP.
PRPP non achevé	Nombre moyen de jours requis entre la date de réception de la trousse d'aiguillage complète et la date de remise des rapports de fermeture indiquant que le participant n'a PAS achevé son PRPP.
Nombre de PRPP achevés	Nombre de rapports de fermetures remis indiquant que le PRPP a été achevé.

Nom du rapport : Rapport sur la durée de la phase	Nombre moyen de jours consacrés à chaque phase.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de participants dont le cas a été fermé	Nombre de rapports de fermeture ou de formulaires de fermeture remplis au cours de la période visée.
Évaluation	Nombre moyen de jours civils que les participants pour qui un formulaire ou un rapport de fermeture a été remis ont consacré à la phase d'évaluation du programme. Le nombre de jours est calculé en fonction de la date de l'aiguillage et de la date où le PRPP a été remis.
Activités liées à l'employabilité	Nombre moyen de jours civils que les participants pour qui un rapport de fermeture a été remis ont consacré à la phase des activités liées à l'employabilité du programme. Le nombre de jours est calculé en fonction de la date de début et de la date de fin de la phase.
Préparation à la recherche d'emploi	Nombre moyen de jours civils que les participants pour qui un rapport de fermeture a été remis ont consacré à la phase de préparation à la recherche d'emploi du programme. Le nombre de jours est calculé en fonction de la date de début et de la date de fin de la phase.
Aide et support au placement en emploi	Nombre moyen de jours civils que les participants pour qui un rapport de fermeture a été remis ont consacré à la phase d'aide et support au

le 30 septembre 2013

	placement en emploi du programme. Le nombre de jours est calculé en fonction de la date de début et de la date de fin de la phase.
Recherche active d'emploi	Nombre moyen de jours civils que les participants pour qui un rapport de fermeture a été remis ont consacré à la phase de recherche active d'emploi du programme. Le nombre de jours est calculé en fonction de la date de début et de la date de fin de la phase.
Retour graduel au travail /réintégration en emploi	Nombre moyen de jours civils que les participants pour qui un rapport de fermeture a été remis ont consacré à la phase de retour graduel au travail /réintégration en emploi du programme. Le nombre de jours est calculé en fonction de la date de début et de la date de fin de la phase.
Suivi	Nombre moyen de jours civils que les participants pour qui un rapport de fermeture a été remis ont consacré à la phase de suivi du programme. Le nombre de jours est calculé en fonction de la date de début et de la date de fin de la phase.

Nom du rapport : Rapport sur l'employabilité du participant	Le nombre de participants ayant un PRPP (achevé/non achevé); le nombre de participants occupant un emploi et le nombre de participants aptes au travail.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de rapports et formulaire de fermeture remis	Nombre de rapports et formulaire de fermeture remis au cours de la période visée.
Nombre de participants occupant un emploi, dans l'ensemble	Selon le rapport et formulaire de fermeture, nombre de participants occupant un emploi au moment de la fermeture du cas, selon la ventilation suivante des types de travail : à temps plein, à temps partiel, bénévolat, saisonnier et autonome.
Nombre de participants aptes au travail	Nombre de participants sans emploi au moment de la fermeture du cas mais qui sont considérés comme aptes au travail.
Catégories de la Classification nationale des professions	Nombre de participants ayant trouvé du travail par catégorie de la Classification nationale des professions (1 à 9).
Nombre de participants ayant achevé un PRPP et occupant un emploi	Selon le rapport/formulaire de fermeture, nombre de participants ayant achevé un PRPP et occupant un emploi au moment de la fermeture du cas, selon la ventilation suivante des types de travail : à temps plein, à temps partiel, bénévolat, saisonnier et autonome.
Nombre de participants ayant achevé un PRPP et étant aptes au travail	Selon le rapport/formulaire de fermeture, nombre de participants ayant achevé un PRPP et étant sans emploi au moment de la fermeture du cas mais qui sont considérés comme aptes au travail.
Nombre de participants n'ayant pas achevé de PRPP	Selon le rapport/formulaire de fermeture, nombre de participants pour qui un PRPP avait été approuvé, mais qui ne l'ont pas achevé.
Nombre de participants occupant un emploi sans avoir achevé de PRPP	Selon le rapport/formulaire de fermeture, nombre de participants pour qui un PRPP avaient été élaboré et approuvé, qui ne l'ont pas achevé mais qui occupaient un emploi au moment de la fermeture du cas selon la ventilation

le 30 septembre 2013

	suivante des types de travail : à temps plein, à temps partiel, bénévole, saisonnier et autonome.
Nombre de participants aptes au travail n'ayant pas achevé de PRPP	Selon le rapport/formulaire de fermeture, nombre de participants pour qui un PRPP avait été élaboré et approuvé, qui ne l'ont pas achevé et qui étaient sans emploi au moment de la fermeture du cas mais qui étaient aptes au travail.
Nombre de participants occupant un emploi militaire	Nombre de participants pour qui un rapport/formulaire de fermeture a été rempli et qui retourne au service militaire.

Nom du rapport : Rapport sur les PRPP non achevés	Selon le rapport de fermeture, nombre de participants pour qui un PRPP avait été approuvé, mais qui ne l'ont pas achevé; nombre de PRPP non achevés et ventilés selon le motif.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de rapports de fermeture remis	Nombre de rapports de fermeture remis au cours de la période visée.
Nombre de PRPP non achevés	Nombre de participants pour qui un PRPP avait été approuvé, mais qui ne l'ont pas achevé.
Motif – le participant a trouvé un emploi	Nombre de participants qui travaillaient au moment de la fermeture du plan, même si le PRPP n'a pas été achevé.
Motif – le participant s'est retiré du programme	Nombre de participants qui n'ont pas achevé leur PRPP pour le motif suivant : le participant s'est retiré du programme.
Motif – ACC a annulé le plan	Nombre de participants qui n'ont pas achevé leur PRPP pour le motif suivant : ACC a annulé le plan.
Motif – l'état de santé du participant s'est détérioré	Nombre de participants qui n'ont pas achevé leur PRPP pour le motif suivant : l'état de santé du participant s'est détérioré.
Motif – le participant est décédé	Nombre de participants qui n'ont pas achevé leur PRPP pour le motif suivant : le participant est décédé.
Raison – autre	Nombre de participants qui n'ont pas achevé leur PRPP pour le motif suivant : autre

Nom du rapport : Rapport sur l'objectif d'emploi	Nombre de participants ayant atteint leur objectif d'emploi, tel qu'il est établi dans leur PRPP.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Total	Nombre de participants dont le rapport de fermeture a été remis.

le 30 septembre 2013

Nombre et pourcentage de participants ayant atteint leur objectif	Nombre et pourcentage de participants ayant atteint leur objectif professionnel, tel qu'il est établi dans leur PRPP (comparaison entre la situation d'emploi recommandée dans le PRPP et la situation d'emploi dont il est fait état dans le rapport de fermeture).
Nombre et pourcentage de participants n'ayant PAS atteint leur objectif selon le motif	Nombre et pourcentage de participants n'ayant PAS atteint leur objectif professionnel, tel qu'il est établi dans leur PRPP (comparaison entre la situation d'emploi recommandée dans le PRPP et la situation d'emploi dont il est fait état dans le rapport de fermeture).
Nombre de participants occupant un emploi à temps plein	Nombre de participants occupant un emploi à temps plein parmi ceux pour qui un rapport de fermeture a été rempli, pour chacune des catégories de situation d'emploi mentionnées pour l'objectif professionnel établi dans le PRPP.
Nombre de participants occupant un emploi à temps partiel	Nombre de participants occupant un emploi à temps partiel parmi ceux pour qui un rapport de fermeture a été rempli, pour chacune des catégories de situation d'emploi mentionnées pour l'objectif professionnel établi dans le PRPP.
Nombre de participants occupant un emploi bénévole	Nombre de participants occupant un emploi bénévole parmi ceux pour qui un rapport de fermeture a été rempli, pour chacune des catégories de situation d'emploi mentionnées pour l'objectif professionnel établi dans le PRPP.
Nombre de participants occupant un emploi saisonnier	Nombre de participants occupant un emploi saisonnier parmi ceux pour qui un rapport de fermeture a été rempli, pour chacune des catégories de situation d'emploi mentionnées pour l'objectif professionnel établi dans le PRPP.
Nombre de participants occupant un emploi autonome	Nombre de participants occupant un emploi autonome parmi ceux pour qui un rapport de fermeture a été rempli, pour chacune des catégories de situation d'emploi mentionnées pour l'objectif professionnel établi dans le PRPP.
Nombre de participants occupant un autre type d'emploi	Nombre de participants occupant un autre type d'emploi parmi ceux pour qui un rapport de fermeture a été rempli, pour chacune des catégories de situation d'emploi mentionnées pour l'objectif professionnel établi dans le PRPP.

		Objectif du PRPP						
Situation d'emploi à la fermeture	Exemple	À temps plein	À temps partiel	Bénévole	Saisonnier	Autonome	Autre	Total
	À temps plein							
	À temps partiel							
	Bénévole							
	Saisonnier							
	Autonome							
	Autre							

le 30 septembre 2013

Remarque : Un tableau pour chaque province selon la fréquence mentionnée plus haut.

Nom du rapport : Rapport sur la formation offerte aux participants – approuvée	Nombre total de participants pour qui un programme de formation a été approuvé dans le cadre de leur PRPP, par type de formation offerte.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de participants inscrits à une formation	Nombre de participants inscrits à un ou plusieurs programmes de formation.
Nombre de participants inscrits par type de formation	Nombre de participants actuellement inscrits à un programme de formation par type de formation offerte : cours universitaires, diplôme collégial, perfectionnement (formation générale), certificat/licence, formation axée sur les compétences, programme d'apprentissage, cours à court terme.
À l'extérieur du Canada	Nombre total de participants inscrits à un programme de formation offert à l'extérieur du Canada.

Inscrits	Cours universitaires	Diplôme collégial	Amenorcer les cours secondaires, p. ex., compléter la formation générale	Certificat/licence	Formation axée sur les compétences	Programme d'apprentissage	Cours à court terme, p. ex., ordinateurs, administration des affaires	Total	À l'extérieur du Canada
Oui									
Non									
S.O.									
Total									

le 30 septembre 2013

Nom du rapport : Rapport sur la formation offerte aux participants – terminée	Nombre total de participants ayant terminé leur formation par type de formation offerte.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de participants ayant terminé la formation	Nombre de participants inscrits ayant terminé avec succès un programme de formation.
Pourcentage des participants ayant terminé la formation	Pourcentage des participants inscrits ayant terminé avec succès un programme de formation.
Nombre de participants par type de formation	Nombre de participants ayant terminé la formation, par type de formation offerte : cours universitaires, diplôme collégial, perfectionnement (formation générale), certificat/licence, formation axée sur les compétences, programme d'apprentissage, cours à court terme.

Nom du rapport : Revenu mensuel au moment de la fermeture	Revenu mensuel gagné par rapport au revenu attribué mensuel.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre total de rapports de fermeture	Nombre de rapports de fermeture soumis au cours de la période visée.
Emploi rémunérateur et convenable	Nombre de participants dont l'objectif professionnel est d'occuper un emploi rémunérateur et convenable.
Employabilité accrue mais non au niveau d'un emploi rémunérateur et convenable	Nombre de participants dont l'objectif professionnel est d'accroître leur employabilité mais à un taux de rémunération inférieur à celui d'un emploi rémunérateur et convenable.
Nombre de participants occupant un emploi	Nombre de participants qui occupaient un emploi à la fermeture du cas.
Pourcentage des participants occupant un emploi	Pourcentage des participants qui occupaient un emploi à la fermeture du cas.
Diminution de salaire	Nombre de participants parmi ceux qui occupaient un emploi à la fermeture du cas dont le salaire brut prévu représentait moins de 66 2/3 % de leur revenu attribué.
Salaire égal ou augmentation de salaire	Nombre de participants parmi ceux qui occupaient un emploi à la fermeture du cas dont le salaire brut prévu était égal ou supérieur à 66 2/3 % de leur revenu attribué.
Pourcentage – diminution de salaire	Pourcentage de participants parmi ceux qui occupaient un emploi à la fermeture du cas dont le salaire brut prévu représentait moins de 66 2/3 % de leur revenu attribué.

le 30 septembre 2013

Pourcentage – salaire égal ou augmentation de salaire	Pourcentage de participants parmi ceux qui occupaient un emploi à la fermeture du cas dont le salaire brut prévu était égal ou supérieur à 66 2/3 % de leur revenu attribué.
---	--

le 30 septembre 2013

Nom du rapport : Rapport sur les dépenses liées à la formation	Coût total des dépenses liées à la formation approuvée par élément.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Frais de scolarité	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais de scolarité ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées aux frais de scolarité qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées aux frais de scolarité qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Coût des livres	Nombre de participants pour qui les dépenses liées au coût des livres ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées au coût des livres qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées au coût des livres qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Coût des fournitures scolaires	Nombre de participants pour qui les dépenses liées au coût des fournitures scolaires ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées au coût des fournitures scolaires qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées au coût des fournitures scolaires qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Frais d'accès Internet	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais d'accès Internet ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées aux frais d'accès Internet qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées aux frais d'accès Internet qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Autres frais (p. ex, droits d'examen et de permis)	Nombre de participants pour qui d'autres frais ont été approuvés au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées aux autres frais qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées aux autres frais qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base	Nombre de participants pour qui les dépenses liées au coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées au coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées au coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Rémunération d'un tuteur	Nombre de participants pour qui les dépenses liées à la rémunération d'un tuteur ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées à la rémunération d'un tuteur qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées à la rémunération d'un tuteur qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Frais de déplacement pour se rendre à l'établissement	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir ont été approuvées au cours

le 30 septembre 2013

d'enseignement et en revenir	de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées aux frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées aux frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Droits de permis de stationnement	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux droits de permis de stationnement ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées aux droits de permis de stationnement qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées aux droits de permis de stationnement qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Frais de déplacement des navetteurs non quotidiens	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais de déplacement des navetteurs non quotidiens ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses liées aux frais de déplacement des navetteurs non quotidiens qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses liées aux frais de déplacement des navetteurs non quotidiens qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Frais de garde additionnels des personnes à charge	Nombre de participants pour qui les dépenses additionnelles liées aux frais de garde des personnes à charge ont été approuvées au cours de la période visée. Estimation du coût total des dépenses additionnelles liées aux frais de garde des personnes à charge qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée. Estimation du coût moyen des dépenses additionnelles liées aux frais de garde des personnes à charge qui ont été approuvées (engagées) au cours de la période visée.
Coûts excédent le montant maximal	Montant total des dépenses liées aux exécutifs les coûts pour chaque éléments.

Nom du rapport : Satisfaction des participants	Résumé des résultats du sondage sur la satisfaction des participants, selon les participants qui ont achevé leur PRPP et ceux qui ne l'ont pas achevé.
Période visée	Fréquence : semestrielle Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de répondants au sondage – PRPP	Nombre de répondants qui avaient un PRPP.
Nombre de répondants au sondage – sans PRPP	Nombre de répondants qui n'avaient pas de PRPP.
Analyse quantitative	Nombre total de réponses à chaque question, en indiquant les résultats par niveau d'accord : Entièrement en désaccord, En désaccord, Neutre, D'accord, Entièrement d'accord, Je ne sais pas, Sans objet*.
Analyse qualitative	Liste des réponses ventilées par thème (rapidité d'exécution, qualité du service, efficacité, etc.).

- Analyse complémentaire qui sera déterminée au cours de la période de mise en œuvre, une fois que l'outil de sondage final aura été élaboré.

le 30 septembre 2013

Nom du rapport : Rapport sur les dépenses totales liées à la formation payées par l'entrepreneur	Coût total payé par l'entrepreneur pour chaque élément des dépenses liées à la formation.
Période visée	Fréquence : mensuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Frais de scolarité	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais de scolarité ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées aux frais de scolarité qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées aux frais de scolarité qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Coût des livres	Nombre de participants pour qui les dépenses liées au coût des livres ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées au coût des livres qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées au coût des livres qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Coût des fournitures scolaires	Nombre de participants pour qui les dépenses liées au coût des fournitures scolaires ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées au coût des fournitures scolaires qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées au coût des fournitures scolaires qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Frais d'accès Internet	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais d'accès Internet ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées aux frais d'accès Internet qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées aux frais d'accès Internet qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Autres frais (p. ex, droits d'examen et de permis)	Nombre de participants pour qui les dépenses liées à d'autres frais ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées à d'autres frais qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées à d'autres frais qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base	Nombre de participants pour qui les dépenses liées au coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées au coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées au coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Rémunération d'un tuteur	Nombre de participants pour qui les dépenses liées à la rémunération d'un tuteur ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées à la rémunération d'un tuteur qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées à la rémunération d'un tuteur qui ont été remboursées au cours de la période visée.

le 30 septembre 2013

Frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais de déplacement pour se rendre à l'établissement et en revenir ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées aux frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées aux frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Droits de permis de stationnement	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux droits de permis de stationnement ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées aux droits de permis de stationnement qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées aux droits de permis de stationnement qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Frais de déplacement des navetteurs non quotidiens	Nombre de participants pour qui les dépenses liées aux frais de déplacement des navetteurs non quotidiens ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses liées aux frais de déplacement des navetteurs non quotidiens qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses liées aux frais de déplacement des navetteurs non quotidiens qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Frais de garde additionnelles des personnes à charge	Nombre de participants pour qui les dépenses additionnelles liées aux frais de garde des personnes à charge ont été remboursées au cours de la période visée. Coût total des dépenses additionnelles liées aux frais de garde des personnes à charge qui ont été remboursées au cours de la période visée. Coût moyen des dépenses additionnelles liées aux frais de garde des personnes à charge qui ont été remboursées au cours de la période visée.
Coûts excédent le montant maximal	Montant total des dépenses liées aux coûts excédent le montant maximal qui ont été engagées.
Description des coûts excédent le montant maximal	Description des dépenses liées aux coûts excédent le montant maximal qui ont été engagées.
Dépassement du taux maximal – fréquence	Nombre de fois où des dépenses ont été dépassé le montant maximal..

Nom du rapport : Paie ment des demandes de remboursement	Nombre total de jours entre la date de réception de la demande remplie et la date où le paiement a été effectué.
Période visée	Fréquence : mensuel, annuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de demandes payées	Nombre total des demandes payées.
Nombre de demandes payées dans le délai établi selon la norme	Nombre total de demandes remplies qui ont été payées dans un délai de 7 jours.
Nombre de demandes payées en dépassant le délai établi selon la norme	Nombre total de demandes remplies qui ont été payées dans un délai de plus de 7 jours.

le 30 septembre 2013

Délai d'exécution moyen pour effectuer le paiement	Nombre moyen de jours requis pour remplir les demandes et effectuer les paiements.
--	--

Nom du rapport : Demandes de renseignements des participants sur les remboursements	Nombre total de demandes de renseignements des participants auxquelles on a répondu conformément à la norme de service.
Période visée	Fréquence : mensuel, annuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Nombre de demandes de renseignements reçues	Nombre total de demandes de renseignements reçues.
Nombre de demandes auxquelles on a répondu conformément à la norme de service	Nombre total de demandes de renseignements auxquelles on a répondu dans un délai de 5 jours.
Nombre de demandes auxquelles on a répondu en excédant la norme de service	Nombre totale de demandes de renseignements auxquelles on a répondu dans un délai de plus de 3 jours.
Taux moyen de réponse	Taux moyen de réponse (en jours) aux demandes de renseignements de la part des participants.

le 30 septembre 2013

Nom du rapport : Coûts globaux pour les services de réadaptation professionnelle	Total des coûts engagés pour chacun des principaux services et pour chacune des phases (et pour qui l'entrepreneur a reçu le consentement d'assurer un suivi à plus long terme).
Période visée	Fréquence : mensuel, annuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Total par service principal	Total des dépenses engagées par service principal (p. ex., EA, EPI, ACT, PRPP).
Total par phase	Total des dépenses engagées par phase de la réadaptation professionnelle (évaluation, planification, intervention).

Nom du rapport : Evaluation en cours d'emploi	Nombre total et proportion de participants occupant un emploi rémunérateur et convenable à la fin de la période de suivi de 6 semaines, de 6 mois et de 12 mois.
Période visée	Fréquence : mensuel, annuel, depuis le début de l'exercice en cours, depuis le début du contrat. Distribution : par province et à l'échelle nationale.
Éléments du rapport	
Participants travaillant à la fin de la période de suivi de 6 semaines	Nombre total de participants dont l'objectif était d'occuper un emploi rémunérateur et convenable qui occupaient un tel emploi à la fin de la période de suivi de 6 semaines.
Participants travaillant à la fin de la période de suivi de 6 mois	Nombre total de participants dont l'objectif était d'occuper un emploi rémunérateur et convenable qui occupaient un tel emploi à la fin de la période de suivi de 6 mois.
Participants travaillant à la fin de la période de suivi de 12 mois	Nombre total de participants dont l'objectif était d'occuper un emploi rémunérateur et convenable qui occupaient un tel emploi à la fin de la période de suivi de 12 mois.

Évaluation en cours d'emploi	Des analyses et demandes d'établissement de rapports additionnelles reliées aux évaluations en cours d'emploi seront identifiées pendant la phase de mise en œuvre une fois les rapports finaux développés.
------------------------------	---

le 30 septembre 2013

Annexe 4 Modèle de rapport sur l'Évaluation d'accueil et l'Évaluation professionnelle initiale

Objectifs professionnels et attente à l'égard d'un programme de retour au travail :			
Disposition de l'employeur à prendre des mesures spéciales pour le participant et à fournir d'autres			
Intérêts et passe-temps :			
Bénévolat :			
Profil d'emploi : aptitudes scolaires, capacités de gestion personnelles, aptitude pour le travail d'équ			
Autres :			
Expérience antérieure d'un programme de réadaptation professionnelle			
RARM	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/> Non
Expliquer :			
Participation à d'autres programmes :			
PPIRPC :	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/> Non
Expliquer :			
Accidentés du travail :	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/> Non
Expliquer :			
Assurance-emploi :	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/> Non
Expliquer :			
Autre programme d'assurance :	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/> Non
Expliquer :			
Recommandations (Choisir UNE des SIX recommandations suivantes et justifier l'option proposée)			
<input type="checkbox"/> Effectuer une EPI			
Justifier :			
<input type="checkbox"/> Établir un PRPP			
Justifier :			

le 30 septembre 2013

<input type="checkbox"/> Poursuivre avec un PRPP élaboré antérieurement Justifier :	
<input type="checkbox"/> Poursuivre avec un PRPP élaboré antérieurement, moyennant des changements mineurs Justifier :	
<input type="checkbox"/> Effectuer une évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu Justifier :	
<input type="checkbox"/> Remplir un formulaire de fermeture et clore le dossier Justifier :	
Signature du spécialiste en réadaptation professionnelle (Aurons-nous besoin de ce bloc de signature (comme sur les autres rapports))?	Date

*N'oubliez pas de produire le formulaire de rencontre du participant et d'inclure l'autorisation de voyager et la demande de remboursement des frais de déplacement, le cas échéant.

Ajouter cette section au bas de l'EA, de l'EPI et du RSEP

	PROCHAINES ÉTAPES (<i>sert à mesurer les délais d'exécution d'ACC</i>)
___	Le SRP poursuit la phase d'évaluation
___	Demander l'approbation d'ACC de procéder à l'établissement du PRPP
___	Demander l'approbation d'ACC de procéder à la fermeture du dossier (et de remplir un formulaire de fermeture)

le 30 septembre 2013

Évaluation professionnelle initiale

ID du RPSC Inscrire au préalable		
ID de l'entrepreneur Inscrire au préalable		
Nom de famille du participant Inscrire au préalable	Prénom(s) du participant Inscrire au préalable	Numéro de téléphone Inscrire au préalable
Vétérane <input type="checkbox"/>	Époux/conjoint de fait <input type="checkbox"/>	Survivant <input type="checkbox"/>
Adresse postale Inscrire au préalable		Adresse domiciliaire (si différente) Inscrire au préalable
Date de demande d'ACC		Date de présentation à l'entrepreneur
Spécialiste en RP	Bureau de secteur d'ACC	Gestionnaire de cas d'ACC
Date de l'entrevue avec le participant Inscrire au préalable		Date de l'entrevue avec le médecin (le cas échéant)
Lieu de l'entrevue		Désignation IPT <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Renseignements médicaux (peuvent figurer dans le rapport du médecin)		
Résumez brièvement l'état de santé du client et tous les problèmes de santé pouvant avoir une influence sur le retour au travail.		
Y a-t-il eu un changement dans l'état de santé depuis l'aiguillage du participant? Oui Non Si oui, veuillez expliquer :		
Y a-t-il des considérations spéciales pour le retour au travail du participant (p. ex., usage de dispositifs d'assistance, d'équipement spécial, d'une évaluation ergonomique, etc.)? Oui Non Si oui, veuillez expliquer :		
Profil psychosocial (subjectif)		
Niveau perçu de déficience ou de capacité :		

le 30 septembre 2013

Obstacles émotifs à l'emploi :
Motivation : Quels sont les stimulants ou entraves au retour au travail?
Disposition à entamer le processus de retour au travail :
Autres :
Profil psychosocial (objectif)
Objectifs professionnels :
situation et obligations familiales :
Ressources communautaires et soutien disponibles :
Forces et limites relatives à l'ajustement à une déficience :
Autres :
Profil scolaire et professionnel
Études officielles et informelles, cours, certificats, licences :
Court résumé de l'expérience de travail (emplois et durée). Veuillez fournir un curriculum vitae, si dis
Résumé des compétences transférables :
Objectifs professionnels, attentes d'un programme de retour au travail :
Disposition de l'employeur à prendre des mesures spéciales pour le client, à fournir d'autres tâches, calendrier de travail et salaire proposés (le cas échéant).
Intérêts et passe-temps :
Bénévolat :
Profil d'emploi : capacités, aptitudes scolaires, capacités de gestion personnelles, capacités de tra
Autres :
Recommandations :

le 30 septembre 2013

<p>Choisir UNE des QUATRE recommandations suivantes :</p> <p><input type="checkbox"/> Le participant peut retourner au travail sans aide (apte au travail).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énumérez jusqu'à CINQ emplois possibles : • Recommandez UN choix d'emploi : • Veuillez expliquer ou détailler les prochaines étapes ou la fermeture du dossier : <p><input type="checkbox"/> Le participant présente certaines capacités professionnelles, mais aura besoin d'aide.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énumérez jusqu'à CINQ emplois possibles : • Spécifiez les facteurs de risque : • Veuillez expliquer : • Étapes suivantes : <p><input type="checkbox"/> Les capacités professionnelles du participant ne sont pas clairement définies, et il faut une évaluation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veuillez expliquer pourquoi les capacités ne sont pas clairement définies. • D'autres évaluations sont-elles nécessaires et approuvées au préalable? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Si d'autres évaluations s'imposent, mais ne sont pas approuvées, veuillez les énumérer : • Veuillez expliquer : <p><input type="checkbox"/> À l'heure actuelle, le participant n'est pas prêt pour une réadaptation professionnelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veuillez expliquer : • Prochaines étapes : <p><input type="checkbox"/> Le participant ne fera pas l'objet d'une évaluation supplémentaire (sert à mesurer le délai d'exécution de 30 jours pour une EPI ne nécessitant pas d'évaluation supplémentaire).</p> <p><input type="checkbox"/> Le participant ne veut pas participer :</p> <p><input type="checkbox"/> Autres :</p> <p><input type="checkbox"/> L'état de santé du participant s'est détérioré; recommandations pour les prochaines étapes :</p> <p><input type="checkbox"/> Le participant passe directement à l'élaboration d'un PRPP :</p>	
<p>Signature du spécialiste en RP (Aurons-nous besoin de ce bloc de signature (comme sur les autres rapports))?</p>	<p>Date</p>

*N'oubliez pas de produire le formulaire de rencontre du participant et d'inclure l'autorisation de voyager et la demande de remboursement des frais de déplacement, le cas échéant.

le 30 septembre 2013

	PROCHAINES ÉTAPES (<i>sert à mesurer les délais d'exécution d'ACC</i>)
___	Le SRP poursuit la phase d'évaluation
___	Demander l'approbation d'ACC de procéder à l'établissement du PRPP
___	Demander l'approbation d'ACC de procéder à la fermeture du dossier (et de remplir un formulaire de fermeture)

La participation à d'autres programmes de réadaptation professionnelle doit également être mentionnée dans le rapport d'EA et d'EPI. Voici un exemple des données devant être saisies :

Accès à d'autres services de réadaptation professionnelle				
	Participation actuelle		Participation antérieure	
	___ Oui	___ Non	___ Oui	___ Non
RARM	___ Oui	___ Non	___ Oui	___ Non
PPIRPC	___ Oui	___ Non	___ Oui	___ Non
Accidentés du travail	___ Oui	___ Non	___ Oui	___ Non
Assurance-emploi	___ Oui	___ Non	___ Oui	___ Non
Autre programme d'assurance	___ Oui	___ Non	___ Oui	___ Non
Veuillez préciser :				

le 30 septembre 2013

Annexe 5 Rapport d'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu

Contenu suggéré d'un rapport d'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu :

(L'entrepreneur peut avoir un gabarit approprié que le Ministère peut approuver.)

ACC exige que vous rendiez compte des éléments suivants au moment de remplir un rapport d'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu :

- en consultant des professionnels médicaux, et en examinant les rapports médicaux pertinents disponibles, confirmer la présence ou l'absence d'une déficience permanente qui limite nettement une ou plusieurs activités principales de la vie courante;
- évaluer la capacité de travail du participant et délimiter les restrictions ou limitations de travail liées au problème de santé mentale ou physique;
- évaluer les exigences du lieu de travail (mentales et physiques) ainsi que les fonctions essentielles du poste;
- évaluer la capacité du participant d'exercer les fonctions essentielles du poste avec ou sans mesure d'adaptation;
- déterminer les emplois appropriés pour le participant et sa capacité de gagner un revenu selon la pertinence de l'occupation;
- tenir compte des facteurs qui touchent l'employabilité, comme les perspectives d'emploi pour les participants après une blessure et la disponibilité actuelle des emplois sur le marché du travail.

ACC considère qu'un emploi approprié :

- ne met pas en danger la récupération, la santé ni la sécurité du participant;
- correspond aux compétences, aux études et aux capacités fonctionnelles requises;
- peut être exercé, vu l'état de santé du participant.

Dans le cadre d'une évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu, ACC exige que vous déterminiez la capacité du participant de gagner un revenu après la blessure. Pour ce faire, effectuer une comparaison entre les gains moyens du participant avant la blessure et les gains moyens qu'il est en mesure d'obtenir après celle-ci.

En évaluant la capacité d'un participant de gagner un revenu après une blessure, veuillez inclure :

- les preuves médicales;
- les limitations des déficiences et de la capacité fonctionnelle du participant;

le 30 septembre 2013

- la capacité du participant de s'adapter aux emplois disponibles, compte tenu de ses études, de ses capacités et de son expérience professionnelle.

Les gains nets moyens qui optimisent les possibilités à long terme sont choisis à partir d'emplois appropriés et comprennent :

- l'évaluation de la possibilité de gagner un revenu, en se fondant sur les capacités transférables du participant;
- toutes les interventions possibles de réadaptation;
- la possibilité de reprendre des études ou de suivre un recyclage professionnel.

le 30 septembre 2013

Annexe 6 Modèle de PRPP**Plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP)**☐ Original☐ Révisé☐ Modifié

Numéro de la version _____

ID de l'entrepreneur Inscrire au préalable		ID du RPSC ou numéro matricule du vétéran Inscrire au préalable	
Nom de famille du participant Inscrire au préalable	Prénom(s) du participant Inscrire au préalable	Numéro de téléphone Inscrire au préalable	
Époux/conjoint de fait	Survivant	Vétéran	ITP (Oui/Non)
Adresse postale Inscrire au préalable		Adresse domiciliaire Inscrire au préalable	
Date de demande d'ACC Inscrire au préalable	Date de présentation à l'entrepreneur Inscrire au préalable	Date d'approbation finale d'ACC Inscrire au préalable	
Spécialiste en réadaptation professionnelle Inscrire au préalable	Bureau de secteur d'ACC Inscrire au préalable	Gestionnaire de cas d'ACC Inscrire au préalable	

Profil professionnel			
Emploi précédent/Code de la CNP Rédaction libre	Revenu attribué (fourni par ACC) _____ \$/mois	Type d'emploi - À temps plein - À temps partiel - Saisonnier - Autonome - Bénévole	Niveau d'instruction actuel Rédaction libre
Emploi recommandé/Code de la CNP Rédaction libre	Salaire mensuel prévu _____ \$/mois	Type d'emploi - À temps plein - À temps partiel - Saisonnier - Autonome - Bénévole	Niveau d'instruction recommandé Rédaction libre
			_____ Formation offerte qu'à l'extérieur du Canada

le 30 septembre 2013

Plan professionnel	
Objectifs à court terme <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les cours secondaires (p. ex., compléter la formation générale) • Cours à court terme (p. ex., ordinateurs, administration des affaires) • Certificat/Licence • Programme d'apprentissage • Diplôme collégial • Cours universitaires • Formation axée sur les compétences 	
	Cocher une ou plusieurs cases
Décrire :	
Objectifs à long terme <ul style="list-style-type: none"> • Réintégrer l'ancien emploi chez l'ancien employeur • Réintégrer le même emploi chez le même employeur • Retourner à une version modifiée de l'ancien emploi • Travailler à un emploi différent avec tout employeur capable d'utiliser les compétences actuelles ou nouvelles • Suivre un recyclage pour un emploi, au moyen d'une mise à jour des compétences ou des études • Acquérir des compétences pour un emploi autonome 	
Décrire :	

<u>Code et activité de la phase d'intervention</u>	<u>Catégorie</u>
1.1 Activités liées à l'employabilité	2.1 Frais de scolarité
	2.2 Coût des livres
	2.3 Coût des fournitures scolaires
1.2 Préparation à la recherche d'emploi	2.4 Frais d'accès Internet
	2.5 Droits d'examen et de permis
1.3 Aide et support au placement en emploi	2.6 Coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base
	2.7 Rémunération du tuteur
1.4 Recherche active d'emploi	2.8 Frais de déplacement
	2.9 Droits de permis de stationnement
1.5 Retour graduel au travail/réintégration en emploi	2.10 Frais d'hébergement temporaire
	2.11 Voyages aller-retour en cas d'hébergement temporaire
1.6 Suivi,	2.12 50 % des frais de garde supplémentaires des personnes à charge
1.7 évaluation en cours d'emploi	2.13 Autres dépenses
1.7 Fermeture du plan	

Année 1 – Exercice financier : du 1^{er} avril 20__ au 31 mars 20__ (*Répéter chaque phase pour chaque exercice financier comprise dans le plan.)

Code de phase 1.1 Activités liées à l'employabilité		Date de début :		Date de fin :		
Code de service	Catégorie	Description	Information sur le fournisseur	Coût estimatif	Dates du service	Surveillance du service

le 30 septembre 2013

<p>Endroit où le gestionnaire de cas d'ACC peut commenter le PRPP ou l'expert-conseil de l'entrepreneur. Texte en rédaction libre, qui ne figurera pas dans le PRPP final.</p>						

Code de phase 1.2 Préparation à la recherche d'emploi				Date de début :		Date de fin :
Code de service	Catégorie	Description	Information sur le fournisseur	Coût estimatif	Dates du service	Surveillance du service
<p>Endroit où le gestionnaire de cas d'ACC peut commenter le PRPP ou l'expert-conseil de l'entrepreneur. Texte en rédaction libre, qui ne figurera pas dans le PRPP final.</p>						

Code de phase 1.3 Aide et support au placement en emploi				Date de début :		Date de fin :
Code de service	Catégorie	Description	Information sur le fournisseur	Coût estimatif	Dates du service	Surveillance du service
<p>Endroit où le gestionnaire de cas d'ACC peut commenter le PRPP ou l'expert-conseil de l'entrepreneur. Texte en rédaction libre, qui ne figurera pas dans le PRPP final.</p>						

Code de phase 1.4 Recherche active d'emploi				Date de début :		Date de fin :
Code de service	Catégorie	Description	Information sur le fournisseur	Coût estimatif	Dates du service	Surveillance du service

le 30 septembre 2013

<p>Endroit où le gestionnaire de cas d'ACC peut commenter le PRPP ou l'expert-conseil de l'entrepreneur. Texte en rédaction libre, qui ne figurera pas dans le PRPP final.</p>						

Code de phase 1.5 Retour au travail graduel/réintégration au travail Date de début : Date de fin :						
Code de service	Catégorie	Description	Information sur le fournisseur	Coût estimatif	Dates du service	Surveillance du service

Code de phase 1.6 Suivi, évaluation en cours d'emploi Date de début : Date de fin :						
Code de service	Catégorie	Description	Information sur le fournisseur	Coût estimatif	Dates du service	Surveillance du service
<p>Endroit où le gestionnaire de cas d'ACC peut commenter le PRPP ou l'expert-conseil de l'entrepreneur. Texte en rédaction libre, qui ne figurera pas dans le PRPP final.</p>						

Code de phase 1.7 Fermeture du plan Date de début : Date de fin :						
Code de service	Catégorie	Description	Information sur le fournisseur	Coût estimatif	Dates du service	Surveillance du service

le 30 septembre 2013

Rapports d'étape	
Échéance	Commentaires, résumé d'étape

Totaux relatifs au plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP)
<p>Nombre total d'heures pour les services professionnels de l'entrepreneur pour l'exercice financier 1 :</p> <p>Nombre total d'heures pour les services professionnels de l'entrepreneur pour l'exercice financier 2 :</p> <p>etc.</p> <p>Nombre total d'heures pour les services professionnels de l'entrepreneur : _____</p> <p>Total des coûts du participant pour l'exercice financier 1 :</p> <p>Total des coûts du participant pour l'exercice financier 2 :</p> <p>etc.</p> <p>Total des coûts du participant : _____</p> <p>Coût total du plan pour l'exercice financier 1 :</p> <p>Coût total du plan pour l'exercice financier 2 :</p> <p>etc.</p> <p>Coût total du plan :</p>

<input type="checkbox"/> J'accepte de me conformer au plan exposé ci-dessus et d'assumer la responsabilité d'exécuter ma propre recherche d'emploi au mieux de mes capacités.	<input type="checkbox"/> Je ne suis pas d'accord avec le plan exposé ci-dessus.
Signature du participant	Date

Signature du spécialiste en réadaptation professionnelle	Date
--	------

Nom du médecin (le cas échéant)	Signature du médecin	Date
---------------------------------	----------------------	------

Signature du gestionnaire de cas d'ACC	Date
--	------

Approbation	
Nom du détenteur du pouvoir délégué approuvé d'ACC	Poste
Signature du détenteur du pouvoir délégué approuvé d'ACC	Date

le 30 septembre 2013

Annexe 7 Modèle de rapport d'étape

Rapport d'étape

ID de l'entrepreneur <i>Inscrire au préalable</i>		ID du RPSC ou numéro matricule du vétéran <i>Inscrire au préalable</i>	
Nom de famille du participant <i>Inscrire au préalable</i>	Prénom(s) du participant <i>Inscrire au préalable</i>	Numéro de téléphone <i>Inscrire au préalable</i>	
Époux/conjoint de fait	Survivant	Vétéran	ITP (Oui/Non)
Adresse postale <i>Inscrire au préalable</i>		Adresse domiciliaire <i>Inscrire au préalable</i>	
Date de demande d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	Date de présentation à l'entrepreneur <i>Inscrire au préalable</i>	Date d'approbation finale d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	
Spécialiste en réadaptation professionnelle <i>Inscrire au préalable</i>	Bureau de secteur d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	Gestionnaire de cas d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	
Phase courante de la mise en oeuvre du plan de réadaptation professionnelle personnalisé :			
<input type="checkbox"/> Activités liées à l'employabilité <input type="checkbox"/> Préparation à la recherche d'emploi <input type="checkbox"/> Aide et support au placement en emploi <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____		<input type="checkbox"/> Recherche active d'emploi <input type="checkbox"/> Retour au travail graduel/réintégration au travail <input type="checkbox"/> Suivi, évaluation en cours d'emploi <input type="checkbox"/> Fermeture du plan	
Communication avec le participant : Dates: _____, _____, _____			
Résumé des activités de réadaptation professionnelle et du progrès du participant :			
Obstacles susceptibles d'entraver la réadaptation ou l'assistance professionnelle : <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Détérioration de l'état de santé <input type="checkbox"/> Problèmes familiaux <input type="checkbox"/> Motivation du participant <input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____ </div> <div> <input type="checkbox"/> Participation du participant <input type="checkbox"/> Disponibilité des services <input type="checkbox"/> Préoccupations financières </div> </div>			
Veuillez expliquer et résumer les interventions requises :			

le 30 septembre 2013

Renseignements supplémentaires (le cas échéant) :		
Recommandations : <input type="checkbox"/> Poursuivre avec le PRPP <input type="checkbox"/> Réviser le PRPP <input type="checkbox"/> Compléter le PRPP <input type="checkbox"/> Autre		Expliquer :
Signature du spécialiste en réadaptation professionnelle		Date

le 30 septembre 2013

Annexe 8 Modèle d'entente de recherche d'emploi

Entente de recherche d'emploi

ID de l'entrepreneur Inscrire au préalable	ID du RPSC ou numéro matricule du vétéran Inscrire au préalable
---	--

Nom de famille du participant Inscrire au préalable	Prénom(s) du participant Inscrire au préalable	Numéro de téléphone Inscrire au préalable	
Époux/conjoint de fait	Survivant	Vétéran	ITP (Oui/Non)
Adresse postale Inscrire au préalable		Adresse domiciliaire Inscrire au préalable	
Date de demande d'ACC Inscrire au préalable	Date de présentation à l'entrepreneur Inscrire au préalable	Date d'approbation finale d'ACC Inscrire au préalable	
Spécialiste en réadaptation professionnelle Inscrire au préalable	Bureau de secteur d'ACC Inscrire au préalable	Gestionnaire de cas d'ACC Inscrire au préalable	

Dans le cadre de la participation active de _____ (nom du participant) aux Services de réadaptation professionnelle d'ACC, le Ministère a accepté de parrainer _____ (nom du participant) dans une recherche d'emploi de ____ mois facilitée par _____ (nom du spécialiste en réadaptation professionnelle) du _____ (date) au _____ (date).

_____ (nom du spécialiste en réadaptation professionnelle) fournira à _____ (nom du participant) un registre de recherche d'emploi pour documenter les efforts de recherche d'emploi, et ce, toutes les deux semaines.

_____ (nom du participant) devra communiquer avec au moins ____ employeurs par semaine et rendre compte de ses démarches à _____ (nom de l'expert-conseil) toutes les deux semaines.

_____ (nom du participant) accepte de concentrer ses efforts de recherche d'emploi aux professions suivantes :

_____ (nom de l'expert-conseil) pourra offrir son aide, notamment en fournissant des copies supplémentaires des curriculum vitae et des lettres d'accompagnement au besoin, ainsi que la détermination d'emplois et un soutien permanent à la recherche d'emploi pendant toute la période.

<input type="checkbox"/> J'accepte de me conformer aux conditions exposées ci-dessus et d'assumer la responsabilité d'effectuer ma propre recherche d'emploi au mieux de ma capacité.	<input type="checkbox"/> Je ne suis pas d'accord avec les conditions ci-dessus.
Signature du participant	Date

le 30 septembre 2013

Signature du spécialiste en réadaptation professionnelle	Date
--	------

Annexe 9 Modèle de registre de recherche d'emploi

ID de l'entrepreneur <i>Inscrire au préalable</i>				ID du RPSC ou numéro matricule du vétéran <i>Inscrire au préalable</i>					
Nom de famille du participant <i>Inscrire au préalable</i>			Prénom(s) du participant <i>Inscrire au préalable</i>			Numéro de téléphone <i>Inscrire au préalable</i>			
Époux/conjoint de fait			Survivant			Vétéran		ITP (Oui/Non)	
Adresse postale <i>Inscrire au préalable</i>				Adresse domiciliaire <i>Inscrire au préalable</i>					
Date de demande d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>			Date de présentation à l'entrepreneur <i>Inscrire au préalable</i>			Date d'approbation finale d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>			
Spécialiste en réadaptation professionnelle <i>Inscrire au préalable</i>			Bureau de secteur d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>			Gestionnaire de cas d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>			
Date	Type de contact		Compagnie	Personne-ressource	Rappel	Demande effectuée en personne	Présentation d'un curriculum vitae ou obtention de la demande	Entrevue	Commentaires et suivi
	Tél.	En personne							
			Nom : Adresse :	Nom : N° de tél. :	Date : Heure :	Date :	Date :	Date : Heure : Pers.-ress. :	
			Nom : Adresse :	Nom : N° de tél. :	Date : Heure :	Date :	Date :	Date : Heure : Pers.-ress. :	
			Nom : Adresse :	Nom : N° de tél. :	Date : Heure :	Date :	Date :	Date : Heure : Pers.-ress. :	

le 30 septembre 2013

Annexe 10 Modèle de rapport d'évaluation en cours d'emploi

ID de l'entrepreneur <i>Inscrire au préalable</i>	ID du RPSC ou numéro matricule du vétéran <i>Inscrire au préalable</i>
--	---

Nom de famille du participant <i>Inscrire au préalable</i>	Prénom(s) du participant <i>Inscrire au préalable</i>	Numéro de téléphone <i>Inscrire au préalable</i>	
Époux/conjoint de fait	Survivant	Vétéran	ITP (Oui/Non)
Adresse postale <i>Inscrire au préalable</i>		Adresse domiciliaire <i>Inscrire au préalable</i>	
Date de demande d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	Date de présentation à l'entrepreneur <i>Inscrire au préalable</i>	Date d'approbation finale d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	
Spécialiste en réadaptation professionnelle <i>Inscrire au préalable</i>	Bureau de secteur d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	Gestionnaire de cas d'ACC <i>Inscrire au préalable</i>	

1. Renseignements généraux sur l'emploi	
Nom de l'employeur :	
Adresse de l'employeur :	
Profession :	CNP :
Heures de travail par jour ou semaine :	
Taux de rémunération par heure, semaine ou mois :	
Gains totaux par mois :	
Date et motif de l'arrêt de travail (le cas échéant) :	
Type de travail. Veuillez préciser. <input type="checkbox"/> continu, permanent <input type="checkbox"/> temporaire, date de fin _____ <input type="checkbox"/> saisonnier, date de fin _____ <input type="checkbox"/> autonome <input type="checkbox"/> bénévole	S'il s'agit d'un emploi à temps partiel, est-ce : <input type="checkbox"/> attribuable au choix du participant? <input type="checkbox"/> le seul emploi disponible? <input type="checkbox"/> tout ce que le participant peut faire?

3. Évaluation du rendement tel que perçu par le participant
--

le 30 septembre 2013

Inclure les éléments suivants :

- Tolérance du participant à l'égard des exigences de l'emploi
- Arrangement spécial de la part de l'employeur pour prendre des mesures d'adaptation
- Temps perdu pour cause de maladie? Si OUI, expliquer : ☐ Oui ☐ Non

4. Principaux problèmes et situations décelés

5. Recommandations

Signature du spécialiste en réadaptation professionnelle

Date

le 30 septembre 2013

Annexe 11 Contenu requis pour le formulaire de fermeture

Nom du participant et identificateur du RPSC ou numéro matricule du vétéran

Le participant n'établit pas de plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP) pour la raison suivante :

Choix disponibles (il faut pouvoir choisir entre de multiples raisons) :

- L'état de santé du participant l'empêche de participer à la réadaptation professionnelle
- Le participant occupe un emploi
- Le participant est décédé
- Le participant s'est retiré du programme
- ACC a annulé le plan de réadaptation

Zone de texte en rédaction libre. Indiquer la raison ici, même si l'EPI donne les raisons détaillées et si ACC est d'accord avec les recommandations de l'EPI.

Autres commentaires :

le 30 septembre 2013

Annexe 12 Exemple de rapport de fermeture

ID de l'entrepreneur Inscrire au préalable		ID du RPSC ou numéro matricule du vétéran Inscrire au préalable	
Nom de famille du participant Inscrire au préalable	Prénom(s) du participant Inscrire au préalable	Numéro de téléphone Inscrire au préalable	
Époux/conjoint de fait	Survivant	Vétéran	ITP (Oui/Non)
Adresse postale Inscrire au préalable		Adresse domiciliaire Inscrire au préalable	
Date de demande d'ACC Inscrire au préalable	Date de présentation à l'entrepreneur Inscrire au préalable	Date d'approbation finale d'ACC Inscrire au préalable	
Spécialiste en réadaptation professionnelle Inscrire au préalable	Bureau de secteur d'ACC Inscrire au préalable	Gestionnaire de cas d'ACC Inscrire au préalable	

Durée du plan		
Date de l'aiguillage :	Date de début :	Date de fin :

Résultats de l'emploi			
Le PRPP a-t-il été achevé?		Oui	Non
Si oui, à la fermeture du cas, la personne :	___ travaillait	___ ne travaillait pas, mais était apte au travail	___ ne travaillait pas et était incapable de le faire
	Emploi : _____ CNP : _____ Date de début : _____ Salaire mensuel brut : _____ à temps partiel à temps plein saisonnier autonome bénévole	Emploi : _____ CNP : _____ Salaire éventuel prévu : _____ _____	Raisons : ___ Le participant s'est retiré du programme ___ ACC a annulé le plan de réadaptation ___ L'état de santé du participant s'est détérioré ___ Le participant a trouvé un emploi ___ Le participant est décédé ___ Autre : _____
Si non, voici les raisons pour	___ Le participant s'est retiré du programme	___ L'état de santé du participant s'est détérioré	___ Le participant est décédé

le 30 septembre 2013

lesquelles le PRPP n'a pu être achevé :	<input type="checkbox"/> ACC a annulé le plan de réadaptation	<input type="checkbox"/> Le participant a trouvé un emploi	<input type="checkbox"/> Autre : _____
---	---	--	--

Objectifs en matière de réadaptation et d'assistance professionnelles
<p>Quel était l'objectif professionnel précis? _____ (Code de la CNP) _____</p> <p>Quel était l'objectif à long terme de réadaptation professionnelle? (Cocher une case de la liste suivante.)</p> <p><input type="radio"/> Retourner travailler au même poste, chez le même employeur</p> <p style="margin-left: 40px;">Atteint? Oui Non</p> <p style="margin-left: 40px;">Si non, expliquer : _____</p> <p><input type="radio"/> Retourner travailler à un poste différent, chez le même employeur</p> <p style="margin-left: 40px;">Atteint? Oui Non</p> <p style="margin-left: 40px;">Si non, expliquer : _____</p> <p><input type="radio"/> Retourner travailler au même poste, chez un autre employeur</p> <p style="margin-left: 40px;">Atteint? Oui Non</p> <p style="margin-left: 40px;">Si non, expliquer : _____</p> <p><input type="radio"/> Retourner travailler à un poste différent, chez un autre employeur</p> <p style="margin-left: 40px;">Atteint? Oui Non</p> <p style="margin-left: 40px;">Si non, expliquer : _____</p> <p><input type="radio"/> Reprendre des études ou suivre un recyclage professionnel</p> <p style="margin-left: 40px;">Atteint? Oui Non</p> <p style="margin-left: 40px;">Si non, expliquer : _____</p> <p><input type="radio"/> Devenir travailleur autonome</p> <p style="margin-left: 40px;">Atteint? Oui Non</p> <p style="margin-left: 40px;">Si non, expliquer : _____</p>

le 30 septembre 2013

Quel était l'objectif à court terme de la réadaptation professionnelle? (Cocher une case dans la liste suivante.)

- Améliorer les cours secondaires, p. ex., compléter la formation générale

Atteint? Oui Non

Si non, expliquer : _____

- Cours à court terme, p. ex., ordinateurs, administration des affaires

Atteint? Oui Non

Si non, expliquer : _____

- Certificat/licence

Atteint? Oui Non

Si non, expliquer : _____

- Programme d'apprentissage

Atteint? Oui Non

Si non, expliquer : _____

- Diplôme collégial

Atteint? Oui Non

Si non, expliquer : _____

- Cours universitaires

Atteint? Oui Non

Si non, expliquer : _____

- Formation axée sur les compétences

Atteint? Oui Non

Si non, expliquer : _____

La formation était-elle offerte à l'extérieur du Canada? Oui Non

le 30 septembre 2013

Services fournis		
Indiquer quelles phases ou activités ont été fournies au participant :		
○ Évaluation professionnelle personnalisée		
Terminée?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Activité d'exploration professionnelle		
Terminée?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Évaluations spécialisées		
Terminées?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Évaluations spéciales		
Terminées?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Établissement du PRPP		
Terminé?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Révision du PRPP		
Terminée?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Activités liées à l'employabilité		
Terminées?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Préparation à la recherche d'emploi		
Terminée?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Recherche active d'emploi		
Terminée?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Aide et support au placement en emploi		
Terminée?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		
○ Retour au travail graduel/réintégration au travail		
Terminés?	Oui	Non
Si non, expliquer : _____		

le 30 septembre 2013

le 30 septembre 2013

Annexe 13 Modèle de formulaire de rencontre du participant

Ce formulaire doit être remis avec l'EPI ou lorsqu'une rencontre de participant en personne a été demandée.

Nom du participant	Adresse du participant	N° de participant d'ACC
---------------------------	-------------------------------	--------------------------------

Dates des rencontres de participant en personne :

Objet :

Lieu :

le 30 septembre 2013

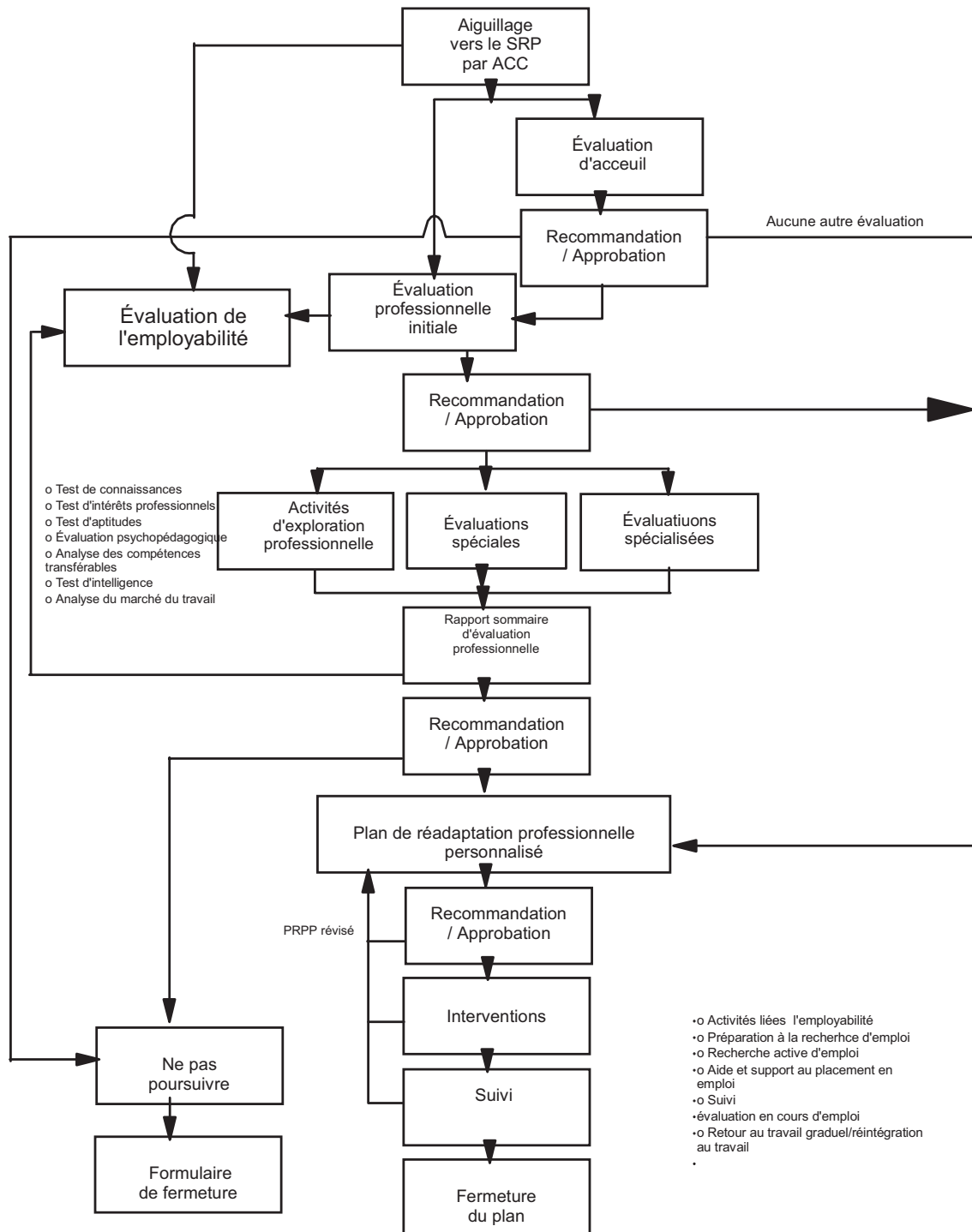
Annexe 14 Données historiques sur la répartition des participants aiguillés par province

Pour la période du 15 avril 2009 au 15 avril 2013

Province	Participants aiguillés
Terre-Neuve-et-Labrador	108
Nouvelle-Écosse	250
Nouveau-Brunswick	126
Île-du-Prince-Édouard	19
Québec	405
Ontario	985
Manitoba	91
Saskatchewan	30
Alberta	281
Colombie-Britannique	316
À l'extérieur du Canada	18
Total	2 629

le 30 septembre 2013

Annexe 15 Organigramme des activités principales



le 30 septembre 2013

Annexe 16 RMRIMVFC

Voici les articles pertinents de la partie 2 du *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*.

PARTIE 2

SERVICES DE RÉADAPTATION, ASSISTANCE PROFESSIONNELLE ET AVANTAGES FINANCIERS

Définitions

6. Les définitions qui suivent s'appliquent à la partie 2 de la Loi.

« emploi rémunérateur et convenable » S'entend de tout emploi pour lequel le vétéran est raisonnablement qualifié en raison de sa scolarité, de sa formation et de son expérience et pour lequel il gagne un salaire mensuel égal à au moins 66 2/3 % du revenu attribué visé au paragraphe 19(1) de la *Loi*.

« entrave à la réinsertion dans la vie civile » S'entend de tout problème de santé physique ou mentale tant permanent que temporaire et qui empêche, totalement ou partiellement, une personne d'exercer adéquatement son rôle habituel dans son milieu professionnel, communautaire ou familial.

« incapacité totale et permanente » S'entend de l'incapacité d'un vétéran d'accomplir tout travail considéré comme un emploi rémunérateur et convenable en raison d'un problème de santé physique ou mentale permanent.

Services de réadaptation et assistance professionnelle

7. (1) Pour l'application du paragraphe 9(3) de la Loi, le paragraphe 9(1) de la Loi ne s'applique pas aux catégories de vétérans suivantes :

a) celui qui était membre du Cadre des instructeurs de cadets, des Rangers canadiens ou de la Réserve supplémentaire et qui n'était pas en service de réserve de classe C au moment où le problème de santé physique ou mentale menant à sa libération s'est déclaré;

b) celui qui était membre de la Première réserve et qui n'était pas en service de réserve de classe A, B ou C au moment où le problème de santé physique ou mentale menant à sa libération s'est déclaré.

(2) Pour l'application de l'alinéa (1)b), le membre de la Première réserve qui est en service de réserve de classe A, B ou C pendant deux jours consécutifs ou plus est réputé être en service 24 heures par jour pendant la période de service.

le 30 septembre 2013

8. Pour l'application des paragraphes 10(5) et 13(4) de la Loi, le ministre tient compte des principes suivants :

- a) la fourniture des services met l'accent sur les besoins particuliers du demandeur;
- b) elle favorise la participation active des membres de la famille dans la mesure où cela est de nature à faciliter la réadaptation;
- c) elle est offerte aussitôt que possible;
- d) elle vise à améliorer la scolarité, la formation, les compétences et l'expérience du demandeur.

9. Pour l'application des paragraphes 10(5) et 13(4) de la Loi, le ministre tient compte des facteurs suivants : de la Loi, le ministre tient compte des facteurs suivants :

- a) les probabilités que les habiletés physiques, psychologiques et sociales du demandeur s'améliorent de même que ses aptitudes à l'emploi et sa qualité de vie;
- b) le besoin des membres de la famille de participer activement à la fourniture des services;
- c) la disponibilité des ressources dans la collectivité du demandeur;
- d) la motivation, l'intérêt et les aptitudes du demandeur;
- e) le coût du programme;
- f) la durée du programme.

10. La demande de services de réadaptation ou d'assistance professionnelle est présentée par écrit et est accompagnée des renseignements et documents suivants :

- a) dans le cas du vétéran, tout dossier ou bilan médical concernant ses problèmes de santé;
- b) dans le cas du survivant :
 - (i) une copie du certificat de décès du militaire ou du vétéran,
 - (ii) tout dossier ou bilan médical concernant les blessures, les maladies, les diagnostics et les causes du décès du militaire ou du vétéran;
- c) tout renseignement relatif aux antécédents professionnels du demandeur;
- d) tout renseignement relatif à la scolarité, à la formation, aux compétences et à l'expérience du demandeur;
- e) une déclaration attestant la véracité des renseignements fournis;
- f) sur demande du ministre, tout autre renseignement ou document dont il a besoin pour déterminer l'admissibilité du demandeur.

11. (1) La demande visée au paragraphe 11(1) de la Loi est présentée dans l'année suivant le jour où le ministre constate que le vétéran ne tirerait aucun avantage de la réadaptation professionnelle du fait que le problème de santé physique ou mentale à l'origine de la demande de services de réadaptation a entraîné son incapacité totale et permanente.

(2) La demande visée à l'article 12 de la Loi est présentée dans l'année suivant le jour du décès du militaire ou du vétéran.

12. (1) Le bénéficiaire des services de réadaptation ou de l'assistance professionnelle doit, sur demande du ministre, communiquer les renseignements et documents suivants :

- a) tout document attestant sa participation assidue;
- b) tout rapport d'évaluation ou tout rapport faisant état des progrès accomplis;

le 30 septembre 2013

- c) tout autre renseignement ou document dont le ministre a besoin pour décider si le bénéficiaire continue d'y être admissible.
- (2) Le défaut de se conformer à la demande visée au paragraphe (1) autorise le ministre à suspendre la fourniture des services de réadaptation ou de l'assistance professionnelle tant qu'il n'a pas reçu les renseignements et les documents.
- (3) Avant de suspendre la fourniture des services ou de l'assistance professionnelle, le ministre envoie au bénéficiaire un avis écrit l'informant des motifs et de la date de prise d'effet de la suspension.

13. Pour l'application du paragraphe 16(1) de la Loi, le ministre peut refuser de fournir des services de réadaptation ou de l'assistance professionnelle lorsque ceux-ci sont couverts par le Régime d'assurance-invalidité prolongée du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM).

14. (1) Pour l'application de l'article 17 de la Loi, le ministre peut annuler tout programme de réadaptation ou d'assistance professionnelle dans les circonstances suivantes :

- a) le bénéficiaire ne participe pas au programme de manière à en atteindre pleinement les objectifs;
- b) l'admissibilité du bénéficiaire résulte d'une déclaration trompeuse ou de la dissimulation de faits importants;
- c) le bénéficiaire ne s'est toujours pas conformé à la demande du ministre visée au paragraphe 12(1) six mois après la prise d'effet de la suspension.

(2) Lorsque le ministre annule le programme de réadaptation ou d'assistance professionnelle, il envoie au bénéficiaire un avis écrit l'informant des motifs et de la date de prise d'effet de l'annulation ainsi que de son droit d'en demander la révision.

15. (1) Le ministre peut rembourser les dépenses raisonnables ci-après, entraînées par la participation à un programme de réadaptation ou d'assistance professionnelle :

a) pour les services liés à la formation :

- (i) les frais de scolarité jusqu'à concurrence de 20 000 \$,
- (ii) le coût des livres,
- (iii) le coût des fournitures scolaires jusqu'à concurrence de 40 \$ par mois,
- (iv) les frais d'accès Internet jusqu'à concurrence de 25 \$ par mois,
- (v) tous autres frais déterminés par l'établissement d'enseignement avant le commencement du programme, y compris les droits d'examen et de permis, jusqu'à concurrence de 500 \$,
- (vi) le coût des vêtements spéciaux et de l'équipement de sécurité de base, à l'exception des appareils respiratoires, des combinaisons pressurisées et des outils d'analyse

le 30 septembre 2013

environnementale, qui ne sont pas fournis par l'établissement d'enseignement, jusqu'à concurrence de 300 \$,

(vii) la rémunération du tuteur référé par l'établissement d'enseignement, jusqu'à concurrence de dix heures,

(viii) les frais de déplacement pour se rendre à l'établissement d'enseignement et en revenir à un taux de 15 cents le kilomètre jusqu'à concurrence de 500 \$ par mois, ou le coût mensuel du laissez-passer pour le transport en commun,

(ix) les droits de permis de stationnement pour personne handicapée exigés par la province où est donnée la formation si l'établissement d'enseignement ne fournit pas ce type de stationnement,

(x) si le programme n'est offert que dans un établissement d'enseignement situé trop loin de la résidence du bénéficiaire pour qu'il s'y rende quotidiennement,

(A) les frais d'hébergement temporaire jusqu'à concurrence de 500 \$ par mois pour le bénéficiaire seul ou de 1 000 \$ par mois, si l'hébergement temporaire est aussi nécessaire pour une personne à sa charge,

(B) le coût de deux voyages aller-retour entre la résidence du bénéficiaire et l'établissement d'enseignement,

(xi) 50 % des frais de garde supplémentaires des personnes à charge du bénéficiaire jusqu'à concurrence de 750 \$ par mois;

b) pour les services autres que ceux liés à la formation :

(i) les frais de repas, de déplacement et d'hébergement calculés selon les taux publiés par le Secrétariat du Conseil du Trésor dans la Directive sur les voyages d'affaires, compte tenu de ses modifications successives, sous réserve des conditions suivantes :

(A) lorsque le moyen de transport utilisé est un taxi, les frais de déplacement remboursés sont réduits de 5 \$ par voyage à moins que le bénéficiaire ne soit une personne à mobilité réduite ou souffrant de troubles cognitifs graves ou que la réduction ne compromette gravement son accès aux services,

(B) lorsque le moyen de transport utilisé est un véhicule particulier autre qu'un taxi, les frais de déplacement applicables sont ceux accordés à tout employé de l'administration publique fédérale qui utilise son propre véhicule, à sa demande, majorés de 2 cents le kilomètre, et comprennent les frais de stationnement,

(ii) lorsque l'état de santé du bénéficiaire requiert l'aide d'un accompagnateur dans ses déplacements, les frais de repas, de déplacement et d'hébergement de l'accompagnateur qui sont visés au sous-alinéa (i),

le 30 septembre 2013

(iii) l'accompagnateur visé au sous-alinéa (ii) qui n'est ni l'époux ou le conjoint de fait du bénéficiaire, ni une personne à sa charge, ni quelque autre personne vivant sous son toit reçoit une indemnité quotidienne correspondant à la somme de la pension de base et de la pension supplémentaire de catégorie 1, prévue à l'annexe I de la *Loi sur les pensions*, qui est à verser à l'époux ou au conjoint de fait divisée par trente et rajustée conformément à la partie V de cette loi,

(iv) une indemnité quotidienne d'au plus 75 \$ pour les frais de garde supplémentaires des personnes à charge du bénéficiaire.

(2) Dans le cas où le bénéficiaire participe à un programme de réadaptation ou d'assistance professionnelle dans un pays étranger, les frais visés à l'alinéa (1)*b*) sont remboursés aux conditions et aux taux applicables aux vétérans des forces armées du pays où il se trouve ou, à défaut de ces conditions et taux, à ceux prévus pour les résidents canadiens.

(3) Le ministre peut autoriser le remboursement des dépenses à un des taux supérieurs à ceux fixés à l'alinéa (1)*a*) lorsqu'il est convaincu qu'un taux supérieur est nécessaire pour assurer une norme de service convenable compte tenu de l'endroit où la formation est donnée, de la disponibilité de celle-ci et des dépenses imprévues ou extraordinaires qu'elle occasionne.

16. La demande de remboursement des dépenses est présentée par écrit au ministre dans l'année suivant la date où celles-ci ont été engagées. Elle doit être accompagnée de toutes les pièces justificatives.

le 30 septembre 2013

Annexe 17 Politiques pertinentes d'ACC relatives à la réadaptation professionnelle

Les fichiers PDF sont soumis en tant que pièces jointes :

- 3.1.2 – Services de réadaptation et assistance professionnelle (décembre 2010)
- 3.1.6 – Dépenses liées à la réadaptation professionnelle – Formation (juin 2010)
- 3.1.7 – Réadaptation professionnelle/Assistance professionnelle (juin 2007)
- 3.1.8 – Exigences liées à la présentation d'une demande de services de réadaptation ou d'assistance professionnelle (décembre 2010)
- 3.1.9 – Dépenses liées à la réadaptation – Autres que celles liées à la formation (août 2010)
- 3.1.10 – Autorisation des services de réadaptation et des services d'assistance professionnelle (juin 2010)

le 30 septembre 2013

Annexe 18 Attestation de l'entrepreneur pour la protection des renseignements personnels

Nom de l'entrepreneur

Adresse

Ville (Province) Code postal

L'entrepreneur atteste par les présentes qu'il a passé en revue les exigences du présent énoncé, les clauses du marché qui sera attribué et, plus particulièrement, les exigences relatives à la protection des renseignements personnels. L'entrepreneur atteste également qu'il se conformera à ces modalités et fera en sorte que les renseignements personnels qui sont gérés, consultés, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés pour satisfaire aux exigences du marché seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R. (1985), ch. P-21, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (2000), ch. 5, ainsi qu'aux politiques du Conseil du Trésor en matière de protection des renseignements personnels.



Titre

Signature

Date

le 30 septembre 2013

Annexe 19 Consentement du participant

 Anciens Combattants Canada Veterans Affairs Canada			
Formulaire de consentement permettant à Anciens Combattants Canada de divulguer des renseignements personnels à des tiers			
<small>Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.</small>		<small>Protégé B une fois rempli.</small>	
ID du RPSC		N° de dossier	
Nom*		Prénom*	
Adresse postale (n°, rue, n° d'appartement, case postale, n° de la RR)		Second(s) prénom(s)	
Pays		Ville/village	
Province/territoire/état		Code postal/ZIP	
N°(s) matricule(s)/N°(s) de régiment de la GRC			
Date de naissance (aaaa-mm-jj)			
Indiquez l'avantage, le service ou le programme pour lequel vous approuvez la divulgation de renseignements personnels (consultez le tableau 1).			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
Remarque : Les avantages et les programmes du tableau 1 marqués de deux astérisques (**) s'appliquent aux membres de la GRC.			
J'autorise Anciens Combattants Canada (ACC) à communiquer les renseignements suivants : Si vous avez besoin de plus d'espace, veuillez inscrire une note sur la page où il vous a fallu plus d'espace et fournir les renseignements supplémentaires sur une page distincte.			
1. Précisez en détail les renseignements qu'ACC est autorisé à communiquer. (Indiquer clairement le titre exact des rapports et des formulaires, les renseignements à communiquer ainsi que toutes directives précises.)			
Ces renseignements peuvent être communiqués à :			
Nom/Institution		Téléphone (Indicatif de pays, Indicatif régional, N°) <input type="radio"/> Canada/États-Unis <input type="radio"/> Autre ()	
Adresse postale (n°, rue, n° d'appartement, case postale, n° de la RR)		Ville/village	
Pays		Province/territoire/état	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

VAC520f (2013-05)

Page 1 de 4



Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

This form is also available in English.

le 30 septembre 2013

Protégé B une fois rempli.			
Nom*	Prénom*	ID du RPSC	N° de dossier
<p>2. Précisez en détail les renseignements qu'ACC est autorisé à communiquer. (Indiquer clairement le titre exact des rapports et des formulaires, les renseignements à communiquer ainsi que toutes directives précises.)</p>			

Ces renseignements peuvent être communiqués à :

Nom/Institution	Téléphone (Indicatif de pays, indicatif régional, N°) <input type="radio"/> Canada/États-Unis <input type="radio"/> Autre () () ()		
Adresse postale (n°, rue, n° d'appartement, case postale, n° de la RR)		Ville/village	
Pays	Province/territoire/état	Code postal/ZIP	
<input type="checkbox"/> Cochez cette case si vous indiquez plusieurs sources et que vous ne voulez pas que leurs noms et adresses soient divulgués les uns aux autres.			

Énoncé de confidentialité :

Les renseignements personnels contenus dans ce formulaire sont recueillis en vertu des lois qui relèvent des pouvoirs du ministre des Anciens Combattants. Les renseignements pertinents sont recueillis en appui de votre demande de prestations, de services et/ou pour faciliter un traitement et si applicable de procéder avec la livraison du service de gestion des cas. Si des documents médicaux relatifs au service sont requis, ACC est autorisé à les obtenir auprès du ministère de la Défense nationale, de Bibliothèque et archives Canada et/ou des Services de santé de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), selon le cas. **Les renseignements personnels que reçoit ACC peuvent être communiqués à d'autres programmes d'ACC dans le but de déterminer si vous pouvez être admissible à d'autres prestations ou participer à des activités commémoratives, s'il y a lieu.** Ces divulgations sont indiquées dans les fichiers de renseignements personnels à titre d'usages compatibles, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les données sont fournies de façon volontaire. Toutefois, si vous ne remplissez pas toutes les sections de ce formulaire ou si vous remettez un formulaire incomplet, il pourrait y avoir des retards.

VAC520f (2013-05)



Page 2 de 4

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

le 30 septembre 2013

		Protégé B une fois rempli.	
Nom*	Prénom*	ID du RPSC	N° de dossier

Énoncé de confidentialité : (suite)

Les renseignements personnels recueillis dans ce formulaire sont protégés contre toute divulgation non autorisée, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les renseignements personnels, y compris les documents médicaux relatifs au service obtenus par ACC, peuvent être communiqués à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) aux fins de la création d'une image numérique du dossier qui sera utilisée par ACC. En vertu du décret en conseil 2011-1348, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) peut offrir des services au nom d'ACC.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* vous donne le droit d'avoir accès aux renseignements personnels vous concernant et qui sont sous le contrôle du Ministère. Cette loi vous donne également le droit de contester l'exhaustivité et l'exactitude de vos renseignements personnels et de les faire modifier comme il convient.

Si vous résidez dans un pays étranger : Veuillez noter que les autorités et les fournisseurs de service en pays étrangers ne sont pas assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il est possible que vos renseignements personnels ne se voient pas accorder la même protection qu'au Canada.

Pour tout renseignement complémentaire sur l'avis ci-dessus, communiquez avec le Bureau du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Anciens Combattants Canada, CP 7700, Charlottetown PE C1A 8M9. Veuillez noter qu'ACC tient des fichiers de renseignements personnels sur tous ses programmes, dont les suivants : Renseignements financiers : ACC PPU 510; Allocation aux anciens combattants : ACC PPU 040; Prestations d'invalidité et de décès - Prestations, allocations et indemnités spéciales de décès et d'invalidité, indemnités de prisonnier de guerre et de captivité : ACC PPU 215; Prestations d'invalidité et de décès - Allocation de traitement : ACC PPU 340; Avantages pour soins de santé et autres services de santé et de réinsertion - Services de réadaptation et d'assistance professionnelle : ACC PPU 300.

De plus, ACC détient des fichiers de renseignements personnels sur d'autres programmes du Ministère. Vous pouvez consulter Info Source (<http://infosource.gc.ca>) pour examiner de plus près les fichiers de renseignements personnels d'ACC.

Je comprends que mon consentement demeurera en vigueur jusqu'à ce que j'informe ACC, par écrit, que je désire y mettre fin. Les renseignements divulgués avant la réception de cet avis ne sont pas touchés par celui-ci.

J'ai lu et je comprends l'énoncé de confidentialité.

Si vous vous présentez à ACC pour la première fois en tant que titulaire d'une procuration ou tuteur du client, vous devez fournir une copie de tout document pertinent avec le présent formulaire.

Signature		<input type="checkbox"/> Procuration/ tuteur	Date (aaaa-mm-jj)
Téléphone (Indicatif de pays, Indicatif régional, N°) <input type="radio"/> Canada/États-Unis <input type="radio"/> Autre () ()		Autre téléphone (Indicatif de pays, Indicatif régional, N°) <input type="radio"/> Canada/États-Unis <input type="radio"/> Autre () ()	

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec un représentant d'ACC au numéro de téléphone suivant :

1-866-522-2022 (français)

1-866-522-2122 (anglais)

VAC520f (2013-05)



Page 3 de 4

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

le 30 septembre 2013

Protégé B une fois rempli.

Nom*	Prénom*	ID du RPSC	N° de dossier
------	---------	------------	---------------

Réservé à l'usage interne. Veuillez utiliser l'espace suivant pour donner des directives additionnelles concernant les renseignements particuliers requis ou leur collecte.

Tableau 1

Programme/service	Description
Pension d'invalidité/ pension de survivant**	Indemnisation à l'égard d'une invalidité ou d'un décès lié au service, en vertu de la <i>Loi sur les pensions</i> . Cette indemnisation vise également les prestations versées à l'époux(se), au conjoint de fait et/ou aux personnes à charge survivants.
Indemnité d'invalidité/ indemnité de survivant	Indemnisation à l'égard d'une invalidité ou d'un décès lié au service en vertu de la <i>Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes</i> . Cette indemnisation vise également les prestations versées à l'époux(se), au conjoint de fait et/ou aux personnes à charge survivants.
Allocation pour perte de revenus	Programme de remplacement du revenu.
Programme des soins de santé (accès au Régime des soins de santé de la fonction publique)	Ce programme offre aux vétérans et à certains survivants admissibles l'accès à une assurance-santé collective dans le cadre du Régime de soins de santé de la fonction publique.
Allocation pour déficience permanente (ADP)/ supplément à l'ADP	Une allocation mensuelle versée pour la perte d'emplois éventuels en raison d'une invalidité grave et permanente.
Soins de longue durée	Une aide financière accordée aux vétérans admissibles qui ont besoin de soins de longue durée.
Soutien du revenu des Forces canadiennes	Montant versé quand vous avez terminé le Programme de réadaptation, que vous êtes apte à travailler, mais ne trouvez pas d'emploi, ou en avez un qui est peu rémunérateur.
Réadaptation/assistance professionnelle	Ce programme facilite votre transition à la vie civile et vous aide à vous adapter à la vie dans votre domicile, dans votre collectivité et au travail.
Services de gestion de cas**	Les services de gestion de cas peuvent vous être utiles si vous et votre famille avez des besoins complexes et avez besoin d'aide.
Services de transition de carrière	Un programme qui vous aide à faire la transition à la vie civile.
Avantages médicaux**	Ce programme offre un large éventail de prestations et de services de soins de santé. Les clients peuvent aussi avoir droit à des avantages supplémentaires.
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)	Un programme national de soins à domicile qui aide les clients admissibles à demeurer chez eux ou dans leur collectivité.
Allocations aux anciens combattants	Une forme d'aide financière versée aux anciens combattants admissibles, établie en fonction du revenu, de la situation familiale et du nombre de personnes à charge.

VAC520f (2013-05)

Page 4 de 4



Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

le 30 septembre 2013

Annexe 20 Sécurité du gouvernement

Consulter le Manuel de la sécurité industrielle de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/msi-ism/msi-ism-fra.html>)

Protection des renseignements personnels – Politiques et publications
http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_128/siglist-fra.asp

Normes sur la normalisation des sites Internet
<http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/index-fra.asp>

Programme de coordination de l'image de marque (PCIM)
<http://www.tbs-sct.gc.ca/fip-pcim/index-fra.asp>

Politique sur l'accès à l'information
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>

Lignes directrices sur l'accès à l'information – Généralités
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=13773§ion=text>

Politique sur la gestion des technologies de l'information
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755>

Politique sur la gestion de l'information
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742>

Politique sur la sécurité du gouvernement
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12322>

Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI)
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328>

Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12450>

Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau au sein du gouvernement du Canada (ITSG-22)
<http://www.cse-cst.gc.ca/documents/publications/itsg-csti/itsg22-fra.pdf>

le 30 septembre 2013

Annexe 21 Échange de données – Exigences obligatoires relatives à l'infrastructure et au système d'exploitation

Configuration des systèmes intermédiaires d'ACC

Serveurs intermédiaires

Centre de données Summerside

Matériel

- HP UX rx7640 – 2 UCT bi-cœur, 64 Go de mémoire vive, 1 cellule
- HP UX rx7640 – 2 UCT bi-cœur par cellule, 64 Go de mémoire vive par cellule, 2 cellules
- HP EVA8100 – 18 To d'espace disque RAW, disque de 1,2 To configuré VRAID 1 présenté aux serveurs
- HP EML 103a – Bibliothèque de bandes magnétiques avec 2 lecteurs LTO sur 6 réservés aux serveurs HP-UX

Logiciel

MC/Service Guard

Exigences relatives à l'interface avec l'environnement de TI d'ACC

A. Hébergement d'applications – Critères d'intégration

- Hébergement par un tiers – Applications hébergées dans le centre de données d'une tierce partie, accessibles par une connexion Web protégée (le fournisseur doit fournir les lignes spéciales nécessaires). Aucun composant spécial requis dans l'infrastructure d'ACC.
- Hébergement par ACC – Si une application doit fonctionner dans l'environnement d'ACC (importation/échange de données ou matériel participant spécial pour accéder aux systèmes à distance). Doit être compatible avec un poste de travail standard ou avec nos serveurs d'application et de réseau; ne doit pas diminuer l'efficacité du réseau, etc.

B. Formats de fichiers

XML (obligatoire)

C. Réseau

le 30 septembre 2013

La tierce partie doit fournir et gérer à ses frais l'ensemble de l'infrastructure située à l'extérieur du pare-feu externe d'ACC.

ACC prend actuellement en charge les méthodes de connectivité suivantes :

RPV à ICP

L'accès au RPV requiert un certificat d'identité Entrust.

Circuits réservés

- Doivent être fournis et gérés par une tierce partie à l'extérieur d'ACC.
- Doivent offrir assez de bande passante pour que le trafic moyen durant les heures de bureau ne dépasse pas 50 %.

Fournisseurs de services à ACC

- Tout le trafic doit être de type IP (le réseau exploite le protocole IPv4 à l'heure actuelle mais est compatible avec le protocole IPv6).
- Tous les sites doivent être accessibles par un serveur DNS global ou le serveur DNS interne et privé d'ACC.
- Doivent établir des rapports statistiques sur l'utilisation, la disponibilité et l'interface des circuits.
- À l'heure actuelle, ACC utilise le réseau 10.0.0.0 pour son environnement de production.
- ACC aura besoin d'une plage d'adresses sur le segment prévu pour assurer la connectivité (au moins 15 adresses).

D. Postes de travail/applications

- Les fonctionnalités des applications doivent être disponibles en français et en anglais. Cette exigence vise les applications hébergées à ACC et celles des systèmes de tierce partie auxquels le Ministère doit accéder. Chaque application doit être compatible avec les images en français et en anglais du poste de travail standard d'ACC, et il incombe au seul fournisseur d'apporter les modifications nécessaires en ce sens.
- Doivent être compatibles avec les systèmes d'exploitation Windows XP SP3 et Windows 7.
- Les applications doivent être de type Web et être compatibles avec le navigateur Internet Explorer, version 8 ou plus récente.
- Les applications qui intègrent un service de courriel doivent être compatibles avec Novell GroupWise, version 7 ou plus récente.
- Le progiciel de traitement de texte standard est Microsoft Word.

le 30 septembre 2013

- La version JAVA standard est Sun Java 1.6.
- Les applications doivent être compatibles avec la version client Oracle 10g installée sur un poste de travail standard d'ACC.
- Aucune application d'ACC ne doit être intégrée aux applications de la tierce partie et inversement.

E. Échange de données

Options

Il existe deux méthodes pour assurer le transfert des données à ACC, selon l'application utilisée :

- Le logiciel développé par le fournisseur invoque des services Web parrainés par ACC et accepte un document XML contenant les données (charge utile de taille petite à moyenne);
- Le logiciel développé par le fournisseur communique avec l'environnement d'ACC et transmet les données (gros fichiers) au moyen d'un protocole sécurisé FTP. Cette deuxième option est uniquement pour les cas où la taille des données extraites est trop importante pour que ces dernières puissent être traitées par les services Web d'ACC.

Critères

Le logiciel développé par le fournisseur doit être compatible avec J2EE et doit respecter les normes SOAP, WSDL et UDDI.

F. Sécurité de la TI

Veuillez consulter la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (n° TBS/SCT 350 – 103).

le 30 septembre 2013

**Annexe 22 Modèle de
facture**

Nom de l'entrepreneur

Adresse

Ville (Province) Code postal

Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9
À l'attention du : Directeur,
Gestion des contrats et
systèmes administratifs

Numéro de la facture :

Date :

Numéro du contrat :

Frais ponctuels pour décembre 20XX	x xxx,xx \$
---	--------------------

Frais de déplacement :

Voyage à Charlottetown en janvier 20XX	x xxx,xx \$
---	--------------------

Sous-total	x xxx,xx \$
TPS	xx,xx \$
Total	x xxx,xx \$

le 30 septembre 2013

Annexe 23 Règles et restrictions régissant les paiements d'ACC

À fournir pendant la période de mise en œuvre.

le 30 septembre 2013

Annexe 24 Contenu suggéré pour un sondage sur la satisfaction des participants

		Complètement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Complètement d'accord	Je ne sais pas	Sans objet
1	Mes besoins ont été cernés.							
2	Mon SRP et moi avons élaboré ensemble un plan pour répondre à mes besoins.							
3	Dans l'ensemble, mes besoins ont été satisfaits.							
4	Le rôle de mon SRP m'a été clairement expliqué.							
5	Mon SRP était bien au fait des défis que pose la transition de l'emploi militaire à l'emploi civil.							
6	Mon SRP était sensible aux défis que pose mon incapacité.							
7	Mon SRP a fait preuve de respect à mon égard.							
8	Mon SRP m'a aidée(e) à explorer diverses possibilités d'emploi.							
9	Mon SRP m'a aidé(e) à fixer un objectif d'emploi réaliste et convenable.							

le 30 septembre 2013

		Complètement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Complètement d'accord	Je ne sais pas	Sans objet
10	Mon SRP et moi avons élaboré un plan de réadaptation professionnelle personnalisé.							
11	Mon plan correspondait à mon objectif d'emploi.							
12	Mon SRP m'a aidé(e) à avoir accès à la formation officielle requise pour atteindre mon objectif d'emploi.							
13	Mon SRP m'a aidé(e) à élaborer les outils et à acquérir les compétences dont j'avais besoin pour trouver un emploi.							
14	Mon SRP a repéré des employeurs potentiels.							
15	Mon SRP m'a aidé(e) à obtenir des entrevues d'emploi.							
16	Mon SRP et moi avons régulièrement discuté des progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs de mon plan de réadaptation professionnelle personnalisé.							

le 30 septembre 2013

		Complètement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Complètement d'accord	Je ne sais pas	Sans objet
17	Mon SRP et moi nous sommes rencontrés assez souvent pour satisfaire à mes besoins.							
18	Grâce aux services fournis par mon SRP, je suis prêt(e) à effectuer une recherche d'emploi fructueuse à ce moment-ci.							
19	Grâce aux services fournis par mon SRP, je serai prêt(e) à effectuer une recherche d'emploi fructueuse de façon autonome dans l'avenir.							
20	Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) des services que j'ai reçus.							

Que pourrait faire l'entrepreneur pour améliorer les services offerts?

Aimeriez-vous ajouter d'autres commentaires concernant les services de réadaptation professionnelle?

le 30 septembre 2013

Annexe 25 Modèle de formulaire d'entente avec le participant

Le but des services de réadaptation professionnelle parrainés par Anciens Combattants Canada (ACC) est d'aider les participants admissibles à atteindre un résultat professionnel convenable. Ce résultat peut consister à reprendre votre ancien emploi ou à obtenir un emploi dans un nouveau domaine de travail. Votre spécialiste en réadaptation professionnelle (SRP) et vous-même travaillerez ensemble pour déterminer un emploi qui vous convient, que vous êtes capable d'exercer et qui est conforme, dans la mesure du possible, à vos compétences et à votre expérience antérieures et à vos intérêts professionnels actuels, tout en tenant compte de votre état de santé. Le processus commence par la détermination de vos compétences transférables, de votre niveau d'études et de votre expérience de travail antérieure en tant que militaire ou civil. Le SRP résume ces renseignements dans le cadre du processus d'évaluation professionnelle.

Vous travaillerez avec un SRP, soit un professionnel qui est membre en règle de la *Vocational Rehabilitation Association of Canada* (VRA Canada) ou qui est directement supervisé par quelqu'un faisant partie de cette association nationale. Votre dossier sera assigné à un SRP qui sera choisi en fonction de vos besoins particuliers. Si vous n'êtes pas satisfait des services fournis, vous devez informer votre SRP ou la personne qui le supervise, ou aviser votre gestionnaire de cas d'ACC qui traite les plaintes de cette nature. Si vous estimez que le SRP a agi de manière contraire à l'éthique, vous pouvez porter plainte auprès de la *Vocational Rehabilitation Association of Canada* (<http://vracanada.com/ethics.php>).

Pour être admissible aux services de réadaptation professionnelle, vous devrez d'abord vous soumettre à un processus d'évaluation. Dans la mesure du possible, votre SRP s'en remettra aux renseignements pertinents qui sont déjà disponibles dans votre dossier d'ACC, lequel est normalement fourni par ACC au moment de l'aiguillage. Toutefois, votre SRP pourrait devoir vous demander de signer un formulaire d'autorisation de divulguer des renseignements, afin de pouvoir recueillir plus de renseignements de sorte que les meilleures recommandations possible puissent être formulées en votre nom. D'autres évaluations pourraient s'avérer nécessaires pour déterminer le niveau et le type de services de réadaptation professionnelle qui conviennent le mieux pour répondre à vos besoins particuliers.

À la suite d'une évaluation de vos besoins, le SRP élaborera avec vous un plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP) qui sera soumis à l'approbation d'ACC. Le PRPP définit votre ou vos objectifs professionnels ainsi que les services et les avantages dont vous aurez besoin pour atteindre votre ou vos objectifs. Il est important que vous exerciez votre droit lié à la prise de décisions éclairées en participant activement à l'élaboration de votre PRPP avec le SRP. Votre gestionnaire de cas d'ACC, qui détient le pouvoir d'approbation finale concernant le PRPP, vous demandera de signer le plan avant de procéder à sa mise en œuvre. Certains des services qui pourraient être compris dans le cadre du processus de réadaptation professionnelle et du PRPP sont énumérés ci-dessous. Votre SRP vous expliquera en quoi consiste chacun de ces services.

1) Évaluations professionnelles

le 30 septembre 2013

- 2) Évaluations professionnelles spécialisées
- 3) Analyse du marché du travail
- 4) Évaluation des capacités fonctionnelles
- 5) Orientation professionnelle
- 6) Programme d'expérience de travail ou de conditionnement au travail
- 7) Programmes de formation scolaire
- 8) Aide et support au placement en emploi
- 9) Formation en cours d'emploi et services de suivi et de soutien

Les types de services fournis seront déterminés en fonction de vos besoins particuliers. Votre SRP et vous devrez travailler ensemble pour déterminer les services complets dont vous aurez besoin. La durée de votre PRPP dépend de vos objectifs et de vos progrès. Votre SRP et vous-même pouvez revoir votre PRPP et le modifier au besoin.

Un élément très important de votre relation avec votre SRP concerne votre droit à la confidentialité. Les renseignements personnels concernant les services de réadaptation que vous recevez seront consignés dans votre dossier. Ces renseignements demeureront confidentiels, sauf dans les circonstances suivantes :

- 1) Si vous avez signé un formulaire d'autorisation de divulguer des renseignements, celui-ci précisera à qui les renseignements sont destinés et quand et pourquoi ils sont communiqués. Bien que la signature de ce formulaire soit volontaire, vous devez savoir que le refus de le signer signifie que les renseignements qu'il contient ne pourront être communiqués à d'autres fournisseurs, ce qui pourrait avoir une incidence sur la mise en œuvre de votre PRPP.
- 2) Si votre SRP estime que vous risquez de causer du tort à vous-même ou à autrui ou de mettre votre propre vie ou celle des autres en danger, il est tenu, pour des raisons éthiques, d'aviser la ou les personnes visées ainsi que les autorités compétentes.
- 3) Si votre SRP estime que vous risquez de maltraiter des enfants ou des personnes âgées ou de mettre leur vie en danger, il doit le signaler aux autorités locales.
- 4) Si votre SRP ou l'organisme fait l'objet d'une poursuite ou d'une ordonnance de la Cour et qu'une assignation a été délivrée à bon droit.
- 5) Si vous êtes mineur ou si vous n'agissez pas en votre propre nom en tant que tuteur légal, les renseignements versés à votre dossier peuvent être mis à la disposition de votre tuteur légal ou de votre avocat.

le 30 septembre 2013

Il importe de se rappeler que le but du SRP est de vous aider à atteindre un objectif professionnel qui vous convient et que les services fournis doivent être liés à l'atteinte de votre objectif. Il importe également de savoir que le SRP agira en tout temps dans votre meilleur intérêt et qu'il vous protégera contre tout risque inutile.

Avant de vous demander de signer ce formulaire, votre SRP passera en revue les sujets suivants avec vous :

- les rôles et responsabilités du SRP;
- vos rôles et responsabilités;
- l'approche qui sera adoptée par le SRP et la limitation des services;
- les questions juridiques touchant les services;
- la confidentialité et les limites en matière de protection des renseignements personnels;
- l'établissement et l'utilisation du PRPP;
- les objectifs et les types de services fournis;
- les types de services qui ne sont pas fournis;
- les processus de paiement et de remboursement et les délais liés à votre PRPP;
- les risques et les avantages associés aux services;
- les politiques relatives à la suspension, à l'annulation et au retrait;
- les politiques dans le cas d'un défaut de se présenter;
- la politique sur l'accès à l'information;
- le processus décisionnel d'ACC et la délégation des pouvoirs pour les PRPP;
- la personne avec qui communiquer dans le cas où le SRP ne serait pas disponible.

En signant ce formulaire, j'atteste que j'ai discuté des sujets susmentionnés avec mon SRP et que je comprends les renseignements dont nous avons discuté, de même que l'information contenue dans le présent document.

Signature du participant

Date

Nom en lettres moulées du participant

Signature du fournisseur de SRP autorisé

Date

le 30 septembre 2013

Annexe 26 Documents de référence

Les documents mentionnés ci-dessous donnent des conseils pour assurer la prestation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences du gouvernement du Canada (GC) et se tiendra au courant de ces exigences, de même que de leurs modifications, des nouveaux systèmes et des exigences qui en découlent (réglementation, directives, normes etc.) :

- *Loi sur la gestion des finances publiques*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/F-11/>
- *Loi sur l'accès à l'information*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/>
- *Loi sur les langues officielles*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/>
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/>
- *Protection des renseignements personnels – Politiques et publications*
http://tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/gospubs/TBM_128/siglist-fra.asp
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/>
- *Les dix principes régissant la protection des renseignements personnels*
http://www.priv.gc.ca/leg_c/p_principe_f.asp
- *Politique de communication du gouvernement du Canada*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/communications/index-fra.asp>
- *Politique d'utilisation des réseaux électroniques*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12419>
- *Normes sur la normalisation des sites Internet*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/index-fra.asp>
- *Normes sur l'accessibilité des sites Web*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601§ion=text>
- *Programme de coordination de l'image de marque (PCIM)*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/fip-pcim/index-fra.asp>
- *Le cadre amélioré de la gestion (CAG)*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/emf-cag/index-fra.asp>
- *Politique sur l'accès à l'information*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>

le 30 septembre 2013

- *Politique sur la gestion des technologies de l'information*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755>
- *Politique sur la gestion de l'information*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742>
- *Politique sur la sécurité du gouvernement*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12322>
- *Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI)*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328>
- *Norme de sécurité opérationnelle – Programme de planification de la continuité des activités (PCA)*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12324>
- *Reprise des activités à la suite d'une catastrophe*
<http://www.publicsafety.gc.ca>
- *Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12329>
- *Norme sur la sécurité du personnel*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12330>
- *Norme de sécurité et de gestion des marchés*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12332>
- *Norme de sécurité relative à l'organisation et à l'administration*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12333>
- *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/L-7.7/>
- *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée*
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12450>
- *Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau (ITSG-22):*
<http://www.cse-cst.gc.ca/documents/publications/itsg-csti/itsg22-fra.pdf>
- *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/>
- *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes et son Règlement*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-50/>
- *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-90-594/>



le 30 septembre 2013

Annexe 27 Liste des sigles et acronymes

ACC – Anciens Combattants Canada
AEP – Activités d'exploration professionnelle
BDR – Base de données des rapports
CCRC – *Canadian Certified Rehabilitation Counsellor* (conseiller agréé canadien en réadaptation)
CVE – *Certified Vocational Evaluator* (évaluateur agréé de la capacité de travail)
CVRP – *Certified Vocational Rehabilitation Professional* (professionnel agréé de la réadaptation professionnelle)
DSICI – Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale
EA – Évaluation d'accueil
ÉCRA – Épreuve canadienne de rendement pour adultes (ÉCRA)
EDT – Énoncé des travaux
EFVP – Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
EMR – Évaluation de la menace et des risques
EPI – Évaluation professionnelle initiale
FC – Forces canadiennes
FTP – *File Transfer Protocol* (protocole de transfert de fichiers)
ITP – Incapacité totale et permanente
LGFP – *Loi sur la gestion des finances publiques*
LMRIMVFC – *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*
MCVRP – *Masters Certificate, Vocational Rehabilitation Professional* (professionnel en réadaptation professionnelle titulaire d'une maîtrise)
NCAC – Nouvelle Charte des anciens combattants
NCSM – Norme canadienne de missions de certification
PPIRPC – Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
PRPP – Plan de réadaptation professionnelle personnalisé
RARM – Régime d'assurance-revenu militaire
RMRIMVFC – *Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*
RPSC – Réseau de prestation des services aux clients
RRP – *Registered Rehabilitation Professional* (professionnel autorisé de la réadaptation)
RSEP - Rapport sommaire d'évaluation professionnelle
SCT – Secrétariat du Conseil du Trésor
SDPM – Sommaire des dossiers du personnel militaire
SRP – Spécialiste en réadaptation professionnelle
TABE – *Test of Adult Basic Education* (instrument d'évaluation des connaissances américain)
TI – Technologie de l'information
TPS – Taxe sur les produits et services
TPSGC – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
TVH – Taxe de vente harmonisée
WRAT – *Wide Range Achievement Test* (test de rendement général)

le 30 septembre 2013

Annexe 28 Rapport d'incident de sécurité

 Veterans Affairs Canada / Anciens Combattants Canada		Protected when completed. Protégé une fois rempli.																	
SECURITY INCIDENT REPORT		RAPPORT D'INCIDENT, DE SÉCURITÉ																	
Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but de ne pas alourdir le texte.		File Number - Numéro de dossier																	
A. Basic information - Renseignements de base																			
Full name and address of office - Nom et adresse au complet du bureau		Telephone No. - N° de téléphone																	
Exact location of occurrence (i.e. floor, building, street, unit, etc.) - Lieu exact de l'événement (c.-à-d. l'étage, l'immeuble, la rue, la section, etc.)		Facsimile No. - N° de télécopieur																	
Date of occurrence Date de l'événement	Y-A M D-J Time Heure	Date reported to supervisor Date du rapport au (à la) surveillant(e)	Y-A M D-J																
Name, title and telephone No. of employee reporting occurrence Nom, titre et n° de téléphone de l'employé(e) ayant signalé l'événement		Name and telephone No. of witness(es) Nom et n° de téléphone du (des) témoin(s)																	
B. Preliminary report to Security - Rapport préliminaire à la Sécurité																			
Type of security incident - Information for Part A must be included in this report Genre d'incident de sécurité - N'oubliez pas de remplir la section A																			
<table border="0"> <tr> <td>Bomb threat Menace d'attentat à la bombe</td> <td>Privacy Breach Atteinte à vie privée</td> <td>Physical assault Aggression physique</td> <td>Break and enter Entrée par effraction</td> </tr> <tr> <td>Vandalism Vandalisme</td> <td>Relate to the TI or to computer equipment Relié à la TI ou au matériel informatique</td> <td>Computer/T-related Computeur/T-relaté</td> <td>Fire emergency Incendie</td> </tr> <tr> <td>Threats (oral/written/telephone) Menaces (verbales/écrites/par téléphone)</td> <td>Demonstration/occupation Manifestation/occupation</td> <td>Theft Vol</td> <td>Other Autre</td> </tr> <tr> <td>Breach of security Infraction à la sécurité</td> <td>Loss of sensitive information Perte de renseignements délicats</td> <td>Loss of material Perte de matériel</td> <td></td> </tr> </table>				Bomb threat Menace d'attentat à la bombe	Privacy Breach Atteinte à vie privée	Physical assault Aggression physique	Break and enter Entrée par effraction	Vandalism Vandalisme	Relate to the TI or to computer equipment Relié à la TI ou au matériel informatique	Computer/T-related Computeur/T-relaté	Fire emergency Incendie	Threats (oral/written/telephone) Menaces (verbales/écrites/par téléphone)	Demonstration/occupation Manifestation/occupation	Theft Vol	Other Autre	Breach of security Infraction à la sécurité	Loss of sensitive information Perte de renseignements délicats	Loss of material Perte de matériel	
Bomb threat Menace d'attentat à la bombe	Privacy Breach Atteinte à vie privée	Physical assault Aggression physique	Break and enter Entrée par effraction																
Vandalism Vandalisme	Relate to the TI or to computer equipment Relié à la TI ou au matériel informatique	Computer/T-related Computeur/T-relaté	Fire emergency Incendie																
Threats (oral/written/telephone) Menaces (verbales/écrites/par téléphone)	Demonstration/occupation Manifestation/occupation	Theft Vol	Other Autre																
Breach of security Infraction à la sécurité	Loss of sensitive information Perte de renseignements délicats	Loss of material Perte de matériel																	
Description of incident and impact on operations (attach additional sheets if necessary) Description de l'incident et répercussions sur les opérations (utiliser d'autres feuilles au besoin)																			
This report is being sent to - Ce rapport sera transmis à : Security (HO/Regional) <input type="checkbox"/> Others (specify name/title) <input type="checkbox"/>  Sécurité (AC/bureau régional) <input type="checkbox"/> Autres (préciser le nom/titre) <input type="checkbox"/>																			
C. Property damage or loss - Dommages ou perte relatif à la propriété																			
Nature and extent (identify property, equipment, tools, material, value) (attach additional sheets if necessary) Nature et gravité (donner les précisions sur la propriété, l'équipement, les outils, la matériel) (utiliser d'autres feuilles au besoin) :																			

le 30 septembre 2013

D. Investigation - Enquête		Protected when completed. Protégé une fois rempli.	
Full details of occurrence, if investigated. Précisions sur l'événement, si celui-ci a fait l'objet d'une enquête.			
Describe human factors, training or lack of training, inadequate security procedures that may have contributed to the occurrence. Décrire les facteurs humains, la formation ou le manque de formation, ou des procédures de sécurité inadéquates, qui auraient pu contribuer à l'événement.			
E. Preventive Action - Mesures préventives			
Specific measures taken, planned or recommended. - Mesures prises, envisagées ou recommandées.			
Name of Investigator (supervisor in charge of work) nom de l'enquêteur (surveillant chargé du travail)		Telephone No. N° de téléphone	Facsimile No. N° de télécopieur
Title - Titre	Signature	Date Y-A M D-J	
F. Local Management Review - Examen de la direction locale			
Specific action taken by manager - Mesures prises par le gestionnaire			
Name of responsible manager - nom du gestionnaire responsable		Telephone No. N° de téléphone	Facsimile No. N° de télécopieur
Title - Titre	Signature	Date Y-A M D-J	
G. Regional Personnel Office Review - Examen du bureau régional du personnel			
Observations, recommendations or action taken by Regional Personnel Office Observations, recommandations ou mesures prises par le bureau régional du personnel			
Name - Nom		Telephone No. N° de téléphone	Facsimile No. N° de télécopieur
Title - Titre	Signature	Date Y-A M D-J	

le 30 septembre 2013

H. Additional information - Renseignements additionnels

Protected when completed.
Protégé une fois rempli.

Provision of the information is mandatory. All personal information collected and used is protected from unauthorized disclosure by the *Privacy Act*. The recorded opinion about an individual is considered personal information about and belonging to that individual. The *Privacy Act* provides the client with a right to access their own personal information which is under the control of the Department. The *Privacy Act* also affords clients the right to challenge the accuracy and completeness of their personal information and have it amended as appropriate.

For further information on the above, you can contact the Access to Information and Privacy Coordinator's Office, Veterans Affairs Canada, PO Box 7700, Charlottetown, PE, C1A 8M9.

La divulgation des renseignements est obligatoire. Tous les renseignements personnels recueillis et utilisés sont protégés contre toute divulgation non autorisée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Une opinion enregistrée au sujet d'une personne est considérée comme étant un renseignement personnel au sujet de ladite personne et lui appartenant. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne au client le droit d'avoir accès à ses renseignements personnels qui se trouvent sous l'autorité du Ministère. Cette loi donne aussi le droit au client de contester l'exactitude et l'exhaustivité de ses renseignements personnels et de les faire modifier comme il convient.

Pour de plus amples renseignements à ce sujet, vous pouvez écrire au Bureau de la coordonnatrice, Accès à l'information et protection des renseignements personnels, Anciens Combattants Canada, CP 7700, Charlottetown, PE, C1A 8M9.

le 30 septembre 2013

Annexe 29 Rapports sur les demandes de services reçues

Période visée par le rapport : du 15 avril 2009 au 31 mars 2010

Rapport 1a – Demandes de services reçues

Région	Aiguillés		EPI		ACT		EAP		AMT		PRPP		PRPP révisé		Fermé	
	T2	C A	T2	C A	T 2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A
SPE	S.O .	4	S.O .	4	0	0	S.O .	0	S.O .	0	S.O .	0	S.O .	0	S.O .	0
Ouest	S.O .	18 5	S.O .	18 5	0	0	S.O .	42	S.O .	51	S.O .	58	S.O .	2	S.O .	19
Ontario	S.O .	25 5	S.O .	25 5	0	0	S.O .	34	S.O .	83	S.O .	64	S.O .	10	S.O .	29
Québec	S.O .	11 2	S.O .	11 2	0	0	S.O .	14	S.O .	19	S.O .	18	S.O .	0	S.O .	7
Atlantique	S.O .	12 0	S.O .	12 0	0	0	S.O .	11	S.O .	28	S.O .	17	S.O .	1	S.O .	17
Total	S.O .	67 6	S.O .	67 6	0	0	S.O .	10 1	S.O .	18 1	S.O .	15 7	S.O .	13	S.O .	72

Légende	
Aiguillés	Nombre de participants aiguillés au cours de la période visée.
EPI	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un aiguillage initial et pour qui une demande de services liée à une évaluation professionnelle initiale (EPI) a été reçue au cours de la période visée.
ACT	Nombre de participants pour qui une demande de services liée à une analyse des compétences transférables (ACT) a été reçue au cours de la période visée.
EAP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des activités professionnelles (EAP) a été acceptée au cours de la période visée.
AMT	Nombre de participants dont la demande d'analyse du marché du travail (AMT) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP	Nombre de participants dont la demande de plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP révisé	Nombre de participants dont la demande de PRPP révisé a été acceptée au cours de la période visée.
Fermé	Nombre de participants pour qui une demande de formulaire de fermeture ou de rapport de fermeture a été acceptée au cours de la période visée.

Région	EE		EPéd		EP		EN		ECP		AEP		ALT		ERG	
	T2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A	T2	C A
SPE	S.O	0	S.O	1	S.O	1	S.O	0	S.O	1	S.O	0	S.O	0	S.O	0
Ouest	S.O	4	S.O	1	S.O	35	S.O	1	S.O	44	S.O	0	S.O	1	S.O	1
Ontario	S.O	0	S.O	1	S.O	46	S.O	0	S.O	48	S.O	2	S.O	1	S.O	1
Québec	S.O	3	S.O	0	S.O	3	S.O	0	S.O	16	S.O	0	S.O	0	S.O	0
Atlantique	S.O	0	S.O	1	S.O	3	S.O	0	S.O	18	S.O	0	S.O	0	S.O	0
Total	S.O	7	S.O	4	S.O	88	S.O	1	S.O	127	S.O	2	S.O	2	S.O	2

Légende	
EE	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EPéd	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation psychoprofessionnelle (EP) a été approuvée au cours de la période visée.
EN	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation neuropsychologique (EN) a été acceptée au cours de la période visée.
ECP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des capacités fonctionnelles (ECP) a été acceptée au cours de la période visée.
AEP	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse des exigences physiques (AEP) a été acceptée au cours de la période visée.
ALT	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse du lieu de travail (ALT) a été acceptée au cours de la période visée.
ERG	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation ergonomique a été acceptée au cours de la période visée.

Période visée par le rapport : du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011 – T4
Rapport 1a – Demandes de services reçues

Région	Aiguillés		EPI		ACT		EAP		AMT		PRPP		PRPP révisé		Fermé	
	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA
SPE	0	4	0	4	0	0	0	0	0	2	2	6	1	1	0	1
Ouest	52	212	52	212	0	0	42	106	28	100	30	91	14	40	34	108
Ontario	76	264	76	264	0	0	14	66	30	146	24	123	13	40	40	80
Québec	38	120	38	120	0	0	16	46	10	34	2	23	2	8	25	50
Atlantique	32	153	32	153	0	0	12	42	12	49	6	28	4	5	17	39
Total	198	753	198	753	0	0	84	260	80	331	64	271	34	94	116	278

Légende	
Aiguillés	Nombre de participants aiguillés au cours de la période visée.
EPI	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un aiguillage initial et pour qui une demande de services liée à une évaluation professionnelle initiale (EPI) a été reçue au cours de la période visée.
ACT	Nombre de participants pour qui une demande de services liée à une analyse des compétences transférables (ACT) a été reçue au cours de la période visée.
EAP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des activités professionnelles (EAP) a été acceptée au cours de la période visée.
AMT	Nombre de participants dont la demande d'analyse du marché du travail (AMT) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP	Nombre de participants dont la demande de plan de réadaptation professionnelle (PRPP) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP révisé	Nombre de participants dont la demande de PRPP révisé a été acceptée au cours de la période visée.
Fermé	Nombre de participants pour qui une demande de formulaire de fermeture ou de rapport de fermeture a été acceptée au cours de la période visée.

Région	EE		EPéd		EP		EN		ECP		AEP		ALT		ERG	
	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA
SPE	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouest	0	2	2	4	9	67	1	3	12	60	0	1	0	1	0	3
Ontario	0	0	0	0	19	82	0	0	20	76	0	0	0	0	1	2
Québec	1	3	5	10	4	8	0	1	11	28	0	0	1	1	0	1
Atlantique	0	1	3	4	3	5	0	0	8	32	0	0	0	0	0	0
Total	1	6	10	18	36	163	1	4	51	196	0	1	1	2	1	6

Légende	
EE	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EPéd	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation psychoprofessionnelle (EP) a été approuvée au cours de la période visée.
EN	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation neuropsychologique (EN) a été acceptée au cours de la période visée.
ECP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des capacités fonctionnelles (ECP) a été acceptée au cours de la période visée.
AEP	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse des exigences physiques (AEP) a été acceptée au cours de la période visée.
ALT	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse du lieu de travail (ALT) a été acceptée au cours de la période visée.
ERG	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation ergonomique a été acceptée au cours de la période visée.

Période visée par le rapport : du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012 – T4
Rapport 1a – Demandes de services reçues

Région	Aiguillés		EPI		ACT		EAP		AMT		PRPP		PRPP révisé		Fermé	
	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA
SPE	1	5	1	5	0	0	1	2	1	4	1	3	1	3	0	4
Ouest	42	20 6	42	20 6	0	0	17	98	38	12 4	27	14 3	32	80	46	15 2
Ontario	81	28 4	81	28 4	0	0	26	92	48	14 9	33	16 9	31	99	64	22 1
Québec	23	11 3	23	11 3	0	0	35	94	28	90	18	62	13	26	20	71
Atlantique	31	14 5	31	14 5	0	0	37	79	19	62	15	75	9	20	39	11 4
Total	17 8	75 3	17 8	75 3	0	0	11 6	36 5	13 4	42 9	94	45 2	86	22 8	16 9	56 2

Légende	
Aiguillés	Nombre de participants aiguillés au cours de la période visée.
EPI	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un aiguillage initial et pour qui une demande de services liée à une évaluation professionnelle initiale (EPI) a été reçue au cours de la période visée.
ACT	Nombre de participants pour qui une demande de services liée à une analyse des compétences transférables (ACT) a été reçue au cours de la période visée.
EAP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des activités professionnelles (EAP) a été acceptée au cours de la période visée.
AMT	Nombre de participants dont la demande d'analyse du marché du travail (AMT) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP	Nombre de participants dont la demande de plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP révisé	Nombre de participants dont la demande de PRPP révisé a été acceptée au cours de la période visée.
Fermé	Nombre de participants pour qui une demande de formulaire de fermeture ou de rapport de fermeture a été acceptée au cours de la période visée.

Région	EE		EPéd		EP		EN		ECP		AEP		ALT		ERG	
	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA
SPE	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ouest	1	4	1	5	10	50	0	3	16	78	0	0	0	3	1	7
Ontario	1	1	4	10	33	100	0	2	26	101	1	3	0	0	1	1
Québec	3	3	0	0	15	40	1	3	15	42	0	0	0	0	0	0
Atlantique	1	1	2	8	5	17	1	2	17	58	1	1	0	1	0	0
Total	6	9	8	24	63	207	2	10	74	280	2	4	0	4	2	8

Légende	
EE	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EPéd	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation psychoprofessionnelle (EP) a été approuvée au cours de la période visée.
EN	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation neuropsychologique (EN) a été acceptée au cours de la période visée.
ECP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des capacités fonctionnelles (ECP) a été acceptée au cours de la période visée.
AEP	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse des exigences physiques (AEP) a été acceptée au cours de la période visée.
ALT	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse du lieu de travail (ALT) a été acceptée au cours de la période visée.
ERG	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation ergonomique a été acceptée au cours de la période visée.

Période visée par le rapport : du 11 avril 2011 au 31 mars 2012 – T4
Rapport 1a – Demandes de services reçues

Région	Aiguillés		EPI		ACT		EAP		AMT		PRPP		PRPP révisé		Fermé	
	T2	CA	T2	CA	T2	CA	T2	CA	T2	CA	T2	CA	T2	CA	T2	CA
SPE	1	5	1	5	0	0	1	2	1	4	1	3	1	3	0	4
Ouest	42	20 6	42	20 6	0	0	17	98	38	12 4	27	14 3	32	80	46	15 2
Ontario	81	28 4	81	28 4	0	0	26	92	48	14 9	33	16 9	31	99	64	22 1
Québec	23	11 3	23	11 3	0	0	35	94	28	90	18	62	13	26	20	71
Atlantique	31	14 5	31	14 5	0	0	37	79	19	62	15	75	9	20	39	11 4
Total	17 8	75 3	17 8	75 3	0	0	11 6	36 5	13 4	42 9	94	45 2	86	22 8	16 9	56 2

Légende	
Aiguillés	Nombre de participants aiguillés au cours de la période visée.
EPI	Nombre de participants ayant fait l'objet d'un aiguillage initial et pour qui une demande de services liée à une évaluation professionnelle initiale (EPI) a été reçue au cours de la période visée.
ACT	Nombre de participants pour qui une demande de services liée à une analyse des compétences transférables (ACT) a été reçue au cours de la période visée.
EAP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des activités professionnelles (EAP) a été acceptée au cours de la période visée.
AMT	Nombre de participants dont la demande d'analyse du marché du travail (AMT) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP	Nombre de participants dont la demande de plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP) a été acceptée au cours de la période visée.
PRPP révisé	Nombre de participants dont la demande de PRPP révisé a été acceptée au cours de la période visée.
Fermé	Nombre de participants pour qui une demande de formulaire de fermeture ou de rapport de fermeture a été acceptée au cours de la période visée.

Région	EE		EPéd		EP		EN		ECP		AEP		ALT		ERG	
	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA	T4	CA
SPE	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ouest	1	4	5	5	10	50	0	3	16	78	0	0	0	3	1	7
Ontario	1	1	4	10	33	100	0	2	26	101	1	3	0	0	1	1
Québec	3	3	0	0	15	40	1	3	15	42	0	0	0	0	0	0
Atlantique	1	1	2	8	5	17	1	2	17	58	1	1	0	1	0	0
Total	6	9	8	24	63	207	2	10	74	280	2	4	0	4	2	8

Légende	
EE	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EPéd	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation de l'employabilité (EE) a été acceptée au cours de la période visée.
EP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation psychoprofessionnelle (EP) a été approuvée au cours de la période visée.
EN	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation neuropsychologique (EN) a été acceptée au cours de la période visée.
ECP	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation des capacités fonctionnelles (ECP) a été acceptée au cours de la période visée.
AEP	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse des exigences physiques (AEP) a été acceptée au cours de la période visée.
ALT	Nombre de participants pour qui une demande d'analyse du lieu de travail (ALT) a été acceptée au cours de la période visée.
ERG	Nombre de participants pour qui une demande d'évaluation ergonomique a été acceptée au cours de la période visée.

Annexe 30 Rapports sur la situation du participant

Période visée par le rapport : du 15 avril 2009 au 31 mars 2010

Rapport 1b – Situation du participant

Région	Particip. actuels	Évaluation	EPI terminée	Éval. spécial./suppl. terminée	Plan de réad. profess.	Prépar. à l'emploi	Prép. à la recherche d'emploi	Planif. d'un emploi	Recherche active d'emploi	Suivi	Fermé
SPE	7	6	5	1	2	1	0	0	0	0	0
Ouest	236	161	124	59	79	51	3	3	8	10	69
Ontario	338	242	206	109	105	75	7	5	12	5	56
Québec	148	129	93	39	27	17	2	0	3	2	22
Atlantique	176	154	108	43	27	22	1	0	2	1	29
Total	905	692	536	251	240	166	13	8	45	18	176

Légende	
Particip. actuels	Nombre de participants ayant été aiguillés pour des services ou qui reçoivent des services (tous les aiguillages des participants actifs – à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Évaluation	Nombre de participants qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé (aiguillés mais n'ayant pas de PRPP initial accepté par ACC).
EPI terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'EPI a été remis (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Éval. Spécial./suppl. terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'évaluation spécialisée a été remis, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation).
Plan de réad. profess.	Nombre de participants actifs pour qui une ébauche initiale de plan de réadaptation professionnelle a été remise, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Prépar. à l'emploi (Activités liées à l'employabilité)	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.1 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Prép. à la recherche d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.2 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Planif. d'un emploi (Aide et support au placement en emploi)	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.3 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Recherche active d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.4 du PRPP au cours de la

EDT – Réadaptation et assistance professionnelles –le 30 septembre 2013

Suivi	période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé. Nombre de participants qui en sont à la phase 1.5 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Fermé	Nombre de participants pour qui un formulaire de fermeture ou un rapport de fermeture a été remis.

Période visée par le rapport : du 15 avril 2010 au 31 mars 2011

Rapport 1b – Situation du participant

Région	Particip. actuels	Évaluation	EPI terminée	Éval. spécial./suppl. terminée	Plan de réad. profess.	Prépar. à l'emploi	Prép. à la recherche d'emploi	Plan if. d'un emploi	Recherche active d'emploi	Suivi	Fermé
SPE	7	3	3	1	5	3	0	0	2	0	1
Ouest	274	185	161	98	101	72	5	2	13	2	132
Ontario	411	276	246	140	152	113	4	5	10	9	123
Québec	176	151	128	49	29	21	1	0	5	2	64
Atlantique	218	184	161	72	37	27	0	2	4	1	60
Total	1085	799	699	360	330	236	10	9	34	14	380

Légende	
Particip. actuels	Nombre de participants ayant été aiguillés pour des services ou qui reçoivent des services (tous les aiguillages des participants actifs – à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Évaluation	Nombre de participants qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé (aiguillés mais n'ayant pas de PRPP initial accepté par ACC).
EPI terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'EPI a été remis (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Éval. Spécial./suppl. terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'évaluation spécialisée a été remis, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation).
Plan de réad. profess.	Nombre de participants actifs pour qui une ébauche initiale de plan de réadaptation professionnelle a été remise, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Prépar. à l'emploi (Activités liées à l'employabilité)	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.1 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Prép. à la recherche d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.2 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.

EDT – Réadaptation et assistance professionnelles –le 30 septembre 2013

Planif. d'un emploi (Aide et support en placement en emploi)	des participants dont le dossier a été fermé.
Recherche active d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.3 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Suivi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.4 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Fermé	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.5 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
	Nombre de participants pour qui un formulaire de fermeture ou un rapport de fermeture a été remis.

Période visée par le rapport : du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012 – T4
Rapport 1b – Situation du participant

Région	Particip. actuels	Évaluation	EPI terminée	Éval. spécialisée./suppl. terminée	Plan de réad. profess.	Prépar. à l'emploi	Prép. à la recherche d'emploi	Planif. d'un emploi	Recherche active d'emploi	Suivi	Fermé
SPE	9	3	2	1	6	4	0	0	1	0	7
Ouest	340	166	143	92	181	133	5	11	16	12	281
Ontario	472	254	205	131	236	190	7	7	18	15	338
Québec	216	148	139	95	78	47	8	1	17	8	134
Atlantique	247	171	157	99	80	52	5	4	11	3	176
Total	1284	742	646	418	581	426	25	23	63	38	936

Légende

Particip. actuels	Nombre de participants ayant été aiguillés pour des services ou qui reçoivent des services (tous les aiguillages des participants actifs – à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Évaluation	Nombre de participants qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé (aiguillés mais n'ayant pas de PRPP initial accepté par ACC).
EPI terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'EPI a été remis (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Éval. Spécial./suppl. terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'évaluation spécialisée a été remis, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation).
Plan de réad. profess.	Nombre de participants actifs pour qui une ébauche initiale de plan de

EDT – Réadaptation et assistance professionnelles – le 30 septembre 2013

Prépar. à l'emploi (Activités liées à l'employabilité)	réadaptation professionnelle a été remise, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Prép. à la recherche d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.1 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Planif. d'un emploi (Aide et support au placement en emploi)	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.2 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Recherche active d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.3 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Suivi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.4 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Fermé	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.5 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
	Nombre de participants pour qui un formulaire de fermeture ou un rapport de fermeture a été remis.

Période visée par le rapport : du 14 avril 2009 au 4 avril 2012
Rapport 1b – Situation du participant

Région	Partic ip. actuel s	Évaluat ion	EPI termi née	Éval. spécia l./ suppl. termi née	Plan de réad. profe ss.	Prép ar. à l'emp loi	Prép. à la recher che d'empl oi	Plan if. d'un emp loi	Recher che active d'empl oi	Sui vi	Fer mé
SPE	9	3	2	1	6	4	0	0	1	0	7
Ouest	340	166	143	92	181	133	5	11	16	12	281
Ontario	472	254	205	131	236	190	7	7	18	15	338
Québec	216	148	139	95	78	47	8	1	17	8	134
Atlanti que	247	171	157	99	80	52	5	4	11	3	176
Total	1284	742	646	418	581	426	25	23	63	38	936

Légende	
Particip. actuels	Nombre de participants ayant été aiguillés pour des services ou qui reçoivent des services (tous les aiguillages des participants actifs – à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Évaluation	Nombre de participants qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé (aiguillés mais n'ayant pas de PRPP initial accepté par ACC).

EPI terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'EPI a été remis (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation, à l'exclusion des participants dont le dossier est fermé).
Éval. Spécial./suppl. terminée	Nombre de participants actifs pour qui un rapport d'évaluation spécialisée a été remis, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé (parmi ceux qui en sont à la phase d'évaluation).
Plan de réad. profess.	Nombre de participants actifs pour qui une ébauche initiale de plan de réadaptation professionnelle a été remise, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Prépar. à l'emploi (Activités liées à l'employabilité)	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.1 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Prép. à la recherche d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.2 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Planif. d'un emploi (Aide et support au placement en emploi)	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.3 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Recherche active d'emploi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.4 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Suivi	Nombre de participants qui en sont à la phase 1.5 du PRPP au cours de la période visée, en fonction des dates figurant dans le PRPP, à l'exclusion des participants dont le dossier a été fermé.
Fermé	Nombre de participants pour qui un formulaire de fermeture ou un rapport de fermeture a été remis.

Annexe B
Base de paiement
Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle

L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre de son travail, tel que décrit en détail ci-dessous. Les taxes applicables sont en sus.

1.0 Période de mise en œuvre

Pour ce qui est des travaux liés à la période de mise en œuvre définis à la section 6 de l'EDT, l'entrepreneur sera payé à un prix ferme (taxes applicables en sus), suivant la livraison et l'acceptation ou l'exécution des travaux, selon le cas.

1.1 Réunion initiale

L'entrepreneur sera payé à un prix ferme tout compris pour les coûts engagés relativement à la réunion initiale aux bureaux d'ACC à Charlottetown (Î.-P.-É.), tel que défini à la section 6.3 de l'EDT. Ce prix ferme inclura les frais de déplacement et d'hébergement de l'entrepreneur.

Prix ferme = _____ \$ (non assujetti à l'indexation)

Le paiement sera versé après la tenue de la réunion initiale.

1.2 Système de TI

L'entrepreneur sera payé à un prix ferme pour les coûts associés à l'élaboration d'un système qui satisfait aux exigences énoncées à la section 8 de l'EDT, y compris la conception et la présentation de tous les rapports et fichiers d'extraction de données.

Prix ferme = _____ \$ (non assujetti à l'indexation)

Le paiement sera versé après approbation, par ACC, du système de l'entrepreneur et de la présentation de tous les rapports et fichiers d'extraction de données.

1.3 Frais de déplacement et de subsistance – Système de TI

L'entrepreneur sera payé pour les frais de déplacement et de subsistance qu'il a engagés durant la période de l'élaboration du système de TI pour assurer la liaison avec ACC. L'entrepreneur sera remboursé pour les frais de déplacement et de subsistance autorisés qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre de son travail, au prix coûtant, sans aucune indemnité supplémentaire pour profit ou frais généraux, conformément aux dépenses liées aux repas, aux véhicules privés et aux faux frais énoncées dans les annexes B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte (CNM) et aux autres dispositions de la Directive se rapportant aux « voyageurs » plutôt qu'aux « employés ».

Annexe B
Base de paiement
Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle

Tous les déplacements doivent être approuvés au préalable par le chargé de projet d'ACC.

Le paiement sera versé mensuellement en fonction des frais de déplacement et de subsistance engagés le mois précédent.

1.4 Matériel promotionnel à l'intention des participants

Cette catégorie englobe tous les produits de communication qui présentent et promeuvent les services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle d'ACC auprès des participants potentiels, tel que décrit à la section 6.6 de l'EDT.

L'entrepreneur sera payé à un prix ferme pour les coûts relatifs à l'élaboration du contenu, à la traduction et à la conception du matériel de communication et promotionnel.

Prix ferme = _____ \$ (non assujetti à l'indexation)

Le paiement sera versé après acceptation par ACC du matériel promotionnel de format HTML (s'il y a lieu) et PDF.

1.5 Site Web

L'entrepreneur sera payé à un prix ferme pour la conception, la traduction, l'élaboration et la mise en œuvre d'un site Web, tel que décrit à la section 6.6.3 de l'EDT. Le site Web sera offert en anglais et en français.

Prix ferme = _____ \$ (non assujetti à l'indexation)

Le paiement sera versé dès que le site Web aura été approuvé par ACC.

1.6 Séances d'orientation

L'entrepreneur sera payé à un prix ferme pour l'élaboration de la trousse d'orientation présentant le modèle de prestation de service et de séances d'orientation de l'entrepreneur, tel que décrit à la section 6.6.7 de l'EDT. Les séances d'orientation seront offertes à un maximum de douze (12) emplacements d'ACC, tel que précisé dans l'EDT. Le prix comprendra également les coûts d'élaboration, de traduction, d'impression et d'expédition du matériel pour les trousseaux d'orientation aux bureaux d'ACC précisés, ainsi que tous les frais de déplacement connexes.

<u>Emplacement</u>	<u>Prix ferme/séance d'une demi-journée</u>
Victoria (C.-B.)	_____ \$
Vancouver (C.-B.)	_____ \$
Edmonton (Alb.)	_____ \$
Winnipeg (Man.)	_____ \$
Ottawa (Ont.)	_____ \$
Kingston (Ont.)	_____ \$
Toronto (Ont.)	_____ \$
Montréal (Qué.)	_____ \$
Ville de Québec (Qué.)	_____ \$
Saint John (N.-B.)	_____ \$
Halifax (N.-É.)	_____ \$
Charlottetown (Î.-P.-É.)	_____ \$
Prix ferme total	_____ \$ (non assujetti à l'indexation)

Le paiement sera versé en fonction de la livraison de trousse d'orientation et de séances d'orientation au cours du mois précédent.

2.0 Principaux services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle

L'entrepreneur sera payé à un prix/taux horaire ferme, tel qu'il a été énoncé à la section 2.0 de l'EDT, pour le travail exécuté par l'entrepreneur durant la période opérationnelle du contrat, y compris la période d'achèvement progressif du contrat.

REMARQUE : Toutes les quantités dans cette section sont indiquées strictement à des fins d'évaluation.

2.1 Dossiers existants

Examen des dossiers existants et notification au participant (prise en charge des dossiers en suspens)

Prix unitaire ferme/dossier _____ \$ X quantité évaluée (1000 dossiers) = prix total évalué _____ \$.

(Le prix ferme n'est pas assujetti à l'indexation.)

2.2 Admission et évaluation

Les prix/taux horaires fermes pour les services suivants seront assujettis à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause

d'indexation annuelle des prix (IAP). (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.) À moins d'indication contraire, tous les services doivent être offerts à un prix unitaire/taux horaire ferme.

Principaux services de réadaptation et d'assistance professionnelle	Quantité annuelle évaluée	Prix unit./taux horaire ferme	Prix total évalué pour la 1^{re} année
2.2.1 Évaluation d'accueil	80	\$	\$
2.2.2 Évaluation professionnelle initiale	1100	\$	\$
2.2.3 Activités d'exploration professionnelle			
2.2.3.1 Test de connaissances	40	\$	\$
2.2.3.2 Test d'intérêt professionnel	40	\$	\$
2.2.3.3 Test d'aptitude	40	\$	\$
2.2.3.4 Analyse du marché du travail	130	\$	\$
2.2.3.5 Analyse normalisées des compétences transférables	500	\$	\$
2.2.4 Évaluations spécialisées			
2.2.4.1 Évaluation psychopédagogique	20	\$	\$
2.2.4.2 Évaluation psycho-professionnelle	240	\$	\$
2.2.4.3 Évaluation des aptitudes/capacités fonctionnelles	325	\$	\$
2.2.4.4 Analyse des demandes physiques	5	\$	\$
2.2.4.5 Analyse des lieux de travail	5	\$	\$

2.2.4.6	Évaluation ergonomique	10	\$	\$
2.2.4.7	Évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu	550	\$	\$
2.2.4.8	Évaluation professionnelle	245	\$	\$
2.2.4.9	Consultation médicale	225	\$	\$
2.2.4.10	Consultation psychologique	110	\$	\$

L'entrepreneur sera payé au taux réel engagé par un participant (taux facturé par un tiers pour un rendez-vous manqué), sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire – le montant ne doit pas dépasser le prix ferme susmentionné pour les évaluations spéciales.

2.2.5	Rapport sommaire d'évaluation professionnelle	650	\$	\$
2.2.6	Formulaire de fermeture	675	\$	\$
2.2.7	Consultation	4500 heures	\$	\$

Somme du prix total évalué pour la 1 ^{re} année (pour la section 2.2)	\$
--	----

Strictement à des fins d'évaluation, la somme du prix total évalué pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années. Par exemple, si le prix total évalué pour la 1^{re} année est de 100 000 \$, le prix total évalué pour la 2^e année sera de 102 500 \$ (100 000 \$ X 1,025), celui pour la 3^e année sera de 105 062,50 \$ (102 500 \$ X 1,025), et ainsi de suite.

2.2.8 Autres évaluations spéciales

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre des autres évaluations spéciales approuvées par le gestionnaire de cas d'ACC. Les frais associés à ces évaluations doivent être facturés à mesure qu'ils sont engagés, et seront remboursés au coût réel, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire. (Voir l'annexe 2 de l'EDT.)

Un rendez-vous pour une autre évaluation spéciales manqué par un participant sera payé au taux réel (taux facturé par un tiers pour un rendez-vous manqué), sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire.

2.3 Planification

Les prix/taux horaires fermes pour les services suivants seront assujettis à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP.

(Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Principaux services de réadaptation et d'assistance professionnelle	Quantité annuelle évaluée	Prix unit./taux horaire ferme	Prix total évalué pour la 1 ^{re} année
2.3.1 PRPP	450	\$	\$
2.3.2 PRPP révisé	220	\$	\$

Somme du prix total évalué pour la 1^{re} année (pour la section 2.3) \$

Strictement à des fins d'évaluation, la somme du prix total évalué pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

2.4 Intervention

Les prix/taux horaires fermes pour les services suivants seront assujettis à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP.

(Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Principaux services de réadaptation et d'assistance professionnelle	Quantité annuelle évaluée	Prix unit./taux horaire ferme	Prix total évalué pour la 1 ^{re} année
2.4.1 Activités d'intervention : Activité liées à l'employabilité	9600 heures	\$	\$

Préparation à la recherche d'emploi
 Recherche active d'emploi
 Aide et support au placement en emploi
 Retour graduel au travail et réintégration en emploi
 Services de suivi
 Évaluation en cours d'emploi

2.4.2	Rapports d'étapes	2000	\$	\$
2.4.3	Rapports de fermeture	425	\$	\$
2.4.4	Rapports d'évaluation en cours d'emploi	421	\$	\$

Somme du prix total évalué pour la 1^{re} année (pour la section 2.4) \$

Stricte ment à des fins d'évaluation, la somme du prix total évalué pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

Les paiements seront versés mensuellement, selon les services obtenus au cours du mois précédent.

2.5 Frais de déplacement et de subsistance – Principaux services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais de déplacement et de subsistance autorisés qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre de son travail, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour la marge bénéficiaire ou les frais administratifs généraux, conformément aux dépenses liées aux repas, aux véhicules privés et aux faux frais énoncées dans les annexes B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#) (CNM) et aux autres dispositions de la Directive se rapportant aux « voyageurs » plutôt qu'aux « employés ».

Tout déplacement doit être préalablement autorisé par le gestionnaire de cas d'ACC.

Le paiement sera versé mensuellement en fonction des frais de déplacement et de subsistance engagés le mois précédent.

2.6 Déplacements et temps d'attente - Principaux services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle

L'entrepreneur (SRP) sera rémunéré pour le temps de déplacement et le temps

d'attente. Le temps de déplacement est considéré comme le temps écoulé entre le moment où le SRP quitte sa résidence ou le bureau pour se rendre à l'emplacement du participant et le moment où il quitte l'emplacement du participant pour retourner au bureau ou à sa résidence. Des détails précis sur les heures de départ et d'arrivée sont nécessaires pour qu'il y ait remboursement. Le temps d'attente est considéré comme le temps pendant lequel le SRP attend pour rencontrer des fournisseurs de service tiers ou les rendez-vous en personne avec les participants manqués. Les détails précis sur l'heure à laquelle le SRP a quitté sa résidence ou son bureau et y est retourné sont nécessaires pour qu'il y ait remboursement.

Les formulaires de remboursement pour le temps de déplacement et le temps d'attente doivent être étayés avec des feuilles de temps signées par le SRP et son gestionnaire, et le remboursement sera effectué au taux précisé dans la base de paiement.

À des fins d'évaluation seulement, 500 heures seront utilisées pour l'année.

Temps d'attente – Spécialiste en réadaptation professionnelle (SRP)

Taux horaire ferme pour la 1^{re} année = _____ \$ X quantité annuelle évaluée (500 heures) = prix total évalué pour la 1^{re} année _____ \$.

Le taux horaire ferme soumis sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Strictement à des fins d'évaluation, le prix total évalué pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

Les paiements seront versés mensuellement, selon les heures réelles comptabilisées le mois précédent.

3.0 Activités contractuelles continues

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais suivants qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre des activités contractuelles continues, notamment tous les aspects de la gestion de contrat et de service, du processus de gestion des changements réguliers prévus, de la maintenance des systèmes, y compris la gestion continue et la production et distribution de rapports de programme, ainsi que l'unité de traitement des demandes de remboursement. Ceci comprend également la période d'achèvement progressif du contrat.

3.1 Gestionnaire de contrat

L'administration centrale du contrat de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle doit inclure un poste à temps plein, désigné sous le titre de gestionnaire de contrat, qui résidera au Canada, assurera la liaison entre l'entrepreneur et ACC et assumera les tâches et les responsabilités du poste en question, tel qu'énoncé à la section 5.3 de l'EDT.

Gestionnaire de contrat – Prix ferme pour la 1^{re} année : _____ \$

Le prix ferme pour la 1^{re} année sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Strictement à des fins d'évaluation, le prix ferme pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais de déplacement et de subsistance autorisés qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre de son travail, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire, conformément aux dépenses liées aux repas, aux véhicules privés et aux faux frais énoncées dans les annexes B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte (CNM) et aux autres dispositions de la Directive se rapportant aux « voyageurs » plutôt qu'aux « employés ».

Tous les déplacements du gestionnaire de contrat doivent être préalablement approuvés par le chargé de projet d'ACC, à la demande de ce dernier.

L'entrepreneur devra présenter mensuellement des factures représentant 1/12 du prix ferme, plus les frais de déplacement et de subsistance admissibles qui ont été engagés le mois précédent.

3.2 Bureau de l'administration des contrats et Gestion des contrats

Le prix couvrira les activités énoncées aux sections 5.2 et 5.6 de l'EDT, ainsi que les coûts de la mise sur pied et du maintien du bureau de l'administration des contrats et des processus de gestion des contrats.

Bureau de l'administration des contrats et Gestion des contrats.

Prix ferme pour la 1^{re} année = _____ \$

Le prix ferme pour la 1^{re} année sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Strictement à des fins d'évaluation, le prix ferme pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

L'entrepreneur devra présenter mensuellement des factures représentant 1/12 du prix ferme.

3.3 Maintenance continue des systèmes

Le prix comprend les coûts visant à s'assurer que le système est disponible et pleinement fonctionnel, tel qu'il est énoncé à la section 3.2.1.4 de l'EDT. Ce prix exclut les coûts associés à la période de mise en œuvre précédemment indiqués à la section 1 du présent document Base de paiement.

Maintenance continue des systèmes

Prix ferme pour la 1^{re} année = _____ \$

Le prix ferme pour la 1^{re} année sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.).

Strictement à des fins d'évaluation, le prix ferme pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

L'entrepreneur devra présenter mensuellement des factures représentant 1/12 du prix ferme.

3.4 Maintenance du site Web

Le prix comprendra les coûts de maintenance continue du site Web. Il exclut toutefois les coûts associés à la période de mise en œuvre précédemment indiqués à la section 1.5 du présent document Base de paiement.

Maintien du site Web

Prix ferme pour la 1^{re} année = _____ \$

Le prix ferme pour la 1^{re} année sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la

2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.).

Strictement à des fins d'évaluation, le prix ferme pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

L'entrepreneur devra présenter mensuellement des factures représentant 1/12 du prix ferme.

3.5 Unité de traitement des demandes de remboursement

Le taux horaire pour la 1^{re} année comprend le coût lié à la mise en œuvre et au maintien de l'unité de traitement des demandes de remboursement, pour ce qui est du traitement des frais répercutés engagés par les participants, tel qu'énoncé à la section 5.4 de l'EDT. Cela comprend le coût lié au traitement des demandes de remboursement conformément aux normes de service et les réponses aux demandes de renseignements d'ACC ou des participants. Les frais répercutés seront remboursés au prix coûtant, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire. **Strictement à des fins d'évaluation**, 4000 heures seront utilisées.

Unité de traitement des demandes de remboursement

Taux horaire ferme pour la 1^{re} année = _____ \$ X quantité annuelle évaluée (4000 heures) = prix total évalué pour la 1^{re} année _____ \$.

Le taux horaire ferme sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Strictement à des fins d'évaluation, le prix total évalué pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

Les paiements seront versés toutes les deux semaines selon les heures réellement travaillées pour traiter les demandes de remboursements versés aux participants par l'entrepreneur (pour le remboursement des frais répercutés) au cours de la période de deux semaines précédente.

3.6 Production continue de rapports

Cet élément comprend les coûts relatifs à la production de rapports mensuels,

trimestriels et annuels, tel qu'il est énoncé aux sections 8 et 11 de l'EDT.

Production continue de rapports

Prix ferme pour la 1^{re} année = _____ \$

Le prix ferme pour la 1^{re} année sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Strictement à des fins d'évaluation, le prix ferme pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

L'entrepreneur devra présenter mensuellement des factures représentant 1/12 du prix ferme.

4.0 Selon les besoins

Cet élément permet à ACC d'autoriser les changements imprévus et de payer les frais applicables relativement aux services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle, qui découlent de modifications aux lois, aux politiques ou à toute autre exigence définie comme faisant partie (tel qu'établi par l'autorité contractante) du contrat, tel que précisé à la section 5.7 de l'EDT. Ces frais doivent être facturés une fois qu'ils ont été engagés. Ils sont non récurrents et doivent être approuvés dans le cadre du processus conjoint de gestion du changement d'ACC et de l'entrepreneur. Tous les biens et services acquis au nom du Ministère dans le cadre de ce processus seront payés au prix coûtant, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire.

REMARQUE : Toutes les quantités sont indiquées strictement à des fins d'évaluation.

<u>Selon les besoins</u>	<u>Quantité annuelle évaluée</u>	<u>Prix unit./ taux horaire ferme</u>	<u>Prix total évalué pour la 1^{re} année</u>
4.1 Programmeur en chef	50 heures	\$	\$
4.2 Programmeur	100 heures	\$	\$
4.3 Analyste opérationnel	100 heures	\$	\$

4.4 Spécialiste en réadaptation professionnelle	100 heures	\$	\$
4.5 Webmestre du site Web	50 heures	\$	\$
Somme du prix total évalué pour la 1 ^{re} année (pour la section 4.0)			\$

Les taux horaires/prix unitaires fermes pour la 1^{re} année relativement aux services susmentionnés seront assujettis à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Strictement à des fins d'évaluation, la somme du prix total évalué pour la 1^{re} année fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pour chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années.

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais de déplacement et de subsistance autorisés qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre de son travail, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour la marge bénéficiaire ou les frais administratifs généraux, conformément aux dépenses liées aux repas, aux véhicules privés et aux faux frais énoncées dans les annexes B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#) (CNM) et aux autres dispositions de la Directive se rapportant aux « voyageurs » plutôt qu'aux « employés ».

Tout déplacement doit être préalablement autorisé par le chargé de projet d'ACC.

Les paiements seront versés mensuellement, en fonction des dépenses admissibles engagées le mois précédent.

4.6 Séances conjointes sur demande

Des séances conjointes peuvent être nécessaires à divers emplacements pendant la durée du contrat, tel que défini à l'article 5.7.2 de l'EDT.

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais de déplacement et de subsistance autorisés qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans le cadre de son travail, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour la marge bénéficiaire ou les frais administratifs généraux, conformément aux dépenses liées aux repas, aux véhicules privés et aux faux frais énoncées dans les annexes B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#) (CNM) et aux autres dispositions de la Directive se rapportant aux « voyageurs » plutôt qu'aux « employés ».

Les paiements seront versés mensuellement en fonction des dépenses admissibles engagées le mois précédent.

5.0 Frais de déplacement et de subsistance – Déplacement des participants

L'entrepreneur sera uniquement remboursé pour les frais de déplacement et de subsistance préautorisés qu'il a raisonnablement et convenablement engagés. Ce déplacement comprend deux types de taux distincts : (1) déplacement du participant relatif aux évaluations professionnelles et (2) déplacement du participant relatif à la formation personnelle. Tout déplacement doit être préalablement autorisé par le gestionnaire de cas d'ACC.

L'Unité de traitement des demandes de remboursement de l'entrepreneur remboursera aux participants le coût des déplacements selon le type de déplacement (1 ou 2 ci-dessus) effectué par le participant. Les taux de déplacement payés aux participants sont indiqués à la section 2.26 de l'EDT. Les dépenses réelles engagées, sans aucune indemnité pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire, seront remboursées à l'entrepreneur.

Les paiements seront versés mensuellement en fonction des dépenses admissibles engagées le mois précédent.

6.0 Achèvement progressif du contrat

L'entrepreneur se verra payer le prix ferme tout compris, notamment pour le matériel, la main-d'œuvre, les frais généraux et la marge bénéficiaire nécessaires à l'achèvement de tous les travaux nécessaires pour une transition complète et sans heurt vers le nouveau fournisseur de services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle, sans interruption de la prestation de services à ACC ou aux participants, comme indiqué à la section 7 de l'EDT.

La période d'achèvement progressif du contrat commencera à la suite d'un avis écrit de la part d'ACC.

Prix ferme = _____ \$

Le prix ferme pour le service susmentionné sera assujéti à un rajustement annuel à compter de la 2^e année du contrat, conformément à la clause d'IAP. (Voir la section 7 du présent document Base de paiement.)

Dès que commencera la période d'achèvement progressif du contrat, le prix ferme applicable deviendra fixe et ne sera plus assujéti à la clause d'IAP.

À des fins d'évaluation seulement, le prix ferme fera l'objet d'une indexation annuelle de 2,5 % pendant chacune des deux (2) années restantes plus toute année d'option potentielle pour un total de cinq (5) années, afin d'établir le prix ferme évalué.

Le paiement sera versé dès l'exécution de tous les travaux visant à appuyer une transition complète et harmonieuse vers le nouveau fournisseur de services, tel qu'énoncé à la section 7 de l'EDT.

7. Indexation annuelle des prix (IAP)

Les prix/taux horaires fermes énoncés dans le présent document Base de paiement seront rajustés chaque année dès le premier jour de chaque année de contrat et/ou année d'option, s'il est décidé de s'en prévaloir, d'un montant établi en fonction du pourcentage d'augmentation (ou de réduction) de l'indice des prix à la consommation (IPC) annuel moyen du Canada, pour l'ensemble des Items (non désaisonnalisés), tel que publié par Statistique Canada, tableau 326-0020 Cansim, selon la formule suivante :

$$\text{Indexation} = [(a/b) - 1] \times 100 \%$$

Selon laquelle :

a = correspond à l'indice des prix à la consommation mensuel moyen pour le Canada, pour la période de 12 mois se terminant 3 mois avant l'année contractuelle courante.

b = correspond à l'indice des prix à la consommation mensuel moyen pour le Canada, pour la période de 12 mois se terminant 15 mois avant l'année contractuelle courante.

Exemple qui suppose que le contrat est entré en vigueur le 1^{er} avril :

À la 2^e année du contrat débutant le 1^{er} avril 2015, les prix/taux pour la 1^{re} année énoncés dans le présent document Base de paiement seraient augmentés de 2,38 % sur la base des hypothèses suivantes :

$$a = 120,4$$

$$b = 117,6$$

$$\begin{aligned} \text{Indexation} &= [(a/b) - 1] \times 100 \% \\ &= [(120,4 / 117,6) - 1] \times 100 \% \\ &= [1,0238 - 1] \times 100 \% \\ &= 2,38 \% \end{aligned}$$

1.0 Coûts d'élaboration et de mise en oeuvre

	Prix ferme
1.1 Réunion initiale	\$ _____
1.2 Système de TI	\$ _____
Matériel promotionnel à l'intention	
des participants	\$ _____
1.4 Site Web	\$ _____
1.5 Séances d'orientation	
1.6 Victoria (C.-B.)	\$ _____
Vancouver (C.-B.)	\$ _____
Edmonton (Alb.)	\$ _____
Winnipeg (Man.)	\$ _____
Ottawa (Ont.)	\$ _____
Kingston (Ont.)	\$ _____
Toronto (Ont.)	\$ _____
Montréal (Qc)	\$ _____
Ville de Québec (Qc)	\$ _____
Saint-John (N.-B.)	\$ _____
Halifax (N.-É.)	\$ _____
Charlottetown (I.-P.-É.)	\$ _____

Total des coûts d'élaboration et de mise en oeuvre (=Sum(C4:C20))

\$ -

2 Principaux services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle

2.1

Dossiers existants

Prix ferme/dossier

Qté

1000

Total

\$ -

Coûts ponctuels totaux des principaux services (E27)

\$ -

	Qté	Prix unitaire/taux horaire ferme	Prix total évalué pour la 1re année	Prix total évalué pour la 2e année	Prix total évalué pour la 3e année	Prix total évalué pour la 4e année	Prix total évalué pour la 5e année	Prix total évalué pour la 6e année
2.2.1 Évaluation d'accueil	80		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.2 Évaluation professionnelle initiale	1100		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.3.1 Test de connaissances	40		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.3.2 Test d'intérêt professionnel	40		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.3.3 Test d'aptitude	40		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.3.4 Analyse du marché du travail	130		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.3.5 Analyse normalisée des compétences transférables	500		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.4.1 Évaluation psycho-pédagogique	20		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.4.2 Évaluation psycho-professionnelle	240		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.4.3 Évaluation des aptitudes/ capacités fonctionnelles	325		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.4.4 Analyse des demandes physiques	5		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.4.5 Analyse des lieux de travail	5		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2.4.6 Évaluation ergonomique	10		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -



Government of Canada
Gouvernement du Canada

51019-12-2004

Contract Number/Numéro du contrat

51945-12-0001

Security Classification/Classification de sécurité

SECURITY REQUIREMENTS CHECK-LIST (SRCL)
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION/PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

1. Originating Government Department or Organization/ Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		Veterans Affairs Canada		2. Branch or Directorate/Direction générale ou Direction		Service Delivery and Program Management	
3. a) Subcontract Number/Numéro du contrat de sous-traitance				3. b) Name and Address of Subcontractor/Nom et adresse du sous-traitant			
				n/a			
4. Brief description of work/Brève description du travail							
Provision of Vocational Rehabilitation services							
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?						<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
5. b) Will the supplier require access to unclassified military Technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?						<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
6. Indicate the type of access required/Indiquer le type d'accès requis.							
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in question 7. c.) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c))						<input type="checkbox"/> No Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui	
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.						<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?						<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access/Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès.							
Canada <input checked="" type="checkbox"/>		NATO/OTAN <input type="checkbox"/>		Foreign/Étranger <input type="checkbox"/>			
7. b) Release restrictions/Restrictions relatives à la diffusion							
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>		All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>		No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>			
Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>							
Restricted to/Limité à : <input type="checkbox"/>		Restricted to/Limité à : <input type="checkbox"/>		Restricted to/Limité à : <input type="checkbox"/>			
Specify country(ies)/Préciser le(s) pays :		Specify country(ies)/Préciser le(s) pays :		Specify country(ies)/Préciser le(s) pays :			
7. c) Level of information/Niveau d'information							
PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>		NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>		PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>			
PROTECTED B PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>		NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>		PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>			
PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>		NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>		PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>			
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>		NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/>		CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>			
SECRET SECRET <input type="checkbox"/>		COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		SECRET SECRET <input type="checkbox"/>			
TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>				TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>			
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>				TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>			



Government of Canada
Gouvernement du Canada

Contract Number/Numéro du contrat

51019-12-8004

Security Classification/Classification de sécurité

PART A - (continued)/PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?
If yes, indicate the level of sensitivity:
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

☒ No ☐ Yes
Non Oui

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

Short Titles(s) of material/Titre(s) abrégé(s) du matériel :
Document Number/Numéro du document :

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER)/PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Personnel security screening level required/Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS
COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL
CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> SECRET
SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET
TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT
TRÈS SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL
NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET
NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET
COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS
ACCÈS AUX EMPLACEMENTS | | | |

Special comments:
Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.
REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?
If yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

☐ No ☐ Yes
Non Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER)/PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION/ASSETS - RENSEIGNEMENTS/BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?
11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?

☐ No ☒ Yes
Non Oui

☒ No ☐ Yes
Non Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

☒ No ☐ Yes
Non Oui

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA/SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?
11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?

☐ No ☒ Yes
Non Oui

☐ No ☒ Yes
Non Oui



Government of Canada
Gouvernement du Canada

51019-12-8004

Contract Number/Numéro du contrat

51945-12-0001

Security Classification/Classification de sécurité

PART C - (continued)/PARTIE C - (suite)

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For user completing the form online (via the internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART/TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information/Assets Renseignements/ Biens		X														
Production																
IT Media/ Support TI		X														
IT Link/ Lien électronique		X														

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non ☐ Yes
Oui

If yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non ☐ Yes
Oui

If yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

ANNEXE D

CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE

1.0 EXIGENCE OBLIGATOIRE

La proposition d'un soumissionnaire **DOIT** respecter l'exigence obligatoire suivante :

- 1.1 Le soumissionnaire doit, depuis cinq ans (calculés à partir de la date de clôture de la DP), fournir ou avoir fourni des services de réadaptation et d'assistance professionnelles.
- 1.2 Pour démontrer cette expérience :
 - 1.2.1 Le soumissionnaire doit fournir et décrire un (1) projet cité comme référence dans le cadre duquel le soumissionnaire fournit/a fourni des services de réadaptation et d'assistance professionnelles à au moins 500 participants au cours d'une période d'un an donnée.
 - 1.2.2 Le projet présenté doit établir l'expérience du soumissionnaire dans la prestation de services de réadaptation et d'assistance professionnelles pendant un minimum de trois (3) années consécutives, au cours des cinq (5) années précédant la date de fermeture de la DP.
- 1.3 Le projet en question comporte au moins les données suivantes :
 - 1.3.1 Le nom officiel;
 - 1.3.2 Le nom du représentant, son titre, numéro de téléphone et adresse courriel aux fins de validation;
 - 1.3.3 Le nombre de participants par année. Pour satisfaire au critère, il faut un minimum de 500 participants;
 - 1.3.4 Les dates de début et de fin du projet.
- 1.4 L'expérience organisationnelle du soumissionnaire sera évaluée selon des critères cotés.

2.0 CRITÈRES COTÉS – Généralités

ÉVALUATION DES ÉLÉMENTS DE L'EDT – Maximum de 2000 points (note de passage globale minimum = 1400)

L'évaluation des réponses par rapport aux critères cotés se fera au moyen de l'échelle des centiles ci-dessous. La note attribuée à chacun des éléments de la répartition des points tombera dans l'une des six cotes définies ci-dessous, selon la mesure dans laquelle le soumissionnaire a répondu à l'exigence. Ce guide sera utilisé pour noter chaque élément de la répartition des points affiché sous chaque exigence, à l'exception des critères 1 et 3 de l'élément E3 – Exigences universelles et également du critère 3 de l'élément E10 – Exigences relatives aux ressources humaines, pour lesquels les points seront accordés comme il est indiqué.

Les points seront déterminés par consensus par le comité d'évaluation. Exemple : Répartition des points : ____/40 – Si le consensus est d'accorder 80 % des points pour un élément donné, la note accordée sera de 32/40.

Pourcentage de la note possible	Guide	Description
100 %	Excellent	Réponse complète qui satisfait pleinement à l'exigence ou la dépasse.
80 %	Bien	La réponse répond amplement à l'exigence, c.-à-d. que la réponse est pertinente, mais il y manque des éléments ou la proposition n'est pas totalement claire. Dépasse le seuil minimum de 65 %.
65 %	Adéquat	La réponse est adéquate, c.-à-d. qu'elle n'est que partiellement pertinente, qu'elle ne traite que d'une partie de la question ou qu'elle satisfait partiellement à l'exigence. Elle suffit cependant à atteindre le seuil minimum de 65 %.
40 %	Faible	La réponse n'atteint pas le seuil minimum de 65 %, c.-à-d. que la réponse est minimalement pertinente ou qu'elle satisfait minimalement à l'exigence.
20 %	Mauvais	La réponse n'atteint pas le seuil minimum de 65 %, c.-à-d. compréhension limitée de l'exigence, il y a très peu de preuve que l'exigence a été satisfaite.
0 %	Inacceptable	Aucune réponse n'est donnée, la réponse n'est pas pertinente ou la réponse ne traite pas de l'exigence.

Élément	Critères d'évaluation	Total
<p>E1 – Expérience organisationnelle – Total de points = 50</p> <p>Le projet cité comme référence en réponse à l'exigence obligatoire est évalué en fonction de sa pertinence et de sa similitude avec les exigences de prestation des services de réadaptation et d'assistance professionnelle. Le projet cité comme référence doit comporter au moins les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> La description du projet et la façon dont il respecte les exigences énoncées; La durée, notamment les dates de début et de fin (les dates sont exprimées par le mois et l'année); et Les services fournis par le soumissionnaire, dans le cadre du programme. 	<p>Note de passage = 32,5 points</p> <p>Expérience manifeste de la réalisation et de la gestion d'un contrat de services de réadaptation et d'assistance professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 20 points <p>Expérience manifeste du stockage, du traitement, du transfert et de la destruction des renseignements protégés des participants</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points <p>Expérience manifeste du développement et de la mise à jour d'un système de gestion de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points <p>Expérience manifeste de l'établissement et de la l'exécution de mesures du rendement et de la production de rapports de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points 	<p>/50</p> <p>/50</p>

Élément	Critères d'évaluation	Total
E2 – Spécifications fonctionnelles – Total de points = 925	Note de passage = 601,25 points	/925
<p>Les soumissionnaires doivent démontrer leur compréhension des spécifications fonctionnelles en fournissant suffisamment de détails permettant une compréhension totale et complète de la façon dont les tâches et les activités seront entreprises pour satisfaire aux exigences décrites à la section 2 de l'énoncé des travaux.</p> <p>Les soumissionnaires doivent donner un aperçu de l'approche et de la méthode qu'ils adopteront en traitant chacune des principales phases des services de réadaptation et d'assistance professionnelles. L'approche et la méthode doivent démontrer une compréhension des exigences. Les soumissionnaires doivent démontrer comment ils prévoient offrir les services de réadaptation et d'assistance professionnelles, en donnant des détails précis sur les phases et les activités telles qu'elles sont décrites à la section 1.5 de l'énoncé des travaux et sur la façon dont les services seront exécutés.</p>	<p>Compréhension manifeste des rôles et des responsabilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rôle et responsabilités d'ACC <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Rôle et responsabilités de l'entrepreneur <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Recommandation par opposition à une décision d'ACC <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/25
	<p>Compréhension manifeste du processus d'aiguillage des participants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rôle et responsabilités d'ACC, c.-à-d. qu'ACC réalise l'aiguillage <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Rôle et responsabilités de l'entrepreneur <ul style="list-style-type: none"> o 10 points 	/25

	<ul style="list-style-type: none"> - Normes de communication <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	
	<p>Compréhension manifeste de l'ensemble de la phase d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démarche fondée sur les besoins <ul style="list-style-type: none"> o 30 points - Processus d'autorisation <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Utilisation d'une justification objective aux recommandations <ul style="list-style-type: none"> o 30 points - Prise de décision fondée sur la preuve <ul style="list-style-type: none"> o 30 points - Entrevue à domicile <ul style="list-style-type: none"> o 30 points - Consultation de tiers et d'ACC <ul style="list-style-type: none"> o 20 points 	/160
	<p>Compréhension manifeste des exigences relatives à l'EA et à l'EPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension manifeste des services à offrir <ul style="list-style-type: none"> o 20 points EA o 20 points EPI - Compréhension manifeste de l'exigence de recommandations fondées sur la preuve relativement à l'EA et à l'EPI <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Compréhension manifeste des différences entre l'EA et l'EPI <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Compréhension manifeste des livrables <ul style="list-style-type: none"> o 15 points - Compréhension manifeste des exigences de 	/130

	rendement <ul style="list-style-type: none"> o 15 points - Compréhension manifeste de l'exigence du respect de la hiérarchie du retour au travail et des principes et facteurs <ul style="list-style-type: none"> o 20 points 	
	Compréhension manifeste des exigences relatives à l'AEP : <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension manifeste des services à offrir <ul style="list-style-type: none"> o 15 points - Qualifications de l'évaluateur <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Compréhension manifeste des livrables <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Utilisation des outils normalisés <ul style="list-style-type: none"> o 10 points 	/40
	Compréhension manifeste des exigences relatives à l'évaluation spécialisée : <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension manifeste des services à offrir <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Utilisation appropriée d'une évaluation spécialisée <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Évaluation en personne <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Qualifications de l'évaluateur <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Compréhension manifeste des livrables <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Utilisation des outils normalisés <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/50
	Compréhension manifeste des exigences relatives au RSEP : <ul style="list-style-type: none"> - Pertinence et but du RSEP 	/40

	<ul style="list-style-type: none"> - <ul style="list-style-type: none"> o 10 points Compréhension manifeste des livrables - <ul style="list-style-type: none"> o 5 points Compréhension manifeste des normes de rendement - Recommandation d'un RSEP / demande d'approbation accompagnée d'une justification à l'appui - <ul style="list-style-type: none"> o 10 points Compréhension manifeste des services à offrir - <ul style="list-style-type: none"> o 10 points 	
	<p>Compréhension manifeste de la phase de planification :</p> <p>PRPP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect des principes et des facteurs associés à la réadaptation <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Plan incluant l'entente du client <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Plan tenant compte de l'approbation d'ACC <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Plan tenant compte de la hiérarchie du retour au travail <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Contenu requis, c.-à-d. que le PRPP est le document d'approbation pour toutes les activités de la phase d'intervention et il contient la description des dépenses requises à chaque phase <ul style="list-style-type: none"> o 30 points - Compréhension manifeste des livrables <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/130

	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension manifeste des normes de rendement <ul style="list-style-type: none"> o 5 points <p>PRPP révisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance du moment et du bien-fondé d'un PRPP révisé <ul style="list-style-type: none"> o 10 points 	
	<p>Compréhension manifeste de la phase générale d'intervention – doit faire référence aux huit (8) composantes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activités liées à l'employabilité <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Préparation à la recherche d'emploi <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Recherche active d'emploi <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Aide et support au placement en emploi <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Retour graduel au travail/réintégration en emploi <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Suivi et évaluation en cours d'emploi <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Rapport d'étape <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Rapport de fermeture <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - 4 points supplémentaires accordés pour avoir inclus tous les points précédents 	/20
	Compréhension manifeste du rôle de l'entrepreneur pour l'exécution du PRPP :	/20

	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement continu auprès du participant de sa responsabilité concernant son PRPP <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Surveillance des progrès du participant <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Maintien de la communication auprès du participant <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Soutien continu apporté au participant <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Maintien de la communication périodique avec le gestionnaire de cas d'ACC pendant la durée du plan <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Production des rapports d'étape, y compris les recommandations de continuer l'exécution du PRPP du participant <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Prestation d'une orientation en matière de réadaptation et d'assistance professionnelles, s'il y a lieu <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Détermination des enjeux et des préoccupations et leur communication au gestionnaire de cas d'ACC dans le cadre des rapports d'étape prévus <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - 4 points supplémentaires accordés pour avoir inclus tous les points précédents 	
	Compréhension manifeste des exigences relatives à la préparation à l'employabilité : <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension manifeste des services à offrir <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Compréhension manifeste des limites des dépenses 	/40

	liées à la formation conformément au Règlement ○ 20 points	
	Compréhension manifeste des exigences relatives à la préparation à la recherche d'emploi : - Compréhension manifeste des services à offrir ○ 15 points - Méthode de prestation des services ○ 10 points - Confirmation de l'exigence d'une entente liée à la recherche d'emploi ○ 10 points - Compréhension manifeste des normes de rendement ○ 5 points	/40
	Compréhension manifeste des exigences relatives à la recherche active d'emploi : - Compréhension manifeste des services à offrir ○ 20 points - Compréhension manifeste des normes de rendement ○ 5 points	/25
	Compréhension manifeste des exigences relatives à l'aide et support au placement en emploi : - Compréhension manifeste des services à offrir ○ 20 points - Compréhension manifeste des normes de rendement ○ 5 points	/25
	Compréhension manifeste des exigences relatives au retour graduel au travail/réintégration en emploi : - Compréhension manifeste des services à offrir ○ 15 points - Compréhension manifeste des normes de	/20

	rendement ○ 5 points	
	Compréhension manifeste des exigences relatives au suivi en cours d'emploi : - Compréhension manifeste des services à offrir ○ 15 points - Compréhension manifeste des normes de rendement ○ 5 points	/20
	Compréhension manifeste des exigences relatives à l'évaluation en cours d'emploi : - Compréhension manifeste des services à offrir ○ 15 points - Compréhension manifeste des normes de rendement ○ 5 points	/20
	Compréhension manifeste des exigences relatives au rapport d'étape : - Compréhension manifeste des services à offrir ○ 15 points - Compréhension manifeste des normes de rendement ○ 5 points	/20
	Compréhension manifeste des exigences relatives au processus de fermeture : - Différence entre le formulaire de fermeture et le rapport de fermeture ○ 10 points - Compréhension manifeste des livrables ○ 5 points - Compréhension manifeste des normes de rendement ○ 5 Points	/20

	<p>Compréhension manifeste des différents types de déplacements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation du client <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Activités du client autres que la formation <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Entrepreneur <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/25
<p>Les soumissionnaires doivent fournir des renseignements détaillés sur leur expérience du domaine de la réadaptation et de l'assistance professionnelles et leur capacité d'offrir la gamme de services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience manifeste des programmes de réadaptation professionnelle offerts par le gouvernement fédéral, les provinces ou les entreprises privées (p. ex. les compagnies d'assurance) <ul style="list-style-type: none"> o 30 points 	30

Élément	Critères d'évaluation	Total
E3 – Exigences universelles – Total des points = 150	– Note de passage = 97,5	/150
<p>Les soumissionnaires doivent indiquer où se trouvent les installations où ils offrent les services de réadaptation et d'assistance professionnelle ainsi que les services d'aide au placement en donnant les adresses et en indiquant depuis combien d'années ils offrent de tels services à chaque lieu. Les soumissionnaires doivent donner les coordonnées de leur bureau de gestion du contrat ainsi que les heures de bureau. Des points seront accordés aux soumissionnaires qui sont présents dans plus d'une région géographique et aux soumissionnaires qui offrent des services de réadaptation et d'assistance professionnelle depuis au moins douze mois consécutifs dans plus d'une région géographique.</p> <p>*Les régions géographiques sont les suivantes : région atlantique (Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve-et-Labrador), Québec, Ontario, Prairies (Alberta, Saskatchewan et Manitoba) ou Colombie-Britannique.</p>	<p>Démonstration de la prestation de services de réadaptation et d'assistance professionnelle et du nombre de mois/années d'offre de ces services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moins d'un an <ul style="list-style-type: none"> o 0 point - De 1 an à trois ans <ul style="list-style-type: none"> o 7 points - Plus de trois ans, mais moins de cinq ans <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Cinq ans ou plus <ul style="list-style-type: none"> o 15 points <p>REMARQUE : Si un soumissionnaire obtient zéro point à ce critère, il obtiendra automatiquement zéro point au critère 3.</p>	/15
	<p>Démonstration que l'entrepreneur comprend le rôle et les responsabilités du bureau de gestion du contrat (voir la section 5 de l'EDT) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traite toutes les factures administratives <ul style="list-style-type: none"> o 1 point - Répond aux demandes de renseignements venant d'ACC <ul style="list-style-type: none"> o 1 point - Voit aux activités et aux fonctions de gestion et d'exécution du contrat <ul style="list-style-type: none"> o 1 point - Agit à titre de liaison auprès du chargé de projet et de l'autorité contractante <ul style="list-style-type: none"> o 1 point - S'assure que toutes les activités de la période de 	/10

	<p>mise en œuvre et d'arrêt progressif sont bien planifiées et exécutées de façon harmonieuse</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point - Produit et présente les rapports et les livrables en matière de données <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point - Voit à ce que tous les employés de l'entrepreneur possèdent l'expérience, les qualifications, les cotes de sécurité valides, la formation et les attestations nécessaires <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point - Produit et présente les demandes de paiement pour des livrables précis <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point - Effectue le contrôle de la qualité de tous les livrables du contrat, de la santé et de la sécurité au travail, et des rapports d'incident <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point - S'assure de la conformité quant aux exigences en matière de production de rapports sur les mesures et la gestion du rendement de l'ACC (section 11). <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point 	
	<p>Présence manifeste en prestation de services depuis plus de 12 mois consécutifs dans plus d'une région géographique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cinq régions géographiques <ul style="list-style-type: none"> ○ 50 points - Quatre régions géographiques <ul style="list-style-type: none"> ○ 44 points - Trois régions géographiques <ul style="list-style-type: none"> ○ 38 points - Deux régions géographiques 	/50

<p>Les soumissionnaires doivent fournir suffisamment de détails permettant une compréhension totale et complète de la façon dont les tâches et les activités seront entreprises pour satisfaire aux exigences précisées à la section 3.6 de l'énoncé des travaux.</p>	<p>○ 33 Points</p>		
	<p>Démonstration de la façon dont l'entrepreneur respectera l'obligation stipulée par le gouvernement du Canada d'offrir les services dans les deux langues officielles.</p> <p>○ 15 points</p>	<p>/15</p>	
	<p>Démonstration de la démarche adoptée pour compter sur des employés qui ont la capacité d'offrir avec aisance les services dans la langue officielle de préférence du participant.</p> <p>○ 12 points</p>	<p>/12</p>	
	<p>Démonstration de la démarche adoptée pour offrir tous les documents imprimés, y compris les formulaires, lettres, rapports, le matériel relatif à la formation et les documents de l'utilisateur ayant trait au système de TI, quel que soit le médium, c.-à-d. imprimé ou électronique, dans les deux langues officielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recours à des services de traduction professionnels <ul style="list-style-type: none"> ○ 9 points - Recours à l'assurance de la qualité des documents <ul style="list-style-type: none"> ○ 3 points 	<p>/12</p>	
	<p>Démonstration de la démarche adoptée pour la prestation d'installations en ligne bilingues – tout le contenu pouvant être consultées par des utilisateurs, ainsi que toute autre documentation générale, notamment sur les accès au système, logiciels de bureautique, écrans d'ordinateur, lettres générées par le système, et documents et messages disponibles en ligne :</p>	<p>/12</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Recours à des services de traduction professionnels <ul style="list-style-type: none"> o 4 points - Recours à l'assurance de la qualité <ul style="list-style-type: none"> o 4 points - Accès des utilisateurs aux documents dans les deux langues en même temps <ul style="list-style-type: none"> o 4 points 	
	<p>Démonstration de la démarche utilisée pour l'offre d'accès téléphonique bilingue, y compris, s'il y a lieu, les lignes téléphoniques sans frais pour le personnel d'ACC et les participants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Système de réponse téléphonique dans les deux langues <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Service selon les mêmes délais quel que soit la langue <ul style="list-style-type: none"> o 2 points - Aucun recours aux interprètes ou aux traducteurs <ul style="list-style-type: none"> o 4 points 	/12
	<p>Démonstration de la démarche adoptée pour la prestation de séances d'information – toutes les séances doivent être offertes dans les deux langues officielles ciblant la langue de préférence du public visé et offertes s'il y a lieu par des animateurs parfaitement bilingues :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documents imprimés offerts dans les deux langues <ul style="list-style-type: none"> o 4 points - Accès au Web aux fins d'information offert dans les deux langues <ul style="list-style-type: none"> o 4 points - Animateur en mesure de faire ses présentations 	/12

	et de répondre aux questions dans les deux langues ○ 4 points	
--	--	--

Élément	Critères d'évaluation	Total
E4 – Sécurité, gestion de l'information et AIPRP	– Total des points = 100 – Ventilé ci-dessous	/100
<p>Sécurité – Total des points = 40 – Note de passage = 26,0</p> <p>La section Sécurité de la soumission technique doit fournir suffisamment de détails pour permettre une compréhension totale et complète de la stratégie qui permettra aux soumissionnaires de satisfaire aux exigences précisées dans la Politique sur la sécurité du gouvernement.</p> <p>La section doit également traiter de toutes les exigences et normes précises en matière de sécurité liées au réseau et aussi au stockage, au traitement, au transfert et à la destruction de toute information, sur support papier ou électronique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie pour la satisfaction des exigences précisées dans la Politique sur la sécurité du gouvernement <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Plan pour la satisfaction des exigences liées à la cote de sécurité du personnel et des installations <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Plan relatif au stockage, au traitement, au transfert et à la destruction de toute information (imprimée ou électronique) <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Plan de protection de la confidentialité et de la sécurité de toutes les données relatives à ACC et aux participants du programme <ul style="list-style-type: none"> o 6 points 	/40
	<ul style="list-style-type: none"> - Démonstration de la méthode adoptée par le soumissionnaire pour le traitement et la transmission à ACC de l'information désignée « Protégé A » et « Protégé B » ainsi que le traitement des bases de données de renseignements personnels présentes dans les installations du soumissionnaire <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Démonstration de la façon dont les données seront logiquement séparées des autres bases de données du soumissionnaire <ul style="list-style-type: none"> o 6 points 	/12

--	--	--

Gestion de l'information – Total des points = 30 – Note de passage = 19,5		
<p>La section Gestion de l'information de la soumission technique doit traiter de la stratégie générale de gestion de toute l'information de façon à la protéger, y compris les documents à l'appui et les solutions visant à répondre à l'exigence unique telle que précisée à la section 4 de l'énoncé des travaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Démonstration de la démarche générale <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Démonstration des politiques et des procédures relatives à la rétention et à la disposition des dossiers <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Démonstration du plan de sauvegarde <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Démonstration du système de gestion des documents/dossiers électroniques <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Démonstration des procédures et pratiques organisationnelles, administratives et opérationnelles pour la gestion et la mise à jour courantes de l'information et des systèmes informatiques, particulièrement en ce qui concerne la protection des renseignements personnels, le contrôle des profils utilisateurs, la sauvegarde, la reprise après catastrophe et le stockage sûr. <ul style="list-style-type: none"> o 6 points 	/30
		/30

<p>Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) – Total des points = 30 – Note de passage = 19,5</p>	
<p>La section AIPRP de la soumission technique doit traiter de la stratégie générale visant à s'assurer que la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sont exécutées en protégeant, traitant et diffusant de façon appropriée les renseignements en question, conformément aux exigences relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels stipulées par ACC dans la section 4 de l'énoncé des travaux.</p>	<p>La stratégie relative à l'AIPRP doit inclure un aperçu du plan de respect des politiques, des procédures et des lignes directrices applicables conformément à la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>, qui inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispositions pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Démonstration du processus relatif à une infraction à la protection des renseignements personnels <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Processus de traitement des demandes d'information <ul style="list-style-type: none"> o 10 points
	/30

Élément	Critères d'évaluation	Total
E5 – Exigences opérationnelles permanentes	Total des points = 85 – Note de passage = 55,25	/85
<p>Le soumissionnaire doit démontrer comment il prévoit satisfaire à tous les volets requis des exigences opérationnelles permanentes précisées à la section 5 de l'énoncé des travaux.</p>	<p>Compréhension manifeste de l'exigence générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Réunion de gestion du contrat ○ 5 points ○ Bureau de gestion du contrat ○ 5 points ○ Gestionnaire du contrat ○ 5 points ○ Unité de traitement des remboursements ○ 5 points ○ Réseau d'emploi et mise en valeur des participants ○ 5 points ○ Gestion du contrat ○ 5 points ○ Selon les besoins ○ 5 points ○ Séances conjointes ○ 5 points 	/40
<p>Les soumissionnaires doivent décrire leur démarche, leur stratégie et leur méthode de gestion et d'exécution générales du contrat, y compris les détails précis qui définissent les organisations qui sont de nature diverse et se trouvent à l'échelle nationale dans des régions dispersées géographiquement.</p>	<p>Compréhension manifeste des responsabilités du gestionnaire du contrat du soumissionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Représentant autorisé pour la communication avec les autorités gouvernementales ○ 1 point ○ Responsable de l'ensemble des activités de gestion du contrat ○ 2 points ○ Chargé de s'assurer que toutes les obligations sont accomplies de façon professionnelle ○ 1 point 	/4

	<p>Compréhension manifeste des qualifications que doit posséder le gestionnaire du contrat du soumissionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Désignation professionnelle telle qu'elle est décrite à la section 10 de l'EDT <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points ○ Cinq ans d'expérience en gestion d'un contrat de grande envergure <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points 	/10
	<p>Compréhension manifeste du bureau de gestion du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Point principal de communication pour l'exécution du contrat <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Supervision du rendement du contrat <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Assurance de la satisfaction des exigences précisées dans l'EDT <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Assurance de la satisfaction des normes de services précisées dans l'EDT <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point 	/4
	<p>Compréhension manifeste des responsabilités du bureau de gestion du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Traitement de toutes les factures administratives <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Réponse aux demandes de renseignements d'ACC <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Exécution des activités et des fonctions relatives à la gestion et à l'exécution du contrat <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points 	/11

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Liaison avec le chargé de projet et l'autorité contractante <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Assurance que les exigences relatives à la période de mise en œuvre et à la période d'arrêt progressif sont bien planifiées et exécutées de façon harmonieuse <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Production et présentation des rapports et des livrables en matière de données <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Assurance que tous les employés de l'entrepreneur possèdent l'expérience, les qualifications, les cotes de sécurité valides, la formation et les attestations nécessaires <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Préparation et présentation des demandes de remboursement relatifs aux livrables précis <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Contrôle de la qualité de tous les livrables du contrat, de la santé et de la sécurité au travail, et des rapports d'incident <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Assurance de la conformité quant aux exigences d'ACC en matière de mesure du rendement et de production des rapports (section 11) <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point 	
--	---	--

	<p>Compréhension manifeste du rôle de l'unité de traitement des remboursements :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Remboursement de tous les coûts connexes au PRPP <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points ○ Établissement d'un bureau chargé du traitement des demandes de remboursement <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point ○ Remboursements effectués conformément à la LGFP, au RMRIMVFC et aux politiques d'ACC <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points ○ Obtention de l'autorisation du gestionnaire de cas d'ACC <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 point 	/6
	<p>Compréhension manifeste des responsabilités de l'unité de traitement des remboursements :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Compréhension des normes de service <ul style="list-style-type: none"> ○ Versement du paiement dans les sept jours – 3 points ○ Réponse aux demandes de renseignements dans les cinq jours – 1 point ○ Établissement d'un système d'enregistrement du temps dans les six mois suivant l'attribution du contrat – 1 point 	/5
	<p>Prestation d'un organigramme de gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points 	/5

Élément	Critères d'évaluation	Total
E6 – Exigences liées à la mise en œuvre – Total des points = 150 – Note de passage = 97,5		/150
<p>Le soumissionnaire doit élaborer et présenter un plan de mise en œuvre du projet qui illustre clairement le moment et la méthode du développement, de la mise à l'essai et de la mise en œuvre réussie de tous les volets des services de réadaptation et d'assistance professionnelle.</p> <p>Les soumissionnaires doivent expliquer comment les services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC seront intégrés à leur propre infrastructure et environnement opérationnel au terme de la période de six mois réservée à la mise en œuvre.</p>	<p>Grandes lignes de toutes les activités, jalons connexes et échéanciers combinés à un calendrier de mise en œuvre, au personnel et à l'infrastructure proposés par le soumissionnaire afin de développer, mettre à l'essai et mettre en œuvre avec succès les services de réadaptation et d'assistance professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liste des activités <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Jalons <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Échéanciers <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Calendrier de mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Personnel requis <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Infrastructure du soumissionnaire <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Réalisme du plan <ul style="list-style-type: none"> o 10 points <p>Aperçu de la stratégie de communication pour informer les participants et le personnel d'ACC des services qui seront offerts dans le cadre du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformité à la Politique de communication du gouvernement du Canada <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Collaboration avec ACC au développement des produits <ul style="list-style-type: none"> o 3 points 	/70
		/20

	<ul style="list-style-type: none"> - Élaboration des documents publicitaires <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Site Web <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Assurance de la qualité <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Présentation d'une stratégie claire <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	
	<p>Démonstration de la démarche et de la stratégie du soumissionnaire pour passer de la période de mise en œuvre à la période de prestation des principaux services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indication du transfert de dossiers entre l'entrepreneur actuel et le nouvel entrepreneur <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Réalisme de la démarche <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/10
Un plan d'orientation doit être inclus pour illustrer la méthode de prestation des séances d'orientation du soumissionnaire à l'intention du personnel d'ACC partout au Canada qui collaborera avec le soumissionnaire pour offrir les services de réadaptation et d'assistance professionnelles. Voir la section 6 de l'énoncé des travaux.	<p>Démonstration du plan général d'orientation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liste des activités <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Jalons et échéanciers <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Calendrier <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Personnel requis <ul style="list-style-type: none"> o 3 points - Réalisme du plan <ul style="list-style-type: none"> o 3 points 	/15
	<p>Démonstration d'une trousse d'orientation, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Info sur les services de RP et d'AP <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Démonstration de la méthode de prestation des services <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/20

	<ul style="list-style-type: none"> - Attentes quant aux relations de travail entre les SRP de l'entrepreneur et les employés d'ACC <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Exhaustivité de la description de la trousse <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	
	Démonstration de la méthode de prestation des séances d'orientation : <ul style="list-style-type: none"> - Mode de prestation <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Durée et lieu de prestation <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/10
	Démonstration de l'orientation sur les accès techniques à un système automatisé ou à un portail Web <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/5

Élément	Critères d'évaluation	Total
E7 – Achèvement progressif du contrat – Total des points = 30 – Note de passage = 19,5		/30
<p>Les soumissionnaires doivent fournir suffisamment de détails permettant une compréhension totale et complète de la façon dont les tâches et les activités seront mises en œuvre pour satisfaire aux exigences décrites à la section 7 de l'énoncé des travaux.</p> <p>Les soumissionnaires doivent inclure des échéanciers et préciser clairement quels documents et renseignements seront retournés à ACC et à quel moment ils le seront avant le dernier jour de l'achèvement progressif du contrat.</p>	<p>Aperçu de la démarche qu'adoptera le soumissionnaire au début de la phase de l'achèvement progressif du contrat, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La stratégie de transfert de toutes les activités précisées à l'EDT à ACC ou à l'entrepreneur qui prendra la relève <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Le calendrier de la réduction des activités <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - La stratégie de retrait des ressources de l'entrepreneur sans dérangement des services <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - Une démarche réaliste qui devrait répondre aux besoins d'ACC <ul style="list-style-type: none"> o 6 points - La stratégie de remise à ACC de tous les renseignements des participants et de leur information financière et historique <ul style="list-style-type: none"> o 6 points 	/30

Élément	Critères d'évaluation	Total
E8 – Système de la TI – Total des points = 200 – Note de passage = 130		/200
<p>Cette section de la soumission technique doit illustrer la stratégie générale que le soumissionnaire appliquera à la technologie et à l'infrastructure qui servira à exécuter les solutions opérationnelles pour ACC. Les soumissionnaires doivent décrire l'infrastructure et les systèmes de la TI qui seront utilisés pour satisfaire aux exigences précisées à la section 8 de l'énoncé des travaux.</p>	<p>Démonstration du système existant/proposé, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'architecture <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Les fonctions actuelles <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points • Les détails de l'infrastructure actuelle (logiciels et matériel informatique) <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points 	/20
	<p>Proposition de développement ou d'adaptation d'un système pour répondre aux spécifications précisées à la section 8 de l'énoncé des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonctions additionnelles/adaptées; application de l'image de marque <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points • Application/base de données distincte; et <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Normalisation selon le gouvernement du Canada (bilinguisme, accès) <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points 	/20

	<p>Démonstration de l'infrastructure proposée des centres de données pour le service à ACC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serveurs <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points • Applications <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points • Accès <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points • Connectivité de réseau <ul style="list-style-type: none"> ○ 3 points • Environnements de mise à l'essai, d'acceptation et de production <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Interface de données avec ACC <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Sauvegarde et reprise <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points • Disponibilité du système <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points • Centre d'aide/soutien au système <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 points 	/25
--	--	-----

	<p>Plan détaillé de mise en œuvre d'un système nouveau ou adapté pour satisfaire aux spécifications précisées dans l'énoncé des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tâches (c.-à-d. exigences, conception, développement, mise à l'essai et mise en œuvre); <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points • Durées; <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Dépendances; <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Participation des ressources humaines (entrepreneur) <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points 	/25
<p>Les soumissionnaires doivent donner les grandes lignes de l'information, des systèmes de TI et des processus qui seront mis à l'essai. Ils doivent décrire quelles seront les méthodes de mise à l'essai des éléments, y compris l'infrastructure d'ACC.</p>	<p>Stratégie et plan de mise à l'essai qui définissent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les fonctions et rapports liés au système et aux services à mettre à l'essai <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points • Ressources humaines nécessaires pour la mise à l'essai <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Échéanciers, lieux <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points • Détermination des dépendances avec le plan général de mise en œuvre du projet <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points • Proposition de développement, de masquage de protection, de communication des données nécessaires à la mise à l'essai, <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points 	/40
	<p>Types de tests à exécuter (p. ex. unité, système, acceptation des utilisateurs, portée, rendement)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points 	/20

	<p>Démonstration de l'environnement de mise à l'essai utilisé pour le développement ou l'adaptation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serveurs • Bases de données • Accès, connectivité et capacité • Données de mise à l'essai <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points 	
<p>Le soumissionnaire doit décrire les outils de système et le portail Web du point de vue des services de réadaptation et d'assistance professionnelle et des processus liés à la recherche d'emploi.</p>	<p>Démonstration de la façon dont les participants et le personnel d'ACC interagissent en ligne avec l'entrepreneur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En anglais et en français <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Outil interactif <ul style="list-style-type: none"> ○ 5 points • Accès sécurisé <ul style="list-style-type: none"> ○ 10 points 	/20
	<p>Démonstration des outils d'apprentissage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction d'un c.v. <ul style="list-style-type: none"> ○ 6 points • Banques d'emploi nationales/régionales <ul style="list-style-type: none"> ○ 6 points • Préparation à l'entrevue <ul style="list-style-type: none"> ○ 6 points • Déclaration des handicaps <ul style="list-style-type: none"> ○ 6 points • Tout autre élément utile <ul style="list-style-type: none"> ○ 6 points 	/30

Élément	Critères d'évaluation	Total
E9 – Exigences financières – Total des points = 60	– Note de passage = 39,0	/60
<p>Les soumissionnaires doivent fournir suffisamment de détails pour permettre une compréhension totale et complète de la façon dont les tâches et les activités seront entreprises pour satisfaire aux exigences présentées à la section 9 de l'énoncé des travaux. Les soumissionnaires doivent démontrer une compréhension générale de toutes les composantes financières et des exigences en matière d'approbation menant à l'exécution réussie de toutes les exigences décrites à la section 9 de l'énoncé des travaux.</p> <p>Les soumissionnaires doivent démontrer une compréhension des processus de facturation et de paiement, y compris la méthode associée aux frais répercutés et aux services exécutés « au fur et à mesure des besoins ».</p> <p>Les soumissionnaires doivent fournir une description détaillée de leur cadre de contrôle financier pour le traitement et la gestion des transactions financières ainsi que de leurs processus et procédures administratives liés au contrat.</p>	<p>Démonstration du cadre de contrôle financier, des systèmes comptables, des méthodes et des procédures qu'utiliseront les soumissionnaires sur le plan de leur fonctionnement pour assurer les fonctions de comptabilité, de facturation et de paiement exactes, efficaces, efficaces et exécutées dans les meilleurs délais :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadre de contrôle financier <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Systèmes comptables <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Méthodes <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Procédures <ul style="list-style-type: none"> o 10 points 	/40
	<p>Démonstration des processus de contrôle des dépenses et de présentation des factures qui permettent la simple vérification par ACC ainsi qu'une description des solutions qui permettront d'optimiser l'utilisation des outils automatisés pour le traitement des remboursements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle des dépenses <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Présentation des factures <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Simple vérification par ACC <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Description des solutions <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/20

Élément	Critères d'évaluation	Total
E10 – Exigences relatives aux RH – Total des points = 150 – Note de passage = 97,5		/150
<p>Le plan relatif aux ressources humaines (voir la section 10 de l'énoncé des travaux) doit décrire en détail toutes les ressources humaines requises pour exécuter le contrat de services de réadaptation et d'assistance professionnelle de ses débuts jusqu'à son terme. Il doit illustrer en détail la démarche adoptée par le soumissionnaire.</p> <p>Les soumissionnaires doivent décrire ce que possèdent leurs employés pour satisfaire aux besoins uniques des participants aux services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC. Les soumissionnaires doivent décrire exactement les compétences et l'expérience que possèdent leur entreprise et leurs employés pour travailler avec ce groupe de participants ou d'autres groupes de personnes handicapées.</p> <p>Les soumissionnaires doivent démontrer leur connaissance et leur expérience du travail avec des gens de culture militaire, y compris la connaissance des classifications de postes militaires et des grades militaires, et également des</p>	<p>Plan détaillé de recrutement, de rétention et de gestion de spécialistes en réadaptation professionnelle, y compris la démarche de formation du nouveau personnel, veillant à ce qu'il n'y ait aucune répercussion sur la prestation des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de recrutement <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Plan de rétention <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Plan de gestion <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Démarche de formation <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Répercussions sur les services <ul style="list-style-type: none"> o 10 points 	/50
	<p>Description détaillée de l'effectif requis tel qu'il est précisé à la section 10 de l'énoncé des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfait aux exigences de la section 10.3 <ul style="list-style-type: none"> o 20 points - Ou dépasse les exigences de la section 10.3 <ul style="list-style-type: none"> o 25 points 	/25
	<p>Démonstration de ce que possède le soumissionnaire pour satisfaire aux besoins uniques des services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expérience de la prestation de services de RP et d'AP aux vétérans handicapés <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Expérience de la prestation de services de RP et d'AP aux membres handicapés du grand public <ul style="list-style-type: none"> o 5 points 	/25

<p>enjeux de la transition associés à l'adaptation aux demandes du milieu du travail civil.</p> <p>Le plan doit clairement démontrer comment sera gérée la formation permanente à l'intention des nouveaux employés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience de la prestation de services de RP et d'AP au nom du gouvernement fédéral ou des provinces <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Expérience de la prestation de services de RP et d'AP aux participants affligés d'affections comorbides <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Expérience de la prestation de services de RP et d'AP aux militaires ou aux vétérans <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Expérience de la prestation de services de RP et d'AP au nom d'un autre tiers, p. ex. une compagnie d'assurance <ul style="list-style-type: none"> o 5 points <p>REMARQUE : Cinq (5) points chaque jusqu'à un maximum de 25 points</p>
	<p>Démonstration de la compréhension des désignations professionnelles, de l'expérience et des exigences en matière d'études :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension des désignations professionnelles <ul style="list-style-type: none"> o 10 points - Compréhension de l'expérience professionnelle <ul style="list-style-type: none"> o 5 points - Compréhension des exigences en matière d'études <ul style="list-style-type: none"> o 10 points

/25

	<p data-bbox="289 436 391 1276">Aperçu des compétences, du savoir et de l'expérience que possède le soumissionnaire dans le domaine du travail auprès des groupes de personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="428 436 667 1234">- Expérience/compétences dans la détermination de l'état de préparation à la RP et à l'AP des personnes affligées d'affections invalidantes qui se heurtent à des obstacles à l'emploi (problèmes de santé mentale et physique complexes et multiples, difficultés d'apprentissage, problèmes sensoriels, problèmes de santé et de transition propres aux militaires) <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="672 989 699 1142">○ 5 points <li data-bbox="708 422 810 1234">- Expérience/compétences dans le travail avec les gestionnaires de cas et autres professionnels de la santé ayant un mandat prévu par la loi <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="815 989 842 1142">○ 5 points <li data-bbox="850 415 911 1234">- Expérience/compétences dans l'analyse et l'interprétation des évaluations médicales et professionnelles <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="915 989 943 1142">○ 5 points <li data-bbox="951 428 1089 1234">- Expérience/compétences dans la production de rapports professionnels normalisés et la formulation de recommandations fondées sur l'analyse critique et le respect des exigences prévues par la loi et les politiques <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1094 989 1122 1142">○ 5 points <li data-bbox="1130 422 1190 1234">- Expérience/compétences dans l'élaboration de stratégies de retour au travail dans d'autres emplois <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1195 989 1222 1142">○ 2 points <li data-bbox="1230 436 1369 1234">- Expérience/compétences dans le travail auprès d'employeurs et de ressources en emploi locaux afin d'aider les gens touchés par des handicaps à trouver un emploi <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1373 989 1401 1142">○ 2 points 	/25
--	--	-----

	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience/compétences dans la facilitation de l'aide au placement <ul style="list-style-type: none"> o 1 point 	
--	---	--

Élément	Critères d'évaluation	Total
<p>E11 – Mesures du rendement et rapports de gestion – Total des points = 100 – Note de passage = 65</p> <p>Les soumissionnaires doivent décrire le système de contrôle de la qualité (aperçu des procédures, processus et planification connexe) déjà en place de sorte que toutes les exigences pertinentes liées à l'assurance de la qualité, à la mesure du rendement et à la production des rapports courantes précisées à la section 11 de l'énoncé des travaux sont satisfaites.</p>	<p>Compréhension manifeste des exigences liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'assurance de la qualité <ul style="list-style-type: none"> ○ 8 points • À la mesure du rendement <ul style="list-style-type: none"> ○ 8 points • Aux rapports de gestion <ul style="list-style-type: none"> ○ 8 points • Aux outils se rapportant à la satisfaction des participants et à la satisfaction des besoins d'ACC <ul style="list-style-type: none"> ○ 8 points • Aux principaux livrables de service <ul style="list-style-type: none"> ○ 8 points 	<p>/100</p> <p>/40</p>
	<p>Démonstration de la façon dont l'entrepreneur satisfait aux exigences relatives à la mesure du rendement et à la production des rapports de gestion et délèguera les responsabilités et les pouvoirs pour chaque élément fonctionnel de l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Démarche de présentation à ACC des rapports requis sur le rendement des participants et du programme <ul style="list-style-type: none"> ○ 15 points • Type et objectif de chaque activité de mesure du rendement et d'établissement des rapports de gestion <ul style="list-style-type: none"> ○ 15 points • Procédures de vérification/mise à l'essai <ul style="list-style-type: none"> ○ 15 points • Plans correctifs, p. ex. panne du système de TI 	<p>/60</p>

	<div>ou non-disponibilité du personnel clé</div> <div><div><div></div></div></div> <div>15 points</div>	
--	---	--