

**RETURN BIDS TO:  
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC**

**11 Laurier St./11, rue Laurier**

**Place du Portage, Phase III**

**Core 0A1 / Noyau 0A1**

**Gatineau**

**Québec**

**K1A 0S5**

**Bid Fax: (819) 997-9776**

**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**

<b>Title - Sujet</b> INSURANCE CLAIM SERVICES	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 08209-130150/A	<b>Date</b> 2013-11-15
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 08209-130150	
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$ZL-100-26583	
<b>File No. - N° de dossier</b> 100zL.08209-130150	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-12-06</b>	<b>Time Zone Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time EST
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Landreville, Vincent	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 100zL
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-3907 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-2675
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:</b> DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE 125 SUSSEX DR. OTTAWA Ontario K1A0G2 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**

**Special Projects/Projets Spéciaux**

**11 Laurier St./11, rue Laurier**

**Place du Portage/, Phase III**

**Floor 10C1/Étage 10C1**

**Gatineau**

**Québec**

**K1A 0S5**

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

08209-130150/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

100z1

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

08209-130150

File No. - N° du dossier

100z108209-130150

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

Cette page intentionnellement vide.

---

## TABLE DES MATIÈRES

### **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

1. Exigences relatives à la sécurité
2. Énoncé des travaux

### **PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES**

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées
2. Présentation des soumissions
3. Demandes de renseignements – en période de soumission
4. Lois applicables

### **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
3. Exigences relatives à la sécurité

### **PARTIE 5 - ATTESTATIONS**

1. Attestations préalables à l'attribution du contrat

### **PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

1. Exigence relative à la sécurité
2. Énoncé des travaux
3. Clauses et conditions uniformisées
4. Durée du contrat
5. Responsables
6. Paiement
7. Instructions relatives à la facturation
8. Attestations
9. Lois applicables
10. Priorité des documents

### **Liste des pièces jointes**

Pièce jointe 1 de la Partie3, Critères Techniques

Pièce jointe 2 de la Partie3, Barème de prix, soumission financière

Pièce jointe 3 de la Partie3, Attestations préalables à l'attribution du contrat

### **Liste des annexes**

Annexe A Énoncé des travaux

Annexe B Base de paiement

Annexe C Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1. Exigences relatives à la sécurité**

Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie4 - Procédures d'évaluation et méthode de sélection, et la Partie6 - Clauses du contrat subséquent.

### **2. Énoncé des travaux**

Fournir au besoin, au ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD), des services de gestion des demandes d'indemnisation pour perte et dommages conformément aux Directives sur le service extérieur (DES).

La période du contrat est du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2016, plus deux (2) périodes d'option d'un (1) an chacune.

---

## **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 publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

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, (2010-01-11) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

La sous-section 4.4 des Instructions uniformisées de 2003 – biens ou services – besoins concurrentiels, est modifiée comme suit :

Supprimer : soixante (60) jours

Insérer : cent vingt (120) 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 par courriel à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

### **3. Demandes de renseignements – en période de soumission**

Toutes les demandes de renseignements doivent être adressées par écrit à l'autorité contractante au plus tard cinq (5) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Il est possible que les demandes reçues après ce délai restent sans réponse.

Les soumissionnaires devraient indiquer aussi fidèlement que possible l'article numéroté de la demande de soumissions auquel se rapporte leur demande de renseignements. Ils doivent prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec précision. 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 » seront traités comme tels, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas de 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.

### **4. Lois applicables**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

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.

---

## **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 (3 copies papier);
- Section II : Soumission financière (2 copies papier);
- Section III : Attestations de la Partie 5 (2 copies papier);
- Section IV : Renseignements supplémentaires (2 copies papier), le cas échéant.

La présente demande de soumissions utilise la technologie du format de document portable (PDF). Pour accéder au formulaire PDF, les soumissionnaires doivent avoir un lecteur PDF. Si les soumissionnaires ne possèdent pas de lecteur PDF, plusieurs lecteurs sont disponibles sur Internet. Il est recommandé d'utiliser la plus récente version du lecteur PDF pour tirer parti de toutes les fonctions des formulaires interactifs.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement.

Le Canada demande aux soumissionnaires de suivre 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 ministères et les organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement. Voir la *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, on encourage les soumissionnaires à :

- 1) utiliser du papier contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable ou contenant au moins 30 % de matières recyclées;
- 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**

- a) Les soumissionnaires doivent compléter leur soumission technique en utilisant le formulaire PDF à la Pièce jointe 1 de la Partie 3 – Soumission technique.
- b) Les soumissionnaires devraient remplir le formulaire interactif électroniquement avant de l'imprimer pour présentation.
- c) La Partie 4, Procédures d'évaluation, comprend d'autres instructions que les soumissionnaires doivent prendre en considération au moment de préparer leur soumission technique.

---

## **Section II : Soumission technique**

1. Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et en conformité avec le barème de prix figurant à la Pièce jointe 1 de la Partie 3. Les soumissionnaires doivent imprimer (2 copies) et signer la pièce jointe remplie.
2. Les soumissionnaires doivent indiquer leurs taux FAB destination, y compris les droits de douane et les taxes d'accise canadiens, s'il y a lieu, et la TPS ou la TVH sont exclues. Le montant total de la taxe sur les produits et services (TPS) ou de la taxe de vente harmonisée (TVH) doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.
3. Au moment de préparer leur soumission financière, les soumissionnaires devraient examiner l'annexe B, Base de paiement, et la clause 1.2, Évaluation financière, figurant à la Partie 4.

## **Sections III et IV : Attestations et renseignements supplémentaires**

Aux sections III et IV de leur soumission, les soumissionnaires devraient fournir les attestations exigées à la Partie 5, s'il y a lieu, les documents connexes et renseignements supplémentaires.

- a) Les soumissionnaires doivent fournir leurs attestations et renseignements supplémentaires au moyen du formulaire PDF figurant à la Pièce jointe 3 de la Partie 3 – Attestations et renseignements supplémentaires.
- b) Les soumissionnaires devraient remplir le formulaire interactif électroniquement avant de l'imprimer pour présentation. Les soumissionnaires devraient prendre note que s'ils impriment simplement le document avant de le remplir électroniquement, certains champs risquent de ne pas apparaître, et les attestations ne seront pas complètes.
- c) Le formulaire doit être signé.



Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3**

### **Soumission technique**

Voir le formulaire PDF ci-joint – Pièce jointe 1 de la Partie3 – soumission technique.pdf

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 3**

### **Barème de prix**

Voir la feuille de calcul Excel<sup>TM</sup> ci-jointe – Pièce jointe 2 de la Partie3 – barème de prix.xls

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **PIÈCE JOINTE 3 DE LA PARTIE 3**

### **Attestations et renseignements supplémentaires**

Voir le formulaire PDF ci-joint – Pièce jointe 3 de la Partie3 – attestations.pdf

## 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, y compris les critères d'évaluation techniques.
- (b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

#### 1.1. Évaluation technique

##### (a) Expérience du soumissionnaire

Sauf indication contraire, l'expérience indiquée dans la soumission doit être celle du soumissionnaire lui-même (ce qui comprend l'expérience de toutes les entreprises qui ont constitué le soumissionnaire par fusion mais ne comprend pas l'expérience acquise par l'achat de biens ou par la cession d'un contrat). L'expérience des sociétés affiliées (c.-à-d. société mère, filiales ou sociétés sœurs), des sous-traitants ou des fournisseurs du soumissionnaire ne sera pas prise en considération.

#### 1.2. Critères techniques obligatoires

Numéro de critère	Critères d'évaluation	Instructions pour la préparation des soumissions
TO1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a de l'expérience dans la mise en œuvre, la gestion et le traitement d'au moins trois (3) projets de gestion des demandes d'indemnisation pour des *clients externes, du 1<sup>er</sup> septembre 2003 au 1<sup>er</sup> septembre 2008.</p> <p>*Un client externe désigne un client qui ne fait pas partie de l'organisation du fournisseur. Les sociétés mères, les sociétés affiliées et les filiales sont considérées comme des entités internes.</p>	<p>Afin de démontrer l'expérience acquise pour chacun des quatre (4) projets, le soumissionnaire <b>doit</b> fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. le nom de l'organisation cliente à laquelle les services ont été fournis;</li><li>ii. description du travail effectué;</li><li>iii. la période (mois-année à mois-année) durant laquelle les services ont été fournis.</li></ul> <p>Les renseignements suivants <b>devraient</b> être fournis :</p> <p>Une référence justificative : Une référence justificative acceptable désigne une référence fournie par un client avec qui le Canada peut communiquer, à sa discrétion, afin de confirmer que le soumissionnaire a fourni les services précisés. Pour chaque référence justificative, le soumissionnaire devrait fournir les renseignements suivants : Nom, numéro de téléphone et adresse de courriel (le cas échéant) de la personne-ressource. Si le Canada détermine que le soumissionnaire n'a pas fourni les coordonnées relatives à la</p>

		référence justificative comme demandé, le Canada donnera 48 heures au soumissionnaire pour soumettre les renseignements acceptables au Canada.
<b>TO2</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer ce qui suit pour <u>chacun</u> des trois (3) projets énumérés en O1 durant une période de 12 mois :</p> <p>(a) un minimum de 200 demandes d'indemnisation</p> <p>(b) la valeur minimale de règlement rajustée de la perte de 200 000,00 \$.</p>	<p>Afin de démontrer l'expérience acquise, le soumissionnaire <u>doit</u> indiquer, pour <u>chacun</u> des projets de demande d'indemnisation :</p> <p>i. le nombre de demandes d'indemnisation traitées;</p> <p>ii. la valeur globale de règlement des demandes d'indemnisation.</p>
<b>TO3</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a traité, au total, au moins <b>50 demandes d'indemnisation</b> relatives à l'entreposage pour la perte d'effets personnels ou d'articles ménagers.</p> <p>*Les 50 demandes d'indemnisation doivent s'inscrire dans un des projets énumérés en O1, combinés ou séparés.</p>	<p>Afin de démontrer l'expérience acquise, le soumissionnaire <u>doit</u> indiquer ce qui suit :</p> <p>i. le nombre total de demandes d'indemnisation traitées pour le(s) projet(s) applicable(s).</p>
<b>TO4</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a de l'expérience relativement aux deux (2) types suivants de demandes d'indemnisation pour au moins deux (2) des quatre (4) projets énumérés en O1 :</p> <p>(a) entreposage; ou</p> <p>(b) transport aérien; ou</p> <p>(c) transport maritime; ou</p> <p>(d) transport terrestre.</p>	<p>Afin de démontrer l'expérience acquise, le soumissionnaire <u>doit</u> indiquer ce qui suit :</p> <p>i. le(s) type(s) de demandes d'indemnisation pour chaque projet applicable.</p>
<b>TO5</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a émis au moins 200 chèques durant une période de douze (12) mois, pour le règlement et le paiement des demandes d'indemnisation dans le cadre d'au moins un (1) des trois (3) projets énumérés en O1.</p>	<p>Afin de démontrer l'expérience acquise, le soumissionnaire <u>doit</u> indiquer ce qui suit :</p> <p>i. le nombre de chèques émis pour le(s) projet(s) applicable(s).</p>

<b>TO6</b>	Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a fait appel aux services d'un expert en sinistre pour au moins un (1) des trois (3) projets énumérés en O1.	Afin de démontrer l'expérience acquise, le soumissionnaire <b><u>doit</u></b> fournir ce qui suit :  i. une description détaillée du rôle et des responsabilités de l'expert en sinistre relativement aux demandes d'indemnité du projet applicable.
<b>TO7</b>	Le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans le traitement des réparations ou de la restauration des articles au cours des trois (3) dernières années, dans les catégories suivantes :  (a) meubles (b) appareils électroniques (c) appareils électroménagers (d) œuvres d'art (e) véhicules (f) restauration à la suite d'une catastrophe majeure.	Afin de démontrer l'expérience acquise, le soumissionnaire <b><u>doit</u></b> indiquer ce qui suit :  i. la catégorie et la description des réparations ou de la restauration de l'article.

### 1.3. Évaluation financière

- (a) Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément au barème de prix détaillé dans la Pièce jointe 1 de la Partie 3.
- (b) Tout niveau de service estimatif précisé dans le barème de prix détaillé à la Pièce jointe 2 de la Partie 3 est fourni uniquement aux fins de la détermination du prix évalué de chaque soumission. Il ne s'agit là que d'une approximation des besoins et elle ne doit pas être considérée comme une garantie contractuelle.

### 1.4. Clauses du Guide des CCUA

- (a) A0220T (2007-05-25), Évaluation du prix

## 2. Méthode de sélection – prix évalué le plus bas

### 2.1 Méthode de sélection – Prix évalué recevable le plus bas

Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- (a) satisfaire à toutes les exigences de la demande de soumissions;  
(b) satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires.

Les soumissions ne répondant pas aux exigences a) et b) seront déclarées irrecevables. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement acceptée.

---

### **3. Exigences relatives à la sécurité**

- 3.1 Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
- (a) le soumissionnaire doit détenir une autorisation de sécurité d'organisme valable, tel qu'indiqué à la Partie 6 – 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'indiqué à la Partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
  - (c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements, à des biens ou à des établissements de nature classifiée ou protégée.
- 3.2 Le Canada ne retardera pas l'attribution de tout contrat pour permettre aux soumissionnaires d'obtenir l'attestation de sécurité nécessaire.
- 3.3 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.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **PARTIE 5 - ATTESTATIONS**

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations et la documentation exigées.

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 un entrepreneur en situation de manquement, 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. Le défaut de répondre à cette demande rendra également la soumission non recevable ou sera considéré comme un manquement au contrat.

Les soumissionnaires doivent remplir les attestations requises à la Partie 5 en utilisant la Pièce jointe 3 de la Partie 3.



---

## PARTIE 6 – 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. Exigences relatives à la sécurité

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

2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant 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).

Tant que les autorisations de sécurité du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant requises au titre du présent contrat ou de la présente offre à commandes n'ont pas été émises par la DSIC, ces derniers **NE** peuvent **PAS AVOIR ACCÈS** aux renseignements et/ou biens de nature délicate (PROTÉGÉS ou CLASSIFIÉS); de plus, ils **NE** peuvent **PAS PÉNÉTRER** sur les lieux où ces renseignements ou biens sont entreposés sans une escorte,

3. L'entrepreneur **NE DOIT PAS** utiliser ses propres systèmes **de technologie de l'information** pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements PROTÉGÉS tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été accordée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉ A**.
4. Les marchés 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 ou l'offrant doit respecter les dispositions des documents suivants :
  - (a) la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et du guide de sécurité (s'il y a lieu), qui figurent à l'Annexe C;
  - (b) le *Manuel de la sécurité industrielle* (plus récente édition).

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

### 2. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux décrits dans le contrat, comme détaillé à l'annexe A, Énoncé des travaux.

---

## 2.1 Services facultatifs

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'acquérir les services décrits à l'Annexe A du contrat, selon les mêmes modalités et aux prix et/ou taux établis dans le 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.

L'autorité contractante peut exercer l'option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

## 2.2 Autorisation des tâches

**2.2.1** Les travaux décrits à l'Annexe A seront exécutés « au besoin » conformément au contrat.

**2.2.2** En ce qui concerne les travaux mentionnés au paragraphe 2.2.1 de la présente clause :

**2.2.2a)** une obligation entrera en vigueur seulement lorsque l'entrepreneur recevra une autorisation de tâche (AT), y compris toutes révisions, autorisée et délivrée conformément à cette clause et à l'étendue précisée dans l'AT autorisée seulement;

**2.2.2b)** l'autorité responsable de l'approbation des AT et la limite des AT seront déterminées conformément au paragraphe 2.2.3 de la présente clause;

**2.2.2c)** l'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant qu'une AT, y compris toutes révisions, n'ait été autorisée et délivrée conformément au contrat. L'entrepreneur convient que les travaux exécutés avant qu'une AT, y compris toute révision, ait été approuvée et émise conformément au contrat seront à ses risques et à ses frais;

**2.2.2d)** la description de tâche et toute révision de celle-ci, comprise dans une AT autorisée, doit s'inscrire dans la portée de l'Énoncé des travaux, à l'annexe A;

**2.2.2e)** l'AT, y compris toute révision, sera approuvée conformément au contrat à l'aide du formulaire d'autorisation de tâches figurant à l'Annexe D.

### 2.2.3 Pouvoirs et limites (autorisation de tâche)

**2.2.3.1** Le chargé de projet peut approuver les AT, comprenant les modifications, jusqu'à la limite de \_\_\_\_\_ \$, taxes applicables en sus. Toute AT dont la valeur totale dépasse cette limite, ou toute révision d'une AT préalablement approuvée qui ferait dépasser la valeur totale de l'AT au-delà de cette limite doit être autorisée par l'autorité contractante avant d'être envoyée à l'entrepreneur.

**2.2.3.2** L'autorité prescrite à l'alinéa 2.2.3.1 de la présente clause est accordée, à condition que la somme précisée dans le contrat, à la clause \_\_\_\_ Limite des dépenses - Partie des travaux - Total cumulatif de toutes les AT autorisées - ne soit pas dépassée.

### 2.2.4 Rapports d'utilisation périodiques - Contrats avec AT

**2.2.4.1** L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données détaillées relativement aux travaux requis et demandés dans les AT (y compris toutes révisions) autorisées et délivrées conformément au contrat.

**2.2.4.2** Dans un délai de quinze (15) jours civils suivant la fin de chaque période de rapport précisée ci-dessous, l'entrepreneur doit présenter à l'autorité contractante et au chargé de projet un rapport d'utilisation périodique comprenant, dans une feuille de calcul électronique (tel que Microsoft Office Excel), les éléments de données prescrits aux paragraphes 1.2.8.3 et 1.2.8.4 ci-dessous, dans l'ordre où ils sont présentés. Lorsqu'à la fin d'une période de référence, il n'y a aucun changement à apporter aux données contenues dans le rapport d'utilisation périodique précédent, l'entrepreneur doit soumettre à l'autorité contractante et au chargé de projet un rapport portant la mention « NÉANT ».

Les périodes de présentation de rapports sont les suivantes :

Premier trimestre : du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin;  
Deuxième trimestre : du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre;  
Troisième trimestre : du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre;  
Quatrième trimestre : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars.

Un exemple de feuille de calcul en format Excel de MS Office contenant les éléments de données indiqués aux paragraphes 1.2.8.3 et 1.2.8.4 est fourni dans l'annexe A.

**2.2.4.3** Pour chaque AT autorisée et émise conformément au contrat, les données doivent comprendre les éléments de données suivants dans l'ordre selon lequel ils sont présentés :

- le numéro d'AT figurant sur le formulaire d'AT;
- la date d'autorisation de la tâche figurant sur le formulaire d'AT;
- le coût estimatif total de la tâche (taxes applicables en sus) avant toutes révisions figurant sur le formulaire d'AT;
- les renseignements suivants figurant sur le formulaire d'AT doivent être indiqués sur chaque révision autorisée, à compter de la première révision, de la deuxième et ainsi de suite;
- le numéro de révision de l'AT;
- la date à laquelle la révision de la tâche a été autorisée;
- l'augmentation ou la réduction autorisée (taxes applicables en sus);
- le coût estimatif total de la tâche (taxes applicables en sus) après autorisation de la révision;
- le coût total engagé pour la tâche (selon la dernière modification, s'il y a lieu), taxes applicables en sus;
- le coût total engagé et facturé pour la tâche (selon la dernière modification, s'il y a lieu), taxes applicables en sus;
- le montant total de taxes applicables facturé; le montant total payé, taxes applicables incluses;
- la date de début et la date d'achèvement de la tâche (selon la dernière révision, s'il y a lieu);
- l'état actuel (c.-à-d., le pourcentage d'achèvement des travaux) de la tâche (telle que révisée la dernière fois (s'il y a lieu), accompagné (s'il y a lieu) d'une explication.

**2.2.4.4** Pour toutes les AT autorisées et émises conformément au contrat, les données doivent comprendre les éléments de données suivants dans l'ordre selon lequel ils sont présentés :

- le montant (taxes applicables en sus) indiqué dans la clause 6.1, Limitation des dépenses - Portion des travaux - Total cumulatif de toutes les AT approuvées dans le cadre du contrat (selon la dernière modification);
- le coût total engagé pour toutes les tâches autorisées, y compris toutes révisions, taxes applicables en sus;
- le coût total engagé pour toutes les tâches autorisées et facturées, y compris les révisions, taxes applicables en sus;

- 
- le montant total facturé pour les taxes applicables pour toutes les tâches autorisées, y compris les révisions;
  - le montant total payé pour toutes les tâches autorisées, y compris les révisions, taxes applicables en sus.

### **2.3 Clauses du Guide des CCUA**

A9094C (2010-08-16), Travaux précontractuels – Non autorisés

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

#### **3.1 Conditions générales**

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

### **4. Durée du contrat**

#### **4.1 Période du contrat**

La période du contrat est du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2016 inclusivement.

#### **4.2 Option de prolongation du contrat**

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat de deux périodes d'un an chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte, durant les périodes de prolongation du contrat, d'être payé conformément aux modalités établies dans 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 30 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.

#### **4.3 Résiliation avec avis de trente jours**

1. Le Canada se réserve le droit de résilier à n'importe quel moment le contrat, en tout ou en partie, en donnant un avis écrit de trente (30) jours civils à l'entrepreneur.
2. Advenant une telle résiliation, le Canada paiera uniquement les coûts engagés pour les services fournis qu'il aura acceptés avant la date de la résiliation. Malgré toute autre disposition du contrat, aucun autre coût résultant de la résiliation ne sera payé à l'entrepreneur.

---

## 5. Responsables

### 5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom : Vincent Landreville  
Titre : Chef d'équipe d'approvisionnement  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Direction générale des approvisionnements  
Division des services de réalisation des projets - ZL  
Adresse : 11, ave. Laurier  
Téléphone : 819-956-3907  
Télécopieur : 819-956-2675  
Courriel : vincent.landreville@pwgsc.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 : *à déterminer à 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. Les questions techniques peuvent être examinées avec le chargé de projet; cependant, ce dernier n'a pas le pouvoir d'autoriser la modification de l'étendue des travaux. De tels changements ne peuvent être effectués qu'au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

### 5.3 Représentant de l'entrepreneur

**Avis au soumissionnaire** : Si le soumissionnaire sélectionné a fourni (conformément à l'article 3 de la Partie2) des renseignements sur son statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP), le texte intégral de la clause A3025C (2013-03-21), Divulgateur proactive des marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires, du Guide des CCUA, fera partie intégrante du contrat en tant qu'article 6, et les articles ci-dessous seront renumérotés en conséquence.

---

## 6. Paiement

### 6.1 Base de paiement

#### 6.1 Limitation des dépenses

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, conformément au montant de \_\_\_\_ \$ indiqué à l'annexe « B » - Base de paiement.

#### 6.2 Responsabilité totale du Canada

6.2.1. L'obligation totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser \_\_\_\_ \$, droits de douane inclus et taxes applicables en sus.

6.2.2. 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 ne doit pas exécuter des travaux ou 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 % de la somme est engagée, ou
- (b) quatre (4) mois avant l'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.

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

#### 6.3 Modalités de paiement

(a) Le Canada paiera l'entrepreneur **chaque mois** pour les travaux réalisés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- (i) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- (ii) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- (iii) les travaux réalisés ont été acceptés par le Canada.

#### 6.4 Clauses du Guide des CCUA

A9117C (2007-11-30), T1204 – Demande directe du ministère client

---

## 6.5 Vérification discrétionnaire

C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire

## 7. Instructions relatives à la facturation

7.1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément aux indications de la section intitulée « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.

(a) Chaque demande de remboursement doit être appuyée par :

- (i) une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
- (ii) une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs, frais de voyage et frais de subsistance;
- (iii) une copie du rapport d'étape mensuel.

(b) Les demandes de paiement doivent être distribuées comme suit :

- (i) L'original et une (1) copie doivent être envoyés à l'adresse indiquée à la page 1 du contrat, aux fins d'attestation et de paiement.
- (ii) Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans le contrat, à la section intitulée « Responsables ».

## 8. Attestations

### 8.1 Conformité

Le respect des attestations et de la 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. Si l'entrepreneur ne se conforme pas aux attestations, ne fournit pas la documentation connexe ou si l'on constate qu'il a fourni avec sa soumission de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions applicables du contrat.

### 8.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Manquement de la part de l'entrepreneur

L'entrepreneur comprend et convient que l'entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi conclue avec le Programme du travail de Ressources humaines et Développement des compétences Canada doit demeurer valide pendant toute la période du contrat. Si l'entente de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la Liste d'admissibilité limitée à soumissionner au PCF. L'imposition d'une telle sanction par RHDCC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## 9. Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

## 10. Priorité des documents

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

- (a) les articles de l'entente;
- (b) 2010C (2008-12-12) Conditions générales - Services (complexité moyenne);
- (c) Annexe A, Énoncé des travaux;
- (d) Annexe B, Base de paiement;
- (e) Annexe C, Justification de l'expérience;
- (f) Annexe D, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- (g) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_.



---

## ANNEXE "A"

### ÉNONCÉ DES TRAVAUX

#### ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS POUR PERTES OU DOMMAGES DIRECTIVES SUR LE SERVICE EXTÉRIEUR

##### **A. CONTEXTE**

##### **A1 Directives sur le service extérieur :**

- A1.01 Les Directives sur le service extérieur (DSE), et les modifications périodiques qui leur sont apportées, ont été élaborées dans le cadre d'une collaboration entre le MAECD, le Secrétariat du Conseil du Trésor et les représentants des agents de négociation, et entérinées par le Conseil national mixte (CNM). Les dispositions des DSE font partie intégrante des conventions collectives des parties participantes en vertu du Règlement du CNM. Leurs dispositions s'appliquent également aux personnes non assujetties aux conventions collectives tel que prescrit dans les Directives ou par la politique du MAECD à cet égard.
- A1.02 Les paragraphes 15.18 à 15.25 des DSE, jointes aux présentes à l'annexe D, énoncent les modalités et les protections visant les effets mobiliers perdus ou endommagés des fonctionnaires, à l'occasion de leur réinstallation d'Ottawa à une mission à l'étranger, d'une mission à l'étranger à Ottawa, d'une mission à une autre à l'étranger, et pendant l'entreposage à long terme de leurs effets mobiliers au Canada.
- A1.03 Les DSE sont sujettes à un examen périodique. Le moment de cet examen est établi par le CNM. La version des DSE qui est en vigueur au moment du règlement de la réclamation est celle qui s'applique au présent contrat.
- A1.04 En cas d'imprécision d'une disposition des DSE, la pratique courante en la matière au sein de l'industrie sera réputée constituer la ligne directrice à suivre.
- A1.05 Les dispositions des directives sur les pertes et les dommages s'appliquent au transport et à l'entreposage autorisé des effets personnels et mobiliers ainsi qu'aux véhicules d'employés d'autres ministères et agences gouvernementales pour lesquels il existe une entente entre MAECD (Ministère des Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada) et le Ministère/Agence afin que MAECD administre les DSE (directives sur le service extérieur) au nom du Ministère/Agence.

---

**A2 Nombre estimatif de dossiers, de réclamations et de versements :**

- A2.01 En moyenne, 290 dossiers de réclamation sont établis par année.
- A2.02 Le nombre de versements d'indemnisation effectués par année est estimé à 885 par année en moyenne, puisqu'une même réclamation nécessite parfois plus d'un versement d'indemnisation. Les réclamations se rapportent à la perte ou aux dommages occasionnés à des effets personnels, effets mobiliers, et à des véhicules en transit lorsqu'ils sont transportés par un mode de transport routier, ou lorsque ces biens sont en entreposage.
- A2.03 La moyenne annuelle des indemnisations versées est de 1 320\$ par réclamation.

**A3 Dommages ou pertes résultant d'une catastrophe**

- A3.01 Le gouvernement du Canada a souscrit une protection d'assurance des risques de catastrophes visant les effets personnels en entreposage à long terme. En cas de sinistre catastrophique, l'entrepreneur est tenu de veiller, en collaboration avec l'assureur, au règlement équitable des réclamations pour le compte de l'employé touché. Il convient de noter que l'employé dont les effets sont entreposés réside en principe à l'étranger et donc n'a pas nécessairement l'occasion d'inspecter par lui-même les dommages et qu'il a le droit de réclamer, par l'entremise de l'entrepreneur, la différence entre l'indemnité versée par l'assureur et les protections prévues par les DSE.

**A4 Définitions**

DSE - Directives sur le service extérieur  
CNM - Conseil national mixte  
VAP - Véhicule automobile personnel  
EM - Effets mobiliers  
MAECD - Ministère des Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada  
RCN - Région de la capitale nationale

---

## **B. BESOINS (LIVRABLES)**

### **B1 Traitement des réclamations**

- B1.01 L'entrepreneur doit prendre en charge et traiter les réclamations pour pertes ou dommages présentées par les fonctionnaires du service extérieur relativement à ce qui suit, à savoir :
- a) l'entreposage à long terme des effets au Canada (dans la RCN, la plupart du temps) et le transport de ces effets à partir ou à destination de la résidence de l'employé;
  - b) le transport des effets entre le Canada (habituellement à partir de la RCN) et un endroit à l'étranger, y compris le transport à partir ou à destination de la résidence de l'employé;
  - c) le transport des effets entre un endroit à l'étranger et le Canada habituellement à destination de la RCN), y compris le transport à partir ou à destination de la résidence de l'employé au lieu de départ et au lieu de destination;
  - d) le transport des effets entre un endroit à l'étranger et un autre endroit à l'étranger, y compris le transport à partir ou à destination de la résidence de l'employé au lieu de départ et au lieu de destination;
  - e) la perte ou les dommages occasionnés aux effets mobiliers des fonctionnaires en raison d'une catastrophe naturelle, de troubles civils ou d'une évacuation d'urgence;
  - f) l'expédition des effets personnels des enfants à charge des fonctionnaires afin de poursuivre des études tel qu'approuvé en vertu de la DSE;
  - g) la perte ou les dommages occasionnés au véhicule automobile personnel (VAP) des fonctionnaires
  - h) la perte ou les dommages occasionnés aux effets mobiliers approuvés aux fins de leur expédition en vertu des dispositions complémentaires ou subséquentes relatives à l'expédition prévues dans la DSE sur la réinstallation;

### **B2 Règlement des réclamations**

- B2.01 L'entrepreneur doit procéder au règlement des réclamations conformément aux dispositions, aux exclusions et aux limites prescrites dans les Directives sur le service extérieur (DSE) et conformément aux lignes directrices ci-après :
- a) pour une réclamation de 0,01 \$ à 499,99 \$, règlement au téléphone ou à partir du bureau;
  - b) pour une réclamation de 500 \$ à 1 999,99 \$, règlement au téléphone ou à partir du bureau dans la mesure du possible; il faut cependant recourir à un expert en sinistres sur place lorsqu'il s'agit d'effectuer une réparation à du mobilier ou s'il s'agit d'établir si les dommages résultent de la réinstallation;
  - c) pour une réclamation de 2 000 \$ à 4 999,99 \$, l'entrepreneur doit retenir les services d'un expert en sinistres afin d'obtenir une estimation des réparations requises ou d'autoriser les réparations, à moins que l'entrepreneur soit en mesure de justifier pourquoi ces services ne seraient pas requis;

- 
- d) pour une réclamation de plus de 5 000 \$, un rapport d'expert en sinistres doit être dressé, à moins que l'entrepreneur soit en mesure de justifier pourquoi les services d'un expert en sinistres ne seraient pas requis. L'entrepreneur doit présenter, à l'appui d'une telle recommandation, un rapport rédigé par un expert en sinistre local; et
  - e) un expert en sinistres peut être défini comme étant une entité qui n'est pas nécessairement titulaire d'un permis officiel d'expert en sinistres, mais qui possède une expérience professionnelle démontrée d'au moins deux (2) années consécutives dans le traitement des réclamations pour dommages à des biens, en transit ou en entreposage, dans l'évaluation des dommages et de la remise en état d'effets personnels et d'effets mobiliers. L'expert en sinistres doit également maîtriser convenablement les processus et les modalités de règlement des réclamations dans le domaine des assurances.

### **B3 Chèques de règlement**

B3.01 L'entrepreneur émet les chèques de règlement aux fonctionnaires suivant les modalités ci-dessous :

- a) pour une réclamation égale ou inférieure à 5 000 \$, l'entrepreneur émet un chèque de règlement conformément aux dispositions des Directives sur le service extérieur. Le délai de règlement ne doit normalement pas être de plus de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception des documents requis, c'est-à-dire les pièces justificatives de la réclamation du fonctionnaire, notamment les reçus et, selon le cas, la copie du rapport de l'expert en sinistres, de l'estimation des réparations et tous autres documents requis;
- b) pour une réclamation supérieure à 5 000 \$, l'entrepreneur doit présenter une demande par écrit au chargé de projet afin d'obtenir son autorisation avant de régler la réclamation du fonctionnaire. La demande doit être accompagnée de la documentation présentée à l'appui de la réclamation. La présentation de cette demande d'autorisation devrait être normalement effectuée dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception des documents requis, c'est-à-dire les pièces justificatives de la réclamation du fonctionnaire notamment les reçus et, selon le cas, la copie du rapport de l'expert en sinistres, de l'estimation des réparations et tous autres documents requis. Une fois l'autorisation obtenue, le règlement devrait normalement être effectué dans un délai d'au plus cinq (5) jours ouvrables.

### **B4 Subrogation et récupération**

B4.01 L'entrepreneur doit réaliser la subrogation et la récupération, suivant les circonstances :

- a) la réalisation de la subrogation consiste à obtenir une indemnité financière auprès d'un tiers en raison de sa responsabilité légale ou attribuée relativement à la perte ou aux dommages subis;
- b) la réalisation de la récupération consiste en la disposition des effets mobiliers ou des biens du fonctionnaire lorsque le bien est remplacé ou si l'assuré reçoit un règlement monétaire comprenant la dépréciation de la valeur des biens;
- c) l'entrepreneur peut conserver 50 % des sommes obtenues au titre de la réalisation de la subrogation et de la récupération, à titre de prime d'encouragement, et

- d) dans le cas de la récupération des biens, l'entrepreneur ou son mandataire doit agir à titre de vendeur mandataire pour l'État.

## **B5 Communications**

- B5.01 L'entrepreneur doit fournir l'accès, à l'échelle mondiale, à un numéro sans frais ou à un service de centre d'appel à frais virés, entre 8 h et 16 h HNE (du lundi au vendredi), l'accès par courrier électronique, et l'accès à un site Internet. Le site Internet doit contenir notamment, sans s'y limiter, les renseignements pertinents relativement aux coordonnées des personnes- ressources, aux heures ouvrables, aux modalités de présentation des réclamations, et aux formulaires pertinents en format téléchargeable, le tout à la disposition des fonctionnaires présentant des réclamations.
- B5.02 L'entrepreneur doit fournir une documentation bilingue décrivant les procédures de réclamation, sous la forme de feuilles remises aux employés et aux entreprises de déménagement. L'entrepreneur devrait également être en mesure de répondre aux demandes de renseignements, au besoin.

## **B6 Rapports d'information de gestion**

- B6.01 L'entrepreneur doit maintenir une base de données au sujet de toutes les réclamations pour pertes ou dommages des fonctionnaires du MAECD.
- B6.02 La base de données doit contenir à tout le moins les renseignements suivants, relativement à chacune des réclamations :

<ul style="list-style-type: none"><li>- le montant de la réclamation</li><li>- le transporteur responsable de la perte ou des dommages</li><li>- le numéro de la réclamation</li><li>- l'état de la réclamation</li><li>- les frais d'administration de la réclamation</li><li>- la date de la réclamation</li><li>- la date du sinistre ou de la perte</li><li>- la date de paiement du règlement</li><li>- les détails des revenus mensuels de subrogation, ventilés par employé ou transporteur</li><li>- la nature de la perte ou des dommages</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- l'emplacement du transporteur responsable</li><li>- l'endroit où le sinistre ou la perte s'est produit</li><li>- nom du membre ou du fonctionnaire</li><li>- nom de l'entreprise de déménagement ou d'entreposage</li><li>- frais des coordonnateurs des services de réclamation</li><li>- montant du règlement</li><li>- type de réclamation</li><li>- frais des experts en sinistres</li><li>- registre des réclamations fréquentes et des bénéficiaires fréquents</li><li>- sommes obtenues de la récupération</li></ul>
--	---

- B6.03 L'entrepreneur doit présenter tous les mois un rapport d'information de gestion, contenant les renseignements précités de la base de données, sous forme de fichier électronique.
- B6.04 Les rapports mensuels d'information de gestion doivent être basés sur le cycle de l'exercice financier, soit du 1er avril au 31 mars, et indiquer le total cumulatif depuis le début de l'exercice.
- B6.05 L'entrepreneur doit avoir la capacité de produire des rapports d'information de gestion ponctuels et de les présenter dans un délai de 48 heures après que la demande en a été faite. Le nombre de tels rapports ponctuels ne devra toutefois pas être de plus d'un rapport par trimestre ou de quatre rapports ponctuels par exercice financier.

- 
- B6.06 L'entrepreneur doit présenter des rapports mensuels de bordereau de pertes, présentant l'état de toutes les réclamations pour pertes ou dommages réglées durant le mois visé. Le rapport doit être ventilé par exercice financier, type de dommage, service, et numéro de réclamation. Les renseignements du mois courant figurant à ce rapport doivent provenir de la base de données décrite au paragraphe B7.02 ci-dessus. Un modèle de rapport mensuel de bordereau de pertes est joint à titre de pièce no 1 de l'annexe A - Énoncé des travaux.
- B6.07 L'entrepreneur doit présenter, à chaque trimestre, un rapport sommaire des réclamations, dans lequel doivent figurer tous les renseignements décrits au paragraphe B7.02.
- B6.08 En traitant les réclamations, l'entrepreneur doit signaler au chargé de projet toute anomalie ou tendance relevée (p. ex., plusieurs réclamations pour dommages causés par l'eau à l'entrepôt X), les réclamations qui laissent supposer une intrusion clandestine ou une entrée dissimulée, etc.
- B6.09 L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet des rapports trimestriels au sujet des plaintes reçues des clients relativement au traitement des réclamations, aux paiements effectués, au règlement des réclamations ou des incongruités relevées dans les réclamations présentées.
- B6.10 L'entrepreneur doit fournir au MAECD une copie à jour des tableaux de dépréciation approuvés de l'industrie des assurances.

## **B7 Autres responsabilités**

- B7.01 L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, de manière proactive ou à la demande de ce dernier, des recommandations écrites visant à diminuer le nombre, la fréquence et l'importance des réclamations.
- B7.02 L'entrepreneur doit communiquer de manière régulière avec le chargé de projet afin de s'assurer que toutes les activités sont effectuées de manière efficiente et au meilleur coût.

## **C. PROCÉDURES PROPOSÉES**

### **C1 Préavis de réclamation**

- C1.01 Le fonctionnaire qui désire présenter une réclamation doit, dans les trente (30) jours de la réception des effets, soumettre un préavis de réclamation au dernier transporteur et à l'entrepreneur.
- C1.02 L'entrepreneur doit, dans le cinq (5) jours de la réception du préavis de réclamation, ouvrir un dossier, accuser réception du préavis de réclamation, et fournir au fonctionnaire des formulaires de réclamation et les instructions détaillées pour les compléter et préciser quelles pièces justificatives doivent être présentées au soutien de la réclamation.
- C1.03 L'entrepreneur doit vérifier par écrit auprès du MAECD s'il peut traiter la réclamation de chaque employé.

### **C2 Subrogation**

- 
- C2.01 Au Canada et aux États-Unis, l'entrepreneur doit effectuer au nom du fonctionnaire le suivi requis auprès du dernier transporteur afin de réaliser la subrogation. À l'extérieur du Canada et des États-Unis, il incombe au fonctionnaire d'effectuer ce suivi, à moins d'avis contraire de la part du chargé de projet.

### **C3 Formulaire de réclamation**

- C3.01 Le fonctionnaire doit fournir à l'entrepreneur, dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la réception de l'envoi, le formulaire de réclamation dûment rempli, la copie de son inventaire personnel des articles perdus ou endommagés, et la copie de l'inventaire dressé par l'entreprise de déménagement des articles expédiés ou placés en entreposage à long terme.

### **C4 Suivi**

- C4.01 L'entrepreneur doit effectuer un suivi auprès du fonctionnaire dans les cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, relativement à toute information ou pièce justificative manquante dont l'entrepreneur a besoin afin de traiter la réclamation.

- C4.02 L'entrepreneur doit, au plus tard cent vingt (120) jours avant l'échéance du délai de prescription applicable en vigueur dans le pays ou l'administration territoriale du lieu de la perte ou du dommage, tel que prescrit à l'énoncé des travaux (directives sur les pertes ou les dommages), effectuer un suivi écrit auprès du demandeur. Ce suivi doit aborder toute question relative à la réclamation, notamment en ce qui concerne :

- (1) la non-réception de la documentation, des reçus ou des estimations requis, etc.;
- (2) un avis à l'employé, précisant qu'il dispose d'un délai de trente (30) jours pour transmettre les pièces visées au paragraphe a) ci-dessus, et/ou confirmer qu'il ou elle souhaite mettre en attente le remplacement ou la réparation des effets jusqu'à leur retour au Canada.

### **C5 Évaluation des réparations et estimés**

- C5.01 L'entrepreneur doit veiller à ce que l'évaluation des réparations et les estimations soient complétées dans un délai d'au plus sept (7) jours ouvrables de la visite des lieux.
- C5.02 L'entrepreneur doit veiller à ce que le rapport de l'expert en sinistres soit complété dans un délai d'au plus vingt-et-un (21) jours ouvrables par la suite.

### **C6 Réclamation auprès du transporteur**

- C6.01 L'entrepreneur doit, au plus tard soixante (60) jours francs avant l'échéance du délai de prescription en matière de subrogation, déposer une réclamation auprès du transporteur auquel il est réputé incomber ou attribuer la responsabilité légale de la perte ou des dommages.

### **C7 Rapport de règlement et chèque de règlement**

- C7.01 L'entrepreneur doit fournir au demandeur un rapport de règlement détaillé accompagné du chèque de règlement, qui tient notamment compte des règlements accordés par le transporteur ou le propriétaire de l'entrepôt, précisant en outre les motifs pour lesquels le règlement proposé est inférieur à la valeur réclamée, le cas échéant. L'entrepreneur doit également exiger que le

---

demandeur signe une quittance et une déclaration à l'effet qu'il ou elle accuse réception du chèque et confirme l'acceptation du règlement.

C7.02 Le chèque de règlement doit être traité et émis par l'entrepreneur et non par un sous-traitant.

**C8 Expert en assurance**

C8.01 L'entrepreneur doit désigner un expert en assurance et assurer le suivi de ses activités, suivant les circonstances.

**C9 Documentation**

C9.01 L'entrepreneur doit veiller à ce que le chargé de projet ait accès à toute documentation se rapportant à une réclamation dès que la demande lui en est faite.

**C10 Liste des rapports à présenter**

C10.01 La liste ci-après est établie à l'intention de l'entrepreneur pour plus de commodité, sans être nécessairement une énumération exhaustive de tous les rapports exigés dans le cadre de cet énoncé des travaux :

- Rapports de règlement des sinistres (au besoin)
- Rapports d'information de gestion (mensuels)
- Rapports ponctuels (au plus un rapport ponctuel par trimestre)
- Rapport du sommaire des réclamations (trimestriel)
- Rapport au sujet des plaintes (trimestriel)
- Rapport mensuel de bordereau des pertes (mensuel)
- Recommandations afin de diminuer le nombre, la fréquence et l'importance des réclamations (au besoin)

**D. EMPLOYÉS DE L'ENTREPRENEUR - COMPÉTENCES REQUISES**

**D1 Rédacteur-sinistres**

D1.01 L'entrepreneur doit affecter au contrat et s'assurer que les ressources ci-après sont effectivement disponibles pendant toute la durée du contrat :

- a) au moins un rédacteur-sinistres possédant au moins trois (3) années d'expérience dans l'examen et le traitement des réclamations d'assurance; et
- b) un (1) cadre supérieur possédant au moins dix (10) années d'expérience dans la supervision de l'examen et le traitement des réclamations, chargé d'assurer la supervision des activités réalisées dans le cadre du contrat.

D1.02 L'entrepreneur doit fournir tous les services dans les deux langues officielles et satisfaire par ailleurs les dispositions de la Loi sur les langues officielles; notamment, les services fournis dans une langue officielle doivent être de qualité comparable à ceux fournis dans l'autre langue officielle.

**E. CESSATION PROGRESSIVE DU CONTRAT**

**E1 Mesures transitoires lors de la cessation progressive du contrat**



- 
- E1.01 L'entrepreneur doit fournir les employés possédant l'expérience indiquée au paragraphe D1 durant la période de cessation progressive du contrat de manière à s'assurer qu'il n'y ait aucune diminution dans la qualité des services rendus. La transition d'un dossier ne doit pas prendre plus de cent vingt (120) jours francs à réaliser.
- E1.02 Si un nouveau contrat est attribué à un nouvel entrepreneur, tant le nouvel entrepreneur que l'entrepreneur précédent doivent garantir un transfert ininterrompu des renseignements au MAECD. Dans les soixante (60) jours de la résiliation ou de la cessation du contrat, l'entrepreneur doit remettre au MAECD, sous forme d'une base de données standard commerciale ou en format de tableau de ventilation standard commercial, selon ce qui est demandé par le MAECD, toutes les données recueillies pour le compte du MAECD.
- E1.03 Si un nouveau contrat est attribué à un nouvel entrepreneur, le chargé de projet est responsable de la finalisation des dossiers non terminés du contrat antérieur. Si le contrat subséquent est attribué à un entrepreneur antérieur, les dossiers non terminés du contrat antérieur peuvent être transférés à l'entrepreneur, au gré du chargé de projet, et complétés dans le cadre du contrat subséquent.
- E1.04 L'entrepreneur ne doit pas tenter de convaincre quelque client (fonctionnaire) de lui transférer ses réclamations pour pertes ou dommages alors que l'entrepreneur aura cessé de fournir de tels services au MAECD.

## **PIÈCE JOINTE 1 DE L'ANNEXE "A"**

### **Directives sur le service extérieur**

#### **Réclamation des effets mobiliers et(ou) des bagages enregistrés endommagés ou perdus**

##### **15.19 Dispositions générales**

15.19.1 Le fonctionnaire peut demander d'être indemnisé pour les effets personnels ou mobiliers expédiés ou entreposés aux frais de l'État qui ont été endommagés ou perdus, conformément aux modalités exposées ci-après.

15.19.2 Quand le fonctionnaire est affecté à un poste à l'extérieur du Canada ou en revient, les effets mobiliers dont l'expédition ou l'entreposage a été autorisé sont assurés par l'État pour la portion des dommages ou de la perte qui excède la responsabilité assumée par les transporteurs ou les autres assureurs, sous réserve des garanties et plafonds indiqués à l'article 15.25.

15.19.3 Lorsque les effets mobiliers sont endommagés ou perdus durant le transport ou l'entreposage, le fonctionnaire peut soumettre une réclamation à l'administrateur des réclamations, en conformité avec les modalités des articles 15.20 et 15.21, à la condition :

a) qu'un inventaire des effets mobiliers préparé en conformité avec les modalités de l'article 15.17 ait été remis à l'administrateur général deux semaines avant que le déménageur vienne prendre les effets;

b) que l'administrateur général ait autorisé au préalable l'expédition ou l'entreposage des effets aux frais de l'État; et

c) qu'un préavis de réclamation, selon l'Appendice E, soit adressé au dernier transporteur et à l'administrateur des réclamations dans les 30 jours suivant la réception des effets.

15.19.4 Dans le cas des effets endommagés ou perdus qui ont été acquis après la remise d'un inventaire ou en cours de route à l'occasion de la réinstallation et dont l'expédition a été autorisée aux frais de l'État, il est nécessaire de fournir une preuve d'achat et de réclamation contre le dernier transporteur.

15.19.5 Le fonctionnaire peut demander une indemnité pour l'endommagement et/ou la perte d'un véhicule particulier (VP) qui a été expédié avec les effets ménagers par camion remorque ou conteneur en conformité avec les modalités aux articles 15.19, 15.20 et 15.21, en sus des plafonds indiqués au paragraphe 15.25.1. Lorsque la voiture particulière du fonctionnaire est endommagée ou perdue en cours de transport sans qu'il y ait faute ou négligence du fonctionnaire et que l'assureur rejette toute responsabilité, ou lorsque l'administrateur général a omis de souscrire l'assurance pertinente, l'indemnité versée ne peut pas excéder le montant que le fonctionnaire aurait reçu si l'assureur avait accepté la responsabilité.

15.19.6 Si le montant maximal payable en vertu de l'article 15.30 est épuisé, le fonctionnaire est autorisé à louer un véhicule de rechange pour une période supplémentaire d'au plus 30 jours lorsque le véhicule particulier qui a été expédié aux frais de l'État est endommagée en cours de transport.

## **15.20 Préavis de réclamation relativement aux effets mobiliers endommagés et/ou perdus**

15.20.1 Il importe que tout dommage ou perte manifeste soit indiqué par le fonctionnaire sur l'inventaire du déménageur au moment de la réception des effets. Il convient également de documenter au moyen de photos ou d'enregistrements vidéos l'état dans lequel l'effet a été reçu.

15.20.2 Lorsqu'un fonctionnaire envisage de présenter une réclamation contre l'État relativement à l'endommagement et/ou à la perte d'effets mobiliers :

a) sauf si la réclamation pour perte et/ou perte totale est inférieure à 200 \$, le fonctionnaire doit soumettre le préavis de réclamation (voir Appendice E) pour dommage et/ou perte prévu dans la présente partie au dernier transporteur commercial dès la réception d'un envoi. S'il est manifeste que les dommages ou la perte ne sont pas attribuables au dernier transporteur, le fonctionnaire doit adresser sa réclamation au transporteur ou à l'agent concerné. Le fonctionnaire doit aussi envoyer une copie de sa demande à l'administrateur des réclamations dans les 30 jours suivant la livraison des effets; cette copie tient aussi lieu de préavis de réclamation contre l'État ;

b) il n'est pas nécessaire de soumettre un préavis de réclamation dans le cas de réclamations de moins de 200 \$;

c) en l'absence du fonctionnaire, l'administration de la mission doit prendre la mesure mentionnée à l'alinéa 15.20.2a), à laquelle donnera suite le fonctionnaire, lorsqu'une expédition est acceptée par l'administration de la mission au nom du fonctionnaire avant son arrivée.

#### **15.21 Exigences relatives aux réclamations visant des effets mobiliers**

*(Note : Veuillez consulter les Appendices B, C, D, E et F)*

15.21.1 Réclamations de moins de 200 \$ doivent être soumises directement à l'administrateur des réclamations dans les 30 jours suivant la réception des effets et doivent inclure une brève description des circonstances dans lesquelles les effets ont été endommagés et(ou) perdus, une liste des effets en cause, une copie des pages pertinentes de l'inventaire, et le montant réclamé.

15.21.2 Réclamations de plus de 200 \$ sauf si l'administrateur des réclamations conclut à l'existence de circonstances exceptionnelles justifiant une prolongation du délai précisé dans le présent article ainsi qu'aux paragraphes 15.19.3, 15.22.1 et(ou) 15.23.1, la réclamation pour les effets mobiliers endommagés et(ou) perdus doit être soumise à l'administrateur des réclamations dans les 90 jours civils suivant la date de la présentation du préavis mentionné au paragraphe 15.19.2 et doit être accompagnée d'un formulaire de réclamation dûment rempli et des documents contenant les renseignements suivants :

a) les circonstances du sinistre,

b) les détails des dommages et(ou) de la perte, y compris la nature des dommages, la valeur de remplacement, l'âge, la formule privilégiée (réparation, remplacement, règlement) compte tenu de la valeur réelle et le montant réclamé;

c) une copie du reçu de livraison de la compagnie de déménagement décrivant tout dommage ou toute perte constaté au moment de la livraison des effets;

d) le compte rendu de toute somme reçue des transporteurs et la preuve que le fonctionnaire a présenté au dernier transporteur une demande d'indemnité, (sauf si le montant réclamé s'élève à moins de 200 \$), à moins qu'il ne soit évident que la perte ou les dommages ont été causés par un transporteur autre que le dernier, auquel cas le fonctionnaire doit présenter une demande d'indemnité au transporteur responsable ;

e) une copie des pages appropriées de l'inventaire préparé et soumis avant l'expédition ou l'entreposage;

f) le compte rendu de toute somme reçue en vertu d'une police d'assurance personnelle.

15.21.3 Lorsque le montant réclamé est supérieur à 1 000 \$ et que les services d'un expert en sinistres ou d'un estimateur n'ont pas encore été retenus, les réclamations doivent être accompagnées de photos ou d'enregistrements vidéos.

15.21.4 Le fonctionnaire doit conserver les articles endommagés et le matériel d'emballage jusqu'à ce que l'administrateur des réclamations en autorise la libre disposition.

15.21.5 L'administrateur des réclamations communiquera avec le transporteur utilisé par le fonctionnaire pour déterminer sa responsabilité et donnera suite à toute réclamation pour le compte du fonctionnaire.

#### **15.22 Bagages enregistrés à l'occasion de la réinstallation endommagés et(ou) perdus**

15.22.1 Lorsque le fonctionnaire est affecté à un poste à l'extérieur du Canada ou en revient; est en affectation temporaire dans le cadre de la réinstallation; utilise une voiture aux fins de la réinstallation; l'État assume le risque de l'endommagement ou de la perte des bagages enregistrés, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par voyageur, en sus de l'indemnité prévue par le transporteur, la société émettrice de carte de crédit ou l'assureur de la voiture, sous réserve des plafonds indiqués aux articles 15.24 et 15.25, à condition que :

- a) un inventaire des bagages enregistrés indiquant la valeur de remplacement au Canada au moment de la préparation de l'inventaire ait été soumis à l'administrateur général deux semaines avant le voyage;
- b) il existe une preuve d'achat des effets acquis après la remise de l'inventaire ou en cours de route à l'occasion de la réinstallation et dont l'expédition a été autorisée aux frais de l'État;
- c) la réclamation soit soumise au dernier transporteur ou à l'autre assureur selon les modalités établies; et
- d) une fois un règlement intervenu avec le dernier transporteur ou l'autre assureur, ou au plus tard 90 jours après l'arrivée au nouveau lieu d'affectation, une réclamation soit soumise à l'administrateur des réclamations.

### **15.23 Réclamation pour des bagages enregistrés endommagés et(ou) perdu**

*(Note : Veuillez consulter les Appendices B, C, D, E et F)*

15.23.1 Sauf si l'administrateur général conclut à l'existence de circonstances exceptionnelles justifiant la prolongation du délai précisé dans le présent article, toute réclamation pour des bagages enregistrés endommagés et(ou) perdu doit être présentée dans les 90 jours civils suivant la date de l'arrivée au poste et doit être accompagnée d'un formulaire de réclamation dûment rempli et des documents contenant les renseignements suivants :

- a) les circonstances du sinistre,
- b) l'importance des dommages ou de la perte,
- c) le montant réclamé pour chaque objet,
- d) une copie de la réclamation soumise au transporteur ou à l'assureur,
- e) une copie de la réponse reçue du transporteur ou de l'assureur indiquant la responsabilité assumée et le règlement proposé,
- f) une copie du rapport de police décrivant les circonstances de l'endommagement et(ou) de la perte, lorsqu'il y a lieu,
- g) le compte rendu de toute somme reçue en vertu d'une police d'assurance personnelle.

15.23.2 Les fonctionnaires dont les bagages enregistrés sont assurés par un agent de voyage, une société émettrice de carte de crédit ou un assureur personnel doivent d'abord adresser leur réclamation à l'entité concernée en premier.

15.23.3 L'administrateur des réclamations attend que le transporteur ou l'assureur ait offert un règlement ou ait décliné toute responsabilité avant de donner suite à la réclamation, à moins que celle-ci soit inférieure à 200 \$.

15.23.4 L'administrateur des réclamations tient compte de tout règlement intervenu avec d'autres parties pour déterminer le montant de l'indemnité.

#### **15.24 Plafonds des garanties applicables aux bagages enregistrés**

15.24.1 En plus des plafonds généraux précisés à l'article 15.25, les exclusions suivantes s'appliquent aux bagages enregistrés :

- a) les dommages aux bagages qui peuvent être réparés;
- b) la perte des téléphones cellulaires, des ordinateurs portatifs, des appareils photos et caméras et d'autres articles électroniques, quoiqu'il soit tenu compte des dommages subis en cours de transport; et
- c) les dommages et/ou les pertes qui surviennent au cours de déplacements nécessitant des détours, c'-à.-d. des déplacements qui ne sont pas effectués dans le cadre d'une réinstallation ainsi qu'il est indiqué sur la demande d'avance comptable ou d'indemnité de déménagement sans justification.

#### **15.25 Plafonds des indemnités pour effets endommagés ou perdus**

15.25.1 Le fonctionnaire dont les effets mobiliers sont endommagés et/ou perdus en cours de transport ne peut toucher une somme plus élevée que la somme indiquée ci-après :

- a) 120 000 \$ pour les fonctionnaires qui occupent des logements meublés par l'État; ou
- b) 140 000 \$ pour les fonctionnaires qui occupent des logements non meublés et qui font expédier leurs meubles; et
- c) 120 000 \$ pour les effets entreposés aux frais de l'État, ce qui comprend la protection contre les dommages subis par les véhicules particuliers mis en entreposage, ou contre leur perte, limitée à la valeur indiquée dans le « Canadian Red Book » au moment de l'entreposage et ne comprend pas les dommages dus à la corrosion et à la dégradation naturelle.

15.25.2 Les montants indiqués au paragraphe 15.25.1 seront retranchés toute somme que le fonctionnaire a reçue d'un transporteur ou d'un assureur.

15.25.3 Le fonctionnaire qui assure à titre personnel des effets mobiliers ou personnels particuliers qui ne sont pas assurés par l'État ou dont la valeur excède la garantie offerte, doit fournir à l'administrateur des réclamations une copie de la police d'assurance et un inventaire des articles ainsi assurés. Le fonctionnaire ne peut soumettre de réclamation relativement à des articles assurés à titre personnel. Le fonctionnaire qui ne fournit pas l'inventaire des articles assurés à titre personnel sera réputé avoir assuré lui-même la totalité des effets mobiliers et ne sera pas autorisé à soumettre une réclamation contre l'État.

15.25.4 Il n'est pas nécessaire de fournir un inventaire des articles assurés à titre personnel si la protection demandée correspond à la portion de la perte qui excède le montant assuré par l'État, ainsi qu'il est précisé au paragraphe 15.25.1 qui précède. Dans ce cas, l'assurance personnelle souscrite par le fonctionnaire englobe la pleine valeur de remplacement des effets mobiliers et s'accompagne d'une franchise correspondant à la garantie offerte par l'État, ainsi qu'il est indiqué précédemment.

15.25.5 En conformité avec l'usage actuel, l'administrateur des réclamations applique les conditions et exclusions précisées ci-après pour traiter les réclamations contre l'État pour l'endommagement et/ou la perte d'effets :

- 
- a) lorsque l'article n'est ni réparé ni remplacé, l'indemnité versée ne doit pas excéder la valeur réelle de l'article au moment de la perte;
- b) lorsque l'article peut être remis en état ou qu'un article endommagé peut être réparé, l'indemnité versée ne doit excéder ni le coût de la réparation ni la valeur de remplacement de l'article;
- c) lorsque l'indemnité versée pour l'article ou les articles qui ont été endommagés et n'ont pas été réparés correspond à leur valeur de remplacement ou à leur valeur réelle, l'État se réserve le droit d'exiger que l'article ou les articles originaux lui soient remis pour réparation ou élimination;
- d) les frais de réparation ou de remplacement des appareils ou du matériel mécanique, électrique ou électronique entreposés attribuables à la dégradation naturelle ne doivent pas excéder la valeur réelle de l'article au moment de l'entreposage; il est toutefois nécessaire de fournir un certificat de bon fonctionnement des articles au moment de leur entreposage;
- e) l'indemnité versée pour la perte de valeur artistique ne peut excéder le montant de l'indemnité d'esthétisme;
- f) les logiciels perdus donnent lieu au versement d'une indemnité dans la mesure où il existe une preuve d'achat officielle ou un « certificat d'authenticité » et où le fabricant refuse de remplacer les logiciels gratuitement ou à moindre coût; dans ce dernier cas, le fonctionnaire est autorisé à soumettre une réclamation;
- g) la responsabilité pour la perte supposée des effets qui étaient censés être expédiés mais qui auraient été entreposés à long terme par erreur est limitée, à la discrétion de l'administrateur des réclamations, à un montant de 500 \$ pour les articles qui doivent être remplacés pendant l'affectation; cela ne prive pas le fonctionnaire du droit de soumettre une réclamation pour la perte des articles qui ne font pas partie des effets mis en entreposage de longue durée, à son retour au Canada;
- h) les demandes de remboursement des frais de nettoyage ou de pressage professionnel des vêtements ne sont prises en considération que s'il est clairement établi que la situation est indépendante de la volonté du fonctionnaire et que les besoins excèdent ceux qui sont normalement associés à un déménagement;
- i) lorsqu'un article ou des articles faisant partie d'un ensemble sont endommagés ou perdus, la valeur des dommages ou de la perte établie par l'administrateur des réclamations correspond à la valeur juste et raisonnable de l'article par rapport à la valeur totale de l'ensemble, mais n'est en aucun cas considérée comme la valeur au complet de l'ensemble.
- j) lorsque le fonctionnaire remplace un article qui a été perdu ou qui ne peut pas être remis en état a droit au remboursement des frais engagés pour remplacer l'article en question par un autre article « de même nature et de même qualité », plus les taxes applicables. Par exemple : un batteur électrique dont la valeur de remplacement est de 30 \$ est perdu;
- (i) le fonctionnaire en achète un autre et reçoit un remboursement de 30 \$, auquel s'ajoutent les taxes applicables, sur présentation de la facture;
- (ii) le fonctionnaire le remplace par un robot culinaire qui coûte 250 \$. Sur présentation de la facture, il reçoit un remboursement de 30 \$, soit la valeur de remplacement de l'article perdu, plus les taxes applicables, et le montant peut alors être utilisé aux fins de l'achat du robot culinaire;
- (iii) lieu de remplacer l'article, le fonctionnaire achète un fer à repasser; l'indemnité versée ne dépassera pas le montant correspondant à la valeur réelle de l'article;

k) lorsqu'un ordinateur est endommagé, mais que l'ordinateur continue de fonctionner normalement, une indemnité d'esthétisme pourrait être versée.

15.25.6 Aucun remboursement ne doit être effectué pour :

- a) des sommes d'argent perdues au cours du déménagement,
- b) les créations personnelles (par exemple, sculptures, peintures, manuscrits, etc.) dont la valeur excède 200 \$, sauf si la réclamation est étayée par des reçus (p. ex. un encadrement) ou si l'article a fait l'objet d'une évaluation par un expert, auquel cas une copie doit être annexée à l'inventaire;
- c) les objets de valeur ou inhabituels tels que des objets d'art, les articles de porcelaine, des tapis faits à la main, des tableaux, des antiquités, des souvenirs de famille et des collections, à l'exclusion des collections de pièces de monnaie, dont la valeur excède 1 000 \$, à moins qu'ils aient été dûment évalués par un expert et qu'une copie de l'évaluation, obtenue avant l'expédition, indiquant l'état et la valeur de l'article soit annexée à l'inventaire;
- d) les dommages causés aux articles nécessitant un contrôle climatique;
- e) les dommages causés à tout type de liquide, produit alimentaire ou produit de nettoyage ou pour la perte de ceux-ci, ou encore pour tout dommage causé aux effets enregistrés en raison de la fuite ou de l'écoulement de ces liquides;
- f) la perte de valeur commerciale par suite de l'endommagement d'articles de valeur;
- g) des articles qui ne sont pas couverts par l'assurance de l'État, entre autres : fourrures; les collections de pièces de monnaie ou de timbres, les bijoux, montres et les pierres précieuses montées et non montées, et les articles pour lesquels une compagnie d'assurance n'aurait pas assumé le risque;
- h) une motocyclette, dont l'expédition a été autorisée avec les effets mobiliers et qui a été préparée à cette fin, est endommagée ou perdue; dans ce cas, l'indemnité versée pour la remise en état ou le remplacement de la motocyclette n'excèdera pas la valeur inscrite dans le « Canadian Red Book » à la date d'expédition;
- i) des articles destinés à la vente ou à un usage commercial.

15.25.7 Sous réserve des conditions, plafonds et exclusions précisés dans la présente directive, l'administrateur des réclamations approuve les réclamations dont la valeur excède la responsabilité assumée par le transporteur et l'assureur et verse la somme payable directement au fonctionnaire, de la manière décrite selon Appendice F et peut faire appel à un expert en sinistres ou un estimateur, selon les besoins, pour régler une réclamation.

## **15.26 Expert en sinistres autonome**

15.26.1 Lorsque l'évaluation de la réclamation pour endommagement ou perte des effets personnels ou mobiliers suscite des problèmes, l'administrateur des réclamations peut consulter un expert en sinistres ou un estimateur indépendant pour déterminer l'étendue des dommages et(ou) de la perte et l'indemnité à verser en conformité avec l'usage actuel.

## **15.27 Avance comptable en attendant le règlement d'une réclamation pour les effets mobiliers endommagés et(ou) perdus**

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

15.27.1 Avant le règlement d'une réclamation pour endommagement et(ou) perte des effets entreposés, emportés ou expédiés aux frais de l'État, l'administrateur des réclamations peut, sans nuire au règlement de la réclamation, autoriser le versement d'une avance comptable dont le montant n'excède pas la valeur réelle des effets perdus ou endommagés.

15.27.2 Les avances que touche le fonctionnaire et les indemnités reçues d'un tiers doivent être recouvrées ou prises en considération lors du règlement final de la demande d'indemnité.

15.27.3 Le fonctionnaire peut recevoir plus d'une avance comptable, pourvu que :

a) le montant total de toutes les avances n'excède pas la valeur réelle des articles faisant l'objet de la réclamation; ou

b) le fonctionnaire a présenté une justification pour une avance comptable et demande une autre avance afin d'acheter les articles de remplacement, jusqu'à concurrence de la valeur réelle des autres articles faisant l'objet d'une réclamation.

15.27.4 Les délais stipulés dans la DSE 4 - Avances comptables ne s'appliquent pas aux avances comptables versées conformément à l'article 15.27.



Buyer ID - Id de l'acheteur  
100z1  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

[illegible]

## ANNEXE B

### BASE DE PAIEMENT

#### 1. Base de paiement

Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur sera payé selon les modalités ci-après pour les travaux réalisés conformément au contrat. Les droits de douane sont inclus et la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée (TPS et TVH) sont en sus, s'il y a lieu.

#### 2. Frais pour la création de dossiers et les demandes de paiement

- (a) L'entrepreneur sera payé pour la création d'un dossier, conformément au tableau ci-dessous, après avoir effectué les tâches décrites dans l'énoncé des travaux, en C1.
- (b) L'entrepreneur sera payé pour la gestion des montants réclamés, conformément au tableau ci-dessous, après avoir effectué les tâches décrites dans l'énoncé des travaux, en C3.01.

	CONTRAT			OPTION	
Valeur	Année 1 D'avril 2014 au 31 mars 2015	Année 2 D'avril 2015 au 31 mars 2016	Année 3 D'avril 2016 au 31 mars 2017	Année 1 D'avril 2017 au 31 mars 2018	Année 2 D'avril 2018 au 31 mars 2019
Création de dossiers	\$ Par création de dossier	\$ Par création de dossier	\$ Par création de dossier	IPC	IPC
Demandes d'indemnisation de 0,01 \$ à 499,99 \$	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	IPC	IPC
Demandes d'indemnisation de 500,00 \$ à 1 999,99 \$	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	IPC	IPC
Demandes d'indemnisation de 2 000,00 \$ à 4 999,99 \$	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	IPC	IPC
Demandes d'indemnisation de 5 000,00 \$ et plus	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	\$ Par demande d'indemnisation	IPC	IPC

#### 3. Prix pour les années d'option 1 et 2

Si le Canada exerce l'option de prolongation de la période du contrat, les taux fermes seront rajustés annuellement, le PREMIER MOIS de chacune des deux périodes d'option d'un an, selon un montant établi en se fondant sur l'augmentation (ou la diminution) en pourcentage, arrondi à deux décimales près de la somme des indices mensuels de l'Indice des prix à la consommation du Canada, tous les éléments (sans ajustement saisonnier), publié au tableau 5 du Catalogue de Statistiques Canada n° 62-001-X, visant la période de base de douze mois se terminant quinze mois avant la date de début de la période

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

d'option courante, comparativement à la même période de douze mois se terminant trois mois avant la date de début de la période d'option courante.

Le calcul sera effectué selon la formule ci-après :

$$ADP = \left( \frac{A}{B} \right) - 1 \times 100$$

Où :

A = La somme des indices mensuels pour les douze mois se terminant trois mois avant la date de début de la période d'option courante.

B = La somme des indices mensuels pour les douze mois se terminant quinze mois avant la date de début de la période d'option courante.

Exemple :

Supposons que le 1<sup>er</sup> octobre 2010, est la première période d'option, les taux fermes (taux de l'année 3) augmenteraient de 2,40 % selon les hypothèses suivantes :

A = La somme des indices mensuels pour les douze mois se terminant en juillet 2010 (3 mois avant la date de début de la période d'option courante) = 1 445,3

B = La somme des indices mensuels pour les douze mois se terminant en juillet 2009 (15 mois avant la date de début de la période d'option courante) = 1 411,4

$$ADP = \left( \frac{A}{B} \right) - 1 \times 100$$

$$ADP = \left( \frac{1\,445,3}{1\,411,4} \right) - 1 \times 100$$

$$ADP = 2,40 \%$$

L'Indice des prix à la consommation du Canada est publié par Statistique Canada. On peut le consulter sur le site Web de Statistique Canada : <http://cansim2.statcan.ca>, Tableau 326-0020, Cansim V41690973.

#### **4. Dépenses directes - Évaluateur de demandes d'indemnisation et expert en sinistre**

On remboursera à l'entrepreneur les dépenses directes qu'il a raisonnablement et convenablement engagées dans l'exécution des travaux, pour l'établissement de contrats avec des évaluateurs de demandes d'indemnisation et des experts en sinistre, conformément aux Sections B et C8 – Annexe A, Énoncé des travaux. Ces dépenses seront remboursées au coût réel, sans majoration, sur présentation d'un relevé détaillé des frais accompagné des reçus appropriés.

#### **5. Dépenses directes – Règlement des réclamations**

On remboursera à l'entrepreneur les dépenses directes qu'il a raisonnablement et convenablement engagées dans l'exécution des travaux, pour l'émission de chèques de règlement aux employés, conformément à la Section B3 de l'Annexe A, Énoncé des travaux. Ces dépenses seront remboursées au

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zl08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

coût réel, sans majoration, sur présentation d'un relevé détaillé des frais accompagné des reçus appropriés.

#### **6. Subrogation et recouvrement**

En cas de recouvrement et de subrogation conformément à la Section B4 - Annexe A. Énoncé des travaux, l'entrepreneur peut garder 50 % du montant recouvré.

#### **7. Frais de déplacement et de subsistance**

Le Canada n'acceptera aucuns frais de déplacement et de subsistance pour :

- (a) les services fournis dans la région de la capitale nationale (RCN). La RCN est définie dans la *Loi sur la capitale nationale*, L.R.C. 1985, ch. N-4, S.2. Vous pouvez consulter cette loi sur le site web du ministère de la Justice : <http://laws.justice.gc.ca/fr/N-4/>.
- (b) tout déplacement entre le lieu d'affaires de l'entrepreneur et la RCN;
- (c) toute réinstallation de personnel exigée pour répondre aux conditions du contrat.

#### **8. Transition**

Aucuns frais additionnels ne seront versés à un entrepreneur précédent en vertu d'un contrat pour l'ouverture de dossiers ou la gestion des demandes d'indemnisation qui ont déjà été versées en vertu d'un autre contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
08209-130150/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
08209-130150

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
100zi08209-130150

Buyer ID - Id de l'acheteur  
100zi  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**ANNEX C**  
**SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST**

***See attachment.***