



RETURN BIDS TO : - RETOURNER LES SOUMISSION À:

Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada
See herein / Voir dans ce document

Proposal to: Canada Revenue Agency

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 and/or attached hereto, the goods and/or services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Proposition à : l'Agence du revenu du Canada

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

Bidder's Name and Address - Raison sociale et adresse du Soumissionnaire

Blank lines for bidder name and address

Bidder is required to identify below the name and title of the individual authorized to sign on behalf of the Bidder - Soumissionnaire doit identifier ci-bas le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire

Name /Nom

Title/Titre

Signature

Date (yyyy-mm-dd)/(aaaa-mm-jj)

( ) Telephone No. - No de téléphone

( ) Fax No. - No de télécopieur

E-mail address - Adresse de courriel

REQUEST FOR PROPOSAL / DEMANDE DE PROPOSITION

Request for Proposal form containing fields: Title - Sujet, Solicitation No., Date, Solicitation closes, Time zone, Contracting Authority, Telephone No., Fax No., Destination, and a security requirement notice.



## DEMANDE DE PROPOSITION (DDP)

### PARTIE 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### 1.1 INTRODUCTION

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

Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;

Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;

Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : fournit aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;

Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;

Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;

Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et

Partie 7 Modèle de contrat: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Liste des pièces jointes :

Pièces jointes 1 : Critères d'évaluation obligatoires

Pièces jointes 2 : Critères de cotation numérique

Pièces jointes 3 : Proposition Financière

Pièces jointes 4 : Attestations qui doivent être soumises au moment de la cloture des soumissions

Pièces jointes 5 : Attestations qui doivent être soumises avant l'adjudication du marché

Liste des annexes :

Annexe A : Énoncé des travaux

Annexe B : Base de paiement

Annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

Annexe D : Exigences en matière d'assurance



## 1.2 SOMMAIRE

L'Agence du revenu du Canada (ARC), de concert avec les syndicats, s'est engagée à mettre à la disposition de ceux et celles qui éprouvent des problèmes personnels, professionnels ou de santé, un programme d'aide aux employés (PAE) à la fois confidentiel et volontaire auquel on peut recourir sans risque pour sa sécurité d'emploi ou son avancement professionnel.

Le but de ce programme est, par conséquent, d'offrir une aide professionnelle aux employés et à leur famille, au besoin, à évaluer la nature des questions soulevées, à offrir une consultation à court terme, le cas échéant, et à les renvoyer à la source d'aide la plus convenable. Pour de plus amples détails relativement à cette exigence, les soumissionnaires doivent se référer à l'annexe A ci-jointe, laquelle fait partie du présent document d'invitation à soumissionner.

## 1.3 GLOSSAIRE DE TERMES

TERME	DEFINITION
« Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État »	Se réfère à sa Majesté la Reine du chef du Canada tel que représenté par l'Agence du revenu du Canada (ARC).
<b>Contrat ou le présent contrat</b>	Les articles de la convention, les conditions générales indiquées, toute condition générale supplémentaire, les annexes, ainsi que tout autre document indiqué ou auquel on renvoie en tant que faisant partie du contrat, le tout modifié sur accord des parties de temps à autre.
<b>ARC</b>	Agence du revenu du Canada
<b>jour/ mois/année</b>	Pour les besoins de l'évaluation technique, un (1) mois équivaut à un minimum de 16,67 jours facturables (un jour correspond à 7,5 heures), et une (1) année équivaut à un minimum de 200 jours facturables. Tout jour facturable supplémentaire au cours d'une même année n'augmentera pas l'expérience acquise pour les besoins de l'évaluation.
<b>rendu droits acquittés (RDA)</b>	Coûts de livraison, incluant les droits, acquittés jusqu'à un lieu désigné dans le pays d'importation. S'applique à tous les modes de transport.
<b>HNE</b>	Heure Normale de l'Est
<b>À privilégier du point de vue environnemental</b>	Les produits et les services dont l'effet sur la santé humaine et sur l'environnement est moindre ou réduit, en comparaison de produits ou de services concurrentiels qui répondent aux mêmes besoins. La comparaison peut porter sur l'acquisition de matières premières, la production, la fabrication, l'emballage, la distribution, l'exploitation, l'entretien, la disposition et la réutilisation du produit ou du service.
<b>HAE</b>	Heure Avancée de l'Est
<b>Produit écologique</b>	Un produit qui est moins nocif pour l'environnement durant son cycle de vie que la meilleure solution de rechange, présentant, sans toutefois s'y limiter, les caractéristiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• est recyclable – il existe des installations locales en mesure de recycler le produit une fois terminée sa vie utile;</li> <li>• est biodégradable – il ne prendra pas beaucoup de temps à se décomposer dans un site d'enfouissement;</li> <li>• contient des matières recyclées (préférentiellement du contenu recyclé après consommation);</li> <li>• a un emballage minimal (préférentiellement reprise et</li> </ul>



TERME	DEFINITION
	<p>réutilisation ou recyclage par le fournisseur);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• est réutilisable et/ou a des parties réutilisables;</li><li>• contient aucune ou peu de substances dangereuses;</li><li>• génère moins de sous-produits polluants pendant sa fabrication, sa distribution, son utilisation et son élimination;</li><li>• génère une quantité minimale de substances dangereuses pendant sa production, son utilisation et son élimination;</li><li>• fait une utilisation efficace des ressources – un produit qui utilise l'énergie, le carburant ou l'eau plus efficacement ou qui emploie moins de papier, d'encre ou autres ressources;</li><li>• est durable – il a une vie utile économiquement longue et/ou peut être réparé ou amélioré de façon économique.</li></ul>
<b>Project</b>	Un ensemble d'activités requises pour produire certains résultats définis ou atteindre des buts ou objectifs précis, à l'intérieur d'un calendrier et d'un budget des ressources définis. Un projet n'existe que pour la période nécessaire à la réalisation des objectifs énoncés.
<b>proposition</b>	Une présentation sollicité par une partie à fournir certains biens ou services. Le mot «proposition» est utilisé de façon interchangeable avec «soumission»
<b>DDP</b>	Demande de proposition
<b>demande de soumissions</b>	Un acte ou une instance de demande de propositions / appels d'offres concernant certains produits et / ou services.
<b>EDT</b>	Énoncé des travaux
<b>Développement durable :</b>	Un concept reconnu à l'échelle internationale qui englobe les dimensions sociales, économiques et environnementales. Il reconnaît le fait qu'une saine économie contribue à la qualité de la vie et que ces deux éléments dépendent essentiellement de la protection de l'air, de la terre, de l'eau et des écosystèmes qu'appuient ces ressources. Le concept est intergénérationnel et assure que les actions d'une génération ne compromettent pas la capacité des générations futures d'avoir une qualité de vie égale.
<b>Processus d'autorisation de tâches</b>	Également considéré comme une «ordonnance» (voir les définitions Synergie)
<b>Nom de l'autorité adjudicative</b>	Agence du revenu du Canada
<b>COV : Composés organiques volatils,</b>	Un groupe de produits chimiques industriels et ménagers communs qui s'évaporent ou deviennent volatiles lorsqu'ils entrent en contact avec l'air. Les COV servent d'agents de nettoyage et de liquéfaction dans les carburants, les dégraissateurs, les solvants, les cires, les produits de beauté et les solutions de nettoyage à sec.



#### **1.4 SÉANCE DE COMPTE RENDU DES SOUMISSIONNAIRES**

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient faire la demande à l'autorité contractante dans les dix (10) jours civils suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte-rendu peut être effectué par écrit, par téléphone ou en personne.



## **PARTIE 2 DIRECTIVES AUX SOUMISSIONNAIRES**

### **2.1 EXIGENCES OBLIGATOIRES**

Lorsque des passages contenant les mots « doit » et « obligatoire » figurent dans le présent document ou tout autre document connexe faisant partie des présentes, l'élément décrit constitue une exigence obligatoire.

À défaut de respecter ou de montrer qu'elle respecte une exigence obligatoire, la soumission sera jugée non recevable et sera rejetée.

### **2.2 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). Le guide est disponible sur le site Web de TPSGC: <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>.

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

#### **REVISIONS AUX INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES 2003**

2003 (2013-06-01) Instructions uniformisées – Biens ou services – Exigences concurrentielles telles qu'elles ont été révisées, sont incorporées par renvoi dans la demande de soumissions et en font partie intégrante.

L'article 1 intitulé « Code de conduite et attestations – soumission » est modifié comme suit :

Paragraphe 1, est supprimé par la présente dans son ensemble et remplacé par ce qui suit :

1. Les soumissionnaires doivent répondre aux demandes de soumissions de façon honnête, juste et exhaustive, rendre compte avec précision de leur capacité de satisfaire aux exigences énoncées dans la demande de soumissions et le contrat subséquent, présenter des soumissions et conclure des contrats que s'ils sont en mesure de satisfaire à toutes les obligations du contrat. En vue d'assurer l'ouverture, l'équité et la transparence du processus d'approvisionnement, les activités suivantes sont interdites:
  - a. le paiement d'honoraires conditionnels à une personne visée par la Loi sur le lobbying (1985, ch. 44 [4e suppl.]);
  - b. la corruption, la collusion, le truquage de soumission, ou toute autre activité anticoncurrentielle au cours du processus d'approvisionnement.

Paragraphe 4, la référence (Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire - PWGSC-TPSGC 229) est supprimée et remplacée par ce qui suit (Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire).

L'article 03 intitulé « Instructions, clauses et conditions uniformisées », la phrase, « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L.C., 1996, ch.16, » est par la présente supprimée.

L'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », le paragraphe 2d) est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit : « d) envoyer sa proposition uniquement à l'Unité de réception des soumissions de l'Agence du revenu du Canada précisée, ou à l'adresse indiquée dans la demande de proposition Section 2.4. »

L'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », paragraphe 4, « soixante (60) jours » est supprimé et remplacé par « cent vingt (120) jours ».

L'article 06 intitulé « Soumissions déposées en retard », « TPSGC » est par la présente supprimé et remplacé par « l'ARC ».



L'article 07 intitulé « Soumissions retardées », toutes les références à « TPSGC » sont par la présente supprimées et remplacées par « l'ARC ».

L'article 08, Transmission par télécopieur, cette clause ne s'applique pas à la présente demande de proposition et est par la présente supprimée.

L'article 11 intitulé « Droits du Canada », ajoutez ce qui suit :

- h) accepter une erreur de forme mineure ou non matérielle, ou y renoncer, dans une proposition du soumissionnaire ou, s'il est pratique de le faire, demander à un soumissionnaire de corriger une irrégularité mineure non matérielle dans la proposition du soumissionnaire, pourvu qu'il n'y ait aucun changement au prix proposé;
- i) attribuer plus d'un contrat pour l'exigence s'il est établi qu'une proposition unique ne peut répondre aux objectifs du projet; et
- j) retenir toutes les propositions soumises en réponse à cette période d'invitation.

L'article 12 intitulé « Rejet d'une soumission », supprimer entièrement les paragraphes 1a) et 1b).

L'article 17 intitulé « Coentreprise », est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit :

#### 17 COENTREPRISE

1. Un soumissionnaire qui dépose une soumission à titre de coentreprise contractuelle doit l'indiquer clairement dans sa soumission (à la pièce jointe 4) et fournir les renseignements suivants :
  - a) le nom de la coentreprise contractuelle;
  - b) le nom de chaque membre de la coentreprise contractuelle;
  - c) le numéro d'entreprise – approvisionnement de chaque membre de la coentreprise contractuelle;
  - d) une attestation signée par chaque membre de la coentreprise déclarant et garantissant l'exactitude des éléments suivants :
    - (i) le nom de la coentreprise (le cas échéant);
    - (ii) les membres de la coentreprise;
    - (iii) le numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) de chaque membre de la coentreprise;
    - (iv) la date d'entrée en vigueur de la formation de la coentreprise;
    - (v) le fait que la coentreprise sera toujours en vigueur après la date de dépôt de la soumission;
    - (vi) le fait que chaque membre de la coentreprise a désigné un membre (le « membre principal ») et lui a accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au marché après l'attribution du contrat (si un contrat est accordé à la coentreprise), y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de travaux.
  - e) le nom du représentant de la coentreprise (le « membre principal »), c'est-à-dire le membre désigné par les autres membres pour agir en leur nom.
2. Malgré le fait que les membres de la coentreprise ont désigné un des leurs pour représenter la coentreprise, la soumission, y compris toute attestation qui doit l'accompagner et tout contrat qui en découle, doit être signée par l'ensemble des membres de la coentreprise.
3. Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables ou individuellement responsables de l'exécution de tout contrat subséquent.
4. Dans le cas d'une coentreprise contractuelle, aucun différend, aucune réclamation ou action en dommages-intérêts, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil ou toute autre théorie du droit, découlant de quelque



façon que ce soit de la demande de propositions, du contrat ou de tout document connexe ou émis par la suite, y compris, sans pour autant s'y limiter, les autorisations de travaux et les modifications au contrat, ne peut être présenté ou intenté contre l'ARC, y compris, sans pour autant s'y limiter, l'ensemble de ses agents, de ses employés ou de ses mandataires, à moins que chaque membre de la coentreprise soit partie à un tel différend, ou à une telle réclamation ou action en dommages-intérêts (selon le cas).

5. Le soumissionnaire devra obtenir, au préalable, l'approbation écrite de l'autorité contractante pour tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après le dépôt de la soumission. Tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après dépôt de la soumission sans l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante donnera lieu à l'élimination de la soumission ou, si un tel changement se produit après l'attribution du contrat, la coentreprise sera réputée avoir manqué à ses obligations en vertu du contrat.

À l'article 20 intitulé, « Autres renseignements », le paragraphe 2 est par la présente supprimé et remplacé par ce qui suit : Les demandes de renseignements concernant la réception des soumissions peuvent être adressées à l'autorité contractante dont le nom figure dans la demande de proposition.

### 2.3 TRANSMISSION DES PROPOSITIONS

En répondant, le soumissionnaire DOIT envoyer la proposition à l'adresse de l'Unité de réception des soumissions indiquée ci-dessous au plus tard à l'heure et à la date figurant à la page 1.

LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT SOUMETTRE LEURS PROPOSITIONS À :

Agence du revenu du Canada

Unité de réception des soumissions

Centre de technologie d'Ottawa

Quai de réception

875, chemin Heron

Salle D-95

Ottawa (Ontario)

K1A 1A2

N° de téléphone: 613-941-1618

Par la présente, les soumissionnaires sont informés que l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouvert du lundi au vendredi inclusivement, de 730 h à 1530 h, à l'exclusion des jours fériés.

LES PROPOSITIONS TRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE NE SERONT PAS ACCEPTÉES. En raison de la nature de la présente soumission, la transmission électronique d'une proposition par un mode tel que le courrier électronique ou le télécopieur n'est pas considéré pratique, et par conséquent, elle ne sera pas acceptée.

### 2.4 COMMUNICATIONS EN PÉRIODE DE SOUMISSION

Toutes les demandes de renseignements concernant la présente DDP, y compris les demandes de précisions, doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions au plus tard **sept** jours civils avant la date de clôture de la soumission afin de donner suffisamment de temps de fournir une réponse. Aucune réponse ne sera donnée aux demandes de renseignements reçues après cette date.

Afin d'assurer l'intégrité du processus d'appel à la concurrence, toutes les demandes de renseignements et autres communications ayant trait à la demande de soumissions doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.





Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la demande de renseignements et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui comprennent des renseignements exclusifs doivent porter clairement la mention « exclusif » et seront traitées comme telles, sauf lorsque le Canada détermine que la demande de renseignements n'est pas de nature exclusive. Le Canada peut réviser les questions ou demander au soumissionnaire de le faire afin d'en éliminer les renseignements exclusifs. De cette façon, tous les soumissionnaires peuvent recevoir une copie de la réponse. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les communiquer à tous les soumissionnaires.

Afin d'assurer l'uniformité et la qualité de l'information fournie aux fournisseurs, l'autorité contractante enverra simultanément à ceux-ci toute information se rapportant aux demandes de renseignements importantes déposées ainsi que les réponses y donnant suite, et ce, tout en respectant l'anonymat du demandeur, au moyen d'une modification de la DDP.

Il n'y aura aucune réunion individuelle avec des soumissionnaires avant la date et l'heure de clôture de la présente DDP.

## **2.5 AUTORITÉ CONTRACTANTE**

L'autorité contractante est :

Nom: Arkadiusz (Eric) Tchorzewski

Numéro de Téléphone: (613) 946-8178

Numéro de Télécopieur: (613) 948-2459

Adresse de courriel: [arkadiusz.tchorzewski@cra-arc.gc.ca](mailto:arkadiusz.tchorzewski@cra-arc.gc.ca)

## **2.6 MODIFICATIONS À LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE**

En dépit des Droits du Canada, les modifications à la proposition du soumissionnaire ne seront pas acceptées après la date et l'heure de clôture de la DDP.

## **2.7 LOIS APPLICABLES**

Tout contrat qui pourrait être attribué sera interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, par les lois locales en vigueur en Ontario.

À sa discrétion, le soumissionnaire peut utiliser les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de son choix, sans que la validité de sa soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou le territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou le territoire canadien de son choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le soumissionnaire accepte les lois applicables indiquées.



## **PARTIE 3 DIRECTIVES SUR LA PRÉPARATION DE LA SOUMISSION**

L'ARC demande que les soumissionnaires présentent leur soumission dans des sections distinctes, comme suit :

### **Section I Proposition technique**

Dans sa proposition technique, le soumissionnaire devrait démontrer qu'il comprend les exigences de l'Énoncé des travaux, et expliquer la façon dont ils respecteront les critères obligatoires et les critères cotés par points indiqués aux pièces jointes 1 et 2 respectivement. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité de Programme d'aide aux employés d'une façon approfondie, concise et claire pour l'exécution des travaux.

La proposition technique devrait traiter clairement et de façon suffisamment approfondie les éléments qui sont assujettis aux critères d'évaluation. Répéter uniquement la mention contenue dans la demande de soumissions n'est pas suffisant. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires traitent et présentent des sujets selon les critères d'évaluation qui se trouvent sous les mêmes en-têtes. Pour éviter le dédoublement, les soumissionnaires peuvent faire référence aux différentes sections de leurs soumissions en précisant le paragraphe et le numéro de page précis où le sujet en question a déjà été traité.

### **Section II Proposition financière**

Le soumissionnaire doit fournir des prix pour les services demandés dans l'Énoncé des travaux, à l'aide du format décrit à la pièce jointe 3: Proposition financière. Le montant total de la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément, le cas échéant.

Les prix doivent figurer dans la proposition financière uniquement. Aucune autre section de la proposition ne doit comprendre de renseignements sur l'établissement des prix.

### **Fluctuation du taux de change**

L'exigence ne prévoit aucune protection relative à la fluctuation du taux de change. Aucune demande de protection contre les fluctuations du taux de change ne sera prise en compte.

### **Section III Attestations**

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et la documentation exigées pour qu'un contrat leur soit attribué. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations et la documentation exigées ne sont pas dûment remplies ou présentées. Veuillez consulter la partie 5 « Attestations » du présent document pour plus de détails sur les attestations requises dans le cadre de la présente demande de soumissions.

#### **3.1 NOMBRE DE COPIES**

On demande au soumissionnaire d'envoyer le nombre de copies imprimées et de copies électroniques suivant des sections distinctes, comme suit :

<b>SECTION</b>	<b>COPIE PRINCIPALE (COPIE PAPIER)</b>	<b>NOMBRE DE COPIES IMPRIMÉES</b>	<b>NOMBRE DE COPIES ÉLECTRONIQUES CD-ROM, DVD ou clé USB</b>
Proposition technique	1	0	7
Proposition financière	1	1	1
Attestations	1	1	1
Renseignements à l'appui	1	1	7

Les copies électroniques doivent être fournies dans un format compatible avec les logiciels suivants :



- Microsoft Office 2010
- Des informations supplémentaires peuvent être fournies en format PDF Adobe.

La copie principale (une copie papier originale) doit être clairement étiquetée et comprendre les signatures originales. En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et celui de la copie imprimée, c'est le libellé de la copie papier originale qui l'emporte sur celui de la copie électronique.

La proposition financière doit être présentée sur une clé USB, un CD-ROM ou un DVD distinct.

### 3.2 FORMAT DE LA SOUMISSION

L'ARC demande que le soumissionnaire respecte les directives sur le format décrit ci-dessous en préparation de sa soumission :

- utiliser du papier recyclé et imprimé des deux côtés. La réduction de la taille des documents contribuera aux initiatives de développement durable de l'ARC et réduira le gaspillage;
- utiliser du papier à lettres 8,5 po sur 11 po (ou de dimensions métriques équivalentes) et éviter d'utiliser des formats couleur et lustrés;
  - utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la DDP et de l'énoncé des travaux. Toutes les références à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures devraient être incluses dans la proposition du soumissionnaire.

#### Développement Durable

La politique de l'ARC sur la gestion du matériel exige que la passation des marchés soit effectuée de manière à assurer la prédominance des exigences opérationnelles et qu'il soit conforme aux accords commerciaux internationaux. Elle exige également que la passation des marchés soutienne les objectifs nationaux de l'ARC, tels que la protection de l'environnement.

Conformément à la stratégie de l'ARC sur le développement durable, l'Agence s'engage à effectuer ce qui suit :

- Remplir son mandat d'une manière conforme aux principes du développement durable (DD) et promouvoir les occasions et les obligations relatives au DD en ce qui concerne la croissance économique, le bien-être collectif et un environnement sain. Les possibilités et les efforts de collaboration liés au DD seront appuyés et encouragés tout au long de la durée du contrat.
- Acheter des produits et des services écologiques qui ont une qualité et un rendement égaux ou supérieurs, lorsqu'ils sont disponibles et rentables.

La politique de l'ARC est la suivante :

- faire preuve de leadership et d'engagement à l'égard du développement durable et rehausser le niveau de gestion et de participation des employés ainsi que leur soutien du développement durable;
- communiquer notre engagement en matière de développement durable et en rendre compte au public;
- évaluer les effets de nos programmes, de nos politiques et de nos plans sur l'économie, la société et l'environnement, qui mènent à un processus décisionnel intégré et éclairé; et miser sur le développement durable en vue de permettre l'exécution efficace et innovatrice des programmes;
- surveiller et mesurer les progrès réalisés en matière de développement durable et présenter des rapports à cet égard;
- renforcer les partenariats avec nos clients et partenaires dans le but d'appuyer une responsabilité mutuelle et une collaboration à l'égard des objectifs du développement durable;



- réduire le gaspillage, assurer une utilisation efficace des ressources et nous conformer aux lois sur l'environnement ce qui mènera à une gérance de l'environnement.

### 3.3 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS

Les documents énumérés ci-dessous font partie intégrante de la présente demande de proposition.

En cas de tout conflit ou de toute incohérence entre le libellé de l'un ou l'autre des textes énumérés dans la liste, le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste aura préséance sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur ladite liste :

- a) La présente demande de proposition et toutes ses modifications et les pièces jointes 1-5, à l'exception de la partie 7 « Modèle de contrat » et des annexes A à D;
- b) Les instructions uniformisées de 2003, (2013-06-01) Biens ou services – Exigences concurrentielles, telles qu'elles ont été modifiées à la section 2.2 de la présente DDP;
- c) La partie 7 « Modèle de contrat »;
- d) 2035 (2013-06-27) – Conditions générales – besoins plus complexes de services telles qu'elles ont été modifiées dans le modèle de contrat à la section 7.7 de la DDP;
- e) L'annexe A – Énoncé des travaux et toute pièce jointe;
- f) L'annexe B – Base de paiement;
- g) L'annexe C – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS);
- h) L'annexe D – Exigences en matière d'assurances.



## **PARTIE 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **4.1 GÉNÉRALITÉS**

Un comité formé de représentants de l'ARC évaluera les propositions pour le compte de l'Agence. Les services d'experts-conseils indépendants peuvent être retenus afin d'aider à l'évaluation ou à la validation d'aspects particuliers de la solution proposée. L'ARC se réserve le droit d'embaucher n'importe quel expert-conseil indépendant ou d'employer toute ressource gouvernementale qu'elle juge nécessaire à l'évaluation de toute proposition.

Les propositions seront évaluées conformément aux critères d'évaluations déterminés aux pièces jointes 1 et 2 et conjointement avec les conditions précisées dans l'Énoncé des travaux (EDT). On encourage les soumissionnaires à traiter de ces critères de façon approfondie pour que leur proposition puisse faire l'objet d'une évaluation complète. Il revient au soumissionnaire de démontrer qu'il respecte les exigences mentionnées dans la demande de soumissions.

Les soumissionnaires sont informés que le simple fait de dresser la liste des expériences sans fournir les renseignements à l'appui permettant de décrire où et comment de telles expériences ont été acquises ne sera pas considéré comme démontré aux fins de cette évaluation. Les soumissionnaires ne devraient pas supposer que l'équipe d'évaluation connaît nécessairement l'expérience et les capacités du soumissionnaire ou de toute ressource proposée; toute expérience pertinente doit être démontrée dans la proposition écrite du soumissionnaire.

Le Canada évaluera la soumission uniquement en fonction des documents fournis dans le cadre de la soumission. Le Canada ne tiendra pas compte lors de l'évaluation de la soumission des renvois à de l'information supplémentaire qui n'accompagne pas la soumission, comme les adresses de sites Web où l'on peut trouver de plus amples renseignements ou les manuels ou les brochures techniques qui n'accompagnent pas la soumission.

#### **Données historiques**

Toutes les données concernant l'utilisation antérieure, ou l'utilisation future estimée par l'ARC de l'un des l'un de programme d'aide aux employés services requis, y compris les données établies dans pièces jointes 3, sont fournies aux répondants exclusivement à titre informatif et afin de les aider à préparer leurs soumissions. Ces données représentent les meilleurs renseignements actuellement disponibles à l'ARC; cependant, l'ARC ne garantit ou ne soutient pas que ces données sont complètes ou exemptes d'erreurs. En outre, l'inclusion de ces données dans la présente demande de soumissions ne représente pas un engagement selon lequel les achats futurs de l'ARC de programme d'aide aux employés services seront conformes à ces données. Ces données sont présentées à titre d'information seulement.

### **4.2 ÉTAPES DU PROCESSUS DE NÉGOCIATION**

Le processus de sélection visant à déterminer le soumissionnaire retenu se déroulera de la façon suivante :

Nonobstant les étapes 1 et 2 ci-dessous, dans le but d'accélérer le processus d'évaluation, l'ARC se réserve le droit d'effectuer l'étape 3 – Évaluation des propositions financières, simultanément avec les étapes 1 et 2. Si l'ARC décide d'exécuter l'étape 3 avant l'achèvement de l'étape 2, les renseignements contenus dans la proposition financière ne seront pas divulgués à l'équipe chargée de l'évaluation des sections obligatoires et cotées tant que les étapes 1 et 2 ne seront pas terminées. Cependant, si l'autorité contractante est en mesure de constater que la proposition est non recevable, car la proposition financière est incomplète ou comporte une erreur, elle informera l'équipe chargée d'évaluer les sections obligatoires que la proposition est non recevable et qu'elle ne devrait pas être retenue. L'évaluation parallèle de la proposition financière ne peut en aucune façon être interprétée comme signifiant que le soumissionnaire satisfait aux étapes 1 et 2, en dépit de l'énoncé selon lequel « toutes les soumissions respectant les seuils minimaux formulés à l'étape 2 passeront à l'étape 3 ».

Veillez prendre note que tous les nombres et chiffres utilisés dans les critères cotés par points et l'évaluation financière seront arrondis à deux décimales.

#### **ÉTAPE 1 – ÉVALUATION EN FONCTION DES CRITÈRES OBLIGATOIRES**



Toutes les soumissions seront évaluées pour déterminer si toutes les exigences obligatoires figurant à la pièce jointe 1 « Critères obligatoires » ont été respectées. Seules les soumissions qui respectent TOUTES les exigences obligatoires seront ensuite évaluées conformément à l'étape 2 ci-dessous.

### **ÉTAPE 2 – ÉVALUATION EN FONCTION DES CRITÈRES COTÉS**

Toutes les propositions qui respectent les critères de l'étape 1 seront évaluées et cotées conformément aux critères cotés par points détaillés à la pièce jointe 2 « Critères cotés par points », pour déterminer la cote totale pour la valeur technique du soumissionnaire. Toutes les soumissions qui respectent les seuils minimaux de l'étape 2 passeront à l'étape 3.

### **ÉTAPE 3 – ÉVALUATION DES PROPOSITIONS FINANCIÈRES**

Seules les propositions conformes sur le plan technique qui respectent toutes les exigences mentionnées aux étapes 1 et 2 seront examinées à cette étape.

Les prix soumis seront évalués afin de déterminer la cote pour le prix d'évaluation de la soumission, telle qu'elle est définie à la pièce jointe 3 « Proposition financière ». Une fois que l'évaluation des prix des offres sont déterminées dans l'étape 3, les propositions passeront à l'étape 4.

S'il y avait une erreur dans l'établissement des prix calculés de la soumission, le prix et les taux unitaires prévaudraient, et l'établissement des prix calculés sera corrigé au moment de l'évaluation. Toute erreur de quantité dans la soumission sera modifiée de façon à tenir compte des quantités énoncées dans la DDP.

Si le soumissionnaire ne fournit aucun prix (par exemple : l'espace réservé à cette fin est laissé vide ou les lettres « S.O. » ou les mots « sans frais » ou « inclus ») pour un ou plusieurs éléments indiqués à la pièce jointe 1 à la partie 3 « Proposition financière », les étapes suivantes seront suivies :

1. l'autorité contractante de l'ARC informera le soumissionnaire de toute omission dans sa proposition financière et lui donnera la possibilité de retirer sa soumission ou d'accepter le processus suivant :
  - Si le soumissionnaire ne souhaite pas retirer sa soumission, l'ARC utilisera un prix de 0,00 \$ aux fins d'évaluation dans toutes les cellules où des renseignements financiers ont été omis. Le prix de 0,00 \$ sera aussi appliqué à tout contrat résultant, et le soumissionnaire sera tenu de respecter ces prix pendant la période de contrat.
  - Le soumissionnaire doit informer l'autorité contractante de sa décision de retirer la soumission ou d'accepter le processus décrit ci-dessus par écrit, dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'avis. Si le soumissionnaire ne répond pas dans les deux (2) jours ouvrables, l'ARC jugera la soumission non recevable et elle sera rejetée.

### **ÉTAPE 4 – MÉTHODE DE SÉLECTION**

#### **MÉTHODE DE SÉLECTION – COTE COMBINÉE LA PLUS ÉLEVÉE POUR LA VALEUR TECHNIQUE ET LE PRIX**

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit remplir les conditions suivantes :
  - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
  - b. respecter tous les critères obligatoires; et
  - c. obtenir le minimum requis de **150.5 points** dans l'ensemble pour les critères d'évaluation techniques qui sont assujettis à une cotation par points. La cotation est effectuée en fonction d'une échelle de **215 points**.
2. Les soumissions qui ne respectent pas (a) ou (b) ou (c) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera fondée sur la cote combinée recevable la plus élevée pour la valeur technique et le prix. Le ratio sera de **70 %** pour la valeur technique et **30 %** pour le prix.
4. Pour établir la cote pour la valeur technique, la cote technique générale pour chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : le nombre total de points obtenus divisé par le nombre de points maximum disponible, multiplié par le ratio de **70 %**.



5. Pour établir la cote pour le prix, la cote générale pour le prix de chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : le prix évalué du soumissionnaire le plus élevé divisé par le prix de chaque soumissionnaire recevable, multiplié par le ratio de **30 %**.
6. Pour chaque soumission recevable, la cote pour la valeur technique et la cote pour le prix seront ajoutées pour déterminer la cote combinée.
7. Ni la soumission recevable ayant obtenu la cote technique la plus élevée ni celle dont le prix évalué est le plus bas ne seront nécessairement acceptées. La soumission recevable ayant reçu la cote combinée la plus élevée pour la valeur technique et pour le prix sera recommandée aux fins d'attribution d'un contrat.

Dans les situations où deux soumissionnaires ou plus obtiennent la même cote totale combinée pour la valeur technique et pour le prix, le soumissionnaire recommandé aux fins d'attribution du contrat sera le soumissionnaire conforme dont le prix de la soumission est le moins élevé.

\*Proposition conforme sur le plan technique dont le prix est le moins élevé (soumissionnaire 1)

Soumissionnaire	Points techniques obtenus sur 1 000	Note pour la valeur technique (70 %)	Prix de la soumission	Cote pour le prix (Y) (30 %)	Cote totale combinée (X+Y)
1	620	$620/1\ 000 \times 70 = 43,4$	<b>500 000 \$*</b>	$500\ 000/500\ 000 \times 30 = 30$	73,4
2	650	$650/1\ 000 \times 70 = 45,5$	520 000 \$	$500\ 000/520\ 000 \times 30 = 28,85$	74,35
3	720	$720/1\ 000 \times 70 = 50,4$	580 000 \$	$500\ 000/580\ 000 \times 30 = 25,86$	76,26
4	<b>790</b>	<b><math>790/1\ 000 \times 70 = 55,3</math></b>	<b>700 000 \$</b>	<b><math>500\ 000/700\ 000 \times 30 = 21,43</math></b>	<b>76,73***</b>
5	<b>960**</b>	$960/1\ 000 \times 70 = 67,2$	2 000 000 \$	$500\ 000/2\ 000\ 000 \times 30 = 7,50$	74,7

\*\*Proposition conforme sur le plan technique ayant obtenu la note la plus élevée (soumissionnaire 5)

\*\*\*Proposition retenue (soumissionnaire 4)

### **ÉTAPE 5 – SÉLECTION**

Le soumissionnaire dont la soumission recevable a reçu la cote la plus élevée sera considéré comme le soumissionnaire retenu pour cette exigence et sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.

### **ÉTAPE 6 – CONDITIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT**

Le soumissionnaire recommandé aux fins de l'attribution d'un contrat doit respecter les exigences présentées aux pièces jointes 5 « Attestations » et à la partie 6 « Exigences en matière de sécurité, financières et autres exigences » de la présente DDP.

### **ÉTAPE 7 – ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT**

Le soumissionnaire dont la soumission recevable a obtenu la cote la plus élevée et qui répond à l'ensemble des exigences énumérées ci-dessus sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.



## **PARTIE 5 ATTESTATIONS**

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

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

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

Le soumissionnaire doit envoyer l'original de pièces jointes 4 : « Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions » avec sa soumission, au plus tard à la date de clôture de la soumission.

Lorsqu'il est informé par l'autorité contractante, le soumissionnaire enverra l'original de pièces jointes 5: « Attestations qui doivent être soumises avant l'adjudication du marché » remplie au moment et à la date précisés par l'autorité contractante. Les soumissionnaires peuvent toutefois, à leur discrétion, soumettre ces attestations avec leur proposition.

S'il désire d'autres précisions au sujet d'une attestation ou des renseignements généraux, le soumissionnaire devrait communiquer avec l'autorité contractante.

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

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

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





## **PARTIE 6 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET AUTRE EXIGENCES**

### **6.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ**

Le soumissionnaire doit respecter les exigences relatives à la sécurité indiquées à l'annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) et à la section 7.5 du modèle de contrat.

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
  - a) le soumissionnaire doit détenir une vérification d'organisation désignée (VOD) valide OU une attestation de sécurité d'installation (ASI), tel qu'il est indiqué à la partie 7 – Modèle de contrat;
  - b) les personnes proposées par le soumissionnaire qui ont besoin d'un accès à des renseignements, des biens de nature classifiée ou protégée, ou à des lieux de travail dont l'accès est réglementé doivent satisfaire aux exigences relatives à la sécurité, tel qu'il est indiqué à la partie 7 – Modèle de contrat;
  - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes qui devront accéder à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des lieux de travail dont l'accès est réglementé.
2. Le soumissionnaire a la responsabilité d'obtenir la cote de sécurité requise rapidement. Tout report de l'attribution d'un contrat afin de permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise sera à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

### **DIRECTIVES À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES QUI ONT BESOIN DE COTES DE SÉCURITÉ**

Les soumissionnaires qui ne respectent actuellement aucune des exigences relatives à la sécurité indiquées dans la demande de soumissions devraient communiquer rapidement avec l'autorité contractante pour obtenir plus de détails sur la façon d'obtenir une cote de sécurité.

### **6.2 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE**

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

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

### **6.3 LISTE DES SOUS-TRAITANTS PROPOSÉS**

Lorsque la soumission comprend le recours à des sous-traitants pour l'exécution des travaux, le soumissionnaire s'engage, à la demande de l'autorité contractante, à fournir une liste de tous les sous-traitants, y compris une description des articles à acheter, une description des travaux à exécuter et l'emplacement où ces travaux seront exécutés. La liste ne devrait pas comprendre l'achat d'articles et de logiciels du commerce, et des articles et du matériel standard fabriqués habituellement par les fabricants dans le cours normal de leurs affaires ou la fourniture des services connexes qui peuvent habituellement faire l'objet de sous-traitance dans le cadre de l'exécution des travaux.



## **PARTIE 7 MODÈLE DE CONTRAT**

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

### **7.1 RESTRUCTURATION DE L'AGENCE**

Dans les cas où le ministère ou l'organisme de l'autorité contractante est en cours d'être réorganisé, absorbé par un autre ministère ou organisme du gouvernement ou démantelé en entier, le commissaire peut, par remise d'un avis à l'entrepreneur, désigner une autre autorité contractante pour tout le contrat ou pour une partie de ce dernier.

### **7.2 BESOIN**

L'entrepreneur doit réaliser les travaux conformément à l'Énoncé des travaux (EDT) à l'annexe A.

### **7.3 PÉRIODE DU CONTRAT**

La période du contrat est du 1 avril 2014 au 31 mars 2016 inclusivement.

### **7.4 OPTIONS**

#### **7.4.1 OPTION DE PROLONGATION DU CONTRAT**

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus **deux** périodes supplémentaires **d'une** année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte le fait que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

L'autorité contractante peut exercer une option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur à cet effet. L'option peut seulement être exercée par l'autorité contractante et sera indiquée, à des fins administratives seulement, par un modificatif du contrat.

#### **7.4.2 OPTION D'AJOUTER, DE SUPPRIMER OU DE MODIFIER DES SERVICES ET DES ENDROITS**

En cas de besoin, en raison d'un changement aux exigences prévues par la loi, la politique ou les programmes, l'ARC se réserve le droit d'ajouter ou supprimer des services et des endroits de l'ARC, dans le contrat, ainsi que de modifier des articles.

Dans l'éventualité où l'ARC a besoin d'un produit ou d'un service supplémentaire ou modifié ou elle a besoin qu'une livraison soit effectuée à un lieu de l'ARC qui n'est pas indiqué dans le présent contrat, on demandera à l'entrepreneur de fournir une proposition de prix pour le produit ou le service supplémentaire ou modifié, ou pour le nouveau lieu de l'ARC, en priorité par rapport à tout autre fournisseur potentiel.

L'option d'ajouter, de supprimer ou de modifier des produits, des services ou des lieux de livraison de l'ARC peut seulement être exercée par l'autorité contractante et sera indiquée, à des fins administratives seulement, par une modification du 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.

### **7.5 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

#### **7.5.1 Exigences relatives à la sécurité – entrepreneurs canadiens**

##### **Cote de protection et(ou) production des documents – avec systèmes d'ordinateurs**

1. 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 faire l'objet



d'une enquête de sécurité en vigueur au niveau de Cote de fiabilité, délivrée par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou la Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale (DSICI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

2. L'entrepreneur ou l'offrant ne doit pas emporter de renseignements ou de biens protégés hors des établissements de travail visés et approuvés, et l'entrepreneur ou l'offrant doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
3. Le traitement des documents seulement au niveau PROTÉGÉ B est autorisé dans le cadre de ce contrat ou offre à commandes. Les travaux doivent être exécutés sur un système informatique autonome distinct dans l'établissement de l'entrepreneur ou l'offrant ou sur un répertoire restreint accessible seulement aux membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant qui ont un accès sélectif officiel quant à l'exécution du contrat.
4. En dépit du paragraphe 1, Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité ne doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ARC.
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions:
  - La liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS), annexée comme Annexe C du contrat; et
  - Exigences de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate (24 Juillet 2013) émises par l'ARC, Direction de la sécurité et des affaires internes, et peuvent être trouvés à l'adresse suivant <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prcrmnt/menu-fra.html>

## 7.6 RESPONSABLES

### 7.6.1 AUTORITÉ CONTRACTANTE

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Arkadiusz (Eric) Tchorzewski

Téléphone : (613) 946-8178

Télécopieur : (613) 948-2459

Adresse de courriel : [arkadiusz.tchorzewski@cra-arc.gc.ca](mailto:arkadiusz.tchorzewski@cra-arc.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.

### 7.6.2 CHARGÉ DE PROJET

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

Tous les travaux découlant du présent contrat doivent être exécutés à la satisfaction du le chargé de projet et responsable de l'inspection ou de son représentant désigné conformément aux conditions des présentes. Si la totalité ou une partie des travaux n'est pas satisfaisante, le chargé de projet se réserve le droit de les rejeter, en tout ou en partie, et d'exiger qu'ils soient refaits avant de recommander le paiement.

Le chargé de projet doit :

- prendre les mesures nécessaires pour obtenir l'accès aux installations et à l'équipement de Sa Majesté;
- examiner et inspecter toutes les factures soumises;



- inspecter et accepter tous les travaux exécutés conformément au contrat;
- décrire les modifications proposées à la portée des travaux.

*À être effectué à l'attribution du contrat.*

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de Télécopieur : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel: \_\_\_\_\_

### 7.6.3 REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRENEUR

*À être effectué à l'attribution du contrat.*

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de Télécopieur : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

## 7.7 GUIDE DES CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES D'ACHAT CCUA

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>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

### 7.7.1 Conditions générales

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

L'article 01 intitulé «Interprétation» la définition de « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » modifié comme suit : « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » se réfère à sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'article 02 intitulé «Clauses et conditions uniformisées », est par la présente modifiée afin de supprimer la phrase « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L.C., 1996, ch. 16, ». Le reste de l'article 02 demeure inchangé.

L'article 22 intitulé «Confidentialité»,

- Le paragraphe 5 est par la présente modifiée afin de supprimer : Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et insérer l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- Le paragraphe 6 est par la présente modifiée afin de supprimer: « le Manuel de la sécurité industrielle de TPSGC et ses suppléments», et insérer « les Exigences en matière de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate » émises par l'ARC, Direction de la sécurité et des affaires internes ». Le reste de l'article 23 demeure inchangé.

L'article 41 intitulé « Code de conduite et attestations – contrat », paragraphe 1: est supprimé en entier et remplacée par:

1. L'entrepreneur doit aussi se conformer aux modalités du présent article.



## **7.8 PROTOCOLE D'IDENTIFICATION DE L'ENTREPRENEUR**

L'entrepreneur doit s'assurer que chacun de ses employés, représentants officiels, directeurs, agents et sous-contractants (« représentant de l'entrepreneur ») se conformeront aux exigences d'auto-identification suivantes :

1. Le représentant de l'entrepreneur qui assiste à une rencontre interne ou externe du Gouvernement du Canada doit s'identifier comme étant le représentant de l'entrepreneur avant que la rencontre ne débute afin que chaque participant soit au courant que les participants ne sont pas tous des employés du gouvernement.
2. Au cours de l'exécution de n'importe quel travail sur un site du Gouvernement du Canada, chaque représentant de l'entrepreneur doit en tout temps être clairement identifié en tant que représentant de l'entrepreneur.
3. Si le représentant de l'entrepreneur doit se servir du système de courrier électronique dans l'exécution du travail, l'individu devra alors clairement s'identifier comme un employé non gouvernemental dans tous les courriers électroniques dans le bloc de signature ainsi que sous « propriétés ». Ce protocole d'identification devra aussi être utilisé dans toute autre correspondance, communication et documentation.

## **7.9 MANIPULATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

L'entrepreneur reconnaît que le Canada est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels, S.R.C. 1985, c. P-21, pour ce qui est de la protection des renseignements personnels tels qu'ils sont définis dans la Loi. L'entrepreneur doit maintenir la confidentialité de toute information personnelle qu'il aura recueillie, créée ou traitée en vertu du contrat et ne doit en aucun cas utiliser, copier, divulguer, éliminer ou détruire ces renseignements personnels d'une autre manière que celle prévue dans cette clause et dans les dispositions contractuelles régissant leur livraison.

Tous les renseignements personnels sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne détient aucun droit à leur égard. L'entrepreneur doit, à la fin ou en cas de résiliation du contrat, ou à une date antérieure si le Canada l'exige, remettre au Canada tous les renseignements personnels sous toutes leurs formes, y compris les documents de travail, les notes, les notes de service, les rapports, les données sous forme lisible par machine ou autrement, ainsi que la documentation qui aura été rédigée ou obtenue en vertu du contrat. Après remise des renseignements personnels au Canada, l'entrepreneur n'aura aucun droit de conserver des renseignements sous quelque forme que ce soit et doit veiller à ce qu'aucune trace des renseignements personnels ne reste en sa possession.

## **7.10 ACCÈS AUX INSTALLATIONS ET À L'ÉQUIPEMENT**

Les installations, l'équipement, les documents et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement mis à la disposition de l'entrepreneur. Si ce dernier doit accéder aux locaux, aux systèmes informatiques (réseau de micro-ordinateurs), à l'espace de travail, aux téléphones, aux terminaux, à la documentation et au personnel du Canada dans l'exécution des travaux, il devra en informer l'autorité contractante en temps opportun. Si la demande d'accès de l'entrepreneur est approuvée par le Canada et que des dispositions sont prises à cet égard, l'entrepreneur, ses sous-traitants et ses employés doivent se conformer à toutes les conditions qui s'appliquent au lieu de travail. De plus, l'entrepreneur doit s'assurer que les installations et l'équipement sont uniquement utilisés aux fins d'exécution du contrat.

## **7.11 INSIGNE D'IDENTITÉ**

Toute personne assignée à l'exécution de travaux sur des lieux de travail du gouvernement doit porter, à un endroit visible, l'insigne d'identité qui lui a été remise par le Canada.

## **7.12 EMPLACEMENT - RÈGLEMENTS**

L'entrepreneur doit se conformer à toutes les règles, instructions et directives en vigueur à l'emplacement où les travaux sont exécutés.



### **7.13 DÉVELOPPEMENT DURABLE**

Afin de se conformer à l'engagement de l'Agence du revenu du Canada à l'égard du développement durable et des achats écologiques, ainsi qu'à la politique du gouvernement fédéral du Canada sur les achats écologiques, l'entrepreneur convient de s'engager à respecter des normes environnementales complètes et nationalement reconnues visant :

- la réduction ou l'élimination des matières dangereuses pour l'environnement (s'il y a lieu);
- la conception en vue de la réutilisation et du recyclage;
- l'efficacité énergétique;
- la gestion en fin de vie en vue de la réutilisation et du recyclage;
- la gouvernance environnementale dans les processus de fabrication (s'il y a lieu);
- les emballages.

### **7.14 LIEU DE L'EXÉCUTION DES TRAVAUX**

La plupart des travaux prévus au contrat seront exécutés dans les locaux de l'entrepreneur. Il est possible que certains travaux doivent être exécutés dans les locaux de l'ARC. L'ARC informera l'entrepreneur lorsqu'il est nécessaire d'exécuter les travaux dans les locaux de l'ARC.

### **7.15 BASE DE PAIEMENT**

L'entrepreneur sera payé à des prix horaires et unitaires fermes tout compris pour les services décrits à l'annexe A : Énoncé des travaux.

### **7.16 LIMITATION DES DÉPENSES**

#### **LIMITE DE PRIX**

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

### **7.17 MODALITÉS DE PAIEMENT**

#### **7.17.1 Paiement mensuel**

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux réalisés au cours du mois visé par la facture, conformément aux dispositions de paiement du contrat dans les cas suivants :

- a) une facture exacte et complète et tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions sur la facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c) les travaux réalisés ont été acceptés par le Canada.



## 7.18 MODE DE PAIEMENT

Canada paiera l'entrepreneur au moyen de l'un des modes de paiement suivant, selon ce qui est déterminé par l'autorité contractante au moment de l'attribution du contrat. À sa seule discrétion, l'ARC peut modifier le mode de paiement en tout temps pendant la période du contrat, y compris toute prorogation à celui-ci.

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que son organisation a le droit de recevoir un paiement du gouvernement du Canada.

### 7.18.1 Paiement par dépôt direct

L'entrepreneur devra accepter le dépôt direct pour effectuer le paiement des produits et/ou services décrits aux présentes. Les paiements par dépôt direct seront assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans le 2035 (2013-06-27) – Conditions générales – besoins plus complexes de services faisant partie du présent contrat.

En vue de soumettre ou de modifier une demande d'adhésion au paiement direct, l'entrepreneur doit remplir le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique, qui est accessible à l'adresse suivante : <http://www.cra-arc.gc.ca/F/pbg/tf/rc231/rc231-fill-09f.pdf>.

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que les renseignements et le numéro de compte qui sont soumis au Canada à l'aide du formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique sont à jour. Si les renseignements de l'entrepreneur qui figurent dans le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique ne sont pas exacts ou à jour, les clauses indiquées à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans le 2035 (2013-06-27) – Conditions générales – besoins plus complexes de services faisant partie du présent contrat ne s'appliqueront pas avant que l'entrepreneur ait réglé la question.

### 7.18.2 Paiement par carte de crédit

L'entrepreneur devra accepter les cartes d'achat du gouvernement du Canada (cartes de crédit) pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes. Les paiements par carte de crédit ne seront pas assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans le 2035 (2013-06-27) – Conditions générales – besoins plus complexes de services faisant partie du présent contrat.

La carte d'achat de l'ARC est actuellement une **MasterCard** fournie par la Banque de Montréal. À tout moment pendant la durée du contrat, y compris pendant toute période d'option exercée, l'ARC se réserve le droit de modifier le type ou le fournisseur de sa carte d'achat.

### 7.18.3 Paiement par chèque

L'entrepreneur devra accepter les chèques du gouvernement du Canada pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes. Les paiements par chèque seront assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans le 2035 (2013-06-27) – Conditions générales – besoins plus complexes de services faisant partie du présent contrat.

## 7.19 VÉRIFICATION DISCRÉTIONNAIRE

1. Les éléments qui suivent peuvent faire l'objet d'une vérification des comptes par le gouvernement avant ou après le paiement :



- a. Le montant réclamé en vertu du contrat, calculé conformément à la base de paiement, y compris le temps facturé.
  - b. L'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur.
  - c. Le profit estimatif compris dans tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme, pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation appropriée. Le but d'une telle vérification est de déterminer si le profit réel réalisé à la suite d'un seul contrat, s'il en existe un seul, ou si le profit global réel réalisé par l'entrepreneur à la suite d'un ensemble de contrats négociés renfermant un ou plusieurs des prix, taux basés sur le temps ou multiplicateurs précités pendant une période précise et choisie, est raisonnable et justifié par rapport au profit estimatif indiqué dans une ou des attestations de prix ou de taux antérieurs.
  - d. Tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation indiquant que cet élément s'applique au meilleur client. Une telle vérification viserait à déterminer si l'entrepreneur a appliqué à quiconque, y compris le meilleur client de l'entrepreneur, des prix, taux ou multiplicateurs moins élevés pour des biens ou services de qualité et quantité comparables.
2. Tout paiement effectué avant la fin de la vérification des comptes sera considéré uniquement comme paiement provisoire et devra faire l'objet d'un rajustement dans la mesure requise pour tenir compte des résultats de cette vérification. Pour tout paiement en trop, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le trop-payé.

## 7.20 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE

L'ARC ne couvrira pas les frais de déplacement et subsistance.

## 7.21 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION

1. L'entrepreneur doit soumettre les factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne peuvent être soumises avant que tous les travaux qui y sont mentionnés soient achevés.  
Chaque facture doit être appuyée par les documents suivants :
  - a) une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail demandé;
  - b) une copie du bordereau d'expédition et de tout autre document précisé dans le contrat;
2. Les factures doivent être distribuées de la façon suivante :
  - a) L'original et une (1) copie doivent être envoyés par courriel aux fins d'attestation et de paiement en format électronique .pdf, comme suit :

Pour les services fournis aux employés de :	Facture à être transmise à :
---------------------------------------------	------------------------------





<p>Calgary Tax Services Office Harry Hays Building, 220-4th AVE SE Calgary AB T2G 0L1</p> <p>Airport Call Centre 1601 Airport Road NE Calgary, AB T2E 6Z8</p> <p>Red Deer Tax Services Office 4996 - 49 Avenue Red Deer, AB T4N 6X2</p> <p>Lethbridge Tax Services Office 200-419-7th Street South Lethbridge, AB T1J 4A9</p>	<p><i>À être effectué à l'adjudication du contrat.</i></p>
<p>Edmonton Tax Services Office 1 Canada Place 9700 Jasper Avenue Edmonton, AB T5J 4C8</p>	<p><i>À être effectué à l'adjudication du contrat.</i></p>

- b) Une (1) copie doit être envoyée en format électronique .pdf par courriel à l'autorité contractante désignée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

## 7.22 ATTESTATIONS

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

## 7.23 COENTREPRISES

Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables ou individuellement responsables de l'exécution de tout contrat subséquent.

Dans le cas d'une coentreprise contractuelle, aucun différend, aucune réclamation ou action en dommages-intérêts, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil ou toute autre théorie du droit, découlant de quelque façon que ce soit de la demande de propositions, du contrat ou de tout document connexe ou émis par la suite, y compris, sans pour autant s'y limiter, les autorisations de travaux et les modifications au contrat, ne peut être présenté ou intenté contre l'ARC, y compris, sans pour autant s'y limiter, l'ensemble de ses agents et de ses employés ou de ses mandataires, à moins que chaque membre de la coentreprise soit partie à un tel différend, ou à une telle réclamation ou action en dommages-intérêts (selon le cas).

Le soumissionnaire devra obtenir, au préalable, l'approbation écrite de l'autorité contractante pour tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution du contrat. Tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution d'un contrat sans l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante sera réputé être un manquement aux obligations en vertu du contrat.

La coentreprise déclare et garantit avoir désigné (*inscrire le nom approprié au moment de l'attribution du contrat*), « le membre principal », et lui avoir accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au contrat, y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de travaux.

S'il s'agit d'une coentreprise contractuelle, les paiements qui lui sont dus doivent tous être versés au membre principal de la coentreprise par l'Agence du revenu du Canada. Tout paiement versé au membre principal de la



coentreprise sera réputé l'avoir été à la coentreprise et constituera une libération à l'égard de l'ensemble des membres de la coentreprise.

En signifiant un avis au membre principal de la coentreprise, l'Agence du revenu du Canada sera réputée avoir signifié cet avis à tous les membres de la coentreprise.

## 7.24 LOIS APPLICABLES

Le contrat doit être interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, en vertu des lois en vigueur l'Ontario.

## 7.25 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS

En cas de tout conflit ou de toute incohérence entre le libellé de l'un ou l'autre des textes énumérés dans la liste, le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste aura préséance sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur ladite liste.

- a) les articles de la convention, incluant toutes les annexes :
  - l'Annexe « A », Énoncé des travaux et pièces jointes;
  - l'Annexe « B », Base de paiement;
  - l'Annexe « C », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
  - l'Annexe « D », Exigences en matière d'assurance;
- b) 2035 (2013-06-27) – Conditions générales – besoins plus complexes de services;
- c) La demande de proposition no 1000316805 datée du 29 novembre 2013 y compris toutes les modifications qui lui sont apportées;
- d) La proposition de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_, (*inscrire la date de la soumission*) (*si la soumission a été clarifiée, insérer au moment de l'attribution du contrat : « clarifiée le \_\_\_\_\_ » et inscrire la ou les dates des clarifications.*)

## 7.26 FORMATION ET INITIATION DU PERSONNEL DE L'ENTREPRENEUR

### Formation du personnel de l'entrepreneur

Toute formation requise par une nouvelle ressource ou un remplaçant relèvera de l'entrepreneur, y compris la formation à l'intention de la ressource sur de nouveaux logiciels. L'entrepreneur assumera tous les coûts connexes, y compris ceux de la formation relative à la période d'initiation pendant le début du contrat et la période du contrat pour les remplaçants. La formation à l'intention des ressources pendant le début du contrat doit avoir lieu sans que le niveau de service ne soit atteint. Le temps consacré à cette formation ne sera pas facturé à l'ARC ni payé par cette dernière.

### Période d'initiation

Avant la fin du contrat, il peut être nécessaire pour une autre partie d'entreprendre une période d'initiation et de formation avant la date de la fin. L'entrepreneur devra initier la nouvelle partie selon le processus décrit ci-dessus ou grâce à une autre approche négociée avec l'ARC et qui est acceptable par cette dernière.

## 7.27 RESSORTISSANTS ÉTRANGERS

La clause A2000C (2006-06-16) des CCUA « Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) » (*à supprimer au moment de l'attribution du contrat si ne s'applique pas.*)

OU

La clause A2001C (2006-06-16) des CCUA « Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) » (*à supprimer au moment de l'attribution du contrat si ne s'applique pas.*)



## **7.28 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE**

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

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

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

## **7.29 RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS (RED)**

### **NÉGIATION SUIVIT D'UNE MÉDIATION OBLIGATOIRE, PUIS D'UN ARBITRAGE OU D'UN LITIGE, Y COMPRIS LA POSSIBILITÉ D'UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF**

En cas de différend entre les parties découlant du présent contrat ou lié à ce contrat ou de toute infraction au contrat, les parties conviennent de se rencontrer, de négocier de bonne foi et de tenter de résoudre le différend à l'amiable sans avoir recours aux tribunaux.

Si les parties ne réussissent pas à résoudre le différend au moyen de négociations dans les dix (10) jours ouvrables, elles conviennent de faire appel à un seul médiateur sélectionné conjointement par les parties afin de faciliter le règlement du différend. Le médiateur sera choisi à partir d'une liste des médiateurs qualifiés, tenue à jour par l'Agence du revenu du Canada. Tous les coûts seront assumés à parts égales par les parties en litige.

Si un différend ne peut pas être réglé au cours d'une période de quinze (15) jours civils suivant la nomination du médiateur, ou si les parties ne peuvent pas choisir de médiateur dans les quinze (15) jours civils suivant la date de l'envoi par une partie à une autre de l'avis d'intention de procéder à la médiation, ou toute autre période plus longue convenue par les parties, les parties auront le droit de faire appel à tout autre recours légal, y compris, sans toutefois s'y limiter, un arbitre ou un juge.

Toutes les défenses reposant sur l'expiration d'un délai doivent être suspendues jusqu'à ce que la médiation prenne fin.

## **7.30 ANNEXES**

Les annexes suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante:

ANNEXE A : ÉNONCÉ DES TRAVAUX

ANNEXE B : BASE DE PAIEMENT

ANNEXE C : LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

ANNEXE D : EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE



## PIÈCES JOINTES 1: CRITÈRES D'ÉVALUATION OBLIGATOIRES

### 1. PROCÉDURES D'ÉVALUATION

L'évaluation des soumissions s'effectuera en fonction de tous les critères d'évaluation obligatoires énumérés ci-après. Les soumissions qui ne respectent pas adéquatement TOUTES les exigences obligatoires seront considérées comme non recevables et seront rejetées sans autre considération.

### 2. CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

L'évaluation des soumissions s'effectuera en fonction de tous les critères d'évaluation obligatoires énumérés ci-après. Dans sa proposition, le soumissionnaire doit fournir les documents à l'appui demandé par l'ARC afin de démontrer que chaque exigence technique obligatoire a été respectée. Afin de faciliter le processus d'évaluation, il est préférable que le soumissionnaire remplisse le tableau ci-dessous pour indiquer l'emplacement des renseignements dans sa proposition. Les soumissions qui ne respectent pas l'ensemble des exigences obligatoires seront déclarées non recevables.

PAE – Services professionnels et de consultation - Alberta (y compris le centre d'appels à l'aéroport de Calgary, le Bureau des services fiscaux de Calgary, le Bureau des services fiscaux de Red Deer, le Bureau des services fiscaux de Lethbridge et le Bureau des services fiscaux d'Edmonton)

CRITÈRES OBLIGATOIRES	
	<b>PAE – Services professionnels et de consultation</b>
1.	<p>a) Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité à fournir un accès à un ou à des numéros de téléphone sans frais, en français et en anglais, pour les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Services d'accueil</li> <li>- Counseling d'intervention en situation de crise (accessible 24 heures sur 24, 365 jours par année)</li> </ul> <p>Afin de démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit indiquer son ou ses numéros sans frais actuels dans sa proposition. Les renvois à un site Web ne sont pas acceptables.</p> <p>b) Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité à fournir un accès sans frais au téléimprimeur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive pour les mêmes services et les mêmes heures que le critère a) ci-dessus, en indiquant dans sa proposition son numéro de ATS actuel. Les employés de l'ARC ayant une déficience auditive doivent avoir accès aux services de counseling via ATS dans les langues identifiées dans la section 6 de l'Énoncé des travaux. <b>L'utilisation de téléphoniste n'est pas acceptable pour le counseling ATS. Les soumissions qui offriront cette option seront déclarées irrecevables.</b></p> <p>c) Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il détient un plan d'urgence qui démontre sa capacité à continuer à fournir une couverture suffisante en cas de pandémie. Le plan en cas de pandémie devrait inclure au moins les trois items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le nom de l'équipe ou de l'individu responsable de la mise en œuvre du plan en cas de pandémie ainsi que son remplaçant désigné,</li> <li>▪ la liste des services jugés essentiels et les moyens mis en place afin de s'assurer qu'ils soient maintenus,</li> <li>▪ le moyen de communication qui sera utilisé afin de partager ces renseignements aux employés de l'ARC.</li> </ul>
2.	<p><b>Installations pour le counseling :</b></p> <p>a) Le soumissionnaire doit démontrer dans sa proposition qu'il dispose d'au moins un (1) site de</p>



### CRITÈRES OBLIGATOIRES

counseling situé à moins d'une (1) heure de déplacement de chacun des emplacements de l'ARC énumérés dans l'Énoncé des travaux, accessible par un véhicule privé et situé sur un parcours de services de transport en commun urbain. L'ARC. Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse municipale ainsi que le ou les numéros de parcours de transport en commun urbain et le nom du fournisseur local de services de transport en commun urbain. L'ARC vérifiera l'information fournie par le soumissionnaire à l'aide de Mapquest, de GoogleMap ou de Mapit et auprès des horaires de services de transport urbain publiés des fournisseurs municipaux de services de transport en commun.

- b) Le soumissionnaire doit attester que son ou ses sites de counseling proposés au paragraphe a) ci-dessus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et disposent d'un bureau privé insonorisé à l'abri des regards du public. Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit signer le document d'attestation pertinent inclus à la pièce jointe 4.

*L'ARC se réserve le droit de visiter le local ou les locaux du soumissionnaire sur préavis écrit de 48 heures en vue de valider ce critère.*

#### 3. Titres et qualités des conseillers professionnels

- a) Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'un minimum de **12** des conseillers professionnels proposés (5 pour Calgary; 5 pour Edmonton; 1 pour Lethbridge; et 1 pour Red Deer) qui fournissent des **services de counseling** répondent à l'une ou l'autre des exigences suivantes :

Une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe ainsi qu'au moins trois (3) années d'expérience chacune de la prestation de services liés au PAE ou de services de counseling cliniques connexes *au cours des 10 années qui précèdent la date de la proposition du soumissionnaire.*

#### **OU**

Un baccalauréat en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe et au moins cinq (5) années d'expérience chacune de la prestation de services liés au PAE ou de services de counseling cliniques connexes *au cours des 10 années qui précèdent la date de la proposition du soumissionnaire.*

L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) ou un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont le conseiller professionnel est un membre actuel.

- b) Le soumissionnaire doit fournir, pour tous **12** les conseillers professionnels proposés au critère 3 a) ci-dessus, la preuve d'adhésion actuelle à une association pertinente de conseillers dont le travail est lié au PAE ou de conseillers cliniciens et qui possède un code de déontologie et des méthodes d'enquête sur les plaintes. L'association doit également être en mesure d'imposer des mesures disciplinaires ou des sanctions légales (par exemple, toute association provinciale, tout collège ou ordre de travailleurs sociaux, de psychologues ou de conseillers cliniciens, l'Association canadienne de counseling). Si l'autorité contractante



### CRITÈRES OBLIGATOIRES

détermine que le soumissionnaire a omis d'inclure une copie du document d'adhésion pour tous les organismes liés au PAE ou de counseling professionnel compétents pour chaque conseiller professionnel proposé, l'autorité contractante peut accorder au soumissionnaire 24 heures pour le fournir.

- c) En plus des exigences a) et b) ci-dessus, les conseillers proposés du soumissionnaire qui pourraient fournir des services de cybercounseling doivent avoir un minimum de vingt (20) heures de formation en cybercounseling **OU** un certificat ou un diplôme en cybercounseling. Si les conseillers proposés par le soumissionnaire qui peuvent fournir des services de counseling en ligne ne répondent pas à l'exigence en matière d'expérience, ou d'attestation ou de diplôme, la proposition sera toujours considérée comme conforme, mais les conseillers proposés ne seront pas en mesure de fournir les services de counseling en ligne en vertu d'un contrat subséquent, sauf si les exigences en matière d'expérience, ou d'attestation ou de diplôme sont respectées.

**Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit fournir, dans sa proposition, une copie de l'attestation de membres pour toutes les organisations pertinentes de counseling dans le cadre du PAE ou de counseling clinique pour chacun des conseillers professionnels proposés.**

- d) Le soumissionnaire doit démontrer que **quatre** des conseillers professionnels qu'il propose ont reçu une formation de base\* en gestion du stress à la suite d'un incident critique et en gestion des traumatismes, en plus de satisfaire aux exigences en matière d'études et d'expérience décrites aux points 3a) et 3b). Cette formation doit avoir été animée par des experts du domaine de la gestion des traumatismes, comme cela est démontré par leurs titres de compétence et leur expérience dans les domaines liés au stress post-traumatique et au stress à la suite d'un incident critique. Les **quatre** conseillers professionnels proposés au minimum qui ont reçu une formation de base\* en gestion du stress à la suite d'un incident critique et en gestion des traumatismes ne sont pas tenus d'être présents, en personne, dans chaque ville énumérée dans l'Énoncé des travaux, mais ils peuvent se déplacer dans la province, par avion ou autre moyen de transport, aux frais du soumissionnaire.

**Si le soumissionnaire propose plus que le minimum obligatoire de 12 conseillers professionnels, la proposition sera conforme seulement si au moins 12 conseillers professionnels respectent les deux critères obligatoires 3a) et b) et, parmi ces 12 conseillers professionnels, quatre des conseillers professionnels proposés ou plus ont une formation de base\* et avancée\* en gestion du stress faisant suite à un incident critique ou à un traumatisme.**

**Pour démontrer sa conformité aux points 3 a), b), c) et d) le soumissionnaire doit remplir et présenter avec sa soumission le tableau M1 – Critères d'évaluation obligatoires des conseillers professionnels, en fournissant tous les renseignements et documents à l'appui demandés, y compris les copies des certificats attestant que le cours a été complété. Si ces derniers ne sont pas fournis pour le nombre minimal de conseillers proposés ci-dessus, la soumission sera considérée non-conforme et ne sera pas recevable.**

\* Cours de base ou de niveau 1 : Cette formation s'appellerait formation de base, de niveau 1 ou un autre nom semblable. Elle présenterait les éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise. Elle a pour but de préparer les participants à comprendre une vaste gamme de services d'intervention en situation de crise. On décrirait les fondements de la gestion du stress suite à un incident critique (GSIC), et les



<b>CRITÈRES OBLIGATOIRES</b>	
	participants acquerraient les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances de verbalisation suite au stress dû à un incident critique (SVSIC). On traiterait aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation aurait une durée d'environ 14 heures.
4.	<p><b>Compétences des ressources des services d'accueil</b></p> <p>Le soumissionnaire doit proposer au moins <b>trois</b> ressources pour les services d'accueil répondant toutes aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• un baccalauréat en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe et au moins une (1) année d'expérience de travail lié au PAE ou de services d'accueil connexes à la date de la proposition du soumissionnaire.</li></ul> <p>L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) ou un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont le conseiller professionnel est un membre actuel.</p> <p><b>Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit remplir et présenter avec sa soumission le tableau M2 – Critères d'évaluation obligatoires des ressources des services d'accueil proposés ci-dessus, en fournissant tous les renseignements et les documents à l'appui demandés. Si les documents et les renseignements pour les services des ressources d'accueil ne sont pas fournis, la soumission sera considérée non-conforme et ne sera pas recevable.</b></p>
5.	<p><b>Exigences linguistiques</b></p> <p>Le soumissionnaire doit certifier qu'il est en mesure de répondre aux exigences linguistiques telles qu'elles sont énoncées au point 6 de l'Énoncé des travaux. Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit signer le document d'attestation pertinent inclus à l'annexe E-4.</p>



**Tableau M1 – Critères d'évaluation obligatoires des conseillers professionnels**

**Conformément aux Critères d'évaluation obligatoires 3 a), b), c) et d), le soumissionnaire doit compléter et soumettre le Tableau M1 – Critères d'évaluation obligatoires des conseillers professionnels avec leur soumission et inclure toute information et document à l'appui afin d'être considéré comme étant en conformité. Le soumissionnaire doit soumettre le nom d'un conseiller uniquement s'il est en mesure de fournir toute l'information et les documents à l'appui requis.**

<p><b>NOM DU CONSEILLER</b></p>	<p>Diplôme et date d'obtention : Le soumissionnaire doit fournir le nom du diplôme, le nom de l'établissement d'enseignement qui l'a décerné et son année d'obtention pour tous les conseillers professionnels proposés en tant que preuve des diplômes obtenus. Tout titre de compétence en éducation de l'étranger sera acceptable dans la mesure où il est réputé comparable aux normes canadiennes par un des établissements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes;</li> <li>- le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente);</li> <li>- un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'organisation professionnelle sous réglementation de la province liée au PAE ou au counseling clinique, dont le conseiller professionnel est un membre actuel.</li> </ul>	<p><b>Nombre d'années de counseling au sein d'un Programme d'aide aux employés (PAE) ou en counseling clinique connexe :</b> Le soumissionnaire doit fournir le nom de l'employeur, le titre du poste ainsi que les dates de la période de travail concernée. Si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d'heures travaillées dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d'expérience.</p>	<p><b><u>Preuve d'adhésion actuelle à une association pertinente de conseillers liée au PAE ou de conseillers cliniciens</u> et qui possède un code de déontologie et des méthodes d'enquête sur les plaintes.</b> <b>L'association doit également être en mesure d'imposer des mesures disciplinaires ou des sanctions légales.</b> Le soumissionnaire doit fournir une copie du document d'adhésion aux organisations liées au PAE ou de counseling clinique pour chacun des conseillers professionnels proposés <b>à la date de clôture</b>. De plus, cette copie doit clairement indiquer la <b>date d'échéance</b> du statut de membre afin de démontrer que l'adhésion est courante. Si la date d'échéance n'est pas indiquée sur le document d'adhésion, ce dernier doit être accompagné d'une lettre de l'organisation liée au PAE ou de counseling clinique indiquant le nom du conseiller professionnel proposé, le statut de son adhésion et une date d'échéance.  Si l'autorité contractante détermine que le soumissionnaire a omis d'inclure une copie du document d'adhésion pour tous les organismes liés au PAE ou de counseling professionnel compétents pour chaque conseiller professionnel proposé, l'autorité contractante peut accorder au soumissionnaire 24 heures pour le fournir.</p>	<p><b>Expérience en cybercounseling</b>  Les conseillers professionnels du soumissionnaire qui pourraient fournir des services de cybercounseling doivent avoir un minimum de vingt (20) heures de formation en cybercounseling ou un diplôme en cybercounseling.  Si les conseillers proposés par le soumissionnaire qui peuvent fournir des services de counseling en ligne ne répondent pas à l'exigence en matière d'expérience, ou d'attestation ou de diplôme, la proposition sera toujours considérée comme conforme, mais les conseillers proposés ne seront pas en mesure de fournir les services de counseling en ligne en vertu d'un contrat subséquent, sauf si les exigences en matière d'expérience, ou d'attestation ou de diplôme sont respectées.</p>	<p><b>Une formation de base en gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) ou d'un traumatisme.</b> <b>Cette formation doit avoir été animée par des experts du domaine de la gestion des traumatismes, comme cela est démontré par leurs titres de compétence et leur expérience dans les domaines liés au stress post-traumatique ou au stress suite à un incident critique.</b> (Le soumissionnaire doit fournir des copies des certificats attestant que le cours a été complété.)</p>





\* Cours de base ou de niveau 1 : Cette formation s'appellerait formation de base, de niveau 1 ou un autre nom semblable. Elle présenterait les éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise. Elle a pour but de préparer les participants à comprendre une vaste gamme de services d'intervention en situation de crise. On décrirait les fondements de la gestion du stress suite à un incident critique (GSIC), et les participants acquerraient les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances de verbalisation suite au stress dû à un incident critique (SVSIC). On traiterait aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation aurait une durée d'environ 14 heures.



**TABLEAU M2 – Critères d’évaluation obligatoires des ressources pour les services d'accueil**

<b>Conformément au critère d’évaluation obligatoire 4, le soumissionnaire doit compléter et soumettre le Tableau M2 – Critères d’évaluation obligatoires des ressources pour les services d'accueil avec leur soumission et inclure toute information et document à l’appui afin d’être considéré comme étant en conformité. Le soumissionnaire doit soumettre le nom d’une ressource uniquement s’il est en mesure de fournir toute l’information et les documents à l’appui requis.</b>		
<b>Nom de la ressource pour les services d'accueil</b>	<b>Diplôme et date d’obtention :</b> Le soumissionnaire doit fournir le nom du diplôme, l’établissement qui l’a décerné et l’année d’obtention pour toutes les ressources pour les services d’accueil qu’il propose en tant que preuve des critères d’éducation. Tout titre de compétence en éducation de l’étranger sera acceptable dans la mesure où il est réputé comparable aux normes canadiennes, par un des établissements suivants :  - un établissement d’enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes;  - le Service canadien d’évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente);  - un processus d’évaluation d’équivalence effectué par l’association professionnelle sous réglementation de la province, liée au PAE ou au counseling clinique dont le conseiller professionnel est un membre actuel.	<b>Nombre d’années d’expérience au sein d’un service d’accueil d’un PAE ou d’un service d’accueil connexe :</b> Le soumissionnaire doit fournir le nom de l’employeur, le titre du poste ainsi que les dates de la période de travail concernée. Si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d’heures total travaillées dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d’expérience.



## PIÈCES JOINTES 2: CRITÈRES DE COTATION NUMÉRIQUE

Les soumissions techniques seront évaluées séparément en regard des critères d'évaluation présentés ci-dessous. Si les critères cotés par points ne sont pas abordés dans la soumission, une note de zéro sera attribuée aux critères en question.

Les soumissionnaires qui satisfont à tous les critères obligatoires exigés seront ensuite cotés numériquement par l'équipe d'évaluation en fonction des exigences de cotation ci-dessous. L'équipe d'évaluation évaluera la proposition du soumissionnaire en attribuant une note jusqu'à concurrence de la note maximale indiquée. Les critères cotés qui ne se retrouvent pas dans la proposition du soumissionnaire obtiendront une cotation de zéro en ce qui concerne ce critère particulier. Le soumissionnaire doit obtenir une note minimale globale de 70 % afin que sa proposition soit considérée conforme.

Les soumissionnaires doivent utiliser dans leurs propositions les principales rubriques indiquées ci-après :

- A. **Expérience et études des ressources**
- B. **Approche et méthodologie en matière de services**
- C. **Pratiques organisationnelles**
- D. **Références de clients**

CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
<b>A. Expérience et études des conseillers</b>			<b>65 points maximum</b>
<b>1. Conseillers professionnels</b>	<p>a) Le soumissionnaire recevra des points s'il propose plus de conseillers professionnels que le nombre obligatoire minimal de <b>12</b> tel qu'exigé au critère obligatoire n° 3, Titres et qualités des conseillers professionnels. Pour obtenir des points pour ce critère, les conseillers supplémentaires doivent respecter les exigences indiquées aux critères obligatoires n° 3 a) et b).</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1A.</p>	<p>6+ conseillers que le nombre requis – <b>5 points</b>            4-5 conseillers que le nombre requis – <b>4 points</b>            1-3 conseillers que le nombre requis – <b>3 points</b></p>	<b>5 points maximum</b>
		Maîtrise, avec 4-6 années d'expérience ( <b>10 points</b> )	<b>Maximum de 20 points</b>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>b) Années d'expérience en counseling au sein d'un PAE ou en counseling clinique connexe pour chaque conseiller professionnel proposé, excédant l'expérience minimale requise, telle qu'elle est définie au critère obligatoire n° 3, Titres et qualités des conseillers professionnels.</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1A.</p>	<p>Maîtrise, avec 7-9 années d'expérience <b>(15 points)</b> Maîtrise, avec 10 ou plus années d'expérience <b>(20 points)</b></p> <p><u>ou</u></p> <p>Baccalauréat, avec 6-8 années d'expérience <b>(10 points)</b> Baccalauréat, avec 9-11 années d'expérience <b>(15 points)</b> Baccalauréat, avec 12 ou plus années d'expérience <b>(20 points)</b></p>	<p><b>Les conseillers seront cotés individuellement pour l'expérience acquise. Une moyenne sera obtenue en divisant la note totale par le nombre total de conseillers proposés.</b></p>
	<p>c) Pour chaque ressource de counseling proposée, le soumissionnaire devrait décrire les domaines d'expérience en counseling dans les domaines précisés, dont les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thérapie orientée vers la solution</li> <li>2. Thérapie brève individuelle</li> <li>3. Thérapie brève familiale</li> <li>4. Thérapie cognitivo-comportementale</li> <li>5. Intervention en situation de suicide</li> <li>6. Counseling professionnel (p. ex. indicateur de types psychologiques Myers-Briggs)</li> <li>7. Évaluation et traitement de cas de trauma, d'abus ou de violence</li> <li>8. Dépendances</li> <li>9. Counseling des personnes en deuil</li> </ol> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1B.</p>	<p><b>6 points</b> pour avoir de l'expérience de counseling dans un des quatre premiers (1-4) domaines d'expérience énumérés.</p> <p><b>1 point additionnel</b> pour posséder de l'expérience de counseling dans un des autres domaines (5-9) énumérés (jusqu'à concurrence de 4 points).</p>	<p><u>Maximum de 10 points</u></p> <p><b>Les conseillers seront cotés individuellement pour l'expérience acquise. Une moyenne sera obtenue en divisant la note totale par le nombre total de conseillers proposés.</b></p>
	<p>d) Le soumissionnaire devrait décrire toute expérience supplémentaire de chaque ressource en counseling proposée dans les domaines suivants :</p>	<p><b>2 points</b> pour la description d'autres expériences de counseling pour chaque domaine énuméré dans la liste.</p>	<p><u>Maximum de 8 points</u></p> <p><b>Les conseillers seront cotés individuellement pour la</b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>1. Counseling interculturel</p> <p>2. Counseling auprès de personnes de groupes d'âge différents (c.-à-d. personnes âgées, enfants, adultes, etc.)</p> <p>3. Counseling auprès des personnes GLBT (gai, lesbiennes, bisexuelles, transgenre)</p> <p>4. Counseling auprès de personnes handicapées</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1C.</p>		<p><b>formation et l'expérience obtenues. Une moyenne sera obtenue en divisant la note totale par le nombre total de conseillers proposés.</b></p>
	<p>e) Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)</p> <p>Le soumissionnaire devrait fournir le nombre de séances de verbalisation ou de désamorçage animées par les conseillers proposés et qualifiés conformément au critère obligatoire 3 d) au cours des 24 derniers mois.</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1D.</p>	<p>9 séances de verbalisation ou de désamorçage ou plus fournies. <b>(6 points)</b></p> <p>Entre 5 et 8 séances de verbalisation ou de désamorçage fournies. <b>(4 points)</b></p> <p>Moins de 5 séances de verbalisation ou de désamorçage fournies. <b>(2 points)</b></p> <p>Aucune expérience démontrée dans la prestation de séances de verbalisation ou de désamorçage. Aucune réponse ou réponse inappropriée. <b>(0 point)</b></p>	<p><b>Maximum de 6 points</b></p> <p><b>Les conseillers seront cotés individuellement. Une moyenne sera obtenue en divisant la note par le nombre total de conseillers en GSIC proposés.</b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>f) Le soumissionnaire devrait décrire la formation reliée au domaine de la consultation de chaque conseiller professionnel proposé qui offre des services de consultation et de conseils.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. le coaching,</li><li>2. l'expertise en consultation,</li><li>3. la résolution de conflits,</li><li>4. le développement organisationnel,</li><li>5. les bonnes relations d'équipe.</li></ol> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1E.</p>	<p>Le soumissionnaire obtiendra <b>0.3</b> points pour chacun des cinq (5) domaines énumérés, pour lequel la ressource proposée a reçu une formation précise, jusqu'à concurrence de 6 points.</p>	<p><b><u>Maximum de 6 points</u></b></p>
	<p>g) Le soumissionnaire devrait préciser les langues supplémentaires parlées par les conseillers professionnels proposés, autres que le français, l'anglais et le langage gestuel.</p> <p>Des points seront accordés pour les langues suivantes : <b>chinois (mandarin, wu, le cantonais ou min), l'allemand, le punjabi.</b></p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1F.</p>	<p><b>4 points</b> pour deux langues additionnelles <b>2 points</b> pour une langue additionnelle</p>	<p><b><u>Maximum de 4 points</u></b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
<p><b>2. Ressources pour les services d'accueil</b></p>	<p>a) Le soumissionnaire devrait décrire toute autre expérience et qualifications pédagogiques de chaque ressource pour les services d'accueil obtenues au cours des dix (10) années précédant la date de proposition du soumissionnaire.</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR2A.</p> <p>b) Le soumissionnaire devrait décrire toute formation supplémentaire de chaque ressource pour les services d'accueil proposée, dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prévention du suicide et sensibilisation au suicide</li> <li>2. Violence familiale</li> <li>3. Communication avec des personnes en détresse ou crise</li> </ol> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR2B.</p>	<p><b>a) Maîtrise en travail social, en psychologie ou dans des domaines connexes, avec une (1) année d'expérience ou plus liée au PAE ou aux services d'accueil. (3 points)</b></p> <p>OU</p> <p>Baccalauréat ou diplôme en travail social, en psychologie ou dans des domaines connexes, avec plus d'une (1) année d'expérience liée au PAE ou aux services d'accueil. <b>(3 points)</b></p> <p><b>b) 1 point pour chaque formation additionnelle dans les domaines énumérés. (maximum de 3 points)</b></p> <p>Aucune formation additionnelle dans les domaines énumérés <b>(0 point)</b></p>	<p><b>Maximum de 6 points</b></p> <p><b>a) 3 points</b></p> <p>3 points (1 point pour chaque conseiller avec la formation telle que décrite jusqu'à un maximum de 3 points.</p> <p><b>b) 3 points</b></p> <p><b>Les ressources seront cotées individuellement. Une moyenne sera obtenue en divisant la note par le nombre total de ressources pour les services d'accueil proposées.</b></p>
<p><b>B. Approche et méthodologie en matière de services</b></p>			<p><b>Maximum de 70 points</b></p>
<p><b>1. Services d'accueil</b></p>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire la méthodologie des services d'accueil, dont les suivants :</p>		<p><b>Maximum de 14 points</b></p>







CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
		<p>la surveillance des services d'accueil avec des documents probants afin d'assurer la qualité du service. <b>(4 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire décrit un processus officieux applicable à la surveillance des services d'accueil afin d'assurer la qualité du service. <b>(2 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire n'a pas de processus en place ni de documents probants qui assurent la surveillance des services d'accueil afin d'assurer la qualité des services. <b>(0 point)</b></p>	
<b>2. Services d'aiguillage</b>	<p>a) Le soumissionnaire devrait démontrer que son inventaire de ressources communautaires, d'agences de soutien et de fournisseurs de services comprend des services offerts touchant une grande variété de problématiques, incluant, mais sans s'y limiter les problématiques :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• physiques</li><li>• émotionnelles</li><li>• financières</li><li>• juridiques</li><li>• psychiatriques</li><li>• liées à la violence</li><li>• liées à l'agression</li><li>• liées à la toxicomanie</li></ul>	<p>a) <u>Le soumissionnaire démontre que son inventaire des ressources communautaires, d'agences de soutien et de fournisseurs de services comprend des services qui traitent de ce qui suit :</u></p> <p>Plus de 8 problématiques énumérées <b>(5 points)</b></p> <p>De 5 à 7 problématiques énumérées <b>(3 points)</b></p> <p>Moins de 4 problématiques énumérées <b>(0 point)</b></p>	<p><b><u>Maximum de 14 points</u></b></p> <p><b>a) 5 points</b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>b) Le soumissionnaire devrait décrire son inventaire de ressources communautaires, qui comprend des services offerts pour une grande variété de clients, incluant, mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les aînés</li><li>• les adultes</li><li>• les jeunes</li><li>• les enfants</li><li>• les minorités visibles</li><li>• les parents</li><li>• les victimes de violence</li><li>• les couples</li><li>• les familles</li><li>• GBLT</li></ul>	<p>b) <u>Le soumissionnaire démontre que son inventaire des ressources communautaires comprend des services pour une grande variété de clients, y compris les suivants :</u></p> <p>Plus de 8 types de clients énumérés <b>(5 points)</b></p> <p>De 5 à 7 types de clients énumérés <b>(3 points)</b></p> <p>Moins de 4 types de clients énumérés <b>(0 point)</b></p>	<p><b>b) 5 points</b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>c) Le soumissionnaire devrait démontrer leur processus afin de distribuer les renseignements mis à jour aux ressources pour les services d'accueil et de counseling professionnel.</p>	<p>c) <u>Processus</u></p> <p>Le soumissionnaire fournit un processus officiel afin de distribuer les renseignements de l'inventaire mis à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels. <b>(4 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire fournit un processus officieux utilisé pour distribuer des mises à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels. <b>(2 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire ne fournit aucun renseignement sur le processus utilisé pour distribuer des mises à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels. <b>(0 point)</b></p>	<p><b>c) 4 points</b></p>
<p><b>3. Counseling à court terme</b></p>	<p>Le soumissionnaire devrait démontrer son approche et sa méthodologie en matière de gestion des cas lui permettant de gérer un modèle de counseling à court terme ayant une moyenne de 3,5 heures par cas.</p>	<p>Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants :</p> <p>1) Documentation, processus et lignes directrices expliquant le modèle de 3,5 heures tel que remis aux ressources pour les services d'accueil. <b>(5 points)</b></p> <p>2) Documentation, processus et lignes directrices expliquant</p>	<p><b><u>Maximum de 20 points</u></b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
		<p>le modèle de 3,5 heures tel que remis aux conseillers professionnels. <b>(5 points)</b></p> <p>3) Processus normalisé et formulaires utilisés pour l'évaluation et le plan d'intervention tel qu'utilisé dans une première rencontre avec chaque client. Ceux-ci peuvent inclure, sans s'y limiter, le nombre de séances estimées pour la résolution de la problématique, les services proposés lors de l'aiguillage, si nécessaires. <b>(5 points)</b></p> <p>4) Le soumissionnaire décrit un processus afin de surveiller le nombre moyen d'heures par cas. <b>(5 points)</b></p>	
<p><b>4. Services de consultation ou de conseils professionnels</b></p>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire son approche et sa méthode quant à la prestation des services de consultation ou de conseils aux gestionnaires.</p>	<p>Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants :</p> <p>Le processus d'évaluation fait la distinction entre le besoin de services de consultation ou de conseils et le besoin de services de counseling. <b>(3 points)</b></p> <p>Le processus explore des options, telles que, mais sans s'y limiter, le coaching, la consultation/conseil. <b>(2 points)</b></p> <p>Le processus d'aiguillage explore des options appropriées, telles que, mais sans s'y limiter, les ressources humaines, la résolution de conflits, le développement organisationnel, le travail d'équipe. <b>(2 points)</b></p>	<p><b><u>Maximum de 7 points</u></b></p>
<p><b>5. Séances d'information et d'éducation</b></p>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire les séances d'information et d'éducation qu'ils offrent à ses clients portant sur les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enjeux de la santé mentale et émotionnelle</li> <li>2. Stress</li> <li>3. Enjeux liés à la famille</li> <li>4. Enjeux liés au travail</li> </ol>	<p>Excellent éventail des sujets de séances d'information et d'éducation, incluant les 6 domaines proposés sur la liste. <b>(15 points)</b></p> <p>Bon éventail de sujets de séances d'information et d'éducation, incluant les 4 premiers domaines ainsi qu'un des sujets 5 ou 6 proposés sur la liste. <b>(10 points)</b></p>	<p><b><u>Maximum de 15 points</u></b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>5. Toxicomanie</p> <p>6. Transition professionnelle</p>	<p>Faible éventail des sujets de séances d'information et d'éducation, incluant 4 sujets ou moins des domaines sur la liste (mais au moins 1 sujet). <b>(5 points)</b></p> <p>Aucune description acceptable de l'éventail et de la gamme des sujets de séances d'information et d'éducation. Aucune réponse ou réponse inappropriée. <b>(0 point)</b></p>	
<b>C. Pratiques organisationnelles</b>			<b>Maximum de 60 points</b>
<b>1. Expérience du soumissionnaire dans la prestation de services de PAE</b>	<p>Le soumissionnaire devrait démontrer qu'il a ou a eu des contrats PAE auprès d'une ou plusieurs organisations clientes syndiquées et de taille semblable, au cours des cinq (5) dernières années. Une organisation cliente sera considérée comme semblable si sa population n'a pas moins de <b>2500</b>.</p> <p>Pour obtenir des points pour ce critère, le soumissionnaire doit fournir le nom d'une personne-ressource et le numéro de téléphone actuel de l'organisation cliente afin de vérifier ces renseignements.</p>	<p>Liste de deux organisations clientes syndiquées ou plus et de taille semblable. <b>(18 points)</b></p> <p>Seulement une organisation cliente syndiquée et de taille semblable. <b>(9 points)</b></p> <p>Aucun renseignement fourni ni aucune expérience liée à une organisation cliente syndiquée ou de taille semblable. <b>(0 point)</b></p>	<b>Maximum de 18 points</b>
<b>2. Supervision clinique</b>	<p>a) Le soumissionnaire devrait démontrer les contrôles en place afin de surveiller et de superviser ses conseillers professionnels, y compris les conseillers professionnels qui offrent du cybercounseling.</p> <p>i) Fréquence</p> <p>Le soumissionnaire devrait indiquer la fréquence de la supervision clinique.</p>	<p>i) <u>Fréquence</u></p> <p>Réunions cliniques systématiques et régulières entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (plus d'une fois par mois). <b>(8 points)</b></p> <p>Réunions de supervision clinique moins fréquentes entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (une</p>	<p><b>Maximum de 16 points</b></p> <p><b>a-i) 8 points</b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
		<p>fois par mois). <b>(6 points)</b></p> <p>Réunions de supervision clinique peu fréquentes entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (moins d'une fois par mois, mais plus de six fois par année). <b>(4 points)</b></p> <p>Accès des conseillers professionnels au superviseur sur demande seulement. <b>(2 points)</b></p> <p>Aucun accès auprès du superviseur clinique. <b>(0 point)</b></p>	
	<p>ii) Surveillance des dossiers</p> <p>Le soumissionnaire devrait expliquer les mesures en place assurant que les normes professionnelles de surveillance des dossiers sont suivies. Il sera considéré acceptable d'indiquer le nom de l'organisation professionnelle et ses normes de surveillance utilisées par l'organisation.</p>	<p><u>ii) Surveillance des dossiers</u></p> <p>Examen régulier (pas moins d'une fois l'an) d'échantillon des dossiers de client afin de s'assurer que les lignes directrices sur la tenue des dossiers (telles qu'elles sont définies par l'organe directeur) sont respectées. <b>(4 points)</b></p> <p>Examen irrégulier (moins d'une fois l'an) ou aucune surveillance des dossiers en place. <b>(0 point)</b></p>	<p><b>a-ii) 4 points</b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>b) Le soumissionnaire devrait démontrer qu'il offre et appuie des occasions régulières et systématiques d'apprentissage pour la formation clinique, incluant, mais sans toutefois s'y limiter, des conférences, des colloques, des ateliers, la certification, les tendances émergentes en counseling, etc.</p>	<p>Le soumissionnaire démontre qu'il offre et appuie un accès régulier et systématique à de la formation clinique pour ses conseillers professionnels (pas moins d'une fois l'an). Ceci pourrait être démontré par, mais sans s'y limiter, des enveloppes budgétaires consacrées à la formation pour chaque conseiller, un calendrier annuel de formation. <b>(4 points)</b></p> <p>Accès occasionnel pour les conseillers professionnels à la formation clinique (moins d'une fois l'an). <b>(3 points)</b></p> <p>Aucune possibilité de formation clinique à l'intention des conseillers. <b>(0 point)</b></p>	<p><b>b) 4 points</b></p>
<p><b>3. Enquêtes sur les plaintes et suivis</b></p>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire ses mécanismes et ses procédures de résolution des plaintes, y compris, sans toutefois s'y limiter :</p> <p>a) La réception et le traitement des plaintes au soumissionnaire de la part de clients qui reçoivent des services de PAE.</p> <p>b) La réception et le traitement des plaintes au soumissionnaire provenant d'un représentant de l'organisation cliente concernant des préoccupations reliées au service à la clientèle.</p>	<p>Processus de résolution des plaintes étape par étape indiquant les mécanismes et procédures pour recevoir et traiter les plaintes reçues directement de la part de client ou du représentant de l'organisation cliente. Le soumissionnaire peut fournir sa Politique de résolution des plaintes. Celle-ci peut inclure, sans se limiter, les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Processus de suivi concernant les plaintes</li> <li>2. Identification du groupe responsable de la résolution des plaintes</li> <li>3. Identification des niveaux au sein de l'entreprise du soumissionnaire ayant la responsabilité de gérer/résoudre les plaintes</li> <li>4. Options pour la résolution</li> <li>5. Rapports afin de documenter les plaintes et leurs résolutions</li> <li>6. Mesures utilisées pour gérer les plaintes (incluant de la formation additionnelle pour le conseiller)</li> </ol>	<p><b><u>Maximum de 21 points</u></b></p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
		7. Mesures disciplinaires <b>(3 points par élément)</b>	
<b>4. Développement durable</b>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire les politiques et les procédures en place qui sont en conformité avec les trois (3) composantes de développement durable telles qu'elles sont définies dans la Politique de développement durable de l'ARC :</p> <p>1) Prospérité économique : atteindre une économie durable qui adopte la durabilité environnementale et le développement social.</p> <p>2) Progrès social : assurer une société solide, saine et juste dans laquelle l'ensemble des besoins divers de chaque personne sont comblés, fondés sur les principes du bien-être, de l'inclusion et de l'égalité des chances.</p> <p>3) Protection de l'environnement : vivre dans le respect des limites de l'environnement de la Terre, penser biodiversité, intégrité écologique et ressources naturelles (renouvelables et non renouvelables).</p> <p>Si disponible, le soumissionnaire devrait inclure une copie de sa politique de développement durable.</p>	<p>Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion des trois (3) éléments de développement durable énumérés, avec une attention particulière accordée au progrès social. <b>(5 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion des trois (3) éléments de développement durable énumérés. <b>(4 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion d'un ou de deux éléments de développement durable énumérés. <b>(3 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire décrit les procédures en vigueur pour la promotion d'un à trois des éléments de développement durable établis, mais n'a aucune politique officielle en vigueur. <b>(2 points)</b></p> <p>Le soumissionnaire n'a aucune politique de développement durable ni de procédures en vigueur. <b>(0 point)</b></p>	<b><u>Maximum de 5 points</u></b>





<b>D. Références de clients</b>		<b>20 points maximum</b>									
	<p>Fournir les noms et les numéros de téléphone de deux (2) références de clients de l'entreprise du soumissionnaire.</p> <table border="1" data-bbox="486 431 1964 589"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="486 431 1964 464"><b>Références</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="486 464 1016 524">1. Nom de la référence :</td> <td data-bbox="1016 464 1507 524">Nom de l'entreprise :</td> <td data-bbox="1507 464 1964 524">Téléphone :</td> </tr> <tr> <td data-bbox="486 524 1016 589">2. Nom de la référence :</td> <td data-bbox="1016 524 1507 589">Nom de l'entreprise :</td> <td data-bbox="1507 524 1964 589">Téléphone :</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>C'est au soumissionnaire de fournir les références de clients avec qui il est facile d'entrer en contact. Toute référence imprécise ou incomplète sera cotée 0.</b></p> <p>Les évaluateurs feront seulement <b>trois (3)</b> tentatives échelonnées sur <b>une période maximale de 5 jours ouvrables</b> à compter de la première tentative afin de communiquer avec la personne-ressource identifiée. <b>S'il n'est pas possible de rejoindre la personne, le soumissionnaire se verra octroyé 0 point pour ce critère.</b></p> <p>S'il vous plaît vous référer aux pièces jointes 2.1 pour le document de Vérification des références.</p>	<b>Références</b>			1. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :	2. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :	<p>Les références seront cotées individuellement, jusqu'à concurrence de quarante (40) points par référence. Les résultats individuels seront divisés par quatre (4) afin d'obtenir une note sur dix (10) points pour chaque référence. Les deux résultats seront ensuite additionnés afin de donner un total maximal de vingt (20) points dans cette section.</p>
<b>Références</b>											
1. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :									
2. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :									
<b>Total des points disponibles</b>		<b>215 points</b>									
<b>Minimum requis (70 % de moyenne globale)</b>		<b>150,5 points</b>									



TABLEAU PR1A – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

<b>Catégorie A : Expérience et études des conseillers professionnels, années d'expérience en counseling au sein d'un PAE ou dans un domaine clinique connexe.</b>		
Les critères de cotation numérique pour lesquels le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendront une note de zéro pour ce conseiller professionnel.		
<b>Nom du conseiller (énumérer tous les conseillers proposés dans cette proposition)</b>	<b>Diplôme et date d'obtention</b> (cette section devra être identique à l'information fournie dans le gabarit M1)	<b>Nombre d'années de counseling au sein d'un Programme d'aide aux employés (PAE) ou en counseling clinique connexe, excédant l'expérience minimale requise, telle qu'elle est définie au critère obligatoire n° 3, Titres et qualités des conseillers professionnels.</b> Pour démontrer la pertinence de l'expérience, le soumissionnaire doit fournir le nom de l'employeur, le titre du poste ainsi que la (les) date(s) de la période de travail concernée. (si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d'heures total travaillé dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d'expérience)





TABLEAU PR1C – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

<b>Catégorie A : Expérience et études des conseillers professionnels, expérience supplémentaire en counseling</b>				
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour ce conseiller professionnel.				
<b>Nom du conseiller</b>	<b>(1) Counseling interculturel</b>	<b>(2) Counseling auprès de personnes de groupes d'âge différents (c.-à-d. personnes âgées, enfants, adultes, etc.)</b>	<b>(3) Counseling auprès des personnes GLBT (gai, lesbiennes, bisexuelles, transgenre)</b>	<b>(4) Counseling auprès de personnes handicapées</b>
AFIN DE DÉMONTRER L'EXPÉRIENCE PERTINENTE EN COUNSELING, LE SOUMISSIONNAIRE DOIT INDIQUER LES DOMAINES D'EXPÉRIENCE DE COUNSELING				







TABLEAU PR1F – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

<b>Catégorie A : Expérience et études des conseillers professionnels, langues supplémentaires parlées par le conseiller proposé autre que le français, l'anglais et le langage gestuel</b>	
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour ce conseiller professionnel. Des points seront accordés pour les langues suivantes : <b>chinois (mandarin, wu, le cantonais ou min), l'allemand, le punjabi.</b>	
<b>Nom du conseiller</b>	<b>LE SOUMISSIONNAIRE DOIT IDENTIFIER LES LANGUES SUPPLÉMENTAIRES PARLÉES</b>



TABLEAU PR2A – Cotation numérique – Expérience et études des ressources pour les services d'accueil

<b>Catégorie A : Expérience et études des ressources pour les services d'accueil, expérience et qualifications pédagogiques de chaque ressource pour les services d'accueil proposée responsable des services de réception en plus des exigences du critère obligatoire</b>		
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour cette ressource pour les services d'accueil.		
<b>Nom de la ressource</b>	<b>Diplôme et date d'obtention</b> (cette section devra être identique à l'information fournie dans le gabarit M2)	<b>Nombre d'années d'expérience en services de réception au sein d'un Programme d'aide aux employés (PAE) ou d'un service en counseling clinique connexe.</b> Pour démontrer la pertinence de l'expérience, le soumissionnaire doit fournir le nom de l'employeur, le titre du poste ainsi que la (les) date(s) de la période de travail concernée. (si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d'heures total travaillé dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d'expérience)





TABLEAU PR2B – Cotation numérique – Expérience et études des ressources pour les services d'accueil

<b>Catégorie A : Expérience et études des ressources pour les services d'accueil, formation supplémentaire reçue pour chaque ressource de réception proposée</b>			
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour cette ressource pour les services d'accueil.			
AFIN DE DÉMONTRER LA FORMATION PERTINENTE REÇUE, LE SOUMISSIONNAIRE DOIT FOURNIR LE NOM DU COURS ET LA DATE D'ACHÈVEMENT. UNE BRÈVE DESCRIPTION DU CONTENU DU COURS EST UTILE LORSQUE LE TITRE DU COURS NE DÉCRIT PAS CLAIREMENT LE CONTENU DE LA FORMATION)			
<b>Nom de la ressource</b>	<b>(1) Prévention du suicide et sensibilisation au suicide</b>	<b>(2) Violence familiale</b>	<b>(3) Communication avec des personnes en détresse ou crise</b>



## PIÈCES JOINTES 2.1: VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES

Services de counseling externes du PAE

### Vérification des références

Nom du soumissionnaire: \_\_\_\_\_

Référence : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Cote	Description	Points
Excellent	Le soumissionnaire a été exceptionnel et a dépassé toutes attentes.	4
Très bon	Le soumissionnaire a plus que répondu à vos attentes et son niveau de rendement a toujours été supérieur à la moyenne.	3
Bon	Le soumissionnaire a répondu à vos besoins et n'a démontré aucune faiblesse importante.	2
Faible	Le soumissionnaire a tout juste répondu à vos besoins et a démontré certaines faiblesses.	1
Médiocre	Le soumissionnaire n'a pas du tout répondu à vos besoins et a démontré des faiblesses notables.	0
Sans réponse	Aucune réponse ou réponse donnée inappropriée.	0

#### Question n° 1

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **connaissance globale des enjeux organisationnels importants** (par exemple, la gestion du stress dû à des incidents critiques)? Par exemple, démontre-t-il une compréhension approfondie des types de problèmes et des incidents critiques qui peuvent survenir dans une organisation?

Cote : Question n° 1	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)

#### Question n° 2

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à réagir rapidement aux problèmes importants se manifestant sur le lieu de travail**? Par exemple, a-t-il une expérience suffisante de la gestion de crise pour animer des séances de désamorçage de crise et de verbalisation?

Cote : Question n° 2	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)

#### Question n° 3.

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à produire et à fournir des rapports** (par exemple, des rapports statistiques ou des rapports sommaires de la satisfaction de la clientèle)? Par exemple, a-t-il, notamment, été en mesure de fournir des données ou des renseignements selon les exigences ou les directives de votre organisation?

Cote : Question n° 3	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)



**Question n° 4.**

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **rapidité en générale à fournir des rapports?** Ont-ils préparés et fournis des rapports de façon opportune?

Cote : Question n° 4	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)

**Question n° 5. a)**

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à assurer des services aux clients?** Dans l'ensemble, a-t-il fourni les meilleurs services qui soient (qualité, rapidité, complétude, connaissance et compétences, courtoisie, équité, résultats, etc.) dans les domaines suivants: accueil, administration, réception des demandes, counseling, formation et renseignements?

Cote : Question n° 5 a)	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)

**Question n° 5 b)**

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à assurer des services aux clients?** A-t-il cherché à donner aux clients de meilleurs services en repérant les améliorations susceptibles d'être apportées aux produits ou aux services mêmes ou à leur mode de livraison ou de prestation?

Cote : Question n° 5 b)	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)

**Question n° 5 c)**

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à assurer des services aux clients?** Dans quelle mesure a-t-il accepté de bon gré de tenir compte de vos suggestions, de vos critiques ou de votre rétroaction?

Cote : Question n° 5 c)	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)

**Question n° 5 d)**

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à assurer des services aux clients?** A-t-il fait preuve de souplesse lorsqu'il s'agissait de modifier ses processus, ses procédures et ses modes de prestation?

Cote : Question n° 5 d)	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)

**Question n° 6.**

Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **façon de gérer les plaintes?** A-t-il fait preuve d'empressement pour enquêter sur les plaintes et prendre le plus rapidement possible les mesures correctives qui s'imposent?



Cote : Question n° 6	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)
<b>Question n° 7.</b> Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa <b>capacité à établir et à maintenir une relation ou un partenariat efficace avec votre organisation?</b> Par exemple, a-t-il accepté volontiers d'assister et de participer aux réunions des comités ou encore de collaborer à l'élaboration des événements promotionnels et autres activités se rapportant au programme?						
Cote : Question n° 7	Excellent (4 points)	Très bon (3 points)	Bon (2 points)	Faible (1 point)	Médiocre (0 point)	Sans réponse (0 point)
<b>Total de points</b>						<b>/40 points</b>



## PIÈCES JOINTES 3: PROPOSITION FINANCIÈRE

Les soumissionnaires doivent proposer des **taux unitaires fixes et inclusifs**, en dollars canadiens, TPS ou TVH en sus selon le cas.

La somme de toutes les dépenses prévues pour les tableaux 1 – 4 servira à déterminer le prix total d'évaluation de la soumission.

La proposition financière doit être présentée sous la forme suivante :

**Tableau 1 – Année 1 – 1 avril 2014 au 31 mars 2015**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	260	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	780	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	22	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	10	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	16	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$	_____ \$



				_____ \$ pour une séance d'une journée complète	
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	4	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
G	<p>Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :</p> <p>Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme</p> <p>Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE</p> <p>Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE</p> <p>Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle</p>		<p>Chaque</p> <p>Chaque</p> <p>Chaque</p> <p>Chaque</p>	<p>S/O</p> <p>S/O</p> <p>S/O</p> <p>S/O</p>	N/A
<b>Coût total pour la période du 1 avril 2014 au 31 mars 2015</b>					\$ _____

\*Le nombre estimatif d'utilisations indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisations des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.

**Tableau 2 – Année 2 – 1 avril 2015 au 31 mars 2016**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	260	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	780	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis	22	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$



D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	10	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	16	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète	_____ \$
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	4	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$



G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :		Chaque	S/O	N/A
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme		Chaque	S/O	
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE		Chaque	S/O	
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE		Chaque	S/O	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle		Chaque	S/O	
<b>Coût total pour la période du 1 avril 2015 au 31 mars 2016</b>					\$ _____

\*Le nombre estimatif d'utilisations indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisations des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.

**Tableau 3 – Année Optionnelle 1 – 1 avril 2016 au 31 mars 2017**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	260	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	780	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	22	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	10	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$





F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	16	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète	_____ \$
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	4	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :  Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme  Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE  Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE  Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle		Chaque	S/O	N/A
		Chaque	S/O		
		Chaque	S/O		
		Chaque	S/O		
<b>Coût total pour la période du 1 avril 2016 au 31 mars 2017</b>					<b>\$ _____</b>



\*Le nombre estimatif d'utilisations indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisations des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.

**Tableau 4 – Année Optionnelle 2 – 1 avril 2017 au 31 mars 2018**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	260	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	780	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	22	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	25	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	10	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	16	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
		1	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète	_____ \$



F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	4	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
G	<p>Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :</p> <p>Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme</p> <p>Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE</p> <p>Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE</p> <p>Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle</p>		<p>Chaque</p> <p>Chaque</p> <p>Chaque</p> <p>Chaque</p>	<p>S/O</p> <p>S/O</p> <p>S/O</p> <p>S/O</p>	N/A
<b>Coût total pour la période du 1 avril 2017 au 31 mars 2018</b>					\$ _____

\*Le nombre estimatif d'utilisations indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisations des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.



## **PIÈCES JOINTES 4: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AU MOMENT DE LA CLÔTURE DES SOUMISSIONS**

**Les soumissionnaires doivent soumettre les attestations suivantes dûment remplies dans le cadre de leur soumission à la date de clôture des soumissions. Le soumissionnaire doit s'assurer d'examiner et de comprendre les attestations présentées ci-dessous. S'il désire d'autres précisions au sujet de ces attestations, le soumissionnaire devrait communiquer avec l'autorité contractante.**

**Veillez vous assurer que toutes les signatures requises sont fournies à la date de clôture des soumissions, comme il est indiqué ci-dessous.**

### **4.1 TERMES ET CONDITIONS**

Par la présente, le soumissionnaire atteste qu'il est conforme aux articles, aux clauses et aux modalités contenus ou mentionnés dans la présente demande de proposition (DDP) et le présent Énoncé des travaux (EDT) et qu'il les accepte. Toute modification, ou prix conditionnel du soumissionnaire, y compris les suppressions ou tout ajout apporté aux articles, aux clauses et aux modalités contenus ou mentionnés dans la présente DDP et/ou le document d'EDT feront en sorte que la soumission soit jugée non recevable.

### **4.2 STATUT ET DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL**

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

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

### **4.3 ETUDES ET EXPÉRIENCE**

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

### **4.4 CONNAISSANCES DES LANGUES**

Le soumissionnaire atteste par la présente que les personnes proposées peuvent exécuter le travail dans les deux langues officielles. tel qu'il est précisé dans l'EDT.

### **4.5 ATTESTATION**

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



Le soumissionnaire, en apposant sa signature ci-dessous, atteste qu'il a lu la demande de soumissions et qu'il se conforme aux attestations susmentionnées, que toutes les déclarations dans la proposition sont exactes et conformes aux faits, qu'il reconnaît que l'ARC se réserve le droit de vérifier tout renseignement à cet égard et que toutes les fausses déclarations pourront entraîner l'irrecevabilité de la proposition ou toute autre mesure que l'ARC pourra juger pertinente.

Date : \_\_\_\_\_

Nom (imprimer) : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_  
(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Lieu : \_\_\_\_\_

Pour : \_\_\_\_\_  
(Nom de l'entreprise)

#### 4.6 ATTESTATION D'ABSENCE DE COLLUSION DANS L'ÉTABLISSEMENT DE SOUMISSION

Je soussigné, en présentant la soumission ou offre ci-jointe (c-la « soumission ») à :

**Agence du revenu du Canada**  
(Nom du destinataire de la soumission)

pour : **Programme d'aide aux employés (PAE) – Province de l'Alberta (1000316805)**

suite à l'appel d'offres (c-l'« appel d'offres ») lancé par :

**Agence du revenu du Canada**

déclare ce qui suit et certifie que ces déclarations sont vraies et complètes à tous les égards.

Je déclare au nom de que :

\_\_\_\_\_  
(Nom du soumissionnaire [ci-dessous le « soumissionnaire »])

1. j'ai lu et je comprends le contenu de la présente attestation;
2. je sais que la soumission ci-jointe sera disqualifiée si les déclarations contenues à la présente attestation ne sont pas vraies ou complètes à tous les égards;
3. suis autorisé par le soumissionnaire à signer la présente attestation et à présenter, en son nom, la soumission qui y est jointe;
4. toutes les personnes dont le nom apparaît sur la soumission ci-jointe ont été autorisées par le soumissionnaire à fixer les modalités qui y sont prévues et à signer la soumission en son nom;
5. aux fins de la présente attestation et de la soumission ci-jointe, je comprends que le mot « concurrent » s'entend de tout organisme ou personne, autre que le soumissionnaire, affilié ou non au soumissionnaire :



- a) qui a été invité par l'appel d'offres à présenter une soumission;
- b) qui pourrait éventuellement présenter une soumission suite à l'appel d'offres compte tenu de ses qualifications, ses habiletés ou son expérience;

6. le soumissionnaire déclare (cocher l'une ou l'autre des déclarations suivantes) :

- qu'il a établi la présente soumission sans collusion et sans avoir communiqué ou établi d'entente ou d'arrangement avec un concurrent;
- qu'il a établi la présente soumission après avoir communiqué ou établi une entente ou un arrangement avec un ou plusieurs concurrents et qu'il divulgue, dans le ou les documents ci-joints, tous les détails s'y rapportant, y compris le nom des concurrents et les raisons de ces communications, ententes ou arrangements;

7. sans limiter la généralité de ce qui précède aux alinéas 6a) ou b), le soumissionnaire déclare qu'il n'y a pas eu de communication, d'entente ou d'arrangement avec un concurrent relativement :

- a) aux prix;
- b) aux méthodes, aux facteurs ou aux formules pour établir les prix;
- c) à la décision de présenter ou de ne pas présenter une soumission; ou
- d) à la présentation d'une soumission qui ne répond pas aux spécifications de l'appel d'offres;

à l'exception de ce qui est spécifiquement divulgué conformément à l'alinéa 6b) ci-dessus;

8. en plus, il n'y a pas eu de communication, d'entente ou d'arrangement avec un concurrent en ce qui concerne les détails liés à la qualité, à la quantité, aux spécifications ou à la livraison des biens ou des services visés par le présent appel d'offres, sauf ceux qui ont été spécifiquement autorisés par l'autorité adjudicative ou spécifiquement divulgués conformément à l'alinéa 6b) ci-dessus;
9. les modalités de la soumission ci-jointe n'ont pas été et ne seront pas intentionnellement divulguées par le soumissionnaire, directement ou indirectement, à un concurrent avant la première des dates suivantes, soit l'heure de l'ouverture officielle des soumissions, soit l'adjudication du marché, à moins d'être requis de le faire par la loi ou d'être requis de le divulguer conformément à l'alinéa 6b) ci-dessus.

---

(Nom et signature de la personne autorisée par le soumissionnaire)

---

(Titre)

---

(Date)



#### 4.7 ATTESTATIONS COENTREPRISES

**REMARQUE AU SOUMISSIONNAIRE : Remplissez cette attestation si une coentreprise est proposée, autrement, cochez la case ci-dessous.**

Cette attestation ne s'applique pas.

Le soumissionnaire est-il une coentreprise contractuelle?

OUI ( ) NON ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante

Le soumissionnaire déclare et garantit ce qui suit :

(a) L'entité soumissionnaire est une coentreprise contractuelle selon la définition ci-dessous. Une « coentreprise contractuelle » est une association de deux parties ou plus qui ont signé un contrat aux termes duquel elles conviennent de la façon dont elles joindront leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leurs compétences, leur temps ou leurs autres ressources dans le cadre d'une entreprise commerciale conjointe, et dont elles partageront les bénéfices et les pertes. Les parties auront, en outre, un certain niveau de contrôle sur l'entreprise.

(b) Le nom de la coentreprise sera: \_\_\_\_\_ (si applicable).

(c) Les membres de la coentreprise contractuelle seront les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour tenir compte de tous les membres de la coentreprise):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(d) Les numéros d'entreprise – approvisionnement (NEA) de chaque membre de la coentreprise contractuelle sont les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour les NEA additionnels):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(e) La date d'entrée en vigueur de la formation de la coentreprise est: \_\_\_\_\_

(f) Chaque membre de la coentreprise a désigné un membre, \_\_\_\_\_ (le « membre principal ») et lui a accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au contrat après l'attribution du contrat, y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de tâches.

(g) La coentreprise est en vigueur à compter de la date de dépôt de la soumission.

Cette attestation de coentreprise doit être signée par CHAQUE membre de la coentreprise.

L'attestation de coentreprise sera en vigueur tout au long de la période du contrat, y compris toute période optionnelle, si elle est exécutée.

L'ARC se réserve le droit de demander au soumissionnaire de lui fournir des documents attestant l'existence de la coentreprise contractuelle.



**Signature du représentant autorisé de chaque membre de la coentreprise**

**(le soumissionnaire devra ajouter des lignes de signature, au besoin) :**

_____ Signature du représentant autorisé	_____ Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	_____ Nom de l'entreprise	_____ Date
_____ Signature du représentant autorisé	_____ Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	_____ Nom de l'entreprise	_____ Date





## PIÈCES JOINTES 5 : ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AVANT L'ADJUDICATION DU MARCHÉ

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

### 5.1 ATTESTATION POUR ANCIEN FONCTIONNAIRE

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires (AF) qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics.

Définitions:

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

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

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

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

#### Ancien fonctionnaire touchant une pension

Êtes-vous, le soumissionnaire, un AF? **OUI** ( ) **NON** ( )

Êtes-vous, le soumissionnaire, un AF qui touche une pension tel que défini dans ce document? **OUI** ( ) **NON** ( )

Si "oui", prière d'identifier dans quelle capacité vous, le soumissionnaire, soumissionnez en choisissant la case appropriée ci-dessous :

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



Prière de fournir l'information additionnelle suivante:

- (i) nom(s) de(s) l'ancien(s) fonctionnaire(s);
- (ii) date(s) de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite; et
- (iii) pour chaque AF nommé ci-dessus à (i), fournir la(les) loi(s) sur la pension applicable et toutes contraintes applicables à l'après-mandat ou restrictions s'il y a lieu.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur le site Web de l'ARC.

### Programme de réduction des effectifs

Êtes-vous, le soumissionnaire, un AF qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs?

OUI ( )      NON ( )

Si "oui", prière de fournir, pour chaque AF nommé ci-dessus à (i), l'information suivante:

- (a) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- (b) le montant du paiement forfaitaire;
- (c) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- (d) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- (e) nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.

### Attestation

Le soumissionnaire atteste que l'information fournie par le soumissionnaire pour répondre aux exigences plus haut est exacte et complète.

Signature du représentant autorisé: \_\_\_\_\_

### 5.2 INFORMATION RAPPORT DU VENDEUR

Les renseignements suivants doivent être fournis pour permettre le respect de l'ARC à conformément à l'alinéa 221 (1)(d) de la Loi de l'impôt sur le revenu, L.R. 1985, ch. 1, (5e suppl.), les ministères et organismes sont tenus de déclarer à l'aide du feuillet T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement, les paiements versés aux entrepreneurs en vertu de contrats de services pertinents (y compris les contrats comprenant à la fois des biens et des services).

#### Aux fins de la présente clause:

« Dénomination Sociale » - Nom de la compagnie, société ou autre entité légalement constituée en personne morale sous lequel cette personne exerce ses droits et exécute ses obligations.

« Nom d'Emprunt » - *Nom qui est légalement protégé et utilise dans le cours de ses affaires ou une compagnie.*

#### Le soumissionnaire est invité à fournir les informations suivantes:

Dénomination Sociale: \_\_\_\_\_



Nom d'emprunt: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ville: \_\_\_\_\_

Province: \_\_\_\_\_

Code postal: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

Télécopieur: \_\_\_\_\_

**Genre d'entreprise** (Un seul choix)

- Corporation       Société de personnes       Propriétaire unique       Société à but non-lucratif       Cie américaine ou internationale

Toutes compagnies enregistrées devront fournir leur numéro de Taxes des produits et services (TPS) ou Numéro d'Entreprise (NE). Si c'est pour un service rendu par un(e) individu(e), s'il-vous-plaît, insérez le **numéro d'assurance sociale (NAS)**.

Lorsque l'information requise comprend un NAS, celle-ci doit être expédiée dans une enveloppe portant l'inscription « protégée ».

Taxes des produits et services (TPS): \_\_\_\_\_

Numéro d'Entreprise (NE): \_\_\_\_\_

numéro d'assurance sociale (NAS) : \_\_\_\_\_

N/A Raison: \_\_\_\_\_

Nota: Si vous choisissez "N/A", vous devez donner une raison.

Date: \_\_\_\_\_

Nom: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Titre: \_\_\_\_\_  
(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)



## ANNEXE A: ÉNONCÉ DES TRAVAUX

### 1. TITRE

Programme d'aide aux employés (PAE) – Alberta (y compris le centre d'appels à l'aéroport de Calgary, le Bureau des services fiscaux de Calgary, le Bureau des services fiscaux de Red Deer, le Bureau des services fiscaux de Lethbridge et le Bureau des services fiscaux d'Edmonton)

### 2. CONTEXTE

L'Agence du revenu du Canada (ARC) reconnaît la valeur et l'importance de promouvoir, de favoriser et de maintenir le bien-être de ses employés et des membres de leur famille. Elle reconnaît également que leur santé et leur bien-être peuvent être touchés par des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de nuire à leur rendement au travail s'ils ne sont pas résolus. Elle appuie aussi une démarche axée sur la prévention et l'éducation visant à créer et à soutenir un milieu de travail sain. **Afin de créer et de préserver la santé des employés et de l'organisation, l'ARC offre un PAE dont les services sont dotés de points d'accès multiples, certains internes et d'autres externes à l'ARC. Cet énoncé de travail touche les services offerts par le volet externe seulement.**

### 3. OBJECTIF

L'ARC, de concert avec les syndicats, s'est engagée à mettre à la disposition de ceux et celles qui éprouvent des problèmes personnels, professionnels ou de santé, un PAE à la fois confidentiel et volontaire auquel on peut recourir sans risque pour sa sécurité d'emploi ou son avancement professionnel. Ce programme a pour objet de fournir une variété de services, dont les suivants :

- fournir, au besoin, une aide professionnelle aux employés et aux membres de leur famille, afin d'évaluer la nature des problèmes soulevés, d'offrir des services de counseling à court terme si approprié, et de diriger au besoin l'employé ou le membre de sa famille vers les services d'aide appropriés;
- des services professionnels de counseling et de consultation aux gestionnaires, aux superviseurs et aux représentants syndicaux;
- offrir des séances d'information et de formation sur des questions liées au mieux-être des personnes et de l'organisation.

Les services fournis par l'Agence dans le cadre du PAE ne visent pas à remplacer les services ou les ressources de counseling communautaires qui sont disponibles.

### 4. PORTÉE

#### Définitions

Aux fins du présent document :

- a) **Employé** : Toute personne à l'emploi de l'ARC, qui occupe un poste indéterminé ou déterminé, y compris les étudiants et les employés embauchés à temps partiel. **Ne comprend pas les entrepreneurs et les fournisseurs.**
- b) **Diversité des employés** : La diversité des employés s'exprime par l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.
- c) **Famille** : La personne avec qui l'employé est marié ou vit en union de fait, ses enfants à charge (y compris les enfants en famille d'accueil et les enfants de l'époux ou conjoint de fait) ou toute autre personne apparentée qui réside en permanence chez l'employé ou avec qui celui-ci réside en permanence, et qui est à sa charge.



- d) **Client** : Les employés de l'ARC et les membres de leur famille sont considérés comme des clients possibles.
- e) **Cas** : Un cas fait référence aux services de counseling seulement. Un cas est un contact documenté entre un conseiller du PAE et un client ou des clients admissibles (si ceux-ci consultent ensemble pour des préoccupations communes) qui comprend une évaluation, un plan d'action (notamment du counseling à court terme et/ou un service d'aiguillage), ainsi qu'un suivi.

Les situations suivantes **ne sont pas** considérées comme des cas et on en tiendra compte séparément :

- a. Les clients qui téléphonent seulement pour obtenir des renseignements ou des services d'aiguillage ne comptent pas pour un cas.
- b. Les services professionnels de consultation et de conseils aux gestionnaires, aux superviseurs et aux représentants syndicaux ne sont pas des cas non plus.
- f) **Séance** : Une séance implique un contact direct entre le client et un conseiller professionnel en conversation de part et d'autre où les deux parties travaillent en collaboration afin de résoudre les enjeux et préoccupations tels qu'identifiés.
- g) **Définitions de la Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)** :

I. Formation

- i. Cours de base ou de niveau 1 : Cette formation s'appellerait formation de base, de niveau 1 ou un autre nom semblable. Elle présenterait les éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise. Elle a pour but de préparer les participants à comprendre une vaste gamme de services d'intervention en situation de crise. On décrirait les fondements de la GSIC, et les participants acquerraient les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances de verbalisation suite au stress dû à un incident critique (SVSIC). On traiterait aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation aurait une durée d'environ 14 heures.
- ii. Cours avancé ou de niveau 2 : Cette formation suit la formation de base ou de niveau 1 sur la GSIC, et on peut l'appeler cours avancé, de niveau 2 ou un autre nom semblable, selon l'organisation qui offre la formation. Elle ferait une révision des éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise, mais son objectif principal est la gestion d'interventions de groupes complexes ou approfondies. Celles-ci peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, des SVSIC, des interventions offertes considérablement plus tard ou des interventions lors d'incidents multiples, le suicide d'un collègue ou des séances de soutien en cas d'urgence en petits groupes à la suite d'une catastrophe. La formation peut également comprendre une planification stratégique des interventions et une GSIC à composantes multiples. La formation aura une durée d'environ 14 heures.

- II. **Séance de verbalisation** : Une séance de verbalisation désigne une discussion structurée de sept étapes que l'on tient généralement en petits groupes de un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter la résolution, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien.



III. **Séance de désamorçage** : Une séance de désamorçage désigne une discussion structurée en trois étapes que l'on tient généralement en petits groupes dans les heures qui suivent un événement critique. Elle vise à évaluer, à trier et à atténuer les symptômes aigus, à évaluer les besoins en matière de suivi et, dans la mesure du possible, à fournir une résolution psychologique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter la résolution, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien.

h) **Services de counseling** : Le modèle devant être utilisé doit comprendre une évaluation comprenant une évaluation du risque, du counseling à court terme au besoin, l'aiguillage vers des ressources communautaires à plus long terme ou spécialisées et le suivi. Le counseling à court terme ne devrait être entrepris que si l'on peut en arriver à une résolution du problème à court terme dans les limites du modèle de counseling à court terme.

i) **Modèle de cas de l'ARC, modèle ayant une moyenne de 3,5 heures** : La moyenne du nombre d'heures pour tous les cas ne devrait pas dépasser 3,5 heures.

**Le fournisseur de services formera et supervisera ses conseillers afin de s'assurer que le modèle de l'ARC est pleinement compris et expliqué aux clients. À aucun moment on ne dépassera 5 heures comme nombre d'heures consacrées à un cas sans avoir obtenu au préalable l'approbation écrite du responsable du projet. L'autorisation ne sera accordée que si la preuve est faite selon laquelle il y a eu une évaluation approfondie et un plan permettant d'aiguiller l'employé vers une ressource communautaire adéquate. Les cas pour lesquels une approbation a été accordée seront exclus du calcul de la moyenne des 3,5 heures.**

j) **Titres et qualités des conseillers professionnels** : Une ressource compétente titulaire d'une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe (et ayant au moins trois (3) années d'expérience de travail lié au PAE ou en services de counseling clinique connexes au cours des 10 dernières années) ou un baccalauréat en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe (et ayant au moins cinq (5) années d'expérience de travail lié au PAE ou en services de counseling clinique connexes au cours des dix (10) dernières années). L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) **ou** un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont le conseiller professionnel est un membre actuel. Les conseillers professionnels doivent être des membres en règle d'un organisme professionnel relativement au PAE ou d'un organisme professionnel de counseling clinique. En plus de ces exigences, les conseillers professionnels de l'entrepreneur qui pourraient fournir des services de cybercounseling doivent avoir un minimum de vingt (20) heures de formation en cybercounseling **OU** un certificat ou un diplôme en cybercounseling. Si l'entrepreneur retient les services de nouveaux conseillers, ces derniers doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.

k) **Titres et qualités des ressources pour les services d'accueil** : Les ressources pour les services d'accueil **doivent** détenir un baccalauréat ou un diplôme en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe et compter au moins une (1) année d'expérience de travail lié au PAE ou aux services d'accueil connexes. L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) **ou** un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont la ressource pour les services d'accueil est un membre actuel.

Si l'entrepreneur retient les services de nouvelles ressources pour les services d'accueil, ces dernières doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.



- l) **Services de consultation et de conseils professionnels** : Il s'agit de services de consultation professionnels offerts dans le cadre du PAE à des gestionnaires et des représentants syndicaux. Ils visent à leur donner des conseils sur la façon d'aider les employés à résoudre des problèmes personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur rendement au travail et à leur bien-être.
- m) **Services d'accueil** : Services fournis aux employés et aux membres de leur famille qui demandent un rendez-vous. Ces services comprennent sans toutefois s'y limiter, la collecte des coordonnées et le sujet de préoccupation des clients, l'explication des paramètres des services de counseling prévus dans le marché conclu avec l'ARC, la prise de rendez-vous, le processus assurant le rappel des clients dans un délai de 24 heures lorsqu'un rendez-vous est demandé, la création de dossiers des clients, l'aiguillage et l'évaluation des risques, au besoin. Les services d'accueil peuvent être fournis par des ressources pour les services d'accueil ou des conseillers professionnels.
- n) **Aiguillage** : Processus par lequel l'entrepreneur envoie ou transfère des clients à des ressources extérieures ou communautaires ou à d'autres ressources internes de l'ARC (p. ex. un coordonnateur-conseiller, un conseiller en ressources humaines, un conseiller en résolution de conflits, le syndicat...).
- o) **Auto-aiguillage** : Processus utilisé dans de rares circonstances par lequel les clients qui nécessitent des services de counseling à long terme sont retenus par l'entrepreneur afin de leur offrir ses propres services à l'extérieur de ce contrat. **Ne peut être utilisé que sur autorisation préalable du responsable du projet désigné. Cette pratique n'est pas reconnue par l'ARC comme celle que l'on préfère.**
- p) **Responsable du projet** : Le coordonnateur-conseiller du PAE du secteur a la responsabilité fonctionnelle de la livraison des services définis dans ce contrat et sera le responsable du projet. **S.V.P. vous référer à la section [XXX](#) du contrat pour tous les détails.**
- q) **Documentation** : Tous les documents se rapportant aux services fournis par l'entrepreneur pour l'ARC.
- r) **Dossier** : Toute documentation se rapportant aux dossiers de cas du PAE, que ceux-ci incluent ou non des renseignements personnels permettant d'identifier la personne ou non.

## 5. POPULATION VISÉE

De 2587 à 3000 employés travaillent dans la région de l'Alberta de l'ARC en fonction des périodes de l'année. Voir le tableau ci-dessous.

EMPLACEMENT	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Calgary Tax Services Office Harry Hays Building, 220-4th AVE SE, Calgary AB T2G 0L1	1036 employés
Airport Call Centre 1601 Airport Road NE, Calgary, AB T2E 6Z8	311 employés
Red Deer Tax Services Office 4996 - 49 Avenue, Red Deer, AB T4N 6X2	63 employés
Lethbridge Tax Services Office 200-419-7th Street South, Lethbridge, AB T1J 4A9	77 employés
Edmonton Tax Services Office 1 Canada Place 9700 Jasper Avenue, Edmonton, AB T5J 4C8	1100 employés



<b>TOTAL</b>	<b>2587</b>
--------------	-------------

## 6. LANGUE :

La première langue utilisée dans la région est l'anglais. Cependant, dans de rares circonstances, il peut s'avérer nécessaire d'offrir ces services en français. La personne qui répond aux appels logés par l'intermédiaire du numéro sans frais disponible en tout temps, 365 jours par année, et du numéro sans frais de téléimprimeur (ATS), doit être en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles. L'entrepreneur doit être en mesure d'offrir l'interprétation du langage gestuel pour malentendants.

## 7. EMLACEMENT

Les services offerts dans des locaux extérieurs doivent être situés à moins d'une heure du lieu de travail de tout employé et être accessibles en véhicule privé **et être desservis par service de transport en commun urbain.**

**L'entrepreneur doit assumer les frais de déplacement comme faisant partie des coûts compris dans le contrat.**

## 8. CONFIDENTIALITÉ

L'efficacité du PAE est tributaire du respect de la confidentialité de l'information. Les propos communiqués au conseiller du PAE sont de nature confidentielle et, à ce titre, ne doivent jamais être portés au dossier personnel de l'employé, ni transmis aux représentants de la direction ou du syndicat. Aucune information ne peut être divulguée à qui que ce soit sans obtenir auparavant le consentement écrit et éclairé de l'employé ou du membre de sa famille qui a demandé de l'aide, sauf dans les circonstances suivantes :

- les situations où le conseiller soupçonne le mauvais traitement d'un enfant;
- les cas où des menaces sont proférées contre la vie d'une personne ou lorsqu'une tierce personne risque sérieusement de subir un acte de violence ou un préjudice;
- tout autre cas où la divulgation de l'information est requise par la loi (p. ex. assignation à témoigner).

## 9. GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION

a) Toute **documentation**, tels que, sans toutefois s'y limiter, les rapports, les dossiers de contrôle, les statistiques et la formation, doit être conservée pendant cinq (5) ans (excluant les dossiers de cas des clients).

b) Les clauses suivantes s'appliquent à tous les dossiers des clients du PAE.

### i) **Loi sur la protection des renseignements personnels :**

Tous les renseignements personnels enregistrés pour le PAE dans le cadre de ce contrat seront considérés comme étant sous le contrôle de l'Agence et sont conséquemment assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/index.html> et la *Politique sur la sécurité de l'Agence du revenu du Canada* qui peut être visionnée sur le site Système d'appels d'offres électronique du gouvernement, fourni par MERX™, à l'adresse électronique <http://www.merx.com/> (sous Ressources gouvernementales).

### ii) **Restrictions relatives au personnel :**

L'accès aux dossiers des cas du PAE doit être contrôlé et limité seulement au personnel autorisé qui doit être mis au courant dans le cadre de son travail et qui détient une cote de fiabilité accordée par l'ARC ou Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

### iii) **Contenu et restrictions relatives aux dossiers des cas du PAE :**

Les dossiers des cas des clients ne doivent contenir aucun renseignement personnel permettant d'identifier la personne. Toutes les données d'identification personnelles du client devront être rangées dans un autre





endroit. L'entrepreneur ne devrait pas enregistrer des renseignements personnels sur des tiers dans un dossier individuel. Les dossiers des cas du PAE devront contenir les dates, les renseignements de nature générale des problèmes, de brèves notes de suivi, les orientations recommandées et des interprétations ou des rapports non médicaux en ce qui concerne les capacités de travail ou les limites de l'employé au travail. Les dossiers doivent être conservés dans une armoire fermée à clé ou un coffre-fort situé dans un endroit sécurisé.

iv) **Marquage :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être considérés comme de l'information sensible et porter la mention PROTÉGÉ-PAE.

v) **Conservation :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être conservés, conformément à la norme relative à la conservation et à l'élimination de l'ARC, soit pendant deux (2) ans suivant le dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Toutefois, les dossiers peuvent être conservés plus longtemps selon les normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui indique les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice, 1985) ou l'organisme d'accréditation du fournisseur de services.

vi) **Vérification :**

L'ARC a le droit de faire une vérification des dossiers cliniques de l'entrepreneur. L'ARC se réserve le droit de faire une révision des dossiers cliniques de l'entrepreneur afin de s'assurer que les normes décrites dans la section 9 intitulée **GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION** de cet Énoncé de travail sont respectées.

vii) **Élimination :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être détruits après deux (2) années suivant la date du dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Ces dossiers doivent être détruits à l'aide de déchiqueteuses en bandes disponibles dans le marché (des bandes d'au plus 10 mm de largeur). Toutefois, les dossiers peuvent être conservés plus longtemps selon les normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui indique les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice, 1985) ou l'organisme d'accréditation du fournisseur de services. Néanmoins, les dossiers des clients du PAE peuvent être détruits plus tôt à la suite d'une demande du client ou avec le consentement de celui-ci.

viii) **Dossiers électroniques :**

Si des dossiers électroniques sont conservés, il est primordial que des procédures normalisées soient établies afin que les dossiers puissent être accédés et récupérés rapidement, que des dossiers de sauvegarde existent et que l'obligation stricte de conserver des dossiers écrits continue d'être respectée. Le système informatique doit pouvoir imprimer le dossier. Les disques informatiques doivent être rangés dans un contenant fermé à clé.

## 10. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

L'entrepreneur doit respecter les dispositions relatives à la sécurité telles qu'elles figurent à l'article XYZ du contrat ainsi que la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) et ces attachements ci-joints à l'annexe C.

Une attestation de sécurité doit être obtenue avant que des services de counseling ne soient fournis à des employés de l'ARC. Une attestation de sécurité doit être accordée à toutes les ressources chargées de l'accueil ainsi que du counseling avant la prestation des services aux termes du contrat.

Le personnel de la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC peut visiter les sites de l'entrepreneur afin de vérifier que les exigences en matière de sécurité sont respectées.



## 11. SERVICES

- a) Les services devant être rendus par l'entrepreneur dans le cadre du PAE sont les suivants :
- Services d'accueil
  - Services de counseling
  - Services d'intervention en situation de crise
  - Services de consultation et de conseils professionnels
  - Gestion du stress dû à un incident critique
  - Séances de promotion, d'information et de formation
  - Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme
- b) La sous-traitance des services est autorisée en conformité avec les normes de l'industrie et doit respecter la section « Sous-contrats » sous les Conditions générales – Besoins plus complexes de services.
- c) L'entrepreneur devrait seulement offrir du counseling à court terme lorsqu'il juge que les problèmes peuvent être résolus, dans le cadre des limites d'un modèle de counseling à court terme. Si le modèle de counseling à court terme ne se prête pas à la situation, le client devrait être aiguillé vers des ressources adéquates immédiatement suivant l'évaluation.
- d) Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par année fiscale peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, si le même client communique avec le PAE au cours de la même année fiscale au sujet d'une préoccupation différente, le client devient un nouveau cas.
- e) L'entrepreneur doit s'assurer que les personnes handicapées ont accès à ses services (p. ex. les bureaux doivent avoir des rampes pour fauteuils roulants; l'entrepreneur doit avoir un numéro sans frais de téléimprimeur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive).
- f) L'entrepreneur doit de plus être en mesure de remplacer rapidement (dans les dix (10) jours ouvrables) le conseiller assigné si ce dernier n'est plus disponible.
- g) Dans la mesure du possible, des conseillers de chaque genre et des conseillers représentatifs de la diversité des employés de l'ARC doivent être disponibles.
- h) L'entrepreneur doit garder contact avec les ressources communautaires, les organismes de soutien et les fournisseurs de services dans une variété de domaines liés au PAE (conseillers en toxicomanie, thérapeutes de groupe, travailleurs sociaux, psychologues, etc.) et en établir l'inventaire afin de pouvoir y aiguiller, au besoin, les clients exigeant des services de counseling à plus long terme. L'entrepreneur doit aussi conserver les coordonnées des services d'urgence régionaux et ces renseignements doivent être mis à la disposition de toutes les ressources et de tous les conseillers de l'entrepreneur.
- i) L'entrepreneur **ne** retiendra **pas** de clients (auto-aiguillage) **sauf** dans les rares circonstances où il n'y a pas d'autres conseillers disponibles dans la région ou lorsqu'il n'existe aucune autre ressource équivalente pouvant donner le traitement spécialisé nécessaire. Dans toute situation où le conseiller estime qu'il serait dans les meilleurs intérêts du client d'aiguiller celui-ci vers ses propres services, il faut alors en discuter avec **le responsable du projet désigné de l'Agence et obtenir son approbation avant de fournir les services de counseling. L'entrepreneur doit prouver qu'il a examiné toutes les ressources communautaires possibles et qu'il n'y a aucune ressource disponible. Ceci inclut faire mention de la couverture des services psychologiques disponibles aux employés de l'ARC en vertu des avantages prévus dans le Régime de soins de santé de la fonction publique.**
- j) L'entrepreneur doit fournir les services à la diversité des employés de l'ARC. La diversité est l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.



- k) Il n'y aura aucun frais pour les annulations sur préavis d'au moins 24 heures.
- l) L'entrepreneur répondra gratuitement aux demandes de renseignements généraux à propos des services décrits dans le présent contrat, peu importe la ressource ou le conseiller de l'entrepreneur qui répond aux demandes de renseignements.
- m) Dans l'éventualité où le contrat prendrait fin avec l'ARC, le fournisseur continuera de fournir les services définis dans cet énoncé des travaux seulement aux employés de l'ARC des endroits mentionnés ci-dessus qui ont déjà commencé un processus de counseling avec un des conseillers du fournisseur jusqu'à ce que le counseling soit terminé.

## 12. TÂCHES

### A. Services d'accueil

L'entrepreneur fournira les **services d'accueil pour les tâches B à F de la section 12 uniquement**. Les services d'accueil peuvent être fournis par une ressource pour les services d'accueil ou un conseiller professionnel, conformément aux définitions qui figurent aux points 4 k) et 4 m) du présent document. Ces tâches de services d'accueil comprennent, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- Documenter les coordonnées de l'employé ou des membres de sa famille, **le statut de l'employé, son lieu de travail et sa région de résidence**, en s'assurant que l'employé est actuellement à l'emploi de l'ARC.
- Obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de poursuivre avec les services d'accueil.
- Recueillir l'information sur les préoccupations de l'employé ou du membre de la famille.
- Effectuer une évaluation des risques, au besoin.
- Les appels nécessitant une intervention immédiate seront transférés directement et sans aucune interruption à un conseiller professionnel, comme par exemple dans les cas d'incidents critiques ou de situations de crise. Ces appels seront considérés comme des cas de counseling dès le premier contact entre le client et le conseiller professionnel.
- Fournir des renseignements sur les **services de counseling à court terme disponibles** en vertu du contrat, comprenant, mais sans toutefois s'y limiter, le nombre d'**heures** disponibles en moyenne dans le modèle de counseling à court terme (3,5 heures) et les politiques visant l'annulation et l'absence.
- Prendre rendez-vous avec le conseiller ayant les compétences ou des intérêts pour le type de préoccupation (on accordera à l'employé ou au membre de la famille le prochain rendez-vous disponible qui cadre dans son agenda).
- Dans les cas où un rendez-vous ne peut pas être fixé au moment de l'appel, rappeler dans les **XX heures (à insérer au moment de l'attribution du contrat en fonction de la réponse du soumissionnaire au critère de cotation numérique B.1.i)**; toutefois, il ne doit pas dépasser 24 heures) et offrir un rendez-vous dans les dix (10) jours ouvrables suivants.
- Créer des dossiers de cas des clients.
- Fournir, le cas échéant, des renseignements et des services d'aiguillage aux autres ressources.

### B. Services de counseling

L'entrepreneur doit fournir des services de counseling offerts par des conseillers professionnels. Les paramètres de ces services comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- a) Des services de counseling dans des bureaux à l'extérieur des locaux de l'ARC à des heures et des endroits acceptables. La première séance de counseling devrait avoir lieu dans les dix (10) jours ouvrables du contact entre le client et l'entrepreneur, à moins de circonstances imprévues.
- b) Si un client est en mesure de joindre un conseiller sans avoir préalablement joint les services d'accueil (p. ex. situation de crise ou cybercounseling), le conseiller doit obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de passer à l'étape suivante.



- c) Tous les locaux **doivent** offrir un environnement réceptif et professionnel comportant un bureau privé insonorisé fermé.
- d) Les services de counseling seront offerts du lundi au vendredi, exception faite des jours fériés.
- e) Les services de counseling seront offerts durant les heures normales d'affaires de **X h à X h**, heure locale.
- f) Des séances en soirée seront offertes, sur demande, aux employés et aux membres de leur famille.
- g) Un horaire de la disponibilité du conseiller sera fourni aux services d'accueil au moins trois (3) semaines à l'avance.
- h) L'horaire des rendez-vous sera établi par l'employé et l'entrepreneur par l'intermédiaire des services d'accueil.
- i) Le **counseling en personne** comprend un contact direct entre le client et le conseiller professionnel, impliquant une conversation de part et d'autre, où les deux parties travaillent en collaboration afin de résoudre les enjeux et préoccupations soulevés. Le counseling en personne est la méthode préférée de prestation de services de counseling.
- j) Le **cybercounseling** ne convient pas à tous les types de situations et ne doit être présenté au client qu'à titre d'option et non de recommandation, ce qui permet d'assurer que le choix revient au client. L'entrepreneur évitera les campagnes promotionnelles ciblées visant les services de cybercounseling. Avant de passer à l'étape suivante du cybercounseling :
  - i. Les clients doivent être informés que la confidentialité des renseignements échangés dans le cadre du cybercounseling ne peut être garantie.
  - ii. L'entrepreneur doit s'assurer que le client donne son consentement à participer au cybercounseling comme méthode pour recevoir des services de counseling. Le consentement peut être obtenu par voie électronique en dirigeant le client vers le texte du consentement et en lui demandant de cliquer sur une case à cocher de consentement (ou une case semblable) et un bouton de soumission (ou un bouton semblable).
  - iii. L'entrepreneur doit faire un tri des clients selon la pertinence du cybercounseling pour chaque client au cas par cas. Le processus de tri comprendra la possibilité d'enjeux technologiques, linguistiques, d'utilisation du clavier ainsi que d'enjeux et préoccupations cliniques. Le processus de tri sera effectué deux fois; une fois par les clients eux-mêmes, grâce au portail en ligne de l'entrepreneur et au moyen de questions d'autosélection, et ensuite par le conseiller en ligne, grâce à l'interaction de part et d'autre initiale. Le processus de tri évaluera le client en ce qui concerne (sans toutefois s'y limiter) le risque de suicide, la violence envers les autres ou de la part des autres, ou les symptômes importants d'une maladie mentale. Les clients pour lesquels le cybercounseling a été déterminé comme non convenable seront immédiatement réacheminés aux services d'accueil. S'il s'agit d'une situation de crise, le client sera immédiatement réacheminé au counseling d'intervention en situation de crise.

Le cybercounseling ne sera pas fourni au moyen de courriels réguliers, mais grâce à un portail Web sécurisé auquel le client s'est inscrit conformément aux directives de l'entrepreneur. La correspondance sera effectuée par ce portail, soit par clavardage en direct ou à l'aide de messages laissés dans le portail pour une lecture ultérieure. Le client doit ouvrir une session du portail pour récupérer ses messages. Les messages ne doivent être accessibles que par le client auquel ils sont destinés; aucune autre personne ne peut accéder et visionner l'échange de renseignements.

- k) Le **counseling par téléphone** ne doit pas être utilisé comme une procédure normale, mais restreint à des circonstances exceptionnelles où il est absolument requis.



- l) **L'envoi de courriel aux clients** ne doit pas être utilisé comme une procédure normale, mais restreint à des circonstances exceptionnelles où il est absolument requis. Si un client communique avec un conseiller à l'aide de son courriel au travail, le client doit être informé que la confidentialité d'un échange par courriel ne peut être garantie et que l'ensemble du contenu partagé par courriel n'est pas confidentiel et appartient à l'ARC.

### **C. Services d'intervention en situation de crise**

L'entrepreneur doit fournir un accès aux conseillers professionnels pour l'intervention en situation de crise, 24 heures sur 24, 365 jours par année, grâce au numéro sans frais. Si les clients sont en mesure de joindre le conseiller des services d'accueil, qui reconnaît que l'appel exige une intervention immédiate, l'appel sera transféré directement et sans interruption à un conseiller professionnel. Si les clients joignent un système automatisé de réponse vocale après les heures normales de bureau, ils doivent être en mesure de joindre directement un conseiller professionnel en appuyant simplement sur une touche. Un message enregistré indiquant au client qu'on va le rappeler n'est pas acceptable.

Si un appel est acheminé au conseiller d'intervention en situation de crise (par les services d'accueil ou directement par le client à l'aide d'un bouton), mais qu'il est déterminé, après le contact avec le conseiller, qu'il ne s'agit pas d'une situation d'intervention en situation de crise, le conseiller effectuera ce qui suit, selon la situation :

- a) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise par erreur.
  - Demander au client d'appeler les services d'accueil au bon moment et lui fournir le numéro de téléphone pour fixer un rendez-vous. De tels appels seront traités comme des appels de demandes de renseignements, indiqués dans le rapport statistique à ce titre, et seront sans frais pour l'ARC.
- b) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise puisqu'il n'est pas en mesure de joindre les services d'accueil pendant les heures d'accueil et a besoin d'un rendez-vous (p. ex. préoccupations de confidentialité pendant la journée de travail).
  - Fournir les services d'accueil au client, indiquer le tout dans le rapport statistique et facturer l'ARC pour un service d'accueil.

### **D. Services de consultation et de conseils professionnels**

L'entrepreneur doit fournir des services de consultation aux gestionnaires et aux représentants syndicaux afin de leur donner des conseils sur la façon d'aider les employés à résoudre des problèmes personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur rendement au travail et à leur mieux-être.

### **E. Gestion du stress dû à un incident critique (GSIC)**

- a) L'entrepreneur doit fournir des services de consultation au moment d'incidents critiques et, sur demande, des séances de désamorçage et de verbalisation.
- b) Les types d'incident nécessitant une séance de verbalisation comprendraient, sans toutefois s'y limiter, la mort d'un collègue dans l'exercice de ses fonctions, un suicide ou un homicide, une agression armée ou violente au lieu de travail, une prise d'otages, une catastrophe ou un accident mortel au lieu de travail.
- c) Certains autres incidents pourraient nécessiter une intervention (p. ex. blessure sérieuse ou décès d'un collègue à l'extérieur du lieu de travail; urgence médicale, etc.).
- d) Les services de GSIC devraient être offerts dans les 24 à 72 heures suivant l'incident critique. L'entrepreneur a la responsabilité de s'assurer que son personnel est disponible pour répondre à ce besoin en tout temps.

### **F. Séances de promotion, d'information et de formation**

L'entrepreneur participera aussi à la promotion du PAE sur les lieux, afin que celui-ci maintienne une forte visibilité du programme. Ceci peut comprendre, sans toutefois s'y limiter :



- a) Organiser en milieu de travail, à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé, des séances d'orientation sur le PAE à l'intention des employés.
- b) Organiser des séances éducationnelles portant sur les questions de santé et de mieux-être des employés et des gestionnaires (par exemple, des séances sur le deuil, l'art d'être parent ou la gestion du stress) à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé.
- c) Collaborer, à la demande du responsable du projet, à la présentation de séances de formation (élaborées par l'ARC) à l'intention des représentants des syndicats et de la direction.
- d) Aider à organiser et participer à toute journée sur le mieux-être à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé, pour toute la durée du contrat.
- e) Produire un bulletin local trimestriel sur le PAE de l'ARC, uniquement à la demande du responsable du projet.
- f) Fournir à chaque emplacement de l'ARC énuméré à la section 5, Population visée, des documents promotionnels et de renseignement, comme, sans toutefois s'y limiter, des dépliants, des cartes pour portefeuille et des aimants de réfrigérateur. Les documents promotionnels et de renseignements doivent comprendre, à tout le moins, les numéros de téléphone et de télécopieur (ATS) de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur a différents numéros de téléphone pour les services d'accueil et le counseling d'intervention en situation de crise, cette distinction doit être claire sur tous les documents promotionnels et de renseignements, informant clairement le lecteur de l'utilisation de chaque numéro de téléphone.
- g) Afficher toutes les coordonnées pertinentes permettant de communiquer avec le PAE sur le site Web de l'entrepreneur.

#### **G. Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme**

- a) L'entrepreneur doit participer, à la demande du responsable du projet, aux réunions du comité consultatif local du PAE. Ces réunions ont habituellement lieu sur une base trimestrielle à l'emplacement ou aux emplacements qui seront desservis par ce contrat et tels que décrits dans la section 5 de l'Énoncé de travail.
- b) L'entrepreneur doit présenter, dans un format déterminé par l'ARC (exigeant actuellement la capacité d'utiliser Microsoft Excel), des statistiques trimestrielles sur le PAE faisant état, sans toutefois s'y limiter, des nouveaux cas, des types d'enjeux, des heures où les services ont été fournis, des activités de promotion, etc. Une copie du formulaire statistique de l'ARC figure à l'appendice A-1.
- c) Dans le cadre de la surveillance exercée par l'ARC de l'assurance de la qualité des services liés au PAE fournis par l'entrepreneur et aux fins de l'amélioration des services, l'entrepreneur recueillera des données sur la satisfaction de la clientèle. Des questionnaires sur la satisfaction de la clientèle doivent être remis à chaque client qui reçoit des services de counseling. Conformément aux normes de l'ARC et de l'industrie liée au PAE, la participation du client est volontaire, la confidentialité des questionnaires sera assurée et tout rapport sera effectué de manière à protéger l'anonymat et la vie privée du client. Les données cumulatives seront fournies dans un rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle présenté annuellement à l'ARC. Les données à recueillir et à déclarer comprendront, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :
  - i. Le nombre total de questionnaires sur la satisfaction de la clientèle envoyés et retournés sur une période d'une (1) année.
  - ii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à la qualité des services, tant pour les services de counseling que pour les services d'accueil.
  - iii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à l'efficacité des services de counseling.
  - iv. Des données qualitatives liées à l'expérience des clients avec le fournisseur de services (il peut s'agir des services d'accueil, de counseling ou d'aiguillage).
  - v. Le nombre et la nature des incidents et des plaintes, ainsi que leurs résultats.



### 13. CONTRAINTES

- a) Les frais de déplacement seront assumés par l'entrepreneur dans le cadre de tout frais résultant du contrat.
- b) Gestion, conservation, vérification et élimination :  
Toute documentation et tous les dossiers des clients des services de counseling offerts dans le cadre du PAE seront gérés tel que le décrit l'article 9 – GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION.
- c) Tous les incidents et toutes les plaintes seront déclarés immédiatement au responsable du projet.
- d) L'entrepreneur doit être en mesure de fournir une couverture suffisante en cas de pandémie, telle qu'elle est définie par le gouvernement fédéral du Canada.

### 14. PRODUITS LIVRABLES

- a) Services de counseling, services d'accueil, services d'intervention en situation de crise, services de consultation et de conseils, gestion du stress suite à un incident critique, séances de promotion, d'information et de formation, services de surveillance du programme et du contrôle de la qualité (tâches A à G).
- b) Bulletin du PAE (tâche F) : À la demande du responsable du projet.
- c) Rapport statistique du PAE (tâche G) : Sur une base trimestrielle. Au plus tard six (6) semaines suivant la fin de chaque trimestre. (Le premier trimestre se termine le 30 juin.)
- d) Rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle (tâche G) : Sur une base annuelle. Au plus tard six (6) semaines après la fin du quatrième trimestre. (Le quatrième trimestre se termine le 31 mars.) Le rapport doit inclure le taux de réponse aux questionnaires sur la satisfaction de la clientèle, le résumé de toutes les réponses des clients et la compilation des données statistiques documentées à l'accueil.



**APPENDICE A-1: LES STATISTIQUES DES FOURNISSEURS DES SERVICES EXTERNES**

**CI-JOINT DANS UN DOCUMENT DISTINCT.**





## APPENDICE A-2 : DÉFINITIONS POUR LES STATISTIQUES DES FOURNISSEURS DES SERVICES EXTERNES

**\*Vous pouvez trouver ces définitions aussi dans les "cellules commentaires" liées aux cellules correspondantes sur la feuille excel des statistiques de fournisseurs de services externes (tel qu'indiqué par le triangle rouge au coin droit de la cellule). Afin de pouvoir lire les commentaires, veuillez placer votre curseur sur cette cellule.**

Les feuilles de calculs électroniques Excel peuvent être agrandies afin de faciliter leur visionnement. Sur la barre d'outils principale, en haut de l'écran, sélectionnez « affichage », sélectionnez « zoom », ensuite sélectionnez le facteur d'agrandissement désiré et finalement sélectionnez « ok ». Si vous désirez un facteur d'agrandissement supérieur à 200%, sélectionnez « personnalisé » et inscrivez le facteur d'agrandissement désiré (p. ex. 300%).

Les feuilles de calculs électroniques Excel ne calculent que des données numériques. Veuillez s.v.p. inscrire toutes données non-numériques dans la section commentaire à la fin du document. Par exemple, dans la section counseling, si sous « préoccupations : autre » un client a demandé des services de counseling concernant une préoccupation autre que celles mentionnées précédemment dans le premier trimestre, telle qu'une situation particulière vécue à la maison, inscrivez « 1 » à côté de « autre » dans la colonne du premier trimestre et spécifiez le trimestre et le type de préoccupation dans la section « commentaire ». Une entrée telle que « 1\* » ou « 1 situation particulière » empêcherait Excel de calculer le résultat.

### **NOUVEAUX CAS\***

Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par exercice financier peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, si le même client communique avec le PAE au cours du même exercice financier au sujet d'une préoccupation différente, le client devient un nouveau cas. Les services de consultation aux gestionnaires, aux superviseurs et aux représentants syndicaux ne sont pas des cas non plus, mais doivent être compilés sous la section des **Conseils**.

**\*Chaque nouveau cas devrait se retrouver dans une seule des catégories suivantes :**

Employé (seul) : Cette catégorie est composée des employés de l'ARC qui accèdent aux services du PAE sur une base individuelle.

Employé et membre(s) de la famille : Cette catégorie est composée des employés de l'ARC qui accèdent aux services du PAE en couple ou sur une base familiale. Même s'il y a plus d'un individu présent, **seulement une personne (l'employé)** devrait être comptée sur le formulaire statistique dans cette catégorie.

Membre(s) de la famille (sans l'employé) : Cette catégorie est composée des membres de la famille d'un employé de l'ARC qui accèdent aux services du PAE sur une base individuelle ou familiale lorsque l'employé n'est pas présent (par exemple, le conjoint/partenaire de l'employé et leur enfant). Même s'il y a plus d'un individu présent, **une seule personne devrait être comptée** sur le formulaire statistique dans cette catégorie. Le conseiller doit déterminer qui est le client premier, et l'indiquer comme le nouveau cas.

### Cas d'appel de crise :

Cette catégorie comprend le nombre de cas où un employé ou un membre de sa famille a communiqué avec un conseiller en utilisant la ligne sans frais du contractuel pendant une situation de crise. **Ce nombre sera ajouté automatiquement au nombre total de nouveaux cas, donc il ne devrait pas être compté dans les catégories précédentes.** De plus, ce chiffre sera aussi automatiquement retrouvé sous la section Mode de Livraison.

### TOTAL NOUVEAUX CAS

Le total des nouveaux cas est calculé à partir de la somme des nouveaux cas « employé (seul) », « employés et membre(s) de la famille » et « membre(s) de la famille (sans l'employé) » ainsi que le nombre de « cas d'appel de crise ». Cette rangée calculera automatiquement le total des nouveaux cas.

### MODE DE LIVRAISON



Cette section indique le mode de livraison utilisé lorsqu'un service de counseling est offert pour tous les nouveaux cas. Le total de cette section devrait être le même que celui retrouvé à la ligne « Total Nouveaux Cas ».

Cyber-counseling :

Implique la provision de services de counseling professionnel en utilisant la technologie électronique (Internet) sécurisé et chiffré comme moyen de communication entre le client et un conseiller professionnel, où les parties travaillent en collaboration pour résoudre des problèmes et des préoccupations identifiés.

Face-à-face :

Implique un contact direct entre le client et le conseiller professionnel, engagés dans une conversation à deux sens, où les parties travaillent en collaboration afin de résoudre des problèmes et des préoccupations identifiés.

Counseling par téléphone :

Implique la provision de services de counseling professionnel en utilisant le téléphone dans des circonstances exceptionnelles où il y a un besoin urgent de counseling et jusqu'à ce que le client puisse recevoir des services de counseling face-à-face.

CAS REPORTÉS AU NOUVEAU TRIMESTRE

Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par exercice financier peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, la fin des séances de counseling du client ne coïncident pas nécessairement avec la fin du trimestre. Les cas reportés au nouveau trimestre sont des cas qui ont été comptés à titre de nouveau cas dans un trimestre précédent et qui sont toujours actifs au trimestre présent.

TOTAL CAS OUVERTS

Le total des cas ouverts est calculé à partir de la somme des nouveaux cas et des cas reportés au nouveau trimestre. Cette rangée calculera automatiquement le total des cas ouverts.

TOTAL CAS FERMÉS

Le nombre total de cas qui ont été fermés au cours de chaque trimestre.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Les clients qui communiquent avec vous uniquement pour demander des renseignements d'ordre général sur le PAE ne devraient pas être comptés comme des nouveaux cas, mais devraient plutôt être comptés sous « demandes de renseignements ». Par exemple, le client demande des renseignements sur le fonctionnement du programme tel que comment accéder aux services, des renseignements sur les ressources communautaires ou des renseignements sur des séances d'information comme des séances « dîner-causerie ».

COUNSELING

Cette section capte des données statistiques sur les séances de counseling et est composée des « nouveaux cas » et des « cas reportés au nouveau trimestre », tel que détaillé par le nombre d'entrevues, le nombre d'heures d'entrevues et le nombre de « défauts de se présenter ».

Nombre d'entrevues :

Inscrivez le nombre total d'entrevues avec des employés ou membres de la famille, que ce soit la première entrevue ou une entrevue subséquente.

Nombre d'heures d'entrevues :

Inscrivez le nombre total d'heures passées en entrevues.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Inscrivez les « défauts de se présenter » qui se définissent comme des rendez-vous de counseling pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.



Annulations :

Inscrivez les annulations qui sont définies comme des rendez-vous qui sont annulés avec moins de 24 heures de préavis.

RÉFÉRÉ PAR

Inscrivez ici la source du renvoi qui a entraîné la **première** visite. Cette section devrait inclure seulement les nouveaux cas. La case « total » (ligne 39) devrait indiquer le même nombre que la case « total » des nouveaux cas (ligne 16).

Autre :

Veillez indiquer ici les sources de renvois qui sont différentes de celles déjà indiquées (p. ex. médecin de famille, ami, membre de la famille).

PRÉOCCUPATIONS

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

Mauvais traitements, menaces, poursuites et voies de fait commis contre des employés :

Le client demande des services en lien avec des mauvais traitements, menaces, poursuite ou voies de fait commis contre lui ou contre ses biens dans l'exercice de ses fonctions ou qui découlent directement de ces fonctions, tel que défini dans le chapitre 26 du Manuel des finances et de l'administration de l'ARC  
<http://infozone/francais/r2822200/FAM/security/c26p-f.asp>.

Dépendance – Toxicomanie :

Le client demande des services en lien avec son problème de toxicomanie (par exemple l'alcool et des drogues licites ou illicites). Si l'employé demande des services concernant la consommation d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Dépendance – Jeu compulsif :

Le client demande des services en lien avec son problème de dépendance au jeu (par exemple, les appareils loterie vidéo, le poker, le jeu en-ligne, etc). Si l'employé demande des services concernant les comportements de jeu compulsifs d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Dépendance – Autre :

Le client demande des services en lien avec son problème de dépendance comportementale (par exemple les dépenses excessives, les dépendances sexuelles, etc). Si l'employé demande des services concernant les comportements de dépendance d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Famille – Relations :

Le client demande des services concernant sa relation avec son conjoint/partenaire, ses enfants ou sa famille étendue. Par exemple, le client vit une situation de conflit avec son conjoint, sa sœur a récemment été diagnostiquée avec une maladie constituant un danger de mort, le partenaire du client à un problème de dépendance.

Famille – Enfants :

Le client demande des services concernant son (ses) enfant(s) et/ou les enfants de son conjoint/partenaire.

Famille – Aînés :

Le client demande des services concernant un ou des membre(s) de la famille vieillissant(s), tels que ses parents, ses beaux-parents ou un membre de sa famille étendue.

Famille – Violence :



Le client demande des services concernant de la violence au sein de sa famille. La violence peut être de nature physique, émotionnelle et/ou verbale. Par exemple le client peut être responsable de violence à l'égard de son conjoint/partenaire ou être la victime de violence verbale de la part de son adolescent(e). Le client peut être la victime, l'auteur ou un témoin de la violence.

Famille – Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes autres préoccupations familiales pour lesquelles le client demande des séances de counseling. Précisez le type de préoccupation familiale dans la section commentaire.

Finances :

Le client demande des services concernant des préoccupations financières.

Deuil :

Le client demande des services concernant des préoccupations liées au deuil et à la perte.

Traiter un appel suicidaire :

Le client demande des services concernant son expérience d'avoir traité un appel suicidaire au travail.

Harcèlement :

Le client demande des services liés à son expérience de harcèlement perçu ou réel en milieu de travail. Le client peut être la victime, l'auteur ou un témoin du harcèlement.

L'ARC définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

Santé – Émotionnelle/Mentale :

Le client demande des services en lien avec sa santé émotionnelle/mentale. Cette catégorie est une section générique pour les préoccupations de nature santé émotionnelle/mentale, comme la gestion de la colère, la solitude ou des diagnostics psychiatriques.

Santé – Physique :

Le client demande des services concernant des préoccupations au niveau de sa santé physique. Il peut s'agir d'un problème de santé pour lequel le client a consulté un médecin ou pas.

D'ordre juridique :

Le client demande des services concernant des préoccupations d'ordre juridique.

Suicide :

Le client demande des services concernant des idées ou des gestes suicidaires de sa part ou de la part de quelqu'un d'autre.

Travail – Carrière :

Le client demande des services d'orientation pour l'aider à choisir un emploi ou un type d'emploi convenant mieux à ses talents, sa formation, et ses intérêts.

Travail – Changement :

Le client demande des services en lien avec le changement en milieu de travail.

Travail – Conflit (collègue) :

Le client demande des services en lien avec une situation de conflit en milieu de travail avec un collègue.

Travail – Conflit (superviseur) :



Le client demande des services en lien avec une situation de conflit en milieu de travail avec son superviseur.

Travail – Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées au retour au travail, tel qu'un besoin d'accommodement.

Travail – Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui l'affecte.

Travail – Charge de travail :

Le client demande des services en lien avec ses difficultés quant à la gestion de sa charge de travail.

Travail – Autre :

Dans cette section, indiquez toutes les autres préoccupations liées au travail pour lesquelles le client demande des séances de counseling. Précisez le type de préoccupation liée au travail dans la section commentaire.

Conciliation travail/vie personnelle :

Le client demande des services en ce qui concerne la conciliation entre le travail et la vie personnelle. Ceci se définit comme un état d'équilibre entre les responsabilités et le stress au travail par rapport aux autres aspects de la vie, tels la famille, les amis et les intérêts personnels. Cet équilibre nous permet de rencontrer les demandes d'énergie, de temps et d'engagement requis dans les sphères personnelle et professionnelle.

Traumatisme :

Le client demande des services concernant un traumatisme ou un choc émotif qu'il a vécu suite à un événement très stressant.

Autre :

Indiquez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le client demande des services de counseling. Précisez le type de préoccupation dans la section commentaire.

RÉFÉRÉ À

Indiquez ici toutes les ressources auxquelles le client a été renvoyé.

Réseau de résolution de conflits :

Veillez indiquer les renvois aux conseillers en résolution de conflits (CRC) et/ou d'autres membres du Bureau national de résolution de conflits.

Services communautaires – Thérapie long terme :

Cette section est composée de services communautaires de thérapie à long terme offerts par des conseillers, psychologues, psychiatres ainsi que les ressources spécialisées offrant des services à long terme comme les centres de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie. Le type de service communautaire devrait être inscrit dans la section commentaire.

Services communautaires – Autre :

Cette section inclue des services communautaires comme les services médicaux, financiers, juridique, de soutien, etc. Le type de service communautaire devrait être inscrit dans la section commentaire.



Coordonnateur-conseiller :

Le coordonnateur-conseiller est un employé de l'ARC qui offre des services d'évaluation, de counseling à court terme et de suivi. Les coordonnateurs-conseillers offrent des services de conseil et de coaching pour les gestionnaires aux prises avec des situations complexes liées au travail. Ils offrent également des services de conseil aux représentants syndicaux et aux membres de la communauté des ressources humaines. Les coordonnateurs-conseillers sont responsables de gérer le programme au niveau local et de superviser et soutenir les agents de référence dans le cadre de leur rôle ainsi que coordonner leurs activités.

Ressources humaines :

Cette section fait référence aux services de ressources humaines livrés au sein de l'ARC.

Superviseur :

Superviseur fait référence au gestionnaire ou superviseur direct de l'employé ou à un autre membre de l'équipe de gestion.

Syndicat:

Cette section fait référence au syndicat de l'employé ou à son représentant syndical

Autre :

Inscrivez tous les autres renvois suggérés. Précisez le type renvoi suggéré dans la section commentaire.

CONSEILS AUX GESTIONNAIRES (rencontres)

Les services de conseil incluent le partage d'information et l'identification de ressources et d'options disponibles pour un enjeu de gestion. Ceci peut comprendre donner des conseils et/ou aider un individu à réfléchir et à analyser comment il gère son équipe. Cette catégorie inclue également des services de coaching, qui peuvent être définis comme un processus qui englobe l'encadrement, le soutien et/ou la validation des gestionnaires afin de leur permettre d'augmenter leurs habiletés de gestion des personnes en ce qui a trait aux divers enjeux concernant leurs employés et leurs équipes.

Cette section capte le nombre de gestionnaires qui ont consulté le PAE, le nombre de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque gestionnaire seulement une fois pour chaque cas. Si un gestionnaire consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de gestionnaires :

Veuillez indiquer ici le nombre de gestionnaires qui ont consulté le PAE pour des services consultatifs. Veuillez compter chaque gestionnaire seulement une fois pour chaque cas. Si un gestionnaire consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de gestionnaires.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de gestionnaires. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.



### CONSEILS AUX GESTIONNAIRES (préoccupations)

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

#### Dépendances :

Le client demande des services quant à ses préoccupations concernant des comportements de dépendance d'un employé (par exemple la consommation d'alcool ou d'une autre drogue, le jeu compulsif ou autre).

#### Le changement :

Le client demande des services concernant des enjeux reliés à la personne en période de changement.

#### Communication :

Le client demande des services afin d'améliorer ses habilités de communication ou afin d'améliorer la communication interne au sein de son équipe.

#### Conflit:

Le client demande des services de concernant une situation de conflit qu'il vit avec un employé ou quant à un conflit au sein de son équipe.

#### GSIC :

Le client demande des services quant à la gestion du stress suite à un incident critique (GSIC).

#### Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées à un employé ayant une invalidité ou concernant le retour au travail d'un employé suite à un congé d'invalidité à court ou à long terme.

#### Famille :

Le client demande des services concernant une situation familiale qui affecte le mieux-être ou le rendement au travail d'un employé (par exemple, une situation de violence conjugale).

#### Consultation générale sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services et le soutien offert par le PAE. Cette catégorie serait utilisée lorsqu'un gestionnaire ou représentant syndical rencontre le fournisseur de services externe pour obtenir une meilleure compréhension de leur rôle ainsi que de leur responsabilité face aux services du PAE, de comment recommander le PAE à leurs employés, ou encore concernant les ateliers qui pourraient être appropriés ou non pour leur groupe.

#### Deuil :

Le client demande des services concernant une situation de deuil et de perte qui affecte un employé ou des membres de son équipe.

#### Harcèlement :

Le client demande des services concernant une situation de harcèlement perçue ou réelle en milieu de travail affectant un employé. L'Agence du revenu du Canada définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

#### Santé mentale :

Le client demande des services liés à la santé émotionnelle/mentale d'un employé. Cette catégorie est une section générique pour les préoccupations de nature santé émotionnelle/mentale, comme la gestion de la colère, la solitude ou des diagnostics psychiatriques.

#### Gestion du rendement :



Le client demande des services afin de l'aider à transiger avec des problèmes de rendement d'un employé.

Stress (personnel):

Le client demande des services quant à son niveau de stress lié à son rôle de gestionnaire/superviseur.

Stress (employé ou équipe) :

Le client consulte concernant un employé affecté par un niveau de stress important ou concernant le niveau de stress élevé au sein de son équipe.

Suicide :

Le client demande des services concernant les idéations suicidaires dévoilées par un employé de son équipe ou pour toute autre préoccupation concernant le suicide au sein de son équipe.

Conciliation travail – vie personnelle :

Le client demande des services concernant la conciliation travail – vie personnelle des employés de son équipe. La conciliation travail – vie personnelle peut être définie comme un juste milieu entre les responsabilités et les contraintes du travail et celles reliées à d'autres aspects de la vie tels que la famille, les amis et les loisirs. En termes concrets, la conciliation travail – vie personnelle invite à ajuster les régimes du travail. Les employeurs adoptent une variété d'options pour favoriser la conciliation travail – vie personnelle comme les accords de collaboration flexibles et les ensembles d'avantages sociaux flexibles. Citons comme exemple les horaires flexibles, le partage d'emploi, le télétravail, la reprise de temps et des pauses du travail.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui affecte les employés de son équipe.

Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le gestionnaire demande des services de conseil. Spécifiez le type de préoccupation dans la section commentaire.

CONSEILS AUX SYNDICATS (rencontres)

Les services de conseil incluent le partage d'information et l'identification de ressources et d'options disponibles. Ceci peut comprendre donner des conseils et/ou aider un individu à réfléchir et à analyser sur comment il offre un soutien aux employés dans le cadre de ses fonctions. Cette catégorie inclue également des services de coaching, qui peuvent être définis comme un processus qui englobe l'encadrement, le soutien et/ou la validation du représentant syndical afin de leur permettre d'augmenter leurs habiletés interpersonnelles dans leur rôle d'appui dans diverses questions complexes reliées aux employés.

Cette section capte le nombre de représentants syndicaux qui ont consulté le PAE, le nombre de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque représentant syndical seulement une fois pour chaque cas. Si un représentant syndical consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de représentants syndicaux :

Veuillez indiquer ici le nombre de représentants syndicaux qui ont consulté le PAE pour des services consultatifs. Veuillez compter chaque représentant syndical seulement une fois pour chaque cas. Si un représentant syndical consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de représentants syndicaux.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de représentants syndicaux. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.





Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

CONSEILS AUX SYNDICATS (préoccupations)

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

Dépendances :

Le client demande des services quant à ses préoccupations concernant des comportements de dépendance d'un employé (par exemple la consommation d'alcool ou d'une autre drogue, le jeu compulsif ou autre).

Le changement :

Le client demande des services concernant des enjeux reliés à la personne en période de changement.

Communication :

Le client demande des services afin d'améliorer ses habilités de communication ou d'aider un employé à améliorer ses habilités de communication.

Conflit :

Le client demande des services concernant une situation de conflit à propos d'un employé.

GSIC :

Le client demande des services quant à la gestion du stress suite à un événement critique (GSIC).

Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées à un employé ayant une invalidité ou concernant le retour au travail d'un employé suite à un congé d'invalidité à court ou à long terme.

Famille :

Le client demande des services concernant une situation familiale qui affecte le mieux-être ou le rendement au travail d'un employé (par exemple, une situation de violence conjugale).

Consultation générale sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services et le soutien offert par le PAE. Cette catégorie serait utilisée lorsqu'un gestionnaire ou représentant syndical rencontre le fournisseur de services externe pour obtenir une meilleure compréhension de leur rôle ainsi que de leur responsabilité face aux services du PAE, de comment recommander le PAE à leurs employés, ou encore concernant les ateliers qui pourraient être appropriés ou non pour leur groupe.

Deuil :

Le client demande des services concernant une situation de deuil et de perte qui affecte un employé.

Harcèlement :

Le client demande des services concernant une situation de harcèlement perçue ou réelle en milieu de travail affectant un employé. L'Agence du revenu du Canada définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.



Santé mentale :

Le client demande des services liés à l'état de santé émotionnelle/mentale d'un employé. Cette catégorie est une section générique pour les préoccupations de nature santé émotionnelle/mentale, comme la gestion de la colère, la solitude ou des diagnostics psychiatriques.

Gestion du rendement :

Le client demande des services concernant une situation de gestion de la performance d'un employé.

Stress (personnel) :

Le client demande des services concernant son niveau de stress lié à son rôle de représentant syndical.

Stress (employé) :

Le client consulte concernant un employé affecté par un niveau de stress important.

Suicide :

Le client demande des services concernant les idéations suicidaires dévoilées par un employé.

Conciliation travail – vie personnelle :

Le client demande des services concernant la conciliation travail – vie personnelle d'un employé. La conciliation travail – vie personnelle peut être définie comme un juste milieu entre les responsabilités et les contraintes du travail et celles reliées à d'autres aspects de la vie tels que la famille, les amis et les loisirs. En termes concrets, la conciliation travail – vie personnelle invite à ajuster les régimes du travail. Les employeurs adoptent une variété d'options pour favoriser la conciliation travail – vie personnelle comme les accords de collaboration flexibles et les ensembles d'avantages sociaux flexibles. Citons comme exemple les horaires flexibles, le partage d'emploi, le télétravail, la reprise de temps et des pauses du travail.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui affecte un employé.

Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le représentant syndical demande des services de conseil. Spécifiez le type de préoccupation dans la section commentaire.

CONSEILS AUX PROFESSIONNELS DES RH (rencontres)

Les services consultatifs comprennent le partage de renseignements et l'identification de ressources et d'options disponibles pour une préoccupation donnée. Ceci peut comprendre la prestation de conseils et/ou le fait d'aider un individu à réfléchir et à analyser la façon de fournir du soutien aux employés et aux gestionnaires dans le cadre de ses fonctions. Cette catégorie peut aussi comprendre les services de coaching, lequel peut être défini comme un processus englobant l'orientation, le soutien et/ou la validation auprès du professionnel des RH afin de lui permettre d'augmenter ses habiletés en gestion des personnes lorsqu'il fait face à divers enjeux concernant les employés.

Cette section capte le nombre de professionnels des Ressources humaines (RH) qui ont consulté le PAE, le nombre de séances de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque professionnel des RH seulement une fois pour chaque cas. Si un professionnel des RH consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

**Indiquez les préoccupations faisant l'objet de services consultatifs dans la section « commentaires » du trimestre approprié. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, indiquez toutes les préoccupations principales.**

Nombre de professionnels des RH :

Veuillez indiquer ici le nombre de professionnels des RH qui ont consulté le PAE. Veuillez compter chaque professionnel des RH seulement une fois pour chaque cas. Si un professionnel des RH consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.



Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de professionnel des RH.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de professionnel des RH. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

SOUTIEN AUX AGENTS DE RÉFÉRENCE

Indiquez le nombre d'agents de référence à qui vous avez offert un soutien sur une base individuelle dans le cadre de leur rôle auprès de clients. Inscrivez le nombre total de rencontres et le nombre total d'heures de rencontres.

RÉUNION DES COMITÉS LOCAUX (HEURES)

Indiquez le nombre d'heures que vous avez assisté à des réunions de comités locaux.

SÉANCES SUR LE DEUIL ET LA PERTE

Dans cette section, indiquez le nombre de séances de groupe que vous avez menées en lien avec le deuil et la perte, contrairement à un incident critique, ainsi que le nombre de participants pour chaque séance. Ces séances incluent toutes les séances offertes en réponse aux situations de deuil ou de perte qui affectent un groupe d'employés et qui nécessitent une intervention de groupe.

GESTION DU STRESS SUITE À UN INCIDENT CRITIQUE (GSIC)

Dans cette section, inscrivez le nombre d'interventions liées à la gestion du stress suite à un incident critique. Un incident critique peut être défini comme n'importe quelle situation qui a pour effet de susciter une réaction émotionnelle ou physique particulièrement violente susceptible d'empêcher les gens de fonctionner. Cette réaction peut se produire immédiatement sur les lieux mêmes de l'incident ou plus tard, hors des lieux de l'incident. Ces événements se produisent habituellement hors du champ des expériences humaines normales au travail ou dans la vie personnelle et sont souvent soudains et inconcevables. Voici quelques exemples d'incidents critiques : le meurtre, le suicide, l'abus sexuel, les désastres naturels et les actes de terrorisme.

Séances de désamorçage :

Indiquez ici le nombre de séances de désamorçage que vous avez menées suite à un incident critique ainsi que le nombre de participants.

Séances de verbalisation de groupe :

Indiquez le nombre de séances de verbalisation de groupe que vous avez menées suite à un incident critique ainsi que le nombre de participants.

Séances de verbalisation individuelles :

Indiquez ici le nombre de séances de verbalisation individuelles que vous avez menées suite à un incident critique.

FORMATION

Le terme **formation** est apparenté à la **Formation dirigée par un instructeur (FDI)** tel que défini par *Description des modes d'apprentissage : Manuel de référence* de la Direction de la formation et de l'apprentissage (1997, p. 39).

- Ce mode est dirigé par un spécialiste en formation et est exécuté dans le cadre d'un groupe, l'objectif étant de permettre aux apprenants d'acquérir des connaissances ou des attitudes particulières.



- **Niveau de l'objectif de rendement :**  
LA FDI est efficace pour tous les niveaux d'objectifs de rendement, mais elle convient particulièrement bien pour les niveaux application, analyse, synthèse et évaluation.
- **Genre / exemples de contenu :**  
Elle est particulièrement efficace pour les genres de contenus concernant le comportement, les relations interpersonnelles, les communications ou la constitution d'équipes, en raison des possibilités de rétroaction immédiates de l'animateur et de la possibilité d'employer des méthodes de groupe comme le remue-méninge et les jeux de rôles.
- **Genre de matériel didactique / Méthodes pédagogiques / Besoins de discussion :**  
Ce mode fait appel à une grande variété de méthodes pédagogiques, dont les exposés, la lecture, les démonstrations, les questions et réponses, les discussions, les découvertes et les exercices (résolution de problèmes, exercices pratiques, études de cas et jeux de rôles).
- **Dimension de groupe :**  
La FDI s'adresse de préférence aux groupes de 10 à 15 personnes mais on peut également l'utiliser avec de plus petits ou de plus grands groupes.
- **Processus de rétroaction :**  
Une rétroaction est fournie par l'animateur et par d'autres apprenants, par des discussions, par l'examen des activités d'apprentissage des individus, par l'observation et par des bilans.
- **Mesure des résultats :**  
La mesure de la réalisation individuelle de l'objectif d'apprentissage se déroule pendant toute la séance et dans les exercices finals.

#### FORMATION (EMPLOYÉS)

Inscrivez le nombre de séances de formation données à des employés ainsi que le nombre de participants. Si un gestionnaire demande une séance de formation pour les employés de son équipe et participe à la séance, compter le comme un participant au même titre que les autres employés.

#### Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Formation - autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

#### FORMATION (GESTIONNAIRES ET REPRÉSENTANTS SYNDICAUX)

Inscrivez le nombre de séances de formation données à des gestionnaires et à des représentants syndicaux ainsi que le nombre de participants.

#### Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Formation - autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

#### PROMOTION

Dans cette section, inscrivez les activités de promotion sous la rubrique appropriée.

#### Séances d'information PAE :

Inscrivez toutes les séances d'information PAE données aux employés de l'ARC ainsi que le nombre de participants.

#### Salons sur le mieux-être :

Inscrivez le nombre de salons sur le mieux-être où de l'information reliée au PAE a été distribuée. Un salon sur le mieux-être est un événement unique offert sur un lieu de travail de l'ARC, et où on offre des renseignements liés aux cinq dimensions du mieux-être (physique, émotionnelle, spirituelle, intellectuelle et sociale) par divers moyens tels des activités, des kiosques et des présentations.



Salons sur le mieux-être (participants) :

Afin de calculer le nombre de participants, veuillez utiliser le nombre total d'employés qui ont participé à l'événement. Si ce nombre n'est pas disponible, veuillez utiliser le nombre total d'employés qui auraient pu participer à l'événement (p. ex. le nombre d'employés à ce lieu de travail).

Bulletins d'information PAE :

Inscrivez tous les bulletins d'information PAE préparés à l'externe destinés aux employés de l'ARC.

Régionaux :

Veuillez indiquer le nombre de bulletins d'information qui ont été produits pour distribution régionale.

Locaux :

Veuillez indiquer le nombre de bulletins d'information produits pour distribution à un lieu de travail local de l'ARC.

Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres activités de promotion destinées à appuyer les employés de l'ARC en leur fournissant des informations reliées au PAE. Spécifiez le type d'activité dans la section commentaire du trimestre approprié.

SÉANCES D'INFORMATION

Le terme **séance d'information** est apparenté à l'**exposé** tel que défini par *Description des modes d'apprentissage : Manuel de référence* de la Direction de la formation et de l'apprentissage (1997, p. 34).

- Les exposés, souvent désignés par le terme séance d'information, sont livrés par un expert en la matière et ne mesurent pas le degré d'apprentissage des apprenants.
- Le but principal de l'événement est de fournir ou enrichir des connaissances et les possibilités de pratique sont limitées ou inexistantes.
- **Niveau de l'objectif de rendement :**  
L'exposé est utilisé la plupart du temps pour des objectifs de rendement de niveau de connaissance ou compréhension.
- **Genre / exemples de contenu :**  
Les exposés présentent généralement de l'information sur les lois, la législation, les règlements, la politique, les procédures, les orientations stratégiques.
- **Genre de matériel didactique / Méthodes pédagogiques / Besoins de discussion :**  
La méthode employée est essentiellement expositive. Elle peut être associée à d'autres activités d'apprentissage, dont la discussion, la période de questions et réponses ou les exercices animés par des personnes ressources.
- **Dimension de groupe :**  
Le groupe peut être de très grande dimension (plusieurs centaines de personnes) ou très réduit (cinq ou six personnes). Cependant, les exposés s'adressent généralement à des groupes de taille moyenne (moins de 50 personnes).
- **Processus de rétroaction :**  
Les apprenants reçoivent des explications de la part du conférencier, mais il y a peu ou pas d'interaction pour les apprenants individuels, et l'entraînement individuel pendant l'apprentissage est très limité.
- **Mesure des résultats :**  
Il n'est pas possible de contrôler et d'évaluer l'apprentissage individuel des apprenants.



Indiquez ici les séances d'éducation préventive ou d'information données à des employés sur des sujets relatifs au PAE et le nombre total de participants pour chaque genre de séance.

Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Séances d'information - autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

Commentaires :

Cette section est réservée uniquement aux renseignements supplémentaires sur les activités déjà indiquées sur le formulaire statistique.

Veillez vous assurer de fournir des renseignements additionnels pour toutes les données indiquées dans les sections « autre » (p. ex. préoccupations - autre, renvois suggérés – autre, séances d'information – autre), en spécifiant le trimestre approprié.

**ANNEXE B: BASE DE PAIEMENT**

Pour remplir toutes ses obligations, telles qu'elles sont précisées en vertu du contrat, on versera à l'entrepreneur des prix fermes tout compris pour les services du Programme d'aide aux employés, tels qu'ils sont établis dans les tableaux ci-dessous. La taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, selon le cas, conformément aux dispositions sur les modalités de paiement et la facturation énoncées dans la présente.

**REMARQUE À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES : LES TABLEAUX À REMPLIR AU MOMENT DE L'ATTRIBUTION SONT FONDÉS SUR LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE RETENU.**

**Tableau 1 – Année 1 du contrat – 1 avril 2014 au 31 mars 2015**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	_____ \$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	_____ \$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure
		Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	_____ \$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	_____ \$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	_____ \$ par occurrence



G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :	Chaque	S/O
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Chaque	S/O
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Chaque	S/O
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE		
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	Chaque	S/O

**Tableau 2 – Année 2 du contrat – 1 avril 2015 au 31 mars 2016**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	_____ \$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	_____ \$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure
		Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète





F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	\$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	\$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	\$ par occurrence
G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :	Chaque	S/O
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Chaque	S/O
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Chaque	S/O
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	Chaque	S/O
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	Chaque	S/O

Tableau 3 – Année Optionnelle 1 du contrat – 1 avril 2016 au 31 mars 2017

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	\$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	\$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	\$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	\$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	\$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	\$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	\$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	\$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	\$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	\$ pour une séance d'une heure
		Chaque	\$ pour une séance de deux heures
		Chaque	\$ pour une séance



			d'une demi-journée
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	_____ \$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	_____ \$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	_____ \$ par occurrence
G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :	Chaque	S/O
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Chaque	S/O
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Chaque	S/O
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	Chaque	S/O
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	Chaque	S/O

**Tableau 4 – Année Optionnelle 2 du contrat – 1 avril 2017 au 31 mars 2018**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	_____ \$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	_____ \$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).  Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure



		Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	_____ \$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	_____ \$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	_____ \$ par occurrence
G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :	Chaque	S/O
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Chaque	S/O
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Chaque	S/O
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	Chaque	S/O
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	Chaque	S/O

**TOUS LES PAIEMENTS SONT ASSUJETTIS À UNE VÉRIFICATION PUBLIQUE.**



## **ANNEXE C: LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)**

**CI-JOINT DANS UN DOCUMENT DISTINCT.**



## **Programme d'aide aux employés**

### **Guide de la sécurité pour les contrats de cybercounseling**

#### **PERSONNEL**

- L'entrepreneur doit s'assurer que seul le personnel autorisé peut accéder les renseignements de l'ARC.

#### **ACCÈS**

- Tous les accès aux renseignements de l'ARC contenus sur les systèmes de l'entrepreneur sont donnés aux employés (incluant les conseillers du PAE) de l'entrepreneur selon le principe du « besoin de savoir » seulement.
- Les permissions minimales d'accès aux systèmes doivent être appliquées tout en permettant aux employés de l'entrepreneur d'effectuer leurs tâches et d'accéder aux renseignements de l'ARC.
- Chaque employé de l'entrepreneur doit posséder son propre et unique ID Utilisateur et mot de passe afin d'accéder les renseignements de l'ARC sur les systèmes de l'entrepreneur.
- Lorsque des employés n'ont plus besoin d'accéder les renseignements de l'ARC, ces accès aux systèmes de l'entrepreneur doivent être retirés immédiatement pour ces employés.
- L'actuel guide de la sécurité doit s'appliquer à tout service de cybercounseling offert par un tiers.

#### **TRANSMISSION**

- Toutes transmissions de renseignement de l'ARC à travers l'Internet doivent être chiffrées (que ce soit à travers un portail, courriel, ou autre) en utilisant un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).
- Toutes transmissions de renseignement de l'ARC à travers une technologie sans fils doivent être chiffrées en utilisant un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).

#### **STOCKAGE**

- Les renseignements de l'ARC doivent être stockés sur les serveurs de l'entrepreneur, et dans des répertoires dont l'accès est restreint aux employés ayant un besoin de savoir.
- Les renseignements de l'ARC ne doivent pas être stockés sur des supports amovibles (tels que clé USB, CD, DVD, disque dur externe, etc.) à moins d'y être chiffrés avec à un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).

#### **SAUVEGARDE**

- Les renseignements de l'ARC doivent être sauvegardés et devraient l'être au moins une fois par jour.
- Les bandes de sauvegarde contenant les renseignements de l'ARC doivent être sécurisés physiquement en tout temps :
  - Lorsqu'elles ne sont pas utilisées, elles doivent être dans un casier sous clé, que ce soit au site principal ou au site externe pour les sauvegardes.
  - Lorsqu'elles sont transférées d'un site à un autre, elles doivent être placées dans une valise sécuritaire.
- Les données sur les bandes de sauvegardes devraient être chiffrées avec un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).

#### **DESTRUCTION**

- Les renseignements de l'ARC doivent être détruits lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
  - Les données sous format électronique doivent être détruites, préférablement en utilisant un logiciel de destruction sécuritaire. Les données sur les bandes de sauvegarde doivent aussi être détruites (les bandes devraient être démagnétisées et ou détruites).



## SYSTÈME

- Les économiseurs d'écran doivent s'activer automatiquement après une période de 10 minutes d'inactivité, et un mot de passe doit être utilisé pour réactiver la session.
- Les serveurs contenant les renseignements de l'ARC doivent être localisés dans une ou des salles spécialement conçues pour la sécurité des serveurs incluant un contrôle physique des accès. Ces salles doivent être construites en tenant compte des normes de la sécurité physique de l'ARC tel que spécifiées à la section « Salle de serveur » ci-dessous.
- Les disques durs dans les ordinateurs portables (Notebook, laptops, etc.) doivent être chiffrés avec un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A) lorsqu'ils contiennent des renseignements de l'ARC.
- Tout système d'accès à distance doit appliquer les mécanismes d'autorisation et d'authentification aux systèmes de l'entrepreneur contenant des renseignements de l'ARC.
- Le cas échéant, les ententes de télétravail entre l'entrepreneur et ses conseillers du PAE doivent être signées et stipuler les mesures de sécurité en place (voir un exemple à l'Appendice C).
- Les systèmes de l'entrepreneur doivent être protégés contre les virus et les logiciels malveillants.
- Les systèmes de l'entrepreneur doivent utiliser des pare-feu à différents niveaux (p.ex. ordinateur de bureau, portable, serveur, réseau local, etc.).
- Tout tiers qui pourrait offrir des services de la TI (p.ex. sauvegarde, stockage, protection virale, communications, et incluant les services offerts à l'ARC) doit suivre le guide actuel de la sécurité pour ce contrat. Au minimum, l'ARC doit être avisée de cette entente de services et obtenir le nom et l'adresse du tiers.

## SALLE DE SERVEUR (spécifications en matière de sécurité physique)

- La salle des serveurs doit être protégée avec un système d'alarme anti-intrusion.
- Murs:

Les murs de la salle des serveurs doivent s'étendre de la dalle de plancher de l'immeuble de base jusqu'à la face inférieure de la dalle du vrai plafond de l'immeuble de base, c'est-à-dire jusqu'en dessous des faux plafonds et au-dessus des plafonds suspendus.

Cloison intérieure de sécurité – Cote de résistance au feu de 1 heure si requis par un code.

- Porte et quincaillerie :

Fabrication :

Porte à âme en bois massif de 44mm (1 ¾ po) d'épaisseur ou porte métallique creuse d'épaisseur 16/18, cotée ULC pour la résistance au feu si requis par un code

Cadre:

Acier embouti, coté et étiqueté pour sa résistance au feu si requis par un code

Serrure:

La serrure de porte nécessite une serrure à mortaise (de première qualité industrielle extra robuste pour les opérations) munie d'un pêne dormant de 25mm en acier trempé.

## EN DÉPLACEMENT

- Les entrepreneurs devraient, en règle générale, faire preuve d'un jugement sûr et s'assurer de déployer tous les efforts raisonnables pour réduire au minimum les risques à l'égard des renseignements protégés de l'ARC, et ce, en tout temps.



- Les entrepreneurs doivent assurer la sécurité des renseignements dans un porte-documents verrouillé lors du transport des renseignements. Le porte-documents doit être muni d'une étiquette indiquant une adresse de retour ou de réexpédition et/ou le numéro de téléphone du bureau de l'entrepreneur. Lorsque les entrepreneurs se déplacent dans un véhicule, le porte-documents doit être placé dans un coffre verrouillé à l'abri des regards dans le véhicule verrouillé.
- Lorsqu'ils se déplacent au moyen de systèmes de transport en commun, les entrepreneurs doivent surveiller sans relâche le porte-documents qui contient des renseignements protégés de l'ARC et ne doivent pas exposer de tels documents à la vue des autres.



## **Appendice A : Algorithmes et produits approuvés par l'ARC**

### *Validation de modules cryptographiques*

Les modules cryptographiques approuvés par l'ARC doivent respecter au moins une des conditions suivantes :

- validation de niveau 1 FIPS 140-1;
- validation de niveau 1 FIPS 140-2;
- approbation du Centre de la sécurité des télécommunications du Canada (CSTC).

### *Algorithmes de hashing sûr approuvés par l'ARC*

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC en ce qui concerne l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- SHA-2-256, SHA-2-384, SHA-2-512 conformément à la norme FIPS 180-2;
- MD5 conformément à la norme RFC 1321 (uniquement si appuyé par une évaluation des menaces et des risques - EMR).

### *Algorithmes de signature numérique approuvés par l'ARC*

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC en ce qui concerne l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- RSA conformément à la norme ANSI X9.31;
- DSA conformément à la norme ANSI X.9.30-1;
- ECSDA conformément à la norme ANSI X9.62.

### *Algorithmes d'échange de clés approuvés par l'ARC*

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC pour l'échange de clés en ce qui concerne l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- RSA conformément à la norme ANSI X.9.44;
- Diffie-Hellman conformément à la norme ANSI X.9.42.

### *Algorithmes de chiffrement symétrique approuvés par l'ARC*

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC en ce qui concerne de l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- AES conformément à la norme FIPS 197;
- Triple DES conformément à la norme ANSI X9.52 et l'option de clé 1 dans FIPS 46-3;
- CAST5-80 conformément à la norme IETF RFC 2144;
- CAST5-128 conformément à la norme IETF RFC 2144.

**Remarque :** Tous les algorithmes de chiffrement symétrique doivent utiliser le mode enchaînement de blocs de chiffrement. Triple DES doit aussi utiliser le mode EDE (chiffrement-déchiffrement-chiffrement). Le Centre de la sécurité des télécommunications du Canada (CSTC) a évalué ces algorithmes.





## Produits approuvés par l'ARC

Les produits suivants fournissent des services de chiffrement approuvés pour l'information jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement. Ces produits peuvent être utilisés avec les systèmes de technologie de l'information RCNet RC7.x lorsqu'ils sont mis en œuvre avec la configuration approuvée par le CPTI.

**Remarque importante :** Les propriétaires de plate-forme doivent obtenir les renseignements sur la configuration et sur les versions actuellement permises pour les produits de chiffrement approuvés par l'ARC auprès du CPTI.

Pour chiffrer l'information sur les supports de données, les propriétaires de plate-forme et d'application doivent utiliser l'un des produits qui suivent :

- Produits Secure Desktop Solutions d'Entrust (p. ex. Entelligence);
- SafeGuard Easy;
- PointSec Media DVD/disque dur.

Dans le cas de transmission de données, pour chiffrer le trafic sur réseau à sessions, les propriétaires de plate-forme et d'application doivent utiliser l'un des produits qui suivent :

- Secure Sockets Layer (SSL) version 3 ou plus (Remarque : Ne pas utiliser SSLv1 et SSLv2);
- Fureteurs Web qui mettent en œuvre SSL version 3 ou plus (Remarque : Des lignes directrices détaillées pour la mise en œuvre se trouvent à l'Appendice B);
- Transport Layer Security version 1.0 ou plus (IETF RFC 2246);
- Entrust TruePass;
- OpenSSH Secure Shell version 3.7.1 ou plus.

Dans le cas de transmission de données, pour chiffrer le trafic sur réseau de type stockage et retransmission, les propriétaires de plate-forme et d'application doivent utiliser les produits qui suivent :

- Transactions;  
  
MQ Series/WebSphereMQ avec l'ajout des modules propres à l'ARC (Entrust Exit, EC-Crypt)
- Courrier électronique  
  
S/MIME version 3 ou plus  
Chiffrement de fichier Triple DES (pour les pièces jointes dans les courriels de norme X.400)
- Échange de données informatisé (EDI) (X.12, X.435)  
  
Chiffrement de fichier Triple DES
- Plate-forme de commerce électronique - Java 2 Enterprise Edition (J2EE)  
  
J2EE Java Cryptography Extensions (JCE)  
Boîte à outils pour la sécurité des autorisations d'Entrust pour Java  
Boîte à outils de développement nCipher CipherTools  
Boîte à outils Phaos S/MIME

Dans le cas d'accès à distance, pour chiffrer les connexions réseau sur réseaux publics (comme Internet), il faut utiliser le matériel et le logiciel Contivity de Nortel Networks.



## **Appendice B - Configuration du protocole secure sockets layer (ssl) pour le chiffrement**

Configuration acceptable pour le chiffrement avec le protocole SSL

Le protocole SSL ne peut être utilisé que pour les sessions qui traitent de données jusqu'au niveau Protégé B inclusivement. Le chiffrement avec protocole SSL (Secure Sockets Layer) est souvent utilisé pour le chiffrement de session entre un serveur Web et un fureteur Web. Le protocole SSL peut aussi servir à d'autres formes de chiffrement de session (p. ex. de serveur à serveur). Dans tous les cas, la configuration qui suit est la seule acceptable pour le protocole SSL.

Le CSTC recommande que la seule suite de chiffrement SSL qui devrait être utilisée par le gouvernement du Canada pour sécuriser les transmissions d'information sensible est SSL\_RSA\_WITH\_Triple-DES\_EDE\_CBC\_SHA, configurée comme suit.

Algorithme d'échange de clés

L'algorithme d'échange de clés à utiliser devrait être RSA avec :

- une clé d'une longueur d'au moins 1 024 bits (2 048 bits recommandés);
- un exposant public de e=65 537.

Algorithme de chiffrement global (symétrique)

L'algorithme de chiffrement global (c.-à-d. symétrique) devrait :

- respecter la norme AES conformément à la norme FIPS 197;d
- utiliser la norme DES à 3 clés (Triple DES) comme le stipule la norme ANSI X9.17.

Mise en œuvre de codes d'authentification de message (MAC)

Les codes d'authentification de message sont mis en application en utilisant l'algorithme SHA-1 comme le stipule la norme ANSI X9.30. L'algorithme SHA-2-256 devrait être mis en application quand il aura été validé par le CSTC. Remarque : Cette configuration pour assurer l'intégrité des données a été ajoutée comme complément.

Versions SSL désuètes

Les versions SSL v1 et v2 ne doivent pas être utilisées. Le CSTC recommande que les applications qui utilisent SSL et qui sont en cours d'élaboration et d'installation au gouvernement du Canada respectent au moins la norme SSLv3.0 ou, mieux encore, TLSv1.0.

**Avertissement** : La version SSLv3.0 permet à un serveur de reconnaître un Bonjour de client de la version SSLv2.0 et de retourner à la version SSLv2.0. L'utilisation de la version SSLv2.0 n'est pas recommandée au gouvernement du Canada, car il s'agit d'un protocole faible et exploité. Ainsi, tout serveur de l'ARC qui permet des transactions avec le protocole SSL doit être configuré afin que la version SSLv2.0 soit désactivée.



## **Appendice C : Exemple d'entente de télétravail**

En prenant des mesures raisonnables, un niveau acceptable de sécurité peut être atteint dans le lieu de télétravail.

- **Assurer la sécurité du lieu de télétravail**
  - Si les renseignements de l'ARC seront stockés à la place de télétravail, alors :
    - Les classeurs sont fermés à clé et répondent aux exigences de l'ARC en matière de sécurité.
    - Les portes extérieures du lieu de télétravail sont massives et munies d'un pêne dormant.
    - Les fenêtres extérieures du lieu de télétravail sont munies d'un mécanisme de verrouillage ou d'un verrou (toutes les fenêtres et portes coulissantes sont munies de bâtons de bois ou d'un mécanisme de verrouillage dans la coulisse inférieure).
  
- **Protection des renseignements de nature délicate**
  - Les conversations avec des clients ne peuvent pas être entendues.
  - Les écrans de visualisation pour tous les systèmes sont positionnés de sorte qu'ils ne peuvent être vus facilement par des personnes non autorisées.
  - Toutes les données de nature délicate de format électronique seront chiffrées. On ne se servira pas du courrier électronique pour transmettre des renseignements protégés à moins que ce soit à l'aide d'un logiciel cryptographique.
  - L'ordinateur utilisé doit posséder toutes les mesures de protection antivirales, les logiciels malveillants et autres menaces.
  - Si les renseignements de l'ARC seront stockés à la place de télétravail, alors :
    - Personne n'a accès aux dossiers et aux fichiers, à l'exception du télétravailleur.
    - Tout ordinateur portatif sera rangé dans un classeur fermé à clé.
    - Toutes copies papier d'information de nature délicate seront rangées dans un classeur fermé à clé et seront déchiquetées avant d'être jetées au rebut.
    - On se servira de porte-documents ou de contenants approuvés par l'ARC pour transporter des renseignements protégés.



## ANNEXE D: EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

### Assurance de responsabilité civile commerciale

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000\$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
  2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
    - a. Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Agence du revenu du Canada.
    - b. Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
  - c. Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
  - d. Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
- e. Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
  - f. Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
  - g. Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
  - h. Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).
  - i. Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
  - j. Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
  - k. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
  - l. Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
  - m. Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.
  - o. Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la [Loi sur le ministère de la Justice](#), L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

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



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

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

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

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

#### **Assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales**

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales d'un montant équivalent à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 1 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.
2. La couverture est sur la base des réclamations découlant de services médicaux ou du défaut d'assurer des services médicaux qui ont pour conséquences des blessures, des préjudices psychologiques, des maladies ou le décès de toute personne en raison d'un acte de négligence, d'erreurs ou d'omissions commises par l'entrepreneur lors de ses activités professionnelles ou dans le cadre des lois du bon samaritain.
3. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
4. Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.