

Annexe A

Énoncé des travaux (EDT)

1. Titre

Services de livraison du courrier ministériel de SPC dans la région de la capitale nationale (RCN)

2. Sommaire

Fournir des services de livraison et de cueillette du courrier à Services partagés Canada (SPC), depuis des installations relevant d'un entrepreneur, dans les limites de la RCN, conformément à la *Loi sur la capitale nationale* (L.R.C., sous-ch. du chap. N-3). La Loi se trouve à l'adresse : <http://lois.justice.gc.ca/fr/N-4/index.html>.

3. Étendue des travaux

L'entrepreneur doit:

- 3.1 Assurer, le matin, la cueillette du courrier à Postes Canada et en faire la livraison dans les installations de l'entrepreneur.
- 3.2 Assurer la cueillette et la livraison du courrier entre les installations de l'entrepreneur, les bureaux de SPC et les bureaux des partenaires du portefeuille au sein de la RCN, conformément à l'annexe A détaillant la fréquence et les emplacements.
- 3.3 Depuis les installations de l'entrepreneur, assurer la livraison du courrier à Postes Canada à la fin de la journée.
- 3.4 Assurer le travail doit être réalisé entre les heures normales, soit de 7 h à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement, exclus les jours fériés observé par le gouvernement du Canada.

À NOTER : Le jour de la Famille célébré en Ontario n'est pas considéré comme un jour férié par le gouvernement du Canada. Les bureaux seront ouverts durant cette journée et les travaux devront être exécutés pendant les heures normales de travail.
- 3.5 Désigner un surveillant ou un surveillant adjoint bilingue comme responsable du site. Ce dernier sera chargé d'assurer la liaison avec le responsable technique/du projet de SPC hors site (RTPSHS) et d'assurer la prestation de ces services durant les heures normales. Le responsable du site doit être disponible et doit répondre aux appels dans un délai d'une (1) heure, durant les heures normales.
- 3.6 Déterminer les besoins en personnel et les niveaux requis pour respecter les niveaux de services définis dans le contrat. Il doit combler ces besoins et respecter ces niveaux. L'entrepreneur doit fournir immédiatement des employés de remplacement pour tous les congés pris par tous ses employés (congé de maladie, congés annuels, rendez-vous, etc.) .
- 3.7 Assurer que le responsable du site doit coordonner l'assiduité et le remplacement des employés pendant les heures normales.
- 3.8 Assurer que toutes les personnes qui s'acquittent des tâches à accomplir doivent porter des vêtements qui conviennent à un bureau comme les travaux à exécuter consistent à fournir des services aux clients et qu'ils sont considérés comme des travaux de première ligne de la Direction générale des services ministériels.
- 3.9 L'entrepreneur doit fournir les moyens de transport et les chariots pour les livraisons extérieures. Tous les moyens de transport et le matériel fournis aux termes de ce marché doivent être

conservés en excellent état de marche, et toutes les exigences de fonctionnement relèvent exclusivement de l'entrepreneur, y compris l'assurance complète. Le remplacement immédiat du matériel défectueux par l'entrepreneur est obligatoire.

- 3.10 Les messagers extérieurs et les chauffeurs ainsi que le personnel de supervision doivent être dotés de téléphones cellulaires (fournis par l'entrepreneur).
- 3.11 Assurer que le personnel de l'entrepreneur avoir les permis conformes à la *Loi sur les véhicules de transport en commun*, au *Code de la route* et à la *Loi sur les transports nationaux pour le Québec et l'Ontario*.
- 3.12 Veiller à ce que des employés bilingues fournissent les services stipulés dans le contrat dans les deux langues officielles (le français et l'anglais). Il incombe à l'entrepreneur d'évaluer les capacités linguistiques de ses employés.
- 3.13 Respecter tous les niveaux de service décrits au point 8 de l'énoncé des travaux à l'annexe A.
- 3.14 Mettre en œuvre des mesures permanentes de contrôle de la qualité pour que les services ministériels soient fournis avec précision, professionnalisme et courtoisie.

4. Données sur le volume

4.1 Volumes estimatifs :

1000 sacs de courrier ou l'équivalent par mois (maximum de 25 sacs par charge);
5 000 kg par mois (maximum de 30 kg par sac).

4.2 Fréquence de livraison :

services de cueillette et de livraison du courrier deux fois par jour (matin et après-midi) pour tous les bureaux; et

5. Transition

5.1 Responsabilités de l'entrepreneur :

- veiller à ce que des dispositions soient prises pour la formation et l'horaire de travail avant d'offrir des services ministériels conformes au niveau de service, aux heures d'exploitation et aux rôles et aux responsabilités décrits dans l'énoncé des travaux. Cette transition doit se faire sans perturber le service;
- veiller à ce que tous les modes de transport, y compris les chariots et les véhicules, soient entretenus comme il se doit, opérationnels et disponibles le premier jour ouvrable du contrat et par la suite;
- conjointement avec le RTPSHS, s'assurer qu'une demande a été présentée pour les laissez-passer de l'immeuble requis pour les livraisons externes;
- en collaboration avec le RTPSHS, s'assurer que l'entrepreneur a un accès et une autorisation pour ramasser et livrer le courrier à Postes Canada;
- conjointement avec le RTPSHS, s'assurer que l'annexe A est exacte et peut être respectée dès le premier jour ouvrable du contrat et par la suite.

6. Services de livraison du courrier

6.1 L'entrepreneur est responsable des services de livraison du courrier qui suivent :

- fournir des installations de salle de courrier équipées qui respectent les normes de l'Attestation de sécurité d'installation (ASI), afin d'offrir les Services de livraison du courrier allant jusqu'à la cote de sécurité de niveau secret, conformément à l'annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVES), et aux exigences de sécurité énoncées à l'article 4 – Requis du sécurité, dans un rayon de 25 km de l'administration centrale de SPC, située au 434, rue Queen;
- élaborer le plan de levées prévues au sein du Ministère, afin de respecter les niveaux de service décrits à l'article 8 de l'énoncé des travaux de l'annexe A;
- recevoir et trier le courrier reçu de Postes Canada, en évaluer le risque pour la sécurité, le balayer électroniquement aux rayons X, l'acheminer, le contrôler et le distribuer, conformément au Guide de la sécurité de l'information de Services partagés Canada (voir annexe B);
- recueillir, trier, acheminer, contrôler et distribuer le courrier interne, et en évaluer les risques pour la sécurité;
- recueillir, trier, préparer et répartir le courrier sortant à destination de partout dans le monde, et en évaluer les risques de sécurité, conformément au Guide de la sécurité de l'information de Services partagés Canada et aux règles, aux règlements et aux normes de Postes Canada. Site Web à : <https://www.canadapost.ca/eb/business/>
- évaluer les risques de sécurité du courrier mal adressé et le réacheminer;
- effectuer les levées internes et externes prévues en temps opportun ou la cueillette et les livraisons afin de respecter et de maintenir le niveau de service établi;
- ramasser et livrer en mains propres et en temps opportun des envois urgents de l'administration centrale de SPC sans compromettre le service courant;
- assurer le suivi des livraisons de courrier recommandé reçu et sortant en transit;
- tenir à jour et modifier les points de distribution internes selon les besoins, à la demande du RTPSHS;
- recueillir et compiler des rapports statistiques sur le volume quotidien, hebdomadaire et mensuel; et
- en cas de grève des postes, veiller au maintien des services de cueillette et de livraison entre tous les bâtiments et le terminus postal temporaire désigné. Tout le courrier sortant accumulé pendant la grève sera transporté au Postes Canada sans frais supplémentaire au Ministère.

Dans le cadre des activités courantes, l'entrepreneur est aussi tenu :

- communiquer au RTPSHS des modifications à apporter au niveau de service et aux opérations internes et externes dans l'ensemble;
- d'attirer l'attention du RTPSHS sur tout article douteux ou toute infraction à la sécurité, conformément aux procédures liées au règlement en matière de sécurité ministérielle de Services partagés Canada et aux lignes directrices se trouvant dans le guide *Gestion du courrier*

des ministères et organismes gouvernementaux
(<http://www.collectionscanada.gc.ca/007/002/007002-3019-f.html>);

- de fournir des commentaires au RTPSHS sur la mise à jour et le maintien du site Web des Normes relatives au service de gestion du courrier (<http://extranet.ssc-spc.gc.ca/eng/mail-services>);
- de veiller à ce que les employés puissent s'acquitter de leurs tâches de manière efficace et efficiente et à ce qu'ils reçoivent la formation appropriée en vue de la réalisation de chacune des activités de leur unité fonctionnelle des services de courrier.

7. Rôles et responsabilités des unités fonctionnelles

Les responsabilités de chacune des unités fonctionnelles sont exposées ci-après.

7.1 Supervision

7.1.1 L'entrepreneur doit assurer l'ensemble de la supervision sur les lieux du personnel, et contrôler les services de livraison du courrier durant les heures normales comme suit :

- superviser le personnel et contrôler les services de livraison de courrier décrits à la section 5 du EDT;
- contrôler, surveiller et superviser l'inspection et le tri de tous les articles reçus de Postes Canada;
- veiller au respect des Normes relatives au service de gestion du courrier de SPC et aux lignes directrices du gouvernement du Canada en matière de gestion du courrier;
- appliquer les mesures qui s'imposent pour protéger le caractère confidentiel et la non-communication des renseignements de nature délicate à l'étape du tri et de l'inspection;
- surveiller et contrôler l'utilisation du matériel, des vêtements de protection et des dispositifs de confinement;
- surveiller les interactions des services à la clientèle et l'étiquette, assurer le respect des normes relatives aux services de livraison de courrier, et signaler immédiatement tout incident inhabituel ou inapproprié au RTPSHS;

7.2 Formation

7.2.1 Responsabilités de l'entrepreneur :

- assurer la formation des commis au courrier sur les processus de courrier internes (tri du courrier, catégories de courrier, réadressage, etc.) et les levées de courrier ministériel hors site, les plans d'étage, les points de distribution et les contacts; et
- assurer la formation de tous les employés contractuels relativement à toutes les procédures concernant les nouvelles tâches, les normes, les règlements et les lignes directrices sur la sécurité aux services de courrier.

7.3 Opérations du courrier interne

7.3.1 Tri du courrier interne

Responsabilités de l'entrepreneur :

- trier les courrier reçu, conformément aux règlements et aux procédures du Ministère, le courrier reçu de Postes Canada, d'autres ministères, d'organismes gouvernementaux et de sociétés d'État, les circulaires et directives, le courrier recommandé, les journaux et les périodiques;
- trier le courrier dans les chariots et les conteneurs;
- trier et emballer le courrier à l'intention des autres ministères, des organismes et des sociétés d'État.

7.3.2 Services de livraison interne

Responsabilités de l'entrepreneur :

- Assurer la cueillette et la livraison du courrier entre les installations de l'entrepreneur, les bureaux de SPC et les bureaux des partenaires du portefeuille au sein de la RCN, conformément à l'annexe A - Lieux de livraison de SPC (doit être fourni et mis à jour par l'autorité technique) détaillant la fréquence et les emplacements; et
- se charger des levées prévues entre les représentants ministériels aux points de cueillette/distribution du courrier prédéterminés, selon l'horaire établi.

7.4 Traitement du courrier reçu

7.4.1 Services à la clientèle et de messagerie d'entrée

7.4.1 Balayage du courrier, évaluation du risque pour la sécurité et inspection

7.4.1.1 Responsabilités de l'entrepreneur :

- effectuer le balayage électronique aux rayons X et inspecter toute la correspondance en provenance et à destination de Postes Canada afin de repérer les articles suspects;
- évaluer et extraire les articles suspects et mettre en œuvre les procédures de sécurité nécessaires;
- analyser attentivement le courrier non ouvert afin de déceler les bris de sécurité conformément aux lignes directrices et aux procédures d'évaluation des risques;
- conseiller les entreprises extérieures au sujet des envois en nombre mal adressés (c.-à-d. la publicité-rebut) et de l'acheminement du courrier mal adressé; et

À noter : La responsabilité de l'entrepreneur en ce qui a trait au réacheminement du courrier mal adressé se limite au triage de premier niveau, c'est-à-dire la confirmation de l'adresse en consultant les Services d'annuaires gouvernementaux électroniques (SAGE), à <http://sage-geds.tpsgc-pwgsc.gc.ca/cgi-bin/direct500/fra/TE?FN=index.htm>. Si l'information n'est pas trouvée, le courrier non livré sera remis au RTPSHS pour trouver une solution.

- assurer la bonne utilisation du matériel, des vêtements de protection et des dispositifs de confinement;

7.5 Traitement du courrier externe

7.5.1 Responsabilités de l'entrepreneur :

- recevoir, enregistrer et traiter le courrier recommandé entrant et sortant, le courrier accéléré, le courrier express et les envois prioritaires en provenance ou à destination de Postes Canada;
- évaluer et déterminer la catégorie de courrier ou la méthode de livraison en fonction de l'urgence, du volume et des coûts;
- coordonner le regroupement et la distribution des envois en nombre aux bureaux régionaux de Services partagés Canada;
- traiter les colis et le courrier sortant à répartir vers des destinations partout dans le monde selon les règlements et les normes de Postes Canada, et conformément aux procédures et à la politique sur la sécurité du Ministère; et
- remplir les bordereaux d'expédition de Postes Canada pour les livraisons urgentes à l'étranger ainsi qu'à l'intérieur et à l'extérieur de la RNC.

7.5.2 Levées externes prévues

7.5.2.1 Responsabilités de l'entrepreneur :

- s'assurer que les cueillettes et les livraisons sont réalisées dans les délais impartis et que les signatures obtenues sont visibles (selon les besoins); et
- veiller à ce que le matériel soit protégé et à ce qu'il en soit rendu compte en transit.

8. Niveau de service

Le tableau ci-dessous indique le niveau de service à respecter en lien avec chacune des activités de livraison de courrier. La quantité d'articles à traiter pour une activité donnée peut varier d'une année à l'autre.

ACTIVITÉS	NIVEAUX DE SERVICE	QUANTITÉS PRÉVUES (PAR EXERCICE)
Courrier reçu de Postes Canada :	Tous les jours, le courrier doit être ramassé au terminus postal d'Alta Vista à 7 h, puis transporté vers les installations de l'entrepreneur. Ce courrier doit être balayé électroniquement et trié avant la première levée.	22 605 pièces de courrier
Courrier livré à Postes Canada :	Tous les jours, le courrier doit être livré au terminus postal d'Alta Vista avant 17 h, depuis les installations de l'entrepreneur.	31 920 pièces de courrier
Levées ministérielles internes et externes prévues :		72 655 pièces de courrier

9. Sigles et terminologie

TERME	DESCRIPTION
ASI	Attestation de sécurité d'installation

Heures de bureau	De 7 h à 17 h, du lundi au vendredi
RCN	Région de la capitale nationale
RTPSHS	Responsable technique/du projet de SPC hors site
SCP	Société canadienne des postes
SLC	Services de livraison de courrier
SPC	Services partagés Canada
VOD	Vérification d'organisation désignée