

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

Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC  
11 Laurier St./ 11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0A1 / Noyau 0A1  
Gatineau, Québec K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST  
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Clothing and Textiles Division / Division des vêtements et  
des textiles  
11 Laurier St./ 11, rue Laurier  
6A2, Place du Portage  
Gatineau, Québec K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> CBSA UNIFORM PROGRAM	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 47131-144608/A	<b>Date</b> 2014-02-21
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 1000304608	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$\$PR-755-64720
<b>File No. - N° de dossier</b> pr755.47131-144608	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2014-03-21</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Benoit, Patrick	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> pr755
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-2598 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-5454
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>  Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

---

**LETTRE D'INTÉRÊT  
CONCERNANT  
UN CONTRAT GLOBAL  
SUR LES UNIFORMES ET L'ÉQUIPEMENT  
DE L'AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA**

1. Besoin	P.2
2. Objectifs généraux	P.2
3. Modèle de coûts	P.3
4. Gestion de l'approvisionnement	P.3
5. Gestion des stocks et de l'approvisionnement	P.3
6. Indicateurs de rendement clés	P.3
7. Considérations environnementales	P.4
8. Liste représentative des articles	P.4
9. Services	P.5
10. Calendrier	P.6
11. Mise en œuvre du contrat	P.6
12. Rétroaction de l'industrie	P.6
13. Réponse de l'industrie	P.7
14. Point de contact à Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada	P.8

## 1. Besoin

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) souhaite établir un contrat pour la prestation de bout en bout de services de conception d'uniformes, de fabrication, de gestion et d'entreposage des stocks, de commande et de distribution des commandes ainsi que de gestion des données relatives au programme. L'ASFC a besoin de ces services afin que ses employés aient rapidement accès aux vêtements et accessoires propres à leurs rôles et responsabilités au sein de l'organisation et puissent s'acquitter de leurs tâches de façon adéquate et sécuritaire.

À l'appui de la fonction de gestion des commandes d'uniformes de l'ASFC, le Canada souhaite avoir accès au système de commande de l'Entrepreneur, accessible sur le Web en tout temps, à l'exception des courtes périodes de maintenance convenues entre l'Entrepreneur et l'ASFC. Le Canada n'hébergera pas l'application dans les locaux du gouvernement et il n'en assurera pas le soutien ni la gestion par l'entremise d'employés gouvernementaux.

### Intention de la lettre d'intérêt

Par la diffusion de la présente lettre d'intérêt, l'État souhaite obtenir de la rétroaction de l'industrie sur la façon la plus efficace de mettre en œuvre un contrat de bout en bout sur les uniformes et l'équipement, y compris un système de commande en ligne. Une fois ce processus terminé, l'État se fera une idée de l'intérêt de l'industrie et il examinera et analysera les commentaires reçus. L'État élaborera ensuite une demande de propositions (DP) qui expliquera en détail la façon dont l'initiative sera mise en œuvre. L'État entend publier la DP durant l'été 2014 pendant une période de 40 jours civils et de procéder à l'octroi du contrat après l'évaluation des soumissions.

Le Canada pourrait utiliser les renseignements recueillis au moyen de la présente lettre d'intérêt pour améliorer les contrats globaux sur les vêtements, actuels ou futurs, d'autres organisations fédérales.

## 2. Objectifs généraux

L'établissement d'un contrat global permettra de réduire les frais administratifs généraux, de diminuer les stocks (« livraison juste à temps »), d'améliorer les cycles d'achat, de raccourcir les délais de réponse pour les mesures correctives ainsi que d'améliorer continuellement les produits tout en permettant aux industries du vêtement, du textile et de la chaussure de demeurer concurrentielles, d'innover et de répondre aux besoins.

Même si cette initiative permettra l'approvisionnement en uniformes et en équipement personnel non contrôlé en grande partie comme le permet la méthode d'approvisionnement actuelle, on met davantage l'accent sur le type et l'étendue des services qui peuvent être fournis relativement à l'entreposage, à la gestion des stocks, à la gestion de l'approvisionnement ainsi qu'à l'élaboration et à l'amélioration des produits, afin de réaliser des économies tout en augmentant la satisfaction des utilisateurs.

### 3. Modèle de coûts

L'ASFC veut également s'assurer que le modèle de coûts adopté permettra de réaliser des économies, s'adaptera aux conditions du marché en constante évolution, permettra de mesurer le rendement et de prévoir le volume global du besoin. Le modèle de coûts adopté pourrait comprendre l'examen de la base de paiement (p. ex. prix ferme, frais remboursables avec prix plafond); les modalités de paiement pourraient comprendre des factures, des retenues de garanti et des jalons ainsi que des incitatifs fondés sur la mesure du rendement.

### 4. Gestion de l'approvisionnement

La présente initiative s'alignera sur la manière dont le gouvernement du Canada se conduit actuellement dans la réalisation de ses achats. On s'attend à ce que le principe général d'intégrité regroupant les valeurs d'ouverture, d'équité et d'honnêteté dans le processus d'approvisionnement en fasse partie. On recherchera également la prudence, la probité et la transparence dans tous les aspects du processus d'approvisionnement. Il en résultera un processus dans le cadre duquel des efforts seront déployés conformément aux principes susmentionnés pour offrir des occasions d'affaires aux industries du vêtement, du textile et de l'équipement. Ces éléments sont jugés essentiels pour que ces industries demeurent concurrentielles et innovatrices tout en augmentant les économies et les avantages pour l'ASFC.

### 5. Gestion des stocks et de l'approvisionnement

Du point de vue de la gestion des stocks et de l'approvisionnement, le but est de disposer de niveaux de stocks les plus près possible des niveaux de distribution tout en répondant aux besoins opérationnels de l'ASFC. Ces efforts doivent établir un équilibre entre la possibilité d'avoir une rupture de stock et la possibilité de réaliser d'importantes économies dans un certain nombre de domaines allant du coût de l'entreposage, aux investissements en capitaux et au dépassement de la durée de conservation. Il faut examiner la gestion du niveau actuel des stocks d'uniformes et d'équipement en vue de trouver le moyen le plus efficace d'en arriver à ce que les niveaux actuels des stocks s'approchent des niveaux de distribution.

### 6. Indicateurs de rendement clés

Des indicateurs de rendement clés (IRC) pourraient être mis au point dans le but de faciliter la surveillance de l'exécution du contrat. Les IRC pourraient mettre l'accent sur la « livraison parfaite » (le bon article à la bonne place au bon moment), la gestion de l'approvisionnement, les économies de coûts et de temps ainsi que la prestation des services. Les IRC seront utilisés pour améliorer le rendement. Enfin, les IRC pourraient permettre au Canada d'évaluer les avantages généraux de l'établissement d'un contrat global.

## 7. Considérations environnementales

Le gouvernement du Canada encourage l'utilisation de produits et de processus écologiques ou plus respectueux de l'environnement dans le cadre de l'optimisation des ressources et de la gestion du cycle de vie. L'utilisation de biens et/ou services à privilégier du point de vue environnemental pourrait être envisagée dans la présente initiative.

## 8. Liste représentative des articles

Les articles indiqués dans la liste ci-dessous sont représentatifs des articles que l'ASFC pourrait envisager d'inclure dans le contrat.

ITEM #	Description	Spec #
1	Defensive Spray Securable Holder	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-001
2	High Visibility Earmuffs	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-002
3	Rubber Grip Sleeves	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-003
4	Safety Glasses - Regular	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-004
5	Safety Glasses - Over-the-Glass	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-005
6	Safety Glasses Case - Over-the-Glass	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-006
7	Safety Glasses Case - Regular	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-007
8	Serial Numbered Shipping Seals	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-008
9	Small Shipping Case	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-009
10	Large Shipping Case	CBSA/ASFC-AR M-2013-06-010
101	Name Tag, Metal, Gold	CBSA/ASFC-2011-07-101
103	Gloves, White, Ceremonial	CBSA/ASFC-2011-01-103
104	Name Tag, Fabric	CBSA/ASFC-2011-07-104
105	Name Tag, Metal, Silver	CBSA/ASFC-2011-07-105
106	Baseball, Cap	CBSA/ASFC-2011-08-106
107	Hat, Tuque	CBSA/ASFC-2011-09-107
109	Defensive Spray, Inert	CBSA/ASFC-2012-11-109

110	Pants, Cargo, Male & Female	CBSA/ASFC-2012-09-110
111	Cargo Belt, Leather 2"	CBSA/ASFC-2012-09-111
112	Concealment Belt, Leather	CBSA/ASFC-2012-09-112
114	Shirt, Duty, Male & Female	CBSA/ASFC-2012-09-114
115	Coveralls, Unisex	CBSA/ASFC-2012-10-115
116	Sweater, UnisexCoveralls, Unisex	CBSA/ASFC-2013-04-116
119	Hat, Fur, Winter, Unisex	CBSA/ASFC-2013-04-119
120	Shirt, Polo, Crested, Unisex	CBSA/ASFC-2013-05-120
121	Tie, Blue	CBSA/ASFC-2012-11-121
123	Shirt, T, Crested, Unisex	CBSA/ASFC-2013-05-123
125	Jacket, Bomber & Fleece, Unisex	CBSA/ASFC-2013-05-125
126	Sweatshirt, Crested, Unisex	CBSA/ASFC-2013-05-126
128	Shoulder Insignia	CBSA/ASFC-2013-08-128
129	Reflective Tape, Large & Small	CBSA/ASFC-2013-08-129

### Chaussures

À l'heure actuelle, l'ASFC n'a pas de spécifications approuvées pour les chaussures de protection. L'ASFC prévoit faire appel aux services de l'entrepreneur retenu pour élaborer des spécifications. Une fois approuvées, les spécifications seront intégrées dans le contrat d'acquisition, d'entreposage, d'approvisionnement et de prestation de services.

## **9. Services**

Le Canada pourrait chercher à obtenir les services suivants auprès de l'Entrepreneur afin de maximiser l'efficacité du programme d'uniforme de l'ASFC :

- Transition des niveaux de stocks existants
- Entreposage
- Traitement et distribution des commandes
- Système Web de commande et de gestion des uniformes
- Soutien à la clientèle par voie électronique et par téléphone

- 
- Amélioration des produits
  - Gestion
    - Inventaire
    - Approvisionnement
    - Renseignements
      - Données sur les articles
      - Données techniques (spécifications, patrons, gradation)
      - Données sur les essais
      - Essais
  - Assurance de la qualité
  - Élaboration des spécifications
  - Distribution (à l'échelle nationale et internationale)

## 10. Calendrier

La mise en œuvre de la présente initiative devrait se dérouler de la façon suivante :

Demande de propositions      - Été 2013  
Attribution du contrat        - Novembre 2014

## 11. Mise en œuvre du contrat

La mise en œuvre du contrat se fera par phases. La phase 1 comprendra l'élaboration du système de commande Web propre à l'ASFC, la communication d'information au fournisseur concernant la taille des articles requis par l'ASFC et le barème de distribution annuel, ainsi que le transfert des stocks du gouvernement. Un délai maximum de trois mois est prévu pour cette phase. La phase 2 comprendra l'approvisionnement continu en uniformes et en équipement et la gestion de ces articles. La phase 3 consistera à transférer la prestation des services au successeur du contrat.

## 12. Rétroaction de l'industrie

L'ASFC souhaite obtenir de la rétroaction à propos de cette initiative en fonction du contenu de la présente lettre d'intérêt. La rétroaction peut porter sur n'importe quel aspect de l'initiative, y compris la liste des articles, les services potentiels, le modèle de coûts, la gestion des achats, des approvisionnements et des stocks et/ou la méthode de mise en œuvre. Le point de vue de l'industrie aidera l'ASFC à maximiser les possibilités d'économies, à accroître la satisfaction des utilisateurs finaux de même qu'à offrir des occasions d'affaires à l'industrie. À titre d'exemple, la rétroaction reçue pourra faire en sorte qu'un service qui est actuellement à l'étude, ou un tout nouveau service, soit mis en œuvre dans le cadre de la présente initiative.

---

### 13. Réponse de l'industrie

Si vous êtes intéressé à participer à cette lettre d'intérêt, nous vous demandons de bien vouloir fournir les renseignements suivants au représentant de TPSGC indiqué ci-après :

- 1) une lettre expliquant votre intérêt et à quel titre vous voudriez participer, p. ex. fournisseur de services principal, sous-traitant, intéressé par l'ensemble du besoin, intéressé par une partie du besoin; la taille de votre entreprise (nombre d'employés) et la région géographique que votre entreprise pourrait servir, à savoir l'ensemble du pays, la région du Pacifique (Colombie-Britannique et Yukon), la région de l'Ouest (Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut), l'Ontario (excepté la région de la capitale nationale), le Québec (excepté Gatineau – Outaouais), la région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard) et la région de la capitale nationale (Gatineau – Outaouais/Ottawa);
- 2) un profil de votre entreprise indiquant votre capacité d'exécuter le travail, p. ex. votre capacité de gestion et vos capacités financières et techniques (1 page maximum);
- 3) la désignation d'une personne-ressource, y compris son nom et les renseignements suivants : numéro de téléphone, numéro de télécopieur, adresse de courriel et adresse postale.

Vous êtes aussi invités à fournir :

- 4) des commentaires ou des idées au sujet de l'approche globale envisagée par la présente lettre d'intérêt de l'ASFC, p. ex. la pertinence et la clarté du besoin énoncé;
- 5) des commentaires ou des propositions au sujet d'un modèle de coûts qui offre des économies, s'adapte aux changements économiques dans l'industrie du vêtement et du textile, fait appel à des indicateurs de rendement et permet de prévoir le volume annuel du besoin;
- 6) des commentaires ou des propositions au sujet du recours à des IRC et des suggestions d'IRC précis;
- 7) des commentaires ou des propositions au sujet de la gestion des stocks actuels de l'ASFC, p. ex. le transfert initial;
- 8) des commentaires ou des propositions au sujet de la gamme de services attendus et des suggestions à propos des services additionnels qui pourraient être offerts ou des services que le gouvernement devrait continuer d'offrir;
- 9) des commentaires ou des propositions au sujet du calendrier;
- 10) des idées au sujet des considérations environnementales qui devraient être prises en compte;
- 11) tout renseignement supplémentaire utile que le gouvernement pourrait prendre en considération dans la mise en œuvre de la présente initiative;
- 12) Des commentaires et des idées à propos des Descriptions d'achat des articles.
- 13) Des commentaires et des idées pour la demande de proposition.



Solicitation No. - N° de l'invitation

47131-144608/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

pr755

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

1000304608

File No. - N° du dossier

pr75547131-144608

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

## **14. Point de contact à Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada**

Patrick Benoit  
Chef d'équipe d'approvisionnement  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Division des vêtements et textiles - PR

11, rue Laurier  
Gatineau (Québec) K1A 0S5  
Canada

Téléphone : 819-956-2598

Télécopieur : 819-956-5454

Courriel : [patrick.benoit@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:patrick.benoit@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

## ANNEXE A ÉBAUCHE DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX

### SERVICES DE FOURNITURE ET DE GESTION DES UNIFORMES

#### 1.0 INTRODUCTION

L'ASFC des services frontaliers du Canada (ASFC) assure la sécurité et la prospérité du Canada en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada et qui en sortent.

L'ASFC a la responsabilité d'assurer des services frontaliers intégrés soutenant les priorités en matière de sécurité nationale et de sécurité publique, et facilitant la libre circulation des personnes et des marchandises, y compris des animaux et des végétaux, qui satisfont à toutes les exigences de la législation frontalière.

L'ASFC s'acquitte de sa responsabilité avec l'aide d'un effectif d'environ 14 000 employés, notamment plus de 8 000 agents des services frontaliers (ASF) de l'ASFC en uniforme qui assurent des services dans environ 1 154 bureaux au Canada et 39 emplacements à l'étranger :

- L'ASFC gère 117 postes frontaliers terrestres et exerce ses activités dans 13 aéroports internationaux. Soixante et un des postes frontaliers terrestres et dix aéroports internationaux sont ouverts en permanence. Pour plus de renseignements au sujet des bureaux de l'ASFC, veuillez consulter le : <http://www.cbsa.gc.ca/contact/listing/indexpages/index-f.html>.
- Dans le mode maritime, les ASF exercent des activités dans les principaux ports, dont les plus importants sont ceux d'Halifax, de Montréal et de Vancouver, ainsi que dans de nombreux postes de déclaration et marinas.
- Les ASF sont également présents dans 27 sites ferroviaires.
- L'ASFC traite et examine le courrier international dans trois centres de traitement du courrier.

(Pour plus de renseignements, veuillez consulter le <http://www.cbsa.gc.ca/agency-agence/what-quoi-fra.html>.)

#### Agents en uniforme

Selon la politique de l'ASFC, les ASF et les autres agents de l'ASFC qui participent à l'exécution de la législation frontalière qu'applique l'ASFC doivent porter de l'équipement de protection et de défense lorsqu'ils ont affaire aux membres du public ou lorsqu'ils sont susceptibles de rencontrer des membres du public. Le terme « uniforme de l'ASFC » englobe par ailleurs la tenue pouvant être fournie aux agents de l'ASFC qui exercent d'autres fonctions d'exécution de la loi et les identifiant clairement comme des membres de l'ASFC, de sorte que leur apparence et leur tenue reflètent l'image professionnelle de l'ASFC et de la fonction publique.

L'Unité des uniformes et de l'équipement de l'ASFC est responsable de la sélection des fournisseurs, de la conception des articles d'uniforme et de leur fourniture à tous les employés pouvant porter un uniforme de l'ASFC. Comme il a déjà été indiqué il y a environ 8 000 ASF au Canada à qui l'ASFC fournit des uniformes (de travail et de cérémonie). L'uniforme de cérémonie est actuellement fourni à environ un millier d'ASF au Canada, mais l'ASFC souhaite l'offrir à tous les ASF.

#### Attribution des uniformes de l'ASFC

Des vêtements d'uniforme sont commandés à l'intention des nouveaux employés embauchés par l'ASFC autorisés à porter un uniforme dans l'exécution de leur travail au moment de leur embauche; on en commande également pour remplacer les vêtements usés des employés existants de l'ASFC.

La distribution des articles d'uniforme dans le cadre du programme existant des uniformes de l'ASFC est actuellement assurée au moyen de l'attribution d'un certain nombre d'articles par année; on a ainsi rattaché à chaque article d'uniforme un cycle de vie annuel qui sert à son tour à la détermination du nombre d'articles de ce type qu'un employé est autorisé à recevoir au cours d'une année.

Dans le cadre de la transformation globale de la façon dont le programme des uniformes est administré, l'ASFC modifie le régime actuel (c.-à-d. l'attribution annuelle) d'acquisition des articles d'uniforme. Le changement consiste en l'adoption d'un système pécuniaire qui précisera la valeur (en dollars) des divers articles offerts et qui permettra aux employés disposant d'une allocation pécuniaire (en fonction de leur poste et de leurs besoins annuels de renouvellement/rapprovisionnement) de faire l'acquisition d'articles d'uniforme, à leur gré, à condition qu'ils disposent des « fonds » requis pour l'acquisition de l'article souhaité (et qu'ils puissent commander l'article parmi la liste d'articles auxquels ils ont droit).

En ce qui concerne les nouveaux employés embauchés par l'ASFC, l'ASFC accueille actuellement sept (7) cohortes par année d'environ 504 nouveaux employés chacune. Les dates de début des classes sont étalées dans le temps. On connaît généralement longtemps à l'avance le calendrier d'arrivée des nouvelles cohortes (p. ex. jusqu'à un an à l'avance) et celui-ci sera communiqué à l'entrepreneur pour l'avertir des périodes de pointe anticipées pour ce qui est des commandes.

## **2.0 BESOIN**

L'ASFC a besoin de services de bout en bout de conception d'uniformes, fabrication ou sous-traitance, de gestion et d'entreposage des stocks, de commande et de distribution des commandes ainsi que de gestion des données relatives au programme pour faire en sorte que ses employés aient rapidement accès aux vêtements et aux accessoires convenant à leurs rôles et à leurs responsabilités au sein de l'ASFC afin qu'ils puissent s'acquitter de façon adéquate et sécuritaire de leurs tâches.

Le Canada a besoin d'un entrepreneur qualifié qui leur offrira des services de fourniture et de gestion des uniformes, y compris, mais non exclusivement, des services de conception et de fabrication d'uniformes, de gestion et d'entreposage des stocks, de commande et de distribution des commandes ainsi que de gestion des données relatives au programme, comme il est décrit plus en détail dans le présent énoncé des travaux.

Pour appuyer la fonction de la gestion des commandes d'uniformes de l'ASFC, le Canada souhaite avoir accès en permanence au système de commande accessible sur le Web de l'entrepreneur, à l'exception des périodes de maintenance de courte durée dont auront convenu d'avance l'entrepreneur et l'ASFC. Le Canada n'hébergera pas l'application dans les locaux du gouvernement et il n'en assurera pas le soutien et maintenance par l'intermédiaire du personnel gouvernemental.

## **3.0 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**

- 3.1 L'ASFC a besoin des services ci-après pour appuyer l'exécution de son programme des uniformes :
- i. des services continus de fabrication d'uniformes, y compris les activités d'assurance de la qualité liées au produit fini global;
  - ii. l'entreposage et la gestion des stocks d'uniformes de l'ASFC et des articles connexes sur une base continue;
  - iii. des services continus de traitement et de distribution des commandes d'uniformes de l'ASFC, y compris les activités d'assurance de la qualité liées à la rapidité de traitement et à l'exactitude des commandes exécutées, au moyen d'un système sécurisé de commande sur le Web et d'un catalogue d'uniformes de l'ASFC complet et à jour;
  - iv. des services continus de soutien à la clientèle, y compris des activités de surveillance de la satisfaction de la clientèle et de communication connexes;
  - v. des activités continues de production de rapports et de gestion des données;

- vi. des services professionnels « sur demande », y compris la reprise de la conception d'après la rétroaction des employés de l'ASFC.

#### 4.0 DÉFINITIONS

Terme /sigle	Définition
<b>Expédition en lot</b>	Expédition renfermant plus d'une (1) commande.
<b>ASF</b>	Agent des services frontaliers
<b>Articles commandés en grand nombre</b>	Pièces d'habillement de l'uniforme achetées en grande quantité et distribuées après leur livraison.
<b>ASFC</b>	Agence des services frontaliers du Canada
<b>Catalogue d'uniformes de l'ASFC</b>	Collection actuelle d'articles d'uniforme de l'ASFC, y compris la conception détaillée et les caractéristiques de fabrication de chaque article.
<b>Caractéristiques des articles d'uniforme de l'ASFC</b>	Exigences minimales par uniforme de conception et de fabrication des articles définies par l'ASFC relativement à l'étiquetage des vêtements, à leur emballage, aux couleurs, aux tissus utilisés, aux instructions de piquage et de couture, et aux tailles.
<b>Commande spéciale</b>	Commandes d'articles d'uniforme non standards pouvant englober, sans toutefois s'y limiter, les articles d'uniforme destinés aux employés ayant des allergies à certains types de tissus ou à certaines teintures à tissus, et de vêtements de tailles sur mesure pour les employés ne pouvant pas commander leurs vêtements parmi l'éventail normal des tailles offertes ou ayant besoin de retouches spéciales pour des raisons médicales (p. ex. mastectomie ou adaptation à une pompe à insuline, etc.).
<b>Défauts de fabrication</b>	<p>Parmi les défauts de fabrication figurent les suivants :</p> <p><b>Défauts de couture</b> – Englobent les coutures ouvertes, l'utilisation de mauvaises techniques de piquage, les vêtements de même couleur pour lesquels des fils de couleurs différentes ont été utilisés, les sauts de points de couture, les faux plis dans un vêtement, une tension de fil qui n'a pas sa place et les bords non finis.</p> <p><b>Défauts de couleur</b> – Comprennent une différence de couleur entre le vêtement final produit et l'échantillon montré, l'utilisation d'accessoires d'une mauvaise combinaison de couleurs et la dissonance des teintures entre les pièces.</p> <p><b>Défauts de taille</b> – Comprennent une mauvaise gradation des tailles, une différence dans la mesure d'une pièce de vêtement et d'une autre (par exemple des manches de grandeur TG et un corps de grandeur G).</p> <p><b>Défauts de vêtement</b> – Comprennent les fermetures à glissière défectueuses, un ourlage irrégulier, des boutons desserrés, des boutonnieres inadéquates, des pièces inégales, un parement inapproprié et une différence dans les couleurs des tissus.</p>
<b>Mode</b>	Au sein de l'ASFC, désigne les divers modes de transport (c.-à-d. maritime, aérien, ferroviaire et routier). Les ASF de l'ASFC travaillant en uniforme dans divers modes pourraient avoir droit à différents articles d'uniforme selon le

Terme /sigle	Définition
	milieu dans lequel ils travaillent.
<b>Autorisation de retour de marchandise</b>	<p>Autorisation numérotée fournie par l'entrepreneur pour permettre le retour d'un produit. Les retours peuvent être dus à un défaut de fabrication ou à des tailles incorrectes.</p> <p>Le lancement du processus d'autorisation de retour de marchandise avertit l'entrepreneur du retour, et l'ASFC peut utiliser le numéro d'autorisation de retour de marchandise pour se renseigner au sujet de l'état d'un retour donné.</p>
<b>ET</b>	Énoncé des travaux
<b>Échantillon de style</b>	Prototype servant à montrer une nouvelle conception ou une conception modifiée d'un article d'uniforme, que l'entrepreneur soumet à l'approbation de l'ASFC avant la mise au point d'un échantillon de pré-production.
<b>Successeur</b>	Entité (il peut s'agir de l'ASFC ou d'un nouveau fournisseur) à qui l'entrepreneur titulaire doit fournir les matières et l'information lors de la transition de la prestation des services à l'expiration du marché.
<b>Articles d'uniforme à accès restreints</b>	<p>Articles portant le logo de l'ASFC ou le mot-symbole « Canada », ou que le Canada pourrait désigner comme articles d'uniforme à accès restreints lorsqu'il y a lieu pendant la durée du marché. Les articles d'uniforme classés comme articles à accès restreints doivent être détruits de manière sécuritaire plutôt que simplement détruits.</p> <p><i>Nota – Les épaulettes rigides (ou insignes de grade) ne sont pas considérées comme des articles à accès restreints.</i></p>
<b>Profil d'utilisateur</b>	Information relative à un employé de l'ASFC (c.-à-d. un utilisateur final) dans le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur, notamment le nom du compte d'utilisateur, le mot de passe, le numéro d'employé/d'identité, le rang, le lieu de livraison et les mesures d'uniforme.

## 5.0 DOCUMENTS APPLICABLES

5.1 Les documents qui suivent donnent des indications sur la prestation des services de fourniture et de gestion des uniformes. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences du gouvernement du Canada, y compris, mais non exclusivement, à toutes les modifications apportées à celles-ci, aux instruments qui les remplacent et aux exigences subséquentes (c.-à-d. règlements, directives, normes, etc.) ainsi qu'en maintenir une connaissance pratique :

- i. *Loi sur les langues officielles :*  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/>
- ii. *Loi sur la protection des renseignements personnels :*  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/>
- iii. *Loi sur l'accès à l'information :*  
[http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/Const\\_index.html](http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/Const_index.html)

- iv. *Politique sur la protection de la vie privée :*  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>
- v. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques :*  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/>
- vi. Norme sur l'accessibilité des sites Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=23601>
- vii. Politique sur l'accès à l'information :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>
- viii. Politique sur la gestion des technologies de l'information :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755>
- ix. Politique de communication du gouvernement du Canada :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316>

## **6.0 PORTÉE DES TRAVAUX**

Approche de mise en œuvre par étapes.

- 6.1.1** L'entrepreneur reçoit un avis écrit du chargé de projet et ne doit pas entreprendre quelque phase des travaux que ce soit avant d'avoir reçu l'avis écrit de ce dernier pour chacune des phases des travaux décrites aux présentes. Le chargé de projet fait parvenir une copie de l'avis à l'autorité contractante.
- 6.1.2** Les travaux prévus au titre du contrat doivent être réalisés dans le cadre des phases qui suivent.

## **6.2 Phase 1 – Transition de début de contrat**

- 6.2.1** Cette phase vise principalement à faciliter une transition harmonieuse et sans problème pour passer des services de fourniture et de gestion des uniformes assurés par l'ASFC à ceux assurés par l'entrepreneur.
- 6.2.2** L'ASFC prévoit qu'il faudra au plus quatre (4) mois pour réaliser la transition de début de contrat et passer aux services de l'entrepreneur. La date requise de commencement de la phase 2 par l'entrepreneur ne pourra être ultérieure à quatre mois après l'attribution du marché.
- 6.2.3** Au cours de la phase de transition de début de contrat, l'entrepreneur travaillera en collaboration et de bonne foi avec l'ASFC pour assurer une transition efficace et rapide de la prestation des services et passer aux services de l'entrepreneur.
- 6.2.4** L'entrepreneur doit confirmer auprès de l'ASFC les besoins opérationnels du programme des uniformes et fournir des conseils sur les pratiques exemplaires à adopter pour assurer la transition la plus efficace possible des processus internes à la solution d'approvisionnement en uniformes clé en main la plus compatible qui soit.
- 6.2.5** Au moment de l'attribution du marché, l'entrepreneur examinera les tableaux de répartition de l'attribution des uniformes de l'ASFC et il élaborera et recommandera une méthodologie d'acquisition/de remplacement des uniformes, qui pourrait inclure :
  - i. des valeurs pécuniaires pertinentes pour l'acquisition de chaque article;
  - ii. une marche à suivre pour la fourniture d'articles d'uniforme de maternité et pour les articles d'uniforme disponibles à la suite d'une affectation temporaire/spéciale;
  - iii. une procédure de fourniture d'articles supplémentaires aux employés ayant besoin d'un article, mais ayant déjà épuisé leur allocation;

- iv. une procédure de fourniture d'articles d'uniforme de façon prioritaire (c.-à-d. pour la réception d'une commande urgente).
- 6.2.6** Au moment de l'attribution du marché, l'entrepreneur doit examiner la présentation et les champs des caractéristiques actuelles des uniformes de l'ASFC, et fournir des suggestions sur les améliorations possibles dans la mesure du possible.
- 6.2.7** Au moment de l'attribution du marché, l'entrepreneur doit fournir des conseils et des recommandations sur le processus de gestion des articles d'uniforme à accès restreints.
- Les mesures à prendre pourraient comprendre, mais non exclusivement, l'adoption d'un processus selon lequel l'entrepreneur devrait coudre les écussons/autres insignes sur tous les articles ayant besoin de telles marques d'identification (p. ex. chemises, vestes) au moment de l'établissement de la commande au lieu de tenir des stocks préparés à l'avance, dans le but de limiter le caractère délicat du reste des articles d'uniforme et la quantité de matières nécessitant un entreposage et une destruction sécuritaires.
- 6.2.8** Au moment de l'attribution du marché, l'ASFC fournira à l'entrepreneur une copie électronique de la version la plus récente des renseignements ci-après :
- i. le catalogue des uniformes de l'ASFC sous forme électronique, qui renferme les caractéristiques détaillées des uniformes;
  - ii. les tableaux des barèmes de distribution de l'ASFC, qui comportent une ventilation des articles que les employés de l'ASFC autorisés à porter un uniforme de chaque poste/rang/mode (p. ex. ASF dans divers modes, recrues, formateurs et membres de la direction) peuvent commander, y compris la valeur pertinente de chaque article (c.-à-d. leur valeur pécuniaire d'achat au moyen de l'allocation pécuniaire fournie);
  - iii. le processus de commande des uniformes de l'ASFC (c.-à-d. les règles administratives) pour commander des uniformes, comme les articles d'uniforme initialement attribués, les formalités de renouvellement et le moment du renouvellement, ainsi que les formalités supplémentaires (par exemple les marches à suivre en cas d'affectation temporaire ou de maternité);
  - iv. un schéma de l'exportation de la base de données, incluant les renseignements relatifs à l'attribution des uniformes en fonction des modes de travail que l'entrepreneur utilisera pour charger sa base de données. L'exportation de la base de données sera formatée sous forme de fichier Excel ou de fichier texte non hiérarchique (p. ex. format valeurs séparées par des virgules-CSV).
- 6.2.9** L'entrepreneur devra soumettre à l'approbation du chargé de projet, au plus tard quarante-cinq (45) jours civils après l'attribution du marché, un plan de transition complet. Le plan de transition doit présenter dans un ordre chronologique une description détaillée de chaque mesure que l'entrepreneur devra prendre pour assurer une mise en œuvre sans interruption des services. Le plan de transition de l'entrepreneur doit de plus décrire en détail les mesures administratives nécessaires pour gérer les données et les stocks du programme des uniformes de l'ASFC. Les éléments à inclure dans le plan de transition de l'entrepreneur comprennent les points qui suivent :
- i. une confirmation du format de tous les champs de données nécessaires pour la constitution d'un profil d'utilisateur de l'ASFC dans le système de commande en ligne de l'entrepreneur;
  - ii. le chargement de l'information relative aux articles d'uniforme dans le système/la base de données de l'entrepreneur;
  - iii. le chargement dans le système/la base de données de l'entrepreneur des données sur les profils des utilisateurs de l'ASFC, y compris la liste des articles auxquels chacun a droit à ce moment;
  - iv. une confirmation de la marche à suivre pour la fourniture de l'information de suivi d'une commande à la suite d'une commande soumise par la poste ou par télécopieur (c.-à-d. une commande non transmise par le système de commande sur le Web de l'entrepreneur);
  - v. l'adaptation, au besoin, de la structure de la base de données de l'entrepreneur et de l'interface frontale graphique des utilisateurs de son système de commande en ligne pour qu'elles soient conformes au format des données et aux règles opérationnelles définies par l'ASFC (p. ex. en ce qui concerne

l'information des profils des utilisateurs et les règles visant les allocations pour l'attribution d'articles d'uniforme);

- vi. des essais d'acceptation par l'utilisateur réalisés par le chargé de projet du système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur. Cela englobe la confirmation de tous les champs de données nécessaires et du contenu de la base de données, comme les éléments du système de distribution des uniformes et du catalogue des uniformes de l'ASFC, conformément aux exigences stipulées au paragraphe 6.5.6 (*système Web de commande et de gestion des uniformes*);
  - vii. une acceptation écrite officielle du système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur par le chargé de projet est exigée avant la date de commencement du service.
- 6.2.10** Une fois le plan de transition de l'entrepreneur accepté par le Canada, l'entrepreneur devra mettre en œuvre le plan de transition.
- 6.2.11** Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur un fichier non hiérarchique final d'exportation pour assurer le chargement d'information exacte et à jour dans le système de l'entrepreneur à la date de commencement du service.
- 6.2.12** Le contenu du catalogue des articles d'uniforme de l'ASFC, qui renferme la série complète des caractéristiques des articles d'uniforme, devra être incorporé au système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur et être accessible aux fins d'utilisation dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'attribution du marché.
- 6.2.13** L'entrepreneur devra recevoir, préparer et être en mesure de redistribuer les stocks de transition de début de contrat de l'ASFC au plus tard une semaine avant le début de la phase 2.
- 6.2.14** L'ASFC prendra des dispositions, entièrement à ses frais, pour livrer les stocks de transition de début de contrat à l'entrepreneur à la date convenue.

### **6.3 Phase 2 : Prestation continue des services de fourniture et de gestion des uniformes**

- 6.3.1** Une fois le plan de transition et les travaux connexes prévus au cours de la phase 1 réalisés à la satisfaction de l'ASFC et une fois que le chargé de projet de l'ASFC aura reconnu que le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur est pleinement fonctionnel, l'ASFC commencera à faire appel de façon opérationnelle à l'entrepreneur, comme principal portail des services de commande, de distribution et de gestion des uniformes.
- 6.3.2** L'entrepreneur devra gérer et tenir à jour son système Web sécurisé de commande et de gestion des uniformes et le rendre accessible aux utilisateurs de l'ASFC. L'entrepreneur devra assurer des services continus de fourniture et de gestion des uniformes (décrits en détail plus bas au paragraphe 6.5, intitulé Services continus de fourniture et de gestion des uniformes), y compris, mais non exclusivement, des services de conception et de fabrication d'uniformes, de gestion et d'entreposage des stocks, de commande et de distribution des commandes ainsi que de gestion des données relatives au programme durant la période initiale du marché, ainsi que durant toute prorogation de marché.
- 6.3.3** L'entrepreneur devra fournir des conseils et des recommandations au sujet du sort réservé aux stocks excédentaires existants d'articles d'uniforme, y compris les articles qui ne sont plus jugés convenables pour une distribution aux ASF (p. ex. modèles d'uniformes abandonnés, lots de teinture non assortis, articles de tailles erronées, etc.).
- 6.3.4** L'ASFC peut modifier à l'entière discrétion du Canada, selon les besoins, moyennant un préavis de trente (30) jours civils, la liste des articles figurant dans le catalogue des uniformes de l'ASFC en ajoutant des articles ou en enlevant ou modifiant des articles du catalogue. Les changements pourraient consister en ce qui suit :
- i. la suppression d'un ou de plusieurs articles en raison de modification des normes relatives aux uniformes ou à la suite de mauvaises critiques répétées des clients ou de la faible utilisation passée d'un article;
  - ii. la modification complète d'un élément d'uniforme;



- iii. l'ajout d'un ou de plusieurs articles en raison de changements apportés aux normes relatives aux uniformes ou à la suite de demandes de clients appuyées en partie par les sondages sur la satisfaction de la clientèle de l'entrepreneur;
- iv. l'ajout d'éléments d'uniforme non vestimentaires, y compris, mais non exclusivement, des insignes d'épaules, des étuis à pistolet, des vestes anti-balles et d'autres articles, dont certains pourraient nécessiter la mise en application de mesures de sécurité supplémentaires pour la mise en place de mécanismes de contrôle adéquats par rapport à la manutention, à l'entreposage, à l'expédition des articles en question et à leur accès.

#### **6.4 Phase 3 – Transition de fin de contrat**

**6.4.1** L'entrepreneur doit, à la demande du chargé de projet, fournir un soutien à la transition de la prestation des services du successeur.

**6.4.2** Pendant la phase de transition de fin de contrat, l'entrepreneur doit travailler en collaboration et de bonne foi avec l'ASFC pour assurer une transition efficace et rapide de la prestation des services de l'entrepreneur au successeur.

##### **6.4.3 Planification de la transition**

- i. L'entrepreneur devra établir, dans les trente (30) jours ouvrables suivant une demande de l'ASFC, un **plan de transition de fin de contrat** qui prévoira une stratégie de transfert efficient et efficace de toutes les activités prévues au contrat de l'entrepreneur au successeur sans perturbation des services pour l'ASFC. L'entrepreneur devra soumettre à l'ASFC, dans le cadre du plan de transition de fin de contrat, un rapport MS Excel faisant état des quantités minimales à acheter conformément à la disposition relative au rachat de stocks figurant dans la base de paiement. L'entrepreneur devra également annexer au plan de transition de fin de contrat des rapports d'inventaire et de vente.
- ii. Le plan de transition de fin de contrat devra être approuvé par écrit par le chargé de projet avant sa mise en œuvre par l'entrepreneur.
- iii. Une fois le plan de transition de fin de contrat accepté par l'ASFC, l'entrepreneur devra le mettre en œuvre et faire rapport à l'ASFC toutes les deux semaines (ainsi que sur demande de l'ASFC) de l'état des activités du plan de transition de fin de contrat dont l'entrepreneur est responsable, des problèmes et des obstacles gênant le respect du calendrier établi et des mesures correctives prises.
- iv. L'entrepreneur assumera, durant la période de transition de fin de contrat, jusqu'à la date d'expiration du contrat, la responsabilité du maintien des services fournis à l'ASFC, décrits dans la phase 2, ainsi que du transfert des données, de la documentation et des autres articles nécessaires au successeur, selon que le précisera le chargé de projet de l'ASFC, et ce, de manière opportune et sécuritaire.
- v. Après l'acceptation du plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur, l'ASFC vérifiera le respect de toutes les exigences contractuelles et examinera toutes les données, la documentation et les autres articles nécessaires retournés par l'entrepreneur. L'ASFC avisera l'entrepreneur du moment et de l'endroit où les données, la documentation et les autres articles nécessaires devront être retournés.

##### **6.4.4 Retour des données et de l'information de l'ASFC**

- i. L'entrepreneur devra retourner à l'ASFC à la fin de la période du contrat toutes les données qu'il aura recueillies pendant la prestation des services de fourniture et de gestion des uniformes (sans toutefois se limiter aux données et aux historiques de commandes des ASF) sous la forme exigée par l'ASFC.
- ii. L'entrepreneur devra retourner à l'ASFC à la fin du contrat tous les modèles d'uniformes mis au point ou modifiés pendant la durée du contrat, sans aucune étiquette, marque distinctive et marque d'identification de l'entrepreneur.
- iii. L'entrepreneur devra retourner à l'ASFC à la fin du contrat les caractéristiques des uniformes de l'ASFC et les lignes de conduite connexes, sous la forme exigée par l'ASFC, sans aucune étiquette, marque distinctive et marque d'identification de l'entrepreneur.

## **6.5 Services continus de fourniture et de gestion des uniformes**

**6.5.1** L'entrepreneur devra fournir les services qui suivent durant les phases 2 et 3 du contrat, conformément aux normes de service détaillées au paragraphe

### **6.5.2 Services de fabrication**

- i. L'entrepreneur devra fabriquer les pièces de vêtements d'uniforme conformément aux exigences définies dans les caractéristiques des uniformes de l'ASFC ou sous-traiter ce travail. L'ASFC se réserve le droit d'ajouter ou d'enlever, lorsqu'il y a lieu, des articles du catalogue, comme le précise plus en détail l'alinéa 6.3.4.
- ii. L'entrepreneur doit surveiller les quantités d'articles d'uniforme commandées se situant hors des fourchettes de tailles standards (c.-à-d. les commandes spéciales) et il doit périodiquement rajuster ses tableaux des tailles standards) pour y inclure les articles commandés fréquemment qui sortent des fourchettes de tailles existantes.
- iii. L'entrepreneur doit s'assurer que les articles d'uniforme sont étiquetés conformément à la norme CAN/CGSN-86.1-2003 de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) et suivant les instructions spéciales détaillées dans les caractéristiques d'un vêtement donné, incluses dans les caractéristiques des uniformes de l'ASFC.
- iv. L'entrepreneur doit veiller à mettre en place un processus facilitant les commandes spéciales (y compris les commandes de vêtements de maternité).
- v. Tous les vêtements fabriqués doivent satisfaire aux normes de l'échantillon de style approuvé pour cet article d'uniforme ou dépasser ces normes. De plus, les pièces de chaque vêtement doivent être taillées suivant les pratiques exemplaires de l'industrie pour assurer la meilleure tenue en service et le plus bel aspect possible. Les coutures doivent être exécutées de manière à présenter un minimum de torsion et de grainage. Il ne doit y avoir aucune différence de teinte discernable entre les éléments du corps. À moins d'indication expresse contraire dans les caractéristiques détaillées (p. ex. des cols, des ceintures montées, etc.), tous les éléments du corps du vêtement de base doivent être taillés dans la même direction de tissu pour que la chaîne se dirige dans le sens vertical de toutes les pièces.

### **6.5.3 Processus d'assurance de la qualité**

L'entrepreneur doit veiller à ce que chaque article d'uniforme qu'il expédie à l'utilisateur final soit conforme aux normes/exigences de qualité définies dans les caractéristiques des uniformes de l'ASFC avant son expédition.

#### **a) Plan de contrôle et d'essai (PCE)**

L'entrepreneur doit préparer et mettre en application un plan de contrôle et d'essai (PCE) pour chaque article de la garde-robe définissant le cycle complet de fabrication, les mécanismes de contrôle du processus en place à chaque stade, le moment et le mode de vérification à l'intérieur du processus de fabrication, les critères d'acceptation et le genre de dossier créé.

#### **b) Essais de tissus**

L'entrepreneur devra fournir, sur demande du responsable technique, dans le cas d'un changement envisagé au type de tissu utilisé pour la fabrication d'un article d'uniforme, des données d'essais en laboratoire indépendants démontrant le caractère approprié des tissus sélectionnés pour les fins prévues et confirmant la conformité des tissus aux exigences de conception.

#### **c) Traçabilité des matières**

L'entrepreneur doit avoir en place un système lui permettant de retracer, à partir de l'étiquette du vêtement, le numéro de lot, la date de fabrication et l'origine des tissus utilisés dans le cas de n'importe quel vêtement.

#### **d) Tests d'usure**

L'entrepreneur devra planifier et mener des tests d'usure des vêtements. Les tests pourraient inclure, mais sans s'y limiter :

- la préparation de sondages pour les tests d'usure;
- la tenue de listes des participants aux tests d'usure;
- la sélection au hasard de participants aux tests d'usure en fonction de critères de sélection fournis par l'ASFC et des recommandations de l'entrepreneur;
- la compilation des données des questionnaires de sondage retournés par les employés et la production de rapports faisant état des commentaires des clients.

**e) Essais d'ajustement**

L'entrepreneur doit effectuer des essais d'ajustement sur des modèles vivants pour vérifier l'ajustement, le confort, l'aspect et le tombant des vêtements ainsi que pour s'assurer que les tableaux des tailles qu'il fournit pour commander des vêtements sont justes.

Les tailles à soumettre à des essais d'ajustement doivent comprendre, au minimum, les tailles médianes et les deux extrêmes de la fourchette normale des tailles pour chaque vêtement. Les essais d'ajustement des autres tailles seront au choix de l'entrepreneur.

**f) Vérification par lot**

Les variations de couleurs d'un lot à l'autre doivent être pré-approuvées par le responsable technique de l'ASFC.

**6.5.4 Gestion des stocks et de l'entreposage**

- i. Les exigences de sécurité mentionnées s'ajoutent aux autres exigences de sécurité qui pourraient s'avérer nécessaires ailleurs au contrat.
- ii. L'entrepreneur devra s'assurer que tous les stocks d'articles d'uniforme de l'ASFC sont entreposés dans une installation sécuritaire à accès contrôlé.
- iii. Pendant leur entreposage ou leur expédition, tous les articles d'uniforme devront être protégés contre le vol ou les pertes et être maintenus propres et non froissés dans un milieu dont l'ambiance est contrôlée, qui protégera les articles contre l'eau, l'humidité, le feu, les produits chimiques, une chaleur ou un froid excessifs, les salissures, l'air stagnant, les odeurs, les insectes et les ravageurs, les dommages ou l'altération. L'ASFC ne saura être tenue responsable des expéditions reçues comportant les défauts susmentionnés ni des articles non conformes au contrat.
- iv. Lorsque des articles sont retournés parce qu'ils sont endommagés et ne conviennent pas à la revente ou parce qu'ils sont abandonnés par l'ASFC, et que les articles font partie de la catégorie des articles d'uniforme à accès restreints (c.-à-d. qu'ils renferment le mot-symbole « ASFC » ou « Canada » ou qu'ils sont désignés comme articles à accès restreints par le chargé de projet pendant la durée du contrat), l'entrepreneur devra détruire les articles, après autorisation de l'ASFC, et fournir au chargé de projet une attestation de destruction sécuritaire, une fois les articles détruits.
- v. L'entrepreneur devra maintenir en tout temps un certain niveau de stocks pour l'approvisionnement des employés de l'ASFC en articles d'uniforme nécessaires dans les délais de traitement des commandes stipulés (voir le calendrier de traitement des commandes au paragraphe 11-1-3). L'ASFC ne saura être tenue financièrement responsable des stocks excédentaires.
- vi. L'entrepreneur devra mettre en place et gérer un système de suivi des stocks pour enregistrer les commandes soumises, suivre les stocks, examiner la consommation des articles des stocks et en faire rapport, surveiller les coûts et produire des rapports sur diverses combinaisons de ces activités. Le système ne doit pas être assorti de droits de propriété qui empêcheraient le transfert électronique de l'information à l'ASFC.
- vii. L'entrepreneur doit disposer d'un système en mesure de faire la différence entre les stocks de l'ASFC et les stocks de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit vendre ou utiliser les stocks de l'ASFC en priorité avant de vendre les stocks de l'entrepreneur, lorsqu'il dispose des deux.
- viii. L'entrepreneur devra tenir des dossiers exacts et à jour pour fournir à l'ASFC les renseignements ci-après : une preuve documentaire de la livraison des vêtements à leur destination finale; l'état et le lieu

d'une expédition pendant son transit, l'état des stocks, un examen de la consommation, une surveillance des coûts, et les données de prévision et de planification nécessaires pour donner suite aux commandes.

- ix. L'entrepreneur doit mettre en place un mécanisme de retour et d'échange. Les retours dus à des erreurs de l'ASFC seront expédiés aux frais de l'ASFC. Les retours dus à des erreurs de l'entrepreneur seront expédiés aux frais de l'entrepreneur.

#### **6.5.5 Traitement et distribution des commandes**

- i. L'entrepreneur doit avoir en place un moyen de traiter les commandes, les retours de produits et les échanges.
- ii. Le mécanisme fourni par l'entrepreneur doit permettre aux employés de l'ASFC utilisant les fonds qui leur sont alloués de soumettre des commandes valides au moyen de deux (2) portails de commande :
  - un processus papier permettant aux employés de l'ASFC de soumettre à l'entrepreneur des commandes sur des formulaires de commande papier par la poste ou par télécopieur;
  - le système Web sécurisé de commande et de gestion des uniformes (décrit au paragraphe 6.5.6 plus bas).
- iii. L'entrepreneur devra préparer et tenir à jour tous les formulaires de commande dans les deux langues officielles (en français et en anglais).
- iv. L'entrepreneur devra obtenir l'accord du chargé de projet de l'ASFC avant d'apporter des modifications aux formulaires de commande. Modification des formulaires de commande ou des processus de commande :
  - Le chargé de projet de l'ASFC peut modifier la conception du formulaire de commande ou le processus de commande moyennant un préavis de trente (30) jours, et l'entrepreneur doit, dans ce délai, mettre en œuvre le formulaire de commande ou le processus de commande de conception modifiée.
  - Les autres formulaires de commande devant être préparés ou distribués par l'entrepreneur seront déterminés par le chargé de projet selon les besoins.
  - L'entrepreneur doit mettre en place un processus de traitement et de priorisation des commandes urgentes.
  - L'entrepreneur doit livrer les articles d'uniforme commandés à partir de son ou de ses entrepôts de distribution à l'adresse d'expédition rattachée à chaque commande soumise par les employés de l'ASFC. L'ASFC pourrait avoir besoin que des articles soient livrés à des points de destination nationaux et internationaux; les destinations seront précisées au moment de la soumission des commandes. Dans la mesure du possible, tout en respectant les délais de traitement des commandes, les commandes individuelles à expédier à la même destination seront consolidées en une expédition en lot. L'entrepreneur devra expédier toutes les commandes en utilisant les modes d'expédition décrits au paragraphe 10.1.5.
- v. L'entrepreneur doit inclure un bordereau d'emballage faisant état de la commande (le cas échéant), de l'identificateur d'employé de l'ASFC (p. ex. code d'identification du dossier personnel), d'une adresse d'expédition complète, d'une description du contenu et de la quantité commandée, et comportant un champ de signature pour la signature qu'apposera l'employé recevant la commande. En ce qui concerne les expéditions :
- vi. Si une commande est expédiée en partie, le bordereau de commande doit clairement préciser la quantité commandée, la quantité expédiée, la quantité en souffrance et la date de livraison prévue.
- vii. L'entrepreneur doit veiller à ce que chaque commande à l'intérieur d'une expédition en lot soit emballée dans un emballage d'expédition distinct (c.-à-d. boîte en carton ou autre type de contenant utilisé pour l'emballage d'une commande) et à ce que les bordereaux de commande rattachés à chacune des commandes distinctes se trouvent à l'intérieur de chaque boîte d'expédition.

- viii. Dans la mesure du possible, une boîte d'expédition renfermera plusieurs commandes destinées à un même employé. Ainsi, si un employé soumet le même jour trois commandes distinctes sur le site Web de l'entrepreneur, les trois commandes pourraient être placées dans la même boîte d'expédition.
- ix. L'entrepreneur doit veiller à ce que les méthodes d'emballage et les boîtes d'expédition utilisées soient suffisamment durables pour résister au minimum à deux (2) expéditions et ne pas facilement s'endommager durant le processus d'expédition, car les boîtes utilisées par l'entrepreneur pour expédier à l'employé de l'ASFC les articles d'uniforme commandés pourraient également servir au retour d'articles d'uniforme endommagés/incorrects à l'entrepreneur (lorsqu'il y a lieu).

Outre les bordereaux d'emballage, les articles ci-après devront être inclus dans chacune des expéditions :

  - i. Directives de retour : Un exemplaire des directives de retour, comprenant un exemplaire du formulaire de retour (décrit plus en détail au paragraphe 7.5).
  - ii. L'entrepreneur devra remplacer et expédier tous les articles retournés par les employés de l'ASFC en raison d'un défaut de fabrication ou de la livraison d'articles/de tailles incorrects (peu importe l'âge du vêtement, s'il n'a pas été modifié, brodé, lavé, nettoyé à sec ou porté) à ses frais. Pour lancer le processus de retour :
    - L'employé de l'ASFC devra communiquer avec le service de soutien à la clientèle de l'entrepreneur en vue de recevoir les directives relatives à l'autorisation de retour de marchandise (ARM).
    - Les guides des directives de retour incluses à l'intérieur de chaque commande devraient faciliter le processus.

#### **6.5.6 Système Web de commande et de gestion des uniformes**

- i. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des intéressés un comptoir de service électronique (c.-à-d. un système Web de commande et de gestion des uniformes) sur un site Internet dont il assurera l'hébergement.
- ii. L'entrepreneur doit gérer un système Web personnalisé de commande et de gestion des uniformes qui sera assujéti à l'examen et à l'approbation du chargé de projet de l'ASFC.
- iii. L'entrepreneur doit gérer le système Web et traiter toutes les commandes soumises par les employés de l'ASFC au moyen du système Web, en utilisant le catalogue en ligne d'articles d'uniforme de l'entrepreneur, suivant les caractéristiques des uniformes de l'ASFC.
- iv. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des employés de l'ASFC un système sécurisé bilingue (interfaces en français et en anglais) de commande en ligne pour la soumission de commandes. Dans l'éventualité d'une panne, il doit être possible de restaurer dans son état opérationnel antérieur le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur dans un délai de 12 heures. Dans l'éventualité d'un sinistre, il doit être possible de remettre le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur dans son état opérationnel antérieur, en tenant compte de la dernière transaction consignée dans sa base de données. Cette règle souffre une exception dans le cas des périodes de maintenance de courte durée dont auront préalablement convenu l'entrepreneur et le chargé de projet.
- v. L'entrepreneur devra réserver une section dans le système pour les communiqués et les mises à jour de l'ASFC, que devra approuver le chargé de projet de l'ASFC.
- vi. L'accès au système de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur devra être limité aux employés autorisés de l'ASFC et nécessiter l'utilisation par chaque employé de l'ASFC d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe uniques.
- vii. Le contenu du catalogue d'articles d'uniforme de l'ASFC, qui renferme la série complète des caractéristiques des articles d'uniforme, devra être incorporé au système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur, tenu à jour et être accessible.

- viii. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur devra :
- préciser la valeur d'achat applicable (en dollars) et fournir des descriptions écrites et graphiques (notamment le devant et le dos) de tous les articles d'uniforme couramment offerts pouvant être commandés au moyen de l'allocation pécuniaire de l'employé ou du système de distribution directe (pour la distribution d'articles dépassant l'allocation prévue, en vue de permettre la commande d'articles d'uniforme lorsque l'allocation pécuniaire est épuisée);
  - mettre à jour l'information dans les dix (10) jours civils suivant la réception d'un avis écrit de l'ASFC de changement ou d'ajout aux stocks d'articles d'uniforme.
- ix. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit inclure un guide de mesure à l'intention du personnel de l'ASFC.
- x. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit fournir un guide d'assistance intégré pour l'utilisation du site.
- xi. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit mettre à la disposition des intéressés un formulaire de plainte pouvant être soumis électroniquement et assorti d'un numéro de suivi facilitant le processus de résolution.
- xii. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit contenir une fonctionnalité permettant l'entrée de données de base (comme des champs de codes financiers, des adresses de destination, les noms d'utilisateurs, des rangs, etc.) dans des champs obligatoires afin que les commandes ne soient pas retardées. Un processus défini doit être en place pour permettre à l'entrepreneur ou à un employé désigné de l'ASFC (p. ex. un superviseur) d'entrer ces valeurs.
- xiii. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit comporter une section de renseignements personnels où le profil personnel d'une personne pourra être mis à jour par un utilisateur autorisé, tel qu'il est déterminé par le chargé de projet.
- xiv. Le système de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit également permettre le suivi des commandes, l'affichage des commandes en souffrance, la production de rapports, l'enregistrement d'un historique de distribution d'articles d'uniforme par employé et la modification des lieux de livraison, par suite de la mutation d'un employé dans une nouvelle région.
- xv. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit permettre à un employé autorisé de l'ASFC (p. ex. un superviseur) de produire des rapports précisant avec exactitude l'activité de commande, le coût et l'activité de service à la clientèle. Les rapports doivent être assortis d'une fonctionnalité d'interrogation permettant la fourniture de plus de détails sur des questions particulières et mettant en relief des difficultés/problèmes courants.
- xvi. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit comporter un système de suivi permettant la surveillance de l'utilisation des allocations pour articles d'uniforme de chaque employé de l'ASFC et permettant d'aviser l'employé des fonds disponibles après l'achat d'un article. Le système de l'entrepreneur doit empêcher le dépassement de l'allocation maximale de chaque employé lorsqu'une commande est soumise (c.-à-d. empêcher un employé d'abaisser son allocation pécuniaire dans le rouge).
- xvii. Le système de commande et de gestion des uniformes doit permettre aux employés autorisés de l'ASFC de commander des articles d'uniforme (c.-à-d. tant des articles de travail que de cérémonie, selon les besoins) et de faire livrer la commande dans la région associée à l'employé de l'ASFC l'ayant soumise.
- xviii. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit transmettre un accusé de réception de toutes les commandes directement à l'employé immédiatement après la réception d'une commande par le système, et l'accusé de réception doit préciser la date de livraison prévue de la commande.
- xix. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit permettre le suivi d'une commande à partir du moment de sa réception par l'entrepreneur jusqu'à sa livraison au destinataire de la commande.



- xx. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit comporter un système intégré de données historiques permettant une visualisation des commandes et des articles d'uniforme antérieurement reçus par chacun des employés de l'ASFC.
- xxi. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit permettre la commande d'articles par personne ou la commande groupée.
- xxii. Le système Web de commande et de gestion des uniformes doit permettre aux employés de l'ASFC en affectation spéciale de commander des articles d'uniforme sans que soit affectée l'allocation pécuniaire liée à leurs fonctions normales.

#### **6.5.7 Gestion des données et production de rapports**

##### **Gestion des données**

- i. L'entrepreneur doit gérer et administrer le programme des uniformes de l'ASFC en conformité avec le système de contrôle de l'attribution des uniformes de l'ASFC ou toute méthodologie de rechange fournie à l'entrepreneur par suite d'une décision interne de l'ASFC de modifier le processus pendant la durée du contrat, par exemple, mais non exclusivement, une décision d'utiliser une allocation pécuniaire comme méthode de détermination de la valeur des uniformes autorisés plutôt que d'utiliser une limite de commande basée sur le cycle de vie utile d'un vêtement particulier. L'entrepreneur devra utiliser le système Web de commande et de gestion des uniformes pour soutenir une telle fonctionnalité.
- ii. L'entrepreneur devra mettre à jour les caractéristiques des uniformes de l'ASFC en fonction de l'acceptation et de l'approbation par l'ASFC des nouveaux articles d'uniforme conçus ou des besoins en fait de tissus/conception. Les mises à jour devront être effectuées et fournies au représentant technique dans les trente (30) jours suivant l'approbation de la conception/modification.
- iii. L'entrepreneur devra créer et gérer une base de données électronique sécurisée comprenant un registre de toutes les transactions de fourniture et de gestion d'uniformes de l'ASFC, notamment, mais non exclusivement, toutes les données et mesures des employés, les commandes, les retours, les échanges, les expéditions effectuées et reçues, les données sur les allocations attribuées et les autres renseignements recueillis et traités.
- iv. L'entrepreneur devra fournir sur un support électronique compatible avec les systèmes de l'ASFC une copie de la base de données informatisée, à n'importe quel moment raisonnable demandé par le chargé de projet ainsi qu'à l'expiration ou à la résiliation du contrat.
- v. L'entrepreneur devra charger dans la base de données de contrôle des allocations attribuées les données historiques nécessaires de l'ASFC relatives aux articles d'uniforme offerts, aux profils des employés et aux règles d'attribution avant le commencement de l'utilisation par l'ASFC du système Web de commande et de gestion des uniformes (comme le détaille davantage le paragraphe 6.5.6).
- vi. L'entrepreneur devra continuer à tenir à jour sa base de données de contrôle des allocations attribuées (c.-à-d. créer de nouveaux profils d'utilisateur du système à l'intention des nouveaux employés de l'ASFC et désactiver des profils d'utilisateur, selon les besoins) conformément à la méthodologie établie au cours de la phase 1.
- vii. L'entrepreneur devra utiliser sa base de données de contrôle des allocations attribuées et les autres renseignements recueillis pour déterminer ce qui suit :
  - Identifier les nouveaux employés de l'ASFC autorisés à obtenir des uniformes et rattacher aux profils des employés la bonne allocation initiale d'articles d'uniforme en fonction du rang/poste/mode de chaque employé.
  - Déterminer les changements à apporter aux articles d'uniforme attribués à un employé de l'ASFC et apporter les corrections nécessaires à l'allocation pécuniaire disponible de l'employé (p. ex. au début de l'exercice, à la suite d'un changement de poste).
  - Suivre l'utilisation de l'allocation pécuniaire des employés de l'ASFC.
  - Conserver un historique de l'utilisation par tous les employés de l'ASFC, notamment les tailles, un historique des commandes (y compris les retours) et l'utilisation de l'allocation pécuniaire, la

langue de préférence et les changements relatifs au poste/aux articles d'uniforme autorisés dans le cas de chaque employé.

- Prévoir l'utilisation à des fins de planification et de gestion du programme.

#### **7.0 Production de rapports et indicateurs de rendement clés**

- i. L'entrepreneur doit fournir des rapports ponctuels et une analyse efficace et efficiente se rapportant aux données recueillies et enregistrées relativement aux services de fourniture et de gestion des uniformes fournis à l'ASFC, par exemple, mais non exclusivement, les réserves en stock, les tendances et l'historique des commandes, les retours, les échanges, les livraisons, les prix ou les autres renseignements recueillis par l'entrepreneur durant une période de temps donnée, à la demande de l'ASFC.
- ii. L'entrepreneur doit mettre en place et utiliser un système informatisé de suivi permettant la production de rapports immédiats et à jour (la production de rapports en temps réel est souhaitable) des types ci-dessous. L'entrepreneur doit fournir les rapports selon la fréquence de production définie, sous une forme électronique convenue compatible avec le système de l'ASFC (p. ex. Microsoft Word et Excel) ou, quand on lui en fait la demande, sur papier. L'ASFC devra recevoir les rapports en question dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande. Allocation pécuniaire des utilisateurs (à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit faire rapport de l'état de l'allocation pécuniaire pour l'attribution d'uniformes de chaque employé de l'ASFC (c.-à-d. soldes résiduels, comptes à découvert, etc.). Il faut produire des rapports visant des employés individuels, visant l'ensemble des employés dans un même lieu de livraison, visant l'ensemble des employés à l'intérieur d'une région ou visant l'ensemble de l'ASFC, selon la demande reçue du personnel autorisé de l'ASFC.
- iii. **Niveaux des stocks** (à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit faire état des quantités de stocks existantes, précisant quels sont ses niveaux de stocks courants selon l'article d'uniforme et la taille.
- iv. **Utilisation** (à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit faire rapport de l'utilisation selon l'article d'uniforme, le groupe d'employés, le sexe des employés, l'endroit et le centre de coûts, ainsi que des quantités en fonction des tailles ou des dimensions et des quantités précédemment utilisées.
- v. **Relevé cumulatif des ventes** (rapports mensuels avec compilation trimestrielle sur demande de l'ASFC). – L'entrepreneur devra fournir au chargé de projet un rapport des ventes mensuelles totales cumulatives. Le rapport devra fournir à l'ASFC de l'information au sujet de la quantité totale par région, par bureau d'entrée, par employé précisé, par article, par taille et selon la valeur des articles vendus.
- vi. **Commandes en souffrance** (rapports mensuels avec compilation trimestrielle sur demande de l'ASFC) – L'entrepreneur devra fournir au chargé de projet un rapport précisant l'état des commandes en souffrance, qui inclura, mais non exclusivement, les numéros d'article, la taille, la date des commandes en souffrance et la date d'expédition des commandes en souffrance.
- vii. **Retours** (rapports mensuels avec compilation trimestrielle sur demande de l'ASFC) – L'entrepreneur devra fournir au chargé de projet un rapport de toutes les transactions de retour effectuées par des employés de l'ASFC. L'information qui suit devra au minimum être enregistrée : le nom de l'employé, le numéro de contrôle de retour de la commande, des précisions sur l'article, les quantités retournées, la date de réception des articles retournés, la raison du retour (classification suivant le paragraphe 7.5), la solution adoptée, la date de résolution du problème (p. ex. la date où les articles de remplacement ont été expédiés) et les coûts pour l'ASFC (le cas échéant, s'il est possible de les définir).
- viii. **Plaintes** (rapports mensuels avec compilation trimestrielle sur demande de l'ASFC) – Les plaintes reçues par le service à la clientèle de l'entrepreneur doivent être suivies. L'entrepreneur doit fournir à l'ASFC un rapport faisant mention de la date et de la source de la plainte, fournissant une description ou un numéro de commande des articles visés par la plainte et comportant un résumé détaillé de la plainte et de la solution trouvée pour donner suite à la plainte.
- ix. **Rapport sur la prestation des services** (rapports trimestriels et plus fréquents sur demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet un rapport de toutes les livraisons effectuées à tous les employés de l'ASFC faisant état du délai de traitement de la commande, selon que le définit l'article 11 – Normes de service. Le rapport doit clairement préciser quelles commandes se situaient à l'intérieur et hors des délais de traitement des commandes prescrits au paragraphe 11.1.3).



**7.1 Service de soutien à la clientèle**

- i. L'entrepreneur doit fournir à l'ASFC de l'aide pour l'utilisation efficiente de son système de commande, y compris, mais non exclusivement, le système Web de commande et de gestion des uniformes.
- ii. L'entrepreneur doit établir et mettre en œuvre un mécanisme aidant les employés de l'ASFC à demander des renseignements ou à poser des questions à l'entrepreneur.
- iii. Les mesures de soutien à la clientèle en question doivent prévoir i) un soutien Web/par courriel, ii) un soutien téléphonique et iii) un soutien par télécopieur, et elles doivent permettre une compréhension claire de la façon dont les demandes de renseignements et les questions sont traitées et dont on y donne suite, ainsi que des délais associés à la réponse et à la résolution des points par l'entrepreneur (comme il est détaillé davantage ci-après).

**7.2 Soutien à la clientèle Web et par courriel**

- i. L'entrepreneur doit s'assurer qu'un accusé de réception par courriel est envoyé à l'expéditeur dans les délais prescrits à la section 11.0 plus bas, qui traite des normes de rendement et de service, dans le cas de chaque demande de renseignements ou question lui étant soumise par un employé de l'ASFC à l'adresse électronique expressément prévue ou au moyen d'un formulaire particulier dans le système Web de commande et de gestion des uniformes.
- ii. L'accusé de réception par courriel renfermera au minimum les renseignements qui suivent un accusé de réception de la demande de renseignements, 2. un numéro de client rattaché à la demande, à utiliser aux fins de suivi de la réponse, et 3. un délai estimatif au cours duquel l'entrepreneur doit répondre à la demande de renseignements/question.
- iii. L'accusé de réception par courriel initial doit être bilingue, tandis que la réponse subséquente doit être rédigée dans la langue officielle dans laquelle la demande a été soumise.

**7.3 Système de service de soutien à la clientèle téléphonique**

- i. L'entrepreneur doit fournir un service téléphonique de soutien à la clientèle au moyen d'une ligne d'assistance sans frais à l'appui du programme des uniformes de l'ASFC.
- ii. La ligne d'assistance de soutien à la clientèle doit au minimum être accessible de 8 h à 21 h (HE) du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).
- iii. Heures (de bureau) obligatoires : Un représentant du service à la clientèle ou un répondeur prenant un message doit répondre rapidement aux demandes de renseignements/questions reçues par téléphone. L'entrepreneur doit prélever les messages téléphoniques, en prendre connaissance et y répondre dans les délais prescrits à la section 11.0 plus bas, qui traite des normes de rendement et de service.
- iv. Période en dehors des heures normales (de bureau) : En dehors de la période normale de service de la ligne d'assistance du service à la clientèle (8 h à 21 h, HE), l'entrepreneur devra fournir un service de messagerie téléphonique pour l'enregistrement des messages qu'il recevra. L'entrepreneur devra prélever les messages téléphoniques, en prendre connaissance et y répondre dans les délais prescrits à la section 11.0 plus bas, qui traite des normes de rendement et de service.
- v. Toutes les réponses aux demandes de renseignements/questions devront être rédigées dans la langue officielle de préférence du demandeur.

**7.4 Service de soutien à la clientèle par télécopieur**

- i. L'entrepreneur doit assurer à la clientèle un accès à un service de soutien à la clientèle par télécopieur permanent.
- ii. L'entrepreneur prélèvera les télécopies reçues, en prendra connaissance et y répondra suivant les délais établis à la section 11.0 plus bas, qui traite des normes de rendement et des services.
- iii. Les réponses aux demandes de renseignements reçues par télécopieur doivent être rédigées dans la langue officielle dans laquelle la demande de renseignements a été soumise.

### 7.5 *Service de retour*

- i. L'entrepreneur doit établir et mettre en place un mécanisme officiel de retour à l'entrepreneur permettant aux employés de l'ASFC de retourner les articles d'uniforme reçus endommagés, défectueux ou expédiés par erreur. Pour faciliter ce processus, l'entrepreneur doit inclure dans chaque commande expédiée aux employés de l'ASFC des directives de retour, qui comprendront un formulaire de retour.
- ii. L'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour des directives de retour qui serviront de guide d'utilisateur décrivant la marche à suivre pour permettre à un employé de l'ASFC de renvoyer un article d'uniforme à l'entrepreneur en suivant un processus d'autorisation de retour de la marchandise. L'entrepreneur doit élaborer le formulaire de retour afin de faciliter le processus de retour, tout en permettant aux employés de l'ASFC de préciser clairement l'une des raisons ou des justifications suivantes, pour le retour d'un article d'uniforme :
  - envoi d'un article de taille incorrecte par l'entrepreneur – la taille de l'article commandée ne correspond pas à celle de l'article livré :
  - envoi d'un article incorrect par l'entrepreneur – l'article envoyé ne correspond pas au numéro de catalogue de l'article commandé;
  - défaut de fabrication;
  - autre motif (conjointement défini par le chargé de projet et l'entrepreneur).
- iii. Sauf stipulation contraire de l'ASFC, l'entrepreneur devra corriger et remplacer les articles retournés sans frais supplémentaires pour l'ASFC. L'entrepreneur devra conserver tous les dossiers relatifs aux articles retournés pendant toute la durée du contrat. La procédure adoptée par l'entrepreneur doit assurer une documentation exacte de l'heure et de la date où l'article ou les articles retournés ont été reçus par l'entrepreneur. Le remplacement des articles retournés doit être assuré conformément aux délais de traitement des commandes visant les commandes retournées. L'entrepreneur devra utiliser la procédure de retour susmentionnée pour surveiller son niveau de service.
- iv. Étiquettes de retour : L'entrepreneur doit s'assurer que tous les articles retournés sont expédiés sans frais supplémentaires pour l'ASFC au moyen d'une méthode d'expédition comportant un numéro de suivi. Pour remplir cette exigence, l'entrepreneur pourrait décider de fournir à l'ASFC des étiquettes de retour prépayées (incluant un numéro de suivi) en quantité suffisante pour faciliter les retours, puis assurer leur réapprovisionnement au besoin, à la demande de l'ASFC. L'entrepreneur pourrait opter pour une méthode de rechange au lieu de l'option recommandée ci-dessus pour remplir cette exigence.
- v. Nota – Les articles d'uniforme endommagés au travail ne seront pas retournés à l'entrepreneur. L'ASFC détruira localement les articles d'uniforme endommagés.

### 7.6 *Services professionnels « Sur demande »*

Ces services viennent s'ajouter aux services fondamentaux du contrat qui sont couverts par la majoration ferme des marchandises (MM) définie à la base de paiement. Ces services professionnels supplémentaires sont facturés séparément, conformément à la base de paiement du contrat. L'ASFC peut en faire la demande au moyen d'un formulaire d'autorisation des tâches précisant la portée des travaux et les calendriers d'achèvement, selon les procédures d'autorisation des tâches et conformément au contrat.

En plus de la prestation des services de mise en œuvre, d'exploitation, de soutien et d'entretien visant à appuyer la prestation des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes offerts à l'ASFC, l'entrepreneur doit fournir les services professionnels suivants, quelle que soit leur combinaison, « sur demande », sur demande de l'ASFC au moyen d'un formulaire d'autorisation des tâches.

#### a) Services de formation

L'entrepreneur doit offrir des services de formation sur place « sur demande ». Il est envisagé qu'une telle formation prenne la forme d'un programme de formation initiale de type « formation des formateurs »

pendant la phase de transition, mais qu'elle puisse également être élargie pour inclure des séances sur la mesure des uniformes et une orientation périodique sur le système de commande à l'intention des nouveaux employés de l'ASFC dans le cadre du Programme de formation de base des agents (les séances coïncideront alors avec les périodes d'accueil de nouvelles recrues par l'ASFC) de même que le soutien logistique de la distribution des articles d'uniforme.

La formation demandée en question devrait être fournie au Campus principal de Rigaud, Québec.

D'autres formes de formation ou d'autres lieux de prestation de la formation pourraient également être demandées.

Les sujets devraient notamment être les suivants :

- création et mise à jour du profil d'un utilisateur dans le système en ligne de commande et de gestion des uniformes;
- utilisation du système en ligne de commande et de gestion des uniformes pour commander des articles d'uniforme et mettre à jour les renseignements relatifs à la taille des uniformes;
- méthodes permettant d'amorcer un programme de service à la clientèle et de retourner un article d'uniforme de façon appropriée;
- ateliers de mesures des uniformes (c.-à-d. apprendre à prendre ses propres mesures pour obtenir un uniforme à la bonne taille).

c) Destruction sécuritaire

- Les articles d'uniforme appartenant à la catégorie des articles d'uniforme faisant l'objet de restrictions ne peuvent être simplement éliminés, donnés ou mis au rebut d'une autre manière. Il est donc nécessaire que l'ASFC dispose d'un moyen de mettre ces articles au rebut à l'occasion, notamment les articles commandés par les membres d'équipe de l'Agence.
- Sur demande de l'ASFC, l'entrepreneur doit donc fournir des services sécurisés de recyclage/mise au rebut, qui doivent être approuvés par l'Agence, pour tout article d'uniforme faisant l'objet de restrictions détenu par l'entrepreneur (p. ex. les articles dont la production a été interrompue et les articles défectueux retournés) et tout article retourné à l'entrepreneur de la part de l'Agence expressément à cette fin (p. ex. les articles usés, immettables ou dont la production a été interrompue).
- Dans la mesure du possible, l'entrepreneur détruira régulièrement les articles en vrac plutôt que chaque article un par un.
- Pour confirmer la destruction, l'entrepreneur doit fournir à l'ASFC un certificat de destruction, ainsi qu'un historique d'expertise pour toute destruction autorisée des articles d'uniforme faisant l'objet de restrictions pendant la durée du contrat.

d) Services de dessin et de conception

Les services de dessin et de conception seront requis pendant toutes les phases du contrat, sur demande et conformément à la base de paiement.

i. L'entrepreneur doit désigner un dessinateur de vêtements qui travaillera avec l'ASFC, sur demande, sur toutes les questions relatives au dessin de vêtements et à la pertinence du textile, afin de faciliter le respect des exigences de fabrication et de dessin du programme d'uniformes et d'offrir des recommandations au sujet du dessin de vêtements et de l'amélioration du produit.

ii. L'entrepreneur doit dessiner et concevoir de nouveaux styles pour les articles d'uniforme, ou concevoir des solutions en réponse aux problèmes rencontrés par les utilisateurs et/ou aux nouvelles exigences de

l'ASFC (p. ex. en ce qui concerne le tissu, la durabilité, la couleur, le style et les marques d'identification de l'Agence) ou il doit dessiner et concevoir d'autres articles à la demande de l'Agence.

iii. L'entrepreneur doit, sur demande, offrir des conseils et des recommandations au sujet de la procédure à suivre pour fournir des articles d'uniforme qui répondent aux besoins des personnes ayant des exigences particulières (p. ex. : des tissus différents pour les personnes souffrant d'allergies à un type de tissu ou de teinture de tissu; des tailles particulières pour des raisons médicales telles que la mastectomie ou la présence d'une pompe à insuline, etc.).

iv. L'entrepreneur doit, sur demande, élaborer ou réviser les dessins, les patrons, les processus ou les spécifications détaillées des articles d'uniforme figurant dans le catalogue des uniformes de l'ASFC.

v. Si l'entrepreneur souhaite faire une nouvelle proposition de dessin ou de modification relative à un élément d'uniforme existant, il doit d'abord obtenir l'accord du chargé de projet pour pouvoir procéder à l'élaboration des prototypes physiques. L'entrepreneur doit donc remettre des échantillons de style virtuels au chargé de projet pour lui montrer l'ajustement et le style proposés pour l'article, ainsi que les échantillons de tissu et de couleur de la matière de fabrication proposée. L'entrepreneur doit remettre au chargé de projet le ou les échantillons de style virtuels et les tissus dans les quinze (15) jours ouvrables après réception d'une telle demande (visant p. ex. à ajouter un nouvel article ou à redessiner un article) pour obtenir son approbation écrite. Le chargé de projet offrira des commentaires, des recommandations ou accordera son approbation relativement à chaque échantillon de style virtuel dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de l'échantillon de style virtuel de la part de l'entrepreneur.

- Une fois que l'échantillon de style virtuel d'un article a été approuvé, l'entrepreneur doit remettre des échantillons de style au chargé de projet pour lui montrer de façon plus détaillée le style, le tissu et la fabrication de toute nouvelle proposition de dessin ou de modification relative à un élément d'uniforme, afin d'illustrer les changements apportés en termes de matière, de spécifications ou de système de fabrication par rapport au vêtement existant.
- L'entrepreneur doit remettre au chargé de projet les deux « échantillons de style » dans les trente (30) jours ouvrables après réception de l'approbation de l'échantillon de style virtuel, pour obtenir son approbation écrite.
- Le chargé de projet offrira des commentaires, des recommandations ou accordera son approbation relativement à chaque ensemble d'échantillons de style dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception, et l'entrepreneur devra intégrer tout commentaire et toute recommandation aux prochains échantillons de style ou aux échantillons de pré-production, selon la demande de l'ASFC.
- L'entrepreneur doit remettre les éléments suivants avec chaque échantillon de style :
  - 1) une copie de toutes les données d'essai et de toute autre documentation qui démontre que les exigences de fabrication des uniformes ont été respectées, notamment les spécifications détaillées et les patrons des vêtements;
  - 2) une étiquette indiquant clairement le numéro du vêtement, ses spécifications, son nom et sa date de révision.
- L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du chargé de projet pour chaque échantillon de style ou chaque modification apportée à un vêtement avant de procéder à l'élaboration du patron et de l'échantillon de pré-production.
- Après avoir obtenu l'approbation de l'ASFC pour un échantillon de style, l'entrepreneur doit procéder à l'élaboration et au classement du patron afin d'élaborer la fourchette complète des tailles pour le tableau des dimensions. Une fois terminés, tous les patrons et les classements doivent être

remis pour être intégrés à l'échantillon de style et aux spécifications détaillées du dessin de l'article d'uniforme correspondant.

- Une fois qu'un échantillon de style est approuvé par écrit par l'ASFC, les spécifications des uniformes sont finalisées et l'Agence se réserve le droit de refuser tout vêtement non conforme aux spécifications des uniformes approuvées par écrit, et l'entrepreneur est entièrement responsable du respect des exigences modifiées et approuvées par l'Agence.
- L'entrepreneur doit mettre en place un système de contrôle et de mise à jour électronique et manuel des patrons et des traceurs.

L'entrepreneur doit mettre à jour les spécifications des uniformes de l'ASFC après que l'Agence a approuvé tout article d'uniforme ayant été nouvellement dessiné (ou redessiné) ou toute exigence relative au tissu/au dessin, et il doit ensuite les transmettre au chargé de projet dans les trente (30) jours suivant l'approbation du dessin/de la modification de la part de l'Agence.

## 8.0 LIVRABLES

L'entrepreneur devra soumettre à l'ASFC tous les livrables ou services précisés au cours de chaque phase du projet.

### 8.1 Jalons et dates

- i. L'ASFC doit pouvoir commencer à bénéficier des services de commande et de fourniture d'uniformes au plus tard quatre mois après l'attribution du marché.

Les services et livrables particuliers nécessaires comprennent, mais non exclusivement, les éléments qui suivent :

Livrables	Calendrier
<b>Phase 1 (transition de début de contrat)</b>	
Réunions de coordination du projet	Commenceront dans les deux (2) semaines suivant l'attribution du marché et sur demande du chargé de projet.
Conseils et recommandations visant les pratiques exemplaires	Selon que le demandera le chargé de projet
Plan de transition de début de contrat de l'entrepreneur	Dans les quarante-cinq (45) jours civils suivant l'attribution du marché.
Réception des stocks de transition de début de contrat de l'ASFC, entreposage des stocks et préparation en vue de leur distribution par l'entrepreneur.	Conformément au plan de transition de début de contrat.
Migration des données de l'ASFC dans le système/la base de données de l'entrepreneur.	Conformément au plan de transition de début de contrat.
système Web de commande et de gestion des uniformes prêt au traitement des commandes des employés de l'ASFC (aura fait l'objet d'essais et aura été accepté)	Dans les 90 jours civils suivant l'attribution du marché.
Soutien de la formation des utilisateurs	Selon que le demandera le chargé de projet.
Rapports d'étape	Rapports bimensuels ou à la demande du chargé de projet.

Livrables	Calendrier
<b>Phase 2 (services continus de fourniture et de gestion des uniformes)</b>	
Date de commencement de la prestation des services	<b>Quatre mois après l'attribution du marché.</b>
Fourniture et gestion continues des uniformes	Suivant le contrat.
Rapports d'étape	Selon que le demandera le chargé de projet.
Réunions d'examen du contrat et de points techniques	Au moins tous les quatre (4) mois, à la demande du chargé de projet.
Ordres du jour des réunions d'examen du contrat et de points techniques (bilingues)	Distribution des ordres du jour au moins une (1) semaine avant la date prévue d'une réunion.
Procès-verbaux bilingues des réunions d'examen du contrat et de points techniques	Distribution des procès-verbaux dans les deux (2) semaines suivant la date de la réunion.
Rapports	<i>Mensuels</i> Transmission au chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin du mois. <i>Trimestriels</i> Transmission au chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin du trimestre.
<b>Phase 3 (transition de fin de contrat)</b>	
Plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur	Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la demande de l'ASFC.
Transfert de retour de toutes les données de l'ASFC	Conformément au plan de transition de fin de contrat.
Transfert de tous les stocks d'uniformes existants inclus dans les dispositions de rachat de stocks (notamment les lots de tissus visés par des options d'achat de l'ASFC)	Conformément au plan de transition de fin de contrat

## 8.2 Rapports et communication

- 8.2.1** Outre la soumission opportune de tous les livrables et l'exécution de toutes les obligations précisées au contrat, l'entrepreneur doit faciliter et entretenir une communication régulière avec le chargé de projet et avec le responsable technique.
- 8.2.2** Il faut entendre par « communication » tous les efforts raisonnables requis pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats des travaux en vue d'assurer une bonne progression des travaux, conformément aux attentes. La communication peut inclure (mais non exclusivement) les appels téléphoniques, le courrier électronique, les télécopies, les envois par la poste et les réunions.
- 8.2.3** Tout incident ou problème touchant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité du système Web de commande et de gestion des uniformes doit être signalé rapidement à la Section de la sécurité de l'Administration centrale de l'ASFC dans les délais suivants : a) durant les heures normales de bureau, du lundi au vendredi (8 h à 16 h, heure normale de l'Est) - 613-946-4839 ou 613-941-8757, b) en dehors des heures normales de bureau (de 16 h à 8 h, heure normale de l'Est) ainsi que la fin de semaine et les jours fériés - 613-790-6143 ou 613-219-7641, en s'adressant au chargé de projet de l'ASFC.
- 8.2.4 Sondages**
- i. L'entrepreneur devra, conjointement avec le chargé de projet, préparer et faire passer des questionnaires de sondage visant l'obtention de commentaires des clients. Les sujets visés par les sondages pourraient inclure, mais non exclusivement, la satisfaction par rapport aux articles d'uniforme et aux délais de livraison. Les

questionnaires de sondage pourraient être mis à la disposition des intéressés au moyen des mêmes interfaces que le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur, s'il offre une telle possibilité.

- ii. L'entrepreneur doit :
- iii. inviter les clients à participer au sondage de rétroaction;
- iv. recueillir et analyser les réponses fournies dans les questionnaires remplis;
- v. fournir au chargé de projet les résultats détaillés et exacts des sondages.
- vi. Selon l'information recueillie et reçue au moyen des questionnaires de sondage de rétroaction des clients remplis, l'entrepreneur pourrait être obligé par l'ASFC à apporter des modifications/améliorations au système du programme des uniformes de l'ASFC, aux procédures, aux formulaires ou aux articles d'uniforme (au besoin), à la satisfaction du chargé de projet de l'ASFC.

#### **8.2.5 Fourniture de rapports**

- i. L'entrepreneur doit posséder et gérer un système de suivi informatisé permettant la production de rapports immédiats et à jour, sur-le-champ et au fur et à mesure des besoins, à l'intention de l'ASFC. L'entrepreneur doit produire et fournir des copies papier ou électroniques (Microsoft Word ou Excel) des rapports, selon que l'exigera le chargé de projet de l'ASFC. Les rapports doivent faire état de tous les renseignements nécessaires précisés au paragraphe 6.5.7 – Gestion des données et production de rapports.

### **8.3 Réunions**

**8.3.1** L'entrepreneur doit assister à des réunions d'examen des progrès et d'examen technique en compagnie du chargé de projet de l'ASFC pour discuter du fonctionnement courant de la prestation des services de l'entrepreneur à l'ASFC ainsi que pour examiner les prévisions des besoins continus de l'ASFC en matière de services de fourniture et de gestion des uniformes. Un minimum de trois réunions par année se tiendront, jusqu'à concurrence de 12, au gré du chargé de projet.

**8.3.2** Des réunions générales auront lieu dans les locaux de l'ASFC dans la région de la capitale nationale (RCN). L'entrepreneur pourra assister aux réunions en personne ou par téléconférence, au choix du chargé de projet, à moins que le chargé de projet de l'ASFC ne précise expressément le contraire au moment de la demande de rencontre.

#### **8.3.3 Ordres du jour des réunions**

- i. L'entrepreneur devra préparer des ordres du jour dans les deux langues officielles en collaboration avec le chargé de projet et distribuer l'ordre du jour de manière que les intéressés le reçoivent au moins une semaine avant la tenue de la réunion prévue.
- ii. L'entrepreneur devra confirmer à l'avance la réunion avec le chargé de projet.

#### **8.3.4 Procès-verbaux des réunions**

- i. L'entrepreneur devra consigner les procès-verbaux de toutes les réunions, dans les deux langues officielles, et les distribuer dans les deux semaines suivant la réunion au chargé de projet.
- ii. Les procès-verbaux serviront uniquement de comptes rendus des délibérations.
- iii. Les procès-verbaux des réunions devront inclure, mais non exclusivement, un sommaire de toutes les mesures à prendre et des décisions prises.

### **8.4 Format des livrables**

**8.4.1** L'entrepreneur doit veiller à fournir tous les rapports et documents livrables au titre du présent contrat dans un format compatible avec le progiciel de bureautique standard de l'ASFC, soit actuellement la suite Microsoft Office (Word, Excel, Outlook et PowerPoint).

**8.4.2** Le transfert de retour de toutes les données de l'ASFC à partir des systèmes de l'entrepreneur devra être effectué au moyen d'un support électronique compatible avec les systèmes électroniques de l'ASFC. Les



copies de données de l'ASFC transférées devront être accompagnées d'un manuel d'instructions décrivant la structure de la base de données et la méthode possible d'accès à son contenu par l'ASFC.

## **9.0 BESOINS EN RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR**

### **9.1 Catégories de ressources**

- i. L'entrepreneur devra fournir les services de ressources désignées au sein de chacune des catégories de ressources qui suivent :
  - représentant de l'entrepreneur;
  - gestionnaire de la transition.

#### ***Représentant de l'entrepreneur***

#### **9.1.2 Qualités requises minimales**

- i. Expérience de l'exécution de tâches connexes ayant comporté la prestation de services similaires à ceux décrits dans le présent énoncé des travaux pendant au moins cinq (5) années au cours des dix (10) dernières années.
- ii. Être parfaitement bilingue, c'est-à-dire maîtriser l'anglais et le français.

#### **9.1.3 L'entrepreneur doit :**

- i. Agir comme point de contact unique (PCU) de l'entrepreneur auprès du Canada relativement aux travaux réalisés, notamment les problèmes relatifs au service, à des questions financières/la facturation ou au contrat, si de tels problèmes surgissent.
- ii. Agir comme point d'intervention relativement aux activités de règlement des différends et de gestion du niveau du service.
- iii. Gérer les ressources de l'entrepreneur et veiller à ce que les travaux convenus soient exécutés dans les délais, au coût et suivant les paramètres de rendement convenus.
- iv. Assurer une liaison avec le gestionnaire de projet et le responsable technique de l'ASFC et assister aux réunions d'examen du contrat et des points techniques.
- v. Assumer la responsabilité de la surveillance de la qualité de tous les livrables soumis.

### **Gestionnaire de projet de la transition**

#### **9.2 Qualités requises minimales**

- i. Expérience comme gestionnaire de projet pendant au moins cinq ans au cours des 10 dernières années.
- ii. Expérience dans le cadre d'au moins deux projets au cours des cinq dernières années ayant comporté la transition de la prestation de services de nature similaire à ceux décrits dans le présent énoncé des travaux.
- iii. Expérience des principes de la gestion de projet, comme, mais non exclusivement, la gestion financière, la gestion du personnel, le règlement des différends, la programmation des ressources et les relations avec la clientèle.
- iv. Être parfaitement bilingue, c'est-à-dire maîtriser l'anglais et le français.

#### **9.2.2 Le rôle du gestionnaire de projet de la transition se définit comme suit :**

- i. Élaborer et gérer des plans de transition.
- ii. Gérer la transition de début et de fin de contrat de la prestation des services par l'entrepreneur.
- iii. Respecter le calendrier des travaux et fournir des rapports de situation et des comptes rendus (bimensuels) au chargé de projet tout au long de la période de transition de début ainsi que les premiers mois de fonctionnement continu (phase 2).
- iv. Définir les changements à apporter aux processus pour soutenir le nouveau mode de commande d'uniformes et la mise en œuvre rapide de la prestation des services à l'ASFC.



- 9.3 Outre les ressources susmentionnées, l'entrepreneur devrait fournir un nombre suffisant de ressources, dotées de titres et qualités suffisants pour exécuter les tâches qui leur sont confiées dans le délai imparti. Les titres, qualités et catégories de ressources suffisants nécessaires seront déterminés par l'entrepreneur.

## **10. CONTRAINTES**

### **10.1 Articles d'uniforme à accès restreints**

- 10.1.1 Tous les éléments d'uniforme renfermant le nom et le logo de l'ASFC ou le mot-symbole « Canada » sont considérés comme des articles d'uniforme à accès restreints. Les articles en question devront être entreposés dans un établissement où des mesures de contrôle de l'accès adéquates seront en place pour le maintien d'une protection adéquate; des mesures de contrôle des stocks devront être en place pour assurer un suivi précis de l'emplacement des articles en tout temps et il faudra faire preuve de soins équivalents lors de l'expédition de tels articles aux employés de l'ASFC autorisés à les recevoir.
- i. De plus, les articles d'uniforme à accès restreints (i) ayant été retournés parce qu'ils sont endommagés et ne conviennent pas à la revente ou (ii) correspondant à des modèles d'uniformes abandonnés par l'ASFC, devront être adéquatement détruits d'une manière jugée acceptable par le chargé de projet au lieu de faire l'objet d'une simple destruction.
  - ii. L'entrepreneur devra fournir un certificat de destruction confirmant leur destruction ainsi qu'une piste de vérification témoignant de la destruction en question des articles d'uniforme à accès restreints pendant la durée du contrat.

### **10.1.2 Attestation de l'entrepreneur stipulant ce qui suit :**

- i. L'entrepreneur devra prendre connaissance des exigences énoncées dans le présent énoncé des travaux, en particulier des exigences concernant la protection des renseignements personnels. L'entrepreneur devra s'assurer que la gestion des renseignements personnels, l'accès à ceux-ci, leur collecte, leur utilisation, leur communication, leur conservation, leur réception, leur création ou leur élimination pour répondre aux exigences du contrat sont conformes à la Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R.C., 1985, ch. P-21 ([http://www.priv.gc.ca/leg\\_c/p\\_p\\_principe\\_f.asp](http://www.priv.gc.ca/leg_c/p_p_principe_f.asp)), et aux politiques sur la protection de la vie privée du Conseil du Trésor.

## **11. NORMES DE SERVICE**

### **11.1 Attentes en matière de normes de service**

#### **11.1.1 Disponibilité du système Web de commande et de gestion des uniformes**

- i. Les activités de maintenance prévues liées aux fonctionnalités du système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur (c.-à-d. correctifs, mises à niveau et corrections de bogues) doivent seulement être programmées en dehors de la période de base d'utilisation (précisée ci-dessous) ou devront, autrement, ne pas être discernables par les utilisateurs du système.
- ii. La maintenance d'urgence visant l'apport de correctifs, de mises à niveau et de corrections de bogues liés à un problème affectant la sécurité ou le service devra être assurée sans attendre, et les solutions fournies, le tout étant soumis à l'attention du chargé de projet dans les 12 heures.

#### **11.1.2 Disponibilité du soutien à la clientèle**

- i. L'entrepreneur devra fournir l'accès et l'accessibilité ci-après aux employés de l'ASFC :

Horaire d'accès au service de soutien		
Périodes d'accès	Jours	Heures
Heures obligatoires	Lundi au vendredi (sauf les jours fériés)	8 h à 21 h, HE
En dehors des heures normales	Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi au dimanche	21 h 01 à 7 h 59, HE
	Samedi	Minuit une à minuit, HE
	Jours fériés	Minuit une à minuit, HE

Service de soutien		
Périodes d'accès	Mode d'accès	Réponse
Heures normales	Accès téléphonique	Réponse à l'appel initial par un téléphoniste ou par la messagerie vocale. Suivi en l'espace de moins d'un (1) jour ouvrable, au besoin.
	Accès par courriel	Première réponse automatisée dans les deux (2) heures suivant la réception de la demande de renseignements; suivi en l'espace de moins d'un (1) jour ouvrable.
	Accès par télécopieur	Réponse au cours du jour ouvrable suivant.
En dehors des heures normales	Accès téléphonique	Réponse initiale à l'appel par la messagerie vocale. Suivi au cours du jour ouvrable suivant.
	Accès par courriel	Première réponse automatisée dans les deux (2) heures suivant la réception de la demande de renseignements; suivi au cours du jour ouvrable suivant.
	Accès par télécopieur	Réponse au cours du jour ouvrable suivant.

#### 11.1.3 Livraison des commandes

L'entrepreneur doit, dans le cadre de la prestation des services de fourniture et de gestion des uniformes à l'ASFC, respecter le ou les niveaux de service de traitement des commandes exigées par l'ASFC décrits ci-dessous :

- i. Traitement sans erreur des commandes : Chaque article expédié correspond à la description de la commande. Ce point englobe à la fois l'exactitude de la commande (c.-à-d. l'article commandé correspond à la taille précisée ou au tableau des tailles de la personne ayant soumis la commande et la commande renferme le ou les articles d'uniforme correspondant au numéro de catalogue demandé) ainsi que la qualité globale des articles d'uniforme (c.-à-d. les uniformes sont exempts de défauts de fabrication).
- ii. Traitement des commandes dans les délais prescrits : Chaque article commandé doit être traité et expédié, accompagné d'un numéro de suivi de l'entrepreneur, dans le délai de traitement des commandes prescrit dans le tableau ci-dessous. Les délais de traitement des commandes seront déterminés et mesurés à partir du moment où l'employé de l'ASFC soumet la commande à l'entrepreneur (enregistré dans le système Web de commande et de gestion de l'entrepreneur) jusqu'au moment où l'entité d'expédition reçoit la commande de l'entrepreneur.

iii. Délais de traitement des commandes

Type de commande	Délais de traitement des commandes maximaux acceptables
Articles initialement attribués	Cinq (5) jours ouvrables
Commandes normales	Dix (10) jours ouvrables
Commandes personnalisées	Vingt-cinq (25) jours ouvrables
Retours	Trois (3) jours ouvrables
Commandes urgentes	Un (1) jour ouvrable
Articles à accès restreints non vestimentaires	À déterminer au cas par cas, sous réserve de l'approbation de l'ASFC.
Commandes groupées	Dix (10) jours ouvrables

11.1.4 Modes d'expédition

- i. L'entrepreneur doit
- ii. s'assurer que les articles d'uniforme sont rapidement expédiés au fournisseur de services;
- iii. utiliser un mode d'expédition employant un système à numéros de suivi.
- iv. Toutes les expéditions non urgentes de l'entrepreneur devront être envoyées selon un mode d'expédition qui garantit des délais d'expédition équivalant au niveau de service « accéléré » offert par Postes Canada ou le surpassant.
- v. Dans le cas des expéditions non urgentes à destination d'aéroports dans le Nord du Canada, il faudra utiliser un mode d'expédition garantissant des délais d'expédition équivalant au minimum aux envois par « **poste prioritaire** » de Postes Canada.
- vi. L'entrepreneur devra utiliser, dans le cas des expéditions non urgentes, le mode raisonnable le plus rapide du point de vue commercial.

## 12. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DE LA TECHNOLOGIE

- a. L'ASFC a besoin d'un compte d'administrateur du système Web de commande et de gestion des uniformes pour être en mesure de modifier et/ou de supprimer ses comptes d'utilisateur, au besoin (p. ex. réinitialisation de mot de passe, suspension ou mise à pied d'employés, examen annuel du statut des employés de l'ASFC).
- b. Après avoir retourné les données appartenant à l'ASFC à celle-ci, l'entrepreneur doit effacer, désaimanter ou détruire physiquement la mémoire ainsi que les disques durs installés à l'intérieur des équipements reliés au système Web de commande et de gestion des uniformes qui ont traité et/ou stocké des données de l'ASFC. Cette mesure s'applique également à tous les supports de sauvegarde ayant archivé des données de l'ASFC. Au besoin, on se reportera à la liste de contrôle qui se trouve dans le document cadre du CSTC CSG-08\G (voir <http://www.cse-cst.gc.gc/documents/services/csg-cspc/csg-cspc08g-fra.pdf>).
- c. Les comptes d'utilisateur du système Web de commande et de gestion des uniformes doivent être dans le format [prénom.nomdefamille@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:prénom.nomdefamille@cbsa-asfc.gc.ca).
- d. Les mots de passe associés aux comptes d'utilisateur du système Web de commande et de gestion des uniformes, y compris ceux qui sont définis au moment de l'inscription initiale et ceux qui sont réinitialisés par un administrateur de l'ASFC doivent offrir un bon niveau de sécurité (p. ex. ils doivent compter huit caractères alphanumériques et au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre et un symbole, p. ex. @). En outre, ces mots de passe sécuritaires :
  - i. ne doivent pas logger :
    - 1. de caractères répétés plus de trois fois;
    - 2. une variante quelconque du nom du compte de l'utilisateur;
    - 3. quelque mot figurant dans quelque dictionnaire que ce soit, peu importe la langue;
  - ii. doivent expirer tous les 90 jours civils, à moins qu'ils n'aient été modifiés par l'utilisateur propriétaire du compte avant que cette limite de 90 jours civils n'ait été atteinte;
  - iii. doivent être masqués (c.-à-d. qu'ils ne doivent pas s'afficher à l'écran) au moment où ils sont introduits et être effacés de l'écran d'ouverture de session, chaque fois qu'ils ne sont pas acceptés.
- e. Le système Web de commande et de gestion des uniformes doit conserver un historique constitué d'au moins les dix derniers mots de passe associés à un compte d'utilisateur, pour éviter que les mots de passe ne soient répétés et ne se ressemblent.
- f. Les comptes d'utilisateur du système Web de commande et de gestion des uniformes doivent être suspendus après trois tentatives infructueuses consécutives d'authentification, les comptes demeurant suspendus jusqu'à ce qu'ils aient été réactivés par l'administrateur de l'ASFC.
- g. Les registres d'accès de l'utilisateur doivent être conservés dans le système Web de commande et de gestion des uniformes, ces registres consignants à tout le moins la date, l'heure, le nom du compte de l'utilisateur ainsi que les gestes posés (p. ex. ouverture de session réussie, tentative

d'introduction de mot de passe invalide). Il doit être possible de faire parvenir des copies de ces registres sous forme électronique ou imprimée au chargé de projet ou à l'agent de sécurité de l'ASFC, sur demande.

- h. La transmission des données de l'ASFC entre le système Web de commande et de gestion des uniformes et un poste de travail où un navigateur Internet installé sur un ordinateur portatif de l'ASFC doit faire appel à tout le moins à la version 1.1 du protocole TLS et à la version 3.0 du protocole SSL, une version plus récente étant également acceptable.
- i. L'infrastructure du réseau qui prend en charge le système Web de commande et de gestion des uniformes doit être protégée par un coupe-feu, un système de prévention des intrusions et un logiciel anti-maliciel périodiquement mis à jour. Au besoin, on se reportera aux listes de contrôle qui se trouvent dans les documents cadres du CSTC suivants :
  - i. CSG-06\G (voir <http://www.cse-cst.gc.ca/documents/services/csg-cspc/csg-cspc06g-fra.pdf>).
  - ii. CSG-09\G (voir <http://www.cse-cst.gc.ca/documents/services/csg-cspc/csg-cspc09g-fra.pdf>).
  - iii. CSG-07\G (voir <http://www.cse-cst.gc.ca/documents/services/csg-cspc/csg-cspc07g-fra.pdf>).
- j. Le système Web de commande et de gestion des uniformes doit exiger de l'utilisateur qu'il modifie le mot de passe de son compte immédiatement après qu'il a initialisé ce dernier, ou après que l'administrateur de l'ASFC l'a réinitialisé.
- k. Le système Web de commande et de gestion des uniformes doit automatiquement mettre fin à la session d'un utilisateur, après que celui-ci est demeuré inactif pendant dix minutes.
- l. Le système Web de commande et de gestion des uniformes doit limiter les comptes d'utilisateur à leur profil et aux données qui s'y trouvent. Cette mesure ne s'applique pas à l'administrateur de l'ASFC qui doit avoir accès à tous les comptes d'utilisateur, à leur profil et aux données qui s'y trouvent.
- m. L'entrepreneur doit veiller à ce que les systèmes d'exploitation et les logiciels d'application utilisés par le système Web de commande et de gestion des uniformes soient configurés conformément à ce que prévoient les pratiques exemplaires de l'industrie (p. ex. Microsoft Security Compliance Manager) et « sécurisés », de manière à empêcher ou à détecter toute divulgation ou modification non autorisée voire toute perte de données de l'ASFC. Au besoin, on se reportera au document cadre du CSTC CSG-10\G (voir <http://www.cse-cst.gc.ca/documents/services/csg-cspc/csg-cspc10g-fra.pdf>).
- n. Le système Web de commande et de gestion des uniformes ne doit pas être relié à un autre système de l'entrepreneur, à moins que celui-ci ne soit requis aux fins de l'administration et/ou de

la maintenance du système Web de commande et de gestion des uniformes par les comptes de l'utilisateur de l'entrepreneur ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité du personnel valide.

- o. Les données de l'ASFC qui se retrouvent dans le système Web de commande et de gestion des uniformes doivent être séparées de celles des autres parties (c.-à-d. d'organismes fédéraux, provinciaux, municipaux, internationaux ou privés) avec lesquelles l'entrepreneur a conclu un marché.
- p. Si l'équipement utilisé par le système Web de commande et de gestion des uniformes doit être redéployé à l'intérieur de l'infrastructure réseau de l'entrepreneur ou encore réparé/remplacé par un fournisseur externe, l'entrepreneur doit effacer, désaimanter ou détruire physiquement la mémoire et les disques durs des équipements ayant traité et/ou stocké des données de l'ASFC. Au besoin, on se reportera à la liste de contrôle qui se trouve dans le document cadre du CSTC CSG-08\G (voir <http://www.cse-cst.gc.ca/documents/services/csg-cspc/csg-cspc08g-fra.pdf>).
- q. L'infrastructure du réseau qui prend en charge le système Web de commande et de gestion des uniformes ne doit pas être accessible à distance ou sans fil, à moins que cela ne s'avère nécessaire pour l'administration et/ou la maintenance de celui-ci par les comptes d'utilisateur de l'entrepreneur ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité du personnel valide. Au besoin, on se reportera aux listes de contrôle qui se trouvent dans les documents cadres du CSTC suivants :
  - i. CSG-02\G (voir <http://www.cse-cst.gc.ca/documents/services/csg-cspc/csg-cspc02g-fra.pdf>)
  - ii. CSG-01\G (voir <http://www.cse-cst.gc.ca/documents/services/csg-cspc/csg-cspc01g-fra.pdf>)
- r. L'entrepreneur doit veiller à ce que les serveurs, les ordinateurs centraux et les autres ordinateurs hôtes (p. ex. machines virtuelles) utilisés par le système Web de commande et de gestion des uniformes sur lesquels les données de l'ASFC sont traitées et/ou stockées soient installés à l'intérieur de salles verrouillées entourées de murs pleins, du plancher au plafond, à l'intérieur d'une enceinte verrouillée au sein d'une zone des opérations ou à l'intérieur d'une zone protégée pourvue de mesures de contrôle additionnelles (p. ex. détection des intrusions, télévision en circuit fermé) et faire en sorte que l'accès aux serveurs soit limité aux ressources de l'entrepreneur ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité du personnel valide. Au besoin, on se reportera au document cadre de la GRC G1-031 (voir <http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-seccmat/pubs/g1-031-fra.htm>).
- s. L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les supports de secours utilisés par le système Web de commande et de gestion des uniformes pour les fins de l'ASFC soient stockés à l'intérieur d'une armoire d'entreposage verrouillée et à ce que l'accès aux supports de secours soit limité aux ressources de l'entrepreneur ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité du personnel valide. Au besoin, on se reportera au document cadre de la GRC G1-001 (voir [http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-seccmat/res-lim/pubs/seg/html/home\\_e.htm](http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-seccmat/res-lim/pubs/seg/html/home_e.htm)).
- t. L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les supports de secours utilisés par le système Web de commande et de gestion des uniformes pour les fins de l'ASFC soient stockés à l'intérieur d'une

valise verrouillée et à ce que l'accès aux supports de secours soit limité aux ressources de l'entrepreneur ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité du personnel valide. Au besoin, on se reportera au document cadre de la GRC G1-001 (voir [http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-secmat/res-lim/pubs/seg/html/home\\_e.htm](http://www.rcmp-grc.gc.ca/physec-secmat/res-lim/pubs/seg/html/home_e.htm)).

- u. L'entrepreneur doit contrôler et surveiller l'accès aux câbles de télécommunications, aux espaces ainsi qu'aux conduites utilisées par le système Web de commande et de gestion des uniformes et, si possible, en limiter l'accès aux ressources de l'entrepreneur ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité du personnel valide.
- v. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur ne doit être administré, supporté ou utilisé par quelque tierce partie que ce soit (p. ex. services de dépannage de TI tiers offerts par une autre entreprise).
- w. L'administration, le soutien et l'utilisation du système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doivent être limités au seul compte de l'utilisateur de l'entrepreneur ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité du personnel valide. Ces comptes de l'utilisateur ne doivent permettre que l'accès minimum requis aux fins de l'exécution des tâches préalablement mentionnées. Lorsqu'il n'est plus nécessaire, cet accès doit être supprimé des comptes de l'utilisateur.
- x. L'ASFC se réserve le droit de mener des inspections du système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur afin d'assurer la conformité avec les mesures de sécurité et de protection en matière de technologie et de l'information susmentionnées. Si des lacunes sont trouvées, une demande de mesure corrective sera produite.

### **13. SOUTIEN GOUVERNEMENTAL**

Selon que le nécessitera l'exécution des travaux, l'ASFC fournira ce qui suit :

- 13.1.1 un accès aux locaux du Canada au chargé de projet ou au responsable technique, pour l'exécution fructueuse des travaux;
- 13.1.2 un accès à la documentation et aux documents de référence pertinents auxquels l'entrepreneur n'aurait autrement pas accès, notamment la documentation nécessaire relative au programme des uniformes et de l'équipement;
- 13.1.3 la fourniture d'orientation et de clarifications à l'entrepreneur au sujet des politiques ou des modalités du programme des uniformes et de l'équipement de l'ASFC;
- 13.1.4 un examen des rapports et des autres livrables soumis, au besoin, et la fourniture de commentaires et de modifications recommandées, dans des délais opportuns;
- 13.1.5 d'autres mesures d'aide et de soutien, selon qu'il sera approprié.

### **14. LANGUE DE TRAVAIL**

- 14.1 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les rapports d'étape verbaux et écrits et les autres communications avec l'ASFC sont présentés dans la langue ou les langues officielles précisées par le chargé de projet.
- 14.2 L'entrepreneur doit communiquer efficacement avec les employés de l'ASFC dans la langue officielle de préférence précisée (français/anglais), notamment :

- i. dans la correspondance par courriel et les autres modes de correspondance écrite avec le personnel de soutien/service de dépannage de l'entrepreneur;
- ii. les communications téléphoniques avec le personnel de soutien/service de dépannage de l'entrepreneur.
- iii. Le système Web de commande et de gestion des uniformes de l'entrepreneur doit être conforme aux obligations du Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles, c.-à-d. qu'il faut fournir toutes les interfaces entre le site Web et les utilisateurs du système dans les deux langues officielles (français et anglais).

15. **DÉPLACEMENTS**

Au besoin, l'entrepreneur devra assister à des rencontres en personne avec le chargé de projet et le responsable technique dans les locaux de l'ASFC dans la région de la capitale nationale (RCN). L'entrepreneur devra assumer ses propres frais de déplacement et d'hébergement, et les frais qu'il encourra pour participer aux réunions se tenant dans la RCN ne lui seront pas remboursés.