

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
Quebec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

SOLICITATION AMENDMENT MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Information Management/Information Technology -
IM/IT/Gestion de l'Information -Technologie de
l'Information-GI/TI
11 Laurier St. / 11, rue Laurier
12C1, Place du Portage III
Gatineau
Quebec
K1A 0S5

Title - Sujet Réapprovisionnement pour CRDV	
Solicitation No. - N° de l'invitation B8694-150140/A	Amendment No. - N° modif. 001
Client Reference No. - N° de référence du client B8694-150140	Date 2014-09-15
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$XQ-007-27953	
File No. - N° de dossier 007xq.B8694-150140	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2014-10-20	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Tomei, David	Buyer Id - Id de l'acheteur 007xq
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1412 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-8303
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

B8694-150140/A

Amd. No. - N° de la modif.

001

Buyer ID - Id de l'acheteur

007xq

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

B8694-150140

File No. - N° du dossier

007xqB8694-150140

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

s'il vous plaît voir ci-joint.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)
Direction générale des approvisionnements (DGA)

Objet

Réapprovisionnement pour les centres de réception des demandes de visa (CRDV)

Introduction

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ont commencé à travailler sur le réapprovisionnement potentiel du réseau mondial de prestation de services des CRDV de CIC. Dans le cadre de la stratégie de réapprovisionnement, TPSGC et CIC souhaitent mobiliser l'industrie dès le début et à certaines étapes du processus de réapprovisionnement, afin de solliciter la rétroaction de l'industrie relativement aux besoins opérationnels des CRDV, aux modèles de prestation de services possibles ainsi qu'à la stratégie de réapprovisionnement connexe. De façon générale, la collaboration avec l'industrie vise à obtenir une précieuse rétroaction afin d'aider à façonner les besoins opérationnels des CRDV et les solutions de prestation alternatives possibles ainsi que la stratégie de réapprovisionnement afin d'atteindre une solution d'affaires définitive répondant aux besoins des programmes de CIC.

Le présent avis décrit la stratégie de participation de l'industrie envisagée par le Canada. De plus, on y invite l'industrie à formuler une première rétroaction à ce stade et les entreprises souhaitant prendre part au processus à se manifester. Le Canada pourrait publier d'autres avis qui contiendront des renseignements plus détaillés sur le réapprovisionnement. Les fournisseurs pourront également se présenter à titre d'entité participante à ce moment-là.

Les fournisseurs sont encouragés à continuer de surveiller le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus de réapprovisionnement des CRDV.

Stratégie de mobilisation de l'industrie

L'approche consultative pourrait comprendre ce qui suit :

- 1) une journée de l'industrie (séance de sensibilisation et d'information ainsi qu'une discussion ouverte);
- 2) des séances individuelles, en personne, avec les fournisseurs intéressés;
- 3) des rencontres des groupes de travail avec tous les fournisseurs;
- 4) des réponses écrites à une demande de renseignements officielle et une ébauche de demande de propositions (DP).

Veuillez noter que la participation à l'une ou l'autre des étapes de consultation auprès de l'industrie ne constitue pas une exigence obligatoire. Les représentants de l'industrie qui ne participent pas au processus de consultation demeureront admissibles à présenter une proposition en réponse à toute demande de propositions future se rapportant au réapprovisionnement des CRDV.

1. *Journée de l'industrie*

Une journée de l'industrie se tiendra le 21 octobre 2014.

À cette journée, des représentants de TPSGC et de CIC présenteront la stratégie de réapprovisionnement et les besoins opérationnels que ce nouveau processus d'approvisionnement vise à combler. Cette journée vise à offrir une tribune où le Canada pourra faire connaître ses besoins du point de vue du rendement attendu et où l'industrie pourra poser des questions et recueillir de l'information afin de bien comprendre les besoins opérationnels du programme de CRDV.

Après la journée de l'industrie, le Canada pourrait demander aux organisations qui ont participé à l'activité de soumettre de la rétroaction écrite sur le réapprovisionnement pour le programme de CRDV (autres stratégies d'approvisionnement possibles, critères d'évaluation, risques propres au projet et stratégies de gestion de risques appropriées) et d'indiquer des solutions réalisables afin de répondre aux besoins opérationnels du programme de CRDV.

La présence à cette activité sera strictement réservée aux représentants de l'industrie dûment inscrits.

Journée de l'industrie :
Le 21 octobre 2014
De 9 h à 12 h
Hôtel Marriott
100, rue Kent
Ottawa (Ontario)
K1P 5R7

Voir les pièces jointes 1 et 2 pour obtenir un aperçu du programme des CRDV et du programme de renseignements biométriques, ainsi que les formulaires de rétroaction des fournisseurs.

Pour signaler votre intention de participer à la journée de l'industrie, envoyez un courriel à la personne-ressource de TPSGC dont le nom figure dans le présent avis en prenant soin d'indiquer les noms, numéros de téléphone et adresses de courriel des participants.

2. *Séances individuelles avec chaque fournisseur*

À la suite de la séance de consultation de la journée de l'industrie, des réunions individuelles particulières avec chaque fournisseur sont prévues afin de permettre la discussion plus en détail des besoins ainsi que d'éventuelles options viables pour les modèles de prestation de services.

La présence à ces réunions sera strictement réservée aux représentants de l'industrie dûment inscrits. Plus de détails relativement à ces rencontres, à l'inscription, à l'emplacement et à l'heure seront transmis directement aux représentants de l'industrie inscrits.

Les fournisseurs intéressés doivent dûment remplir le document Conditions d'engagement ci-joint (pièce jointe 4) et indiquer les trois dates et heures qui leur conviendraient le mieux pour les rencontres individuelles en faisant parvenir le formulaire de la pièce jointe 3 à la personne-ressource de TPSGC dont le nom figure ci-dessous.

3. *Rencontres des groupes de travail*

Le Canada pourrait également tenir des rencontres des groupes de travail avec tous les fournisseurs participants.

La présence à ces rencontres sera strictement réservée aux fournisseurs dûment inscrits qui ont signé les Conditions d'engagement. Plus de détails relativement à ces rencontres, à l'inscription, à l'emplacement et à l'heure seront transmis directement aux représentants de l'industrie inscrits.

4. *Demande de renseignements/ébauche de DP*

Le Canada prévoit publier une demande de renseignements, y compris une ébauche de DP, qui inclura les constatations et les recommandations découlant de la mobilisation de l'industrie qui répondent aux besoins opérationnels des CRDV. La demande de renseignements et l'ébauche de DP seront transmises aux fournisseurs inscrits dans le processus de mobilisation. L'objectif serait d'obtenir davantage de rétroaction de l'industrie avant de rédiger une DP définitive.

Confidentialité

Le Canada traitera toute documentation et information fournie par l'industrie en réponse à la présente demande de commentaires conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Clause de dégageement de responsabilité

Le présent document est publié à titre indicatif seulement et pourrait être modifié sans préavis. La publication de cette information ne constitue pas un engagement de la part du gouvernement du Canada d'attribuer un contrat pour tout besoin mentionné ci-dessus.

De plus, veuillez noter que le transport, l'hébergement, les repas, le stationnement et toute autre dépense sont aux frais des participants. Le Canada ne remboursera aucun fournisseur ni aucun participant pour des dépenses engagées pour répondre aux questions du Canada ni pour participer aux séances de consultation.

Ce processus de mobilisation ne garantit pas qu'un processus de réapprovisionnement sera réalisé et qu'une version définitive de la DP sera publiée.

Personne-ressource

David Tomei
Spécialiste de l'approvisionnement
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies (SGAST)
Direction des initiatives spéciales d'approvisionnement (DISA)
11, rue Laurier, Gatineau (Québec) K1A 0S5
Tél. : 819-956-1412
Courriel : TPSGC.CRDVApprovisionnement-VACProcurement.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada



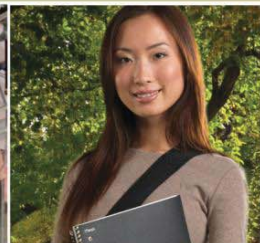
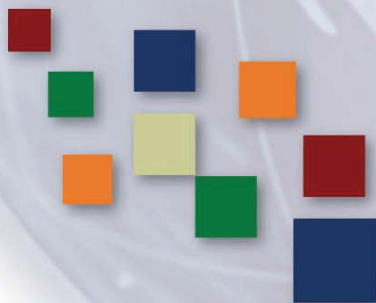
RÉSEAU MONDIAL DES CRDV DE CIC

Consultation de l'industrie :

Vue d'ensemble de la collecte des
données biométriques

Citoyenneté et Immigration Canada

cic.gc.ca



Canada 

Le présent document offre une compréhension et une description générales des exigences relatives à la collecte des données biométriques énoncées pour la mise en œuvre de la solution technique dans la demande de propositions (DP) publiée en 2011. Les exigences indiquent les données à recueillir et les méthodes pour leur transmission à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC).

Les exigences présentées ci-dessous pourraient changer.

1 Données recueillies

Entre autres données, la solution technique actuelle de CIC recueille de l'information biographique (depuis un passeport ou une lettre officielle envoyée par CIC), trois relevés distincts de type 14 (NIST 2011) des empreintes digitales groupées à plat (un de la main droite, un de la main gauche, et un des deux pouces côte à côte), une photo de type 10 (NIST 2011), et de l'information opérationnelle (p. ex. modèle de l'appareil d'identification d'empreinte digitale Livescan, notes de l'opérateur, mesure de la qualité des empreintes digitales).

Voici une liste des données accompagnées de leur description.

Donnée		Description
<i>Information biographique</i>		
1	Identifiant mondial unique (numéro de transaction)	Identifiant unique à l'échelle mondiale, qui permet de distinguer un ensemble de données recueillies en particulier de tous les autres.
2	Numéro de CIC	Identifiant unique que fournit CIC pour établir un lien entre l'information biométrique et la demande du client.
3	Nom de famille	
4	Prénom	
5	Date de naissance	
6	Pays de naissance	Selon les codes de pays établis par CIC.
7	Lieu de naissance	État/ville de naissance.
8	Sexe	
9	Nationalité	Selon les codes de pays établis par CIC.
10	Type de document de voyage	Type de document de voyage d'où est tirée l'information biographique (p. ex. passeport).
11	Numéro du document de voyage	Numéro d'identification du document de voyage valide qui a été utilisé.
12	Date de délivrance du document de voyage	
13	Date d'expiration du document de voyage	
14	Pays ou organisation de délivrance du document de voyage	Selon les codes de pays ou d'organisation établis par CIC.

Donnée		Description
<i>Information biométrique</i>		
15	Empreintes digitales manquantes	Indique la ou les empreintes digitales manquantes, le cas échéant, avec un code expliquant pourquoi elles sont manquantes.
16	Qualité des empreintes digitales	Résultat d'un algorithme de vérification de la qualité du NIST et propre au produit pour chacune des empreintes digitales dans un relevé d'empreintes groupées.
17	Raisons de la dérogation aux exigences de qualité pour les empreintes digitales	Indique la ou les empreintes digitales qui sont considérées comme étant de mauvaise qualité, le cas échéant, et la raison pour laquelle leur qualité est mauvaise.
18	Données de type 14 (empreintes digitales)	Relevé des empreintes digitales et information connexe (données de type 14 obligatoires selon la norme NIST 2011, comme les coordonnées de segmentation, la résolution, les algorithmes de compression). La résolution du relevé d'empreintes digitales à plat doit respecter les spécifications de la GRC (1500 x 1600 pixels, ratio de compression de 15:1).
19	Données de type 10 (photo)	Image photographique et information connexe (données de type 10 obligatoires selon la norme NIST 2011, compression JPEG2000).
20	État de la photo	Indique si la photo est conforme aux exigences de l'OACI ou pas.
<i>Information opérationnelle</i>		
21	Opérateur pour la collecte	Identifiant de l'opérateur ayant effectué la collecte (ne doit pas être le nom de l'opérateur).
22	Notes	Champ de texte libre pour les notes entrées par l'opérateur durant la collecte.
23	Date/heure de la collecte des données biométriques	
24	Lieu de la collecte des données biométriques	Code du lieu où les données biométriques ont été recueillies.
25	Marque de l'appareil Livescan	
26	Modèle de l'appareil Livescan	
27	Numéro de série de l'appareil Livescan	
28	Identifiant unique de l'ordinateur	Identifiant unique de l'ordinateur utilisé pour recueillir les données biométriques.

2 Transmission

Les données recueillies sont actuellement transmises de façon sécurisée à CIC selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

- a. Message sur mesure du service Web d'inscription biométrique de CIC, fondé sur la version binaire de la norme NIST 2011;
- b. Message fondé sur le standard IXM, version 6.0.4.

3 Mesures de sécurité

La solution technique actuelle de CIC s'accompagne de mesures de sécurité pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données.

- a. Non-répudiation : Chaque ensemble de données est signé numériquement par l'opérateur l'ayant recueilli.
- b. Chiffrement des données : Le contenu de l'ensemble de données est chiffré au moyen d'algorithmes approuvés par le Centre de la sécurité des télécommunications du Canada.
- c. Chiffrement de la transmission : La transmission aux serveurs de CIC est chiffrée au moyen d'algorithmes approuvés par le Centre de la sécurité des télécommunications du Canada.



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

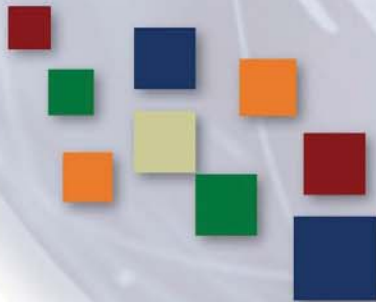


RÉSEAU MONDIAL DES CRDV DE CIC

Consultation de l'industrie :
Vue d'ensemble du modèle de
fonctionnement

Citoyenneté et Immigration Canada

cic.gc.ca



Canada 

Table des matières

Objet	3
Contexte	3
Modèle actuel des CRDV	3
1. Principes directeurs	3
2. Regroupements régionaux	4
3. Services offerts par les CRDV	4
4. Frais exigés par les CRDV	5
5. Exigences actuelles en matière de technologie de l'information	5
6. Exigences relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité	5
Vision du futur modèle des CRDV	7
1. Mesures et production de rapports	7
2. Normes de service	8
3. Crédits sur les services	8
4. Exigences relatives au filtrage de sécurité	8
Annexe A : Regroupements régionaux	10
Annexe B : Services que les CRDV devront fournir	18
1. Services de base envisagés	18
2. Services à valeur ajoutée envisagés	19
Annexe C : Secteurs d'activité assurés par le CRDV	20
1. À envisager pour les CRDV à l'étranger	20
2. À envisager pour les CRDV au Canada	22
Annexe D : Volumes régionaux historiques	24
Annexe E : Niveaux de services essentiels	25
Annexe F : Niveaux de services ordinaires	28
Annexe G : Exigences relatives au filtrage de sécurité	30
Annexe H : Vue d'ensemble du CRDV potentiel	31
Annexe I : Glossaire	32

Objet

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) examine les exigences opérationnelles en vue de la tenue éventuelle d'un nouveau processus d'approvisionnement pour son réseau mondial de centres de réception des demandes de visa (CRDV) d'ici 2017. Si le projet devait se concrétiser, il prendra en compte des nouveautés essentielles découlant du programme de modernisation du Ministère. Le présent document vise à fournir un aperçu du modèle de fonctionnement des CRDV de CIC. Il comprend :

- un bref historique du programme;
- une description générale du modèle actuel de CRDV;
- la vision et les options en vue de l'élargissement possible du modèle des CRDV.

Le présent document décrit différentes initiatives envisagées, mais il ne vise qu'à susciter la participation de l'industrie et ne constitue pas un engagement à lancer un nouveau processus d'approvisionnement.

Contexte

Les CRDV sont les fournisseurs de services exclusifs pour le gouvernement du Canada (GC) autorisés à recevoir les demandes de visa de clients à l'étranger. Ils fournissent aussi différents services de soutien administratif, notamment des services de messagerie, des notifications de l'état des demandes et la prise de rendez-vous pour des entrevues aux bureaux des visas. CIC a commencé à ouvrir des CRDV en 2000. À cette époque, le réseau des CRDV se limitait aux endroits où l'accès aux fournisseurs de services et le volume de demandes justifiaient l'ouverture d'un CRDV. En 2012, CIC comptait 60 CRDV dans 41 pays, tous mis en place dans le cadre d'ententes locales distinctes touchant la prestation de services.

Le 31 janvier 2012, CIC a lancé un processus d'approvisionnement par l'entremise de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) afin d'élargir et de normaliser le réseau des CRDV. Ce modèle mondial de CRDV a permis à CIC d'installer des CRDV afin d'assurer une couverture mondiale étendue ainsi que des services normalisés et homogènes. De plus, les CRDV jouent un rôle de premier ordre à l'égard de la mise en œuvre des technologies biométriques dans le programme d'immigration du Canada. Le contrat a été adjugé en novembre 2012, pour une période de cinq ans, et le réseau des CRDV de CIC compte aujourd'hui 129 emplacements dans plus de 92 pays.

Modèle actuel des CRDV

1. Principes directeurs

- Les CRDV sont des fournisseurs de services commerciaux. Ils sont gérés par des entreprises privées et sont autorisés à offrir des services administratifs précis aux clients des services des visas de CIC selon les modalités d'un contrat officiel conclu avec le gouvernement du Canada. Les CRDV ne peuvent offrir des services non prévus au contrat.
- Les CRDV ne représentent pas le gouvernement du Canada (GC), ils n'ont aucun pouvoir discrétionnaire et ne peuvent pas interpréter ni appliquer la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et son règlement d'application. Plus encore, les CRDV ont l'interdiction expresse de donner des conseils aux demandeurs en ce qui concerne les visas; ils fournissent simplement des services de soutien administratif aux clients par rapport à la présentation de leur demande.

- Les CRDV ne traitent pas les demandes et n'ont aucun rôle à jouer dans le processus décisionnel. Toutes les décisions sont encore prises par les agents des visas de CIC.
- Tous les CRDV fournissent des services de prélèvement des données biométriques.

Il est fort probable que ces principes s'appliqueront au prochain contrat.

2. Regroupements régionaux

Le contrat relatif aux CRDV actuels divise le réseau des CRDV en neuf régions. Les fournisseurs de services soumissionnent pour chaque région. Dans le cadre de l'appel d'offres, chaque région a été subdivisée de la façon suivante :

- groupe A : les pays pour lesquels les fournisseurs de services devaient soumissionner;
- groupe B : les pays pour lesquels les soumissions étaient facultatives;
- groupe C : les pays où l'on n'envisageait pas pour le moment d'établir un CRDV, mais considérés à des fins de planification.

CIC pense modifier à la fois la couverture régionale actuelle et la subdivision des groupes.

L'annexe A renferme plus de détails sur les considérations à l'égard du prochain contrat relatif aux CRDV.

3. Services offerts par les CRDV

Le contrat actuel divise les services en deux catégories distinctes : 1) les services de base et 2) les services à valeur ajoutée.

1) Services de base

Tous les CRDV doivent offrir les services de base. Les clients paient directement au CRDV des frais globaux pour l'éventail actuel des services de base, lequel comprend généralement les suivants :

- vérifier l'intégralité et l'exactitude des demandes sur papier;
- organiser les demandes, les pièces justificatives et les passeports aux fins de la livraison au bureau des visas;
- transmettre et livrer de façon sûre les demandes et les pièces justificatives papier et électroniques au bureau des visas;
- percevoir les frais exigés par le GC;
- prendre les rendez-vous pour les entrevues relatives au visa;
- faire le suivi des demandes et tenir les clients au courant de l'état d'avancement de leur demande.

2) Services à valeur ajoutée

Les CRDV offrent tous des services à valeur ajoutée, mais ceux-ci varient d'un CRDV à un autre. Le client paie directement les services à valeur ajoutée au CRDV, par exemple :

- cabines photographiques;
- services de photocopie et d'impression;
- transmission de l'état d'avancement de la demande par messagerie texte (SMS);
- services de messagerie.

Il n'est actuellement pas envisagé de modifier ce modèle de service pour un éventuel nouveau contrat; CIC envisage plutôt de modifier quelque peu chaque catégorie de services. Pour les services de base, toutes les demandes pourraient être transposées sur support électronique et d'autres secteurs d'activité pourraient être ajoutés au modèle de services actuel. Quant aux services à valeur ajoutée, CIC pourrait demander à certains CRDV de fournir des services supplémentaires, notamment des capacités de vidéoconférence pour la tenue d'entrevues.

CIC estime actuellement que tous les CRDV continueraient à fournir des capacités de prélèvement des données biométriques. Veuillez consulter la section intitulée « Vision du futur modèle des CRDV » pour obtenir plus de détails.

4. Frais exigés par les CRDV

Le contrat actuel relatif aux CRDV ne permet pas au GC de payer les CRDV pour quelque service que ce soit (sauf pour les clients tenus de fournir leurs données biométriques). Ainsi, les CRDV fonctionnent principalement selon un modèle d'utilisateur-payeur. Cela signifie que :

- le client non tenu de fournir ses données biométriques paie tous les services de base que le CRDV lui rend. Les frais demandés par les CRDV pour leurs services sont distincts des frais de traitement de la demande de visa que les demandeurs paient au GC;
- les frais payés aux CRDV diffèrent d'un pays à l'autre et dépendent des pratiques commerciales locales et des frais généraux des entreprises dans une région donnée. Les frais sont précisés dans les tableaux des prix faisant partie du contrat et approuvés par le GC;
- les clients tenus de fournir leurs données biométriques doivent acquitter des frais de collecte des données biométriques. Ces frais, que le client paie au GC, comprennent le montant demandé par le CRDV pour le prélèvement des données biométriques. Le GC rembourse ensuite au CRDV la prestation des services de base de manipulation des demandes et le prélèvement des données biométriques pour ces clients.

Ce modèle d'établissement des prix ne devrait pas changer si CIC devait établir un nouveau contrat.

5. Exigences actuelles en matière de technologie de l'information

Le contrat actuel relatif aux CRDV énonce différentes exigences en matière de technologie de l'information, notamment l'obligation faite aux CRDV de fournir les éléments suivants :

- site Web;
- centre d'appels;
- système de tickets de service ou de file d'attente;
- suivi des demandes;
- postes de travail réservés aux clients;
- système de prise de rendez-vous.

Ces exigences en matière de TI pourraient changer quelque peu si un nouveau contrat relatif aux CRDV était établi, puisque la technologie évolue et les besoins de CIC et des clients pourraient changer.

6. Exigences relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité

La protection des renseignements personnels et la sécurité sont des considérations prépondérantes pour le GC. Les renseignements personnels des clients doivent être protégés. Actuellement, l'entrepreneur doit s'assurer

que toutes les bases de données contenant des renseignements personnels se trouvent au Canada. L'entrepreneur doit soumettre tous les membres du personnel du CRDV ayant accès à des renseignements personnels à un filtrage de sécurité comprenant des vérifications de l'identité, de la résidence, des études, des antécédents professionnels, du casier judiciaire et du crédit. Des mesures de sécurité matérielle doivent être mises en œuvre au CRDV afin de protéger le personnel, les clients ainsi que les biens et renseignements de CIC contre la perte, les dommages ou le vol. Différents rapports de sécurité doivent être produits, notamment un rapport d'évaluation de la menace et du risque.

À noter que des modifications mineures des exigences ci-dessus sont envisagées; la protection des renseignements personnels des clients et la sécurité des CRDV demeurent primordiales pour CIC.

Vision du futur modèle des CRDV

Dans le cadre du programme de modernisation de CIC, le Ministère envisage de modifier son mode de fonctionnement. Cela signifie que la vision du modèle de CRDV pourrait changer elle aussi. La vision future envisage une augmentation du nombre de services offerts, des changements touchant les types de demandes acceptées et un élargissement du réseau. Les CRDV continueraient à offrir les services de base et des services à valeur ajoutée, mais d'autres activités pourraient différer compte tenu d'initiatives de modernisation additionnelle de CIC.

Parmi les principales initiatives envisagées au moment de rédiger le présent document, mentionnons :

- l'élargissement des secteurs d'activité offerts aux CRDV afin d'aller au-delà du secteur d'activité de la résidence temporaire pour couvrir la résidence permanente, la citoyenneté et les passeports;
- l'ajout de services à valeur ajoutée aux CRDV, y compris la capacité de vidéoconférence, des salons privilège et la diffusion d'informations touristiques;
- la numérisation des demandes et des pièces justificatives;
- l'élargissement du réseau des CRDV, qui pourrait inclure la possibilité que CIC partage des CRDV avec d'autres pays;
- l'établissement d'un réseau de CRDV au Canada;
- un système de tickets de service automatisé qui suivrait le temps que les clients passent au CRDV;
- l'expansion des demandes électroniques;
- la mise en place de trousseaux de prélèvement des données biométriques : à déterminer si le GC ou l'entrepreneur les fournirait et les tiendrait à jour;
- après la perception des frais exigés par le GC, la connexion à l'outil de paiement électronique du Système intégré de gestion des paiements et des revenus (SIGPR) de CIC au moyen d'une adresse URL spécifique pour traiter les paiements par carte de crédit, et la transmission au SIGPR des renseignements sur les paiements par l'entremise d'une solution de TI automatisée de CIC (par exemple, une interface).

Les annexes B et C renferment plus de détails sur les considérations à l'égard du prochain contrat relatif aux CRDV.

1. Mesures et production de rapports

L'entrepreneur commencerait à mesurer ses niveaux de service dès l'ouverture de chaque CRDV, séparément. Une période de grâce pourrait être accordée jusqu'au premier mois civil complet après l'ouverture afin de tenir compte de l'ouverture possible de CRDV au milieu d'un mois. La période de grâce ne s'appliquerait qu'à chaque emplacement à mesure que le réseau se déploie.

Les parties s'entendraient sur les outils permettant de mesurer chaque niveau de service. L'entrepreneur communiquera les données de rendement pertinentes à CIC au moyen du modèle de rapport fourni par CIC. CIC se réserve le droit de vérifier les données et leur collecte, à sa discrétion. Le rendement sera mesuré de façon périodique et communiqué au moyen d'un rapport mensuel de service, fourni par CIC. Ce rapport mettra en lumière et décrira tous les manquements aux niveaux de service survenus dans le mois précédent.

L'annexe D renferme plus de détails sur les volumes de demandeurs.

2. Normes de service

Un système à deux niveaux serait envisagé :

- 1^{er} niveau : niveaux de services essentiels
Pouvant faire l'objet de mesures correctives et de sanctions financières.
- 2^e niveau : niveaux de services réguliers
Pouvant faire l'objet de mesures correctives seulement.

Le non-respect des niveaux de services essentiels donnerait lieu à des mesures correctives et à des sanctions financières, tandis que le non-respect des niveaux de services réguliers donnerait lieu à des mesures correctives seulement. Le nombre de services ordinaires désignés comme des « services essentiels » ne dépasserait pas un nombre donné, mais CIC se réserverait le droit de changer la classification d'une norme de service, de « service régulier » à « service essentiel » (et inversement), pourvu que le nombre total de niveaux de services essentiels ne dépasse pas ce nombre donné. Les désignations seraient modifiées au moyen d'un processus de gestion du changement, un préavis de 30 jours étant donné à l'entrepreneur.

3. Crédits sur les services

Les niveaux de services essentiels seraient mesurés mensuellement pour chaque CRDV. Le non-respect de ces niveaux ferait l'objet de sanctions financières prenant la forme de sommes créditées à CIC. Pour chaque niveau de services essentiels non respecté, une pénalité de 1 % des sommes à payer pour le mois de facturation visé s'appliquerait, jusqu'à un maximum de 10 % au total pour toute combinaison de niveaux de services essentiels non respectés. En plus du paiement de crédits sur les services, le non-respect d'un niveau de services essentiels pourrait donner lieu à des mesures correctives. Entre autres, l'entrepreneur pourrait être tenu de produire un plan d'action en vue d'améliorer un niveau de service donné, de modifier ses procédures de fonctionnement interne ou de fournir une formation supplémentaire à son personnel.

Les niveaux de services ordinaires seraient mesurés mensuellement. Le non-respect de ces niveaux par l'entrepreneur pendant trois mois consécutifs ou quatre mois dans une période donnée de dix-huit mois donnerait lieu à des mesures correctives. Entre autres, l'entrepreneur pourrait être tenu de produire un plan d'action en vue d'améliorer un niveau de service donné, de modifier ses procédures de fonctionnement interne ou de fournir une formation supplémentaire à son personnel.

Les annexes E et F renferment plus de détails sur les normes de service et les crédits sur les services envisagés pour un éventuel contrat relatif aux CRDV.

4. Exigences relatives au filtrage de sécurité

L'entrepreneur doit soumettre à un filtrage de sécurité toutes les personnes qui auront accès au CRDV (y compris le personnel et les sous-traitants occasionnels du CRDV), et non seulement les personnes qui auront accès à des renseignements personnels. L'entrepreneur doit effectuer des vérifications dans le cadre du filtrage de sécurité et transmettre à CIC les renseignements relatifs à chaque employé; ces vérifications doivent être menées avant que l'employé se voie autoriser l'accès à toute zone opérationnelle ou protégée du CRDV. L'entrepreneur doit conserver la documentation sur les filtrages de sécurité dans un dossier accessible au GC pour chaque employé, durant les dix (10) années suivant l'offre initiale d'emploi.

L'annexe G renferme des détails sur les exigences proposées en matière de filtrage de sécurité pour l'éventuel contrat relatif aux CRDV. L'annexe H renferme une description complète de la vision d'un éventuel contrat relatif aux CRDV.

Annexe A : Regroupements régionaux

L'annexe A présente les regroupements régionaux proposés pour l'éventuel contrat relatif aux CRDV. Tous les pays énumérés dans les tableaux de chaque région seront vraisemblablement inclus dans un éventuel contrat adjugé pour la région en question. Par conséquent, les fournisseurs de services devront présenter une soumission pour tous les emplacements du groupe « A » dans une région et ils pourront présenter une soumission pour les emplacements du groupe « B ».

Région 1 – Emplacements envisagés

Région 1 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Azerbaïdjan	1	Bakou	Ankara
2	Bahreïn	1	Manama	Abou Dhabi
3	Égypte	1	Le Caire	Le Caire
4	Géorgie	1	Tbilissi	Ankara
5	Jordanie	1	Amman	Amman
6	Koweït	1	Koweït	Abou Dhabi
7	Liban	1	Beyrouth	Beyrouth
8	Oman	1	Muscat	Abou Dhabi
9	Qatar	1	Doha	Abou Dhabi
10	Arabie saoudite	3	Djedda, Khobar, Riyad	Riyad
11	Turquie	2	Ankara, Istanbul	Ankara
12	Émirats arabes unis	2	Abou Dhabi, Dubaï	Abou Dhabi
	Nombre total de CRDV	16		

Région 1 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Iran	1	Téhéran	Ankara
2	Iraq	2	Bagdad, Erbil	Amman
3	Israël	1	Tel-Aviv	Tel-Aviv
4	Autorité palestinienne	1	Cisjordanie	Amman
5	Autorité palestinienne	1	Gaza	Le Caire
6	Soudan	1	Khartoum	Le Caire
7	Syrie	1	Damas	Beyrouth
8	Turkménistan	1	Achgabat	Ankara
9	Yémen, République du	1	Sanaa	Abou Dhabi
	Nombre total de CRDV	10		

Région 2 – Emplacements envisagés

Région 2 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Arménie	1	Erevan	Moscou
2	Autriche	1	Vienne	Vienne
3	Bosnie-Herzégovine	1	Sarajevo	Vienne
4	Finlande	1	Helsinki	Londres
5	Allemagne	1	Düsseldorf	Vienne
6	Irlande	1	Dublin	Londres
7	Kazakhstan	1	Almaty	Moscou
8	Kirghizistan	1	Bichkek	Moscou
9	Kosovo	1	Pristina	Vienne
10	Macédoine, FYR	1	Skopje	Vienne
11	Monténégro	1	Podgorica	Vienne
12	Pays-Bas	1	Amsterdam	Vienne
13	Pologne	1	Varsovie	Varsovie
14	Russie	6	Moscou, Novossibirsk, Rostov-sur-le-Don, Saint-Pétersbourg, Vladivostok, Iekaterinbourg	Moscou
15	Serbie	1	Belgrade	Vienne
16	Suède	1	Stockholm	Londres
17	Tadjikistan	1	Douchanbe	Moscou
18	Ukraine	2	Kiev, Lviv	Kiev
19	Royaume-Uni	1	Londres	Londres
	Nombre total de CRDV	25		

Région 2 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Bélarus	1	Minsk	Varsovie
2	Croatie	1	Zagreb	Vienne
3	Danemark	1	Copenhague	Londres
4	Hongrie	1	Budapest	Vienne
5	Slovaquie	1	Bratislava	Vienne
	Nombre total de CRDV	5		

Région 3 – Emplacements envisagés

Région 3 – Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Albanie	1	Tirana	Rome
2	Algérie	1	Alger	Alger
3	Bulgarie	1	Sofia	Bucarest
4	France	1	Paris	Paris
5	Italie	1	Rome	Rome
6	Libye	1	Tripoli	Tunis
7	Moldova	1	Chisinau	Bucarest
8	Maroc	1	Rabat	Rabat
9	Roumanie	1	Bucarest	Bucarest
10	Espagne	1	Madrid	Paris
11	Tunisie	1	Tunis	Tunis
	Nombre total de CRDV	11		

Région 3 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Belgique	1	Bruxelles	Paris
2	Grèce	1	Athènes	Rome
3	Suisse	1	Zurich	Paris
	Nombre total de CRDV	3		

Région 4 – Emplacements envisagés

Région 4 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Ghana	1	Accra	Accra
2	Cameroun	1	Yaoundé	Dakar
3	Guinée	1	Conakry	Dakar
4	Côte d'Ivoire	1	Abidjan	Dakar
5	Mali	1	Bamako	Dakar
6	Niger	1	Niamey	Dakar
7	Sénégal	1	Dakar	Dakar
8	Burkina Faso	1	Ouagadougou	Dakar
9	Kenya	1	Nairobi	Nairobi
10	Congo, République démocratique du	1	Kinshasa	Nairobi
11	Éthiopie	1	Addis-Abeba	Nairobi
12	Maurice	1	Port-Louis	Nairobi
13	Tanzanie	1	Dar es Salam	Nairobi
14	Ouganda	1	Kampala	Nairobi
15	Nigéria	2	Lagos, Abuja	Lagos
16	Zimbabwe	1	Harare	Pretoria
17	Afrique du Sud	2	Pretoria, Le Cap	Pretoria
	Nombre total de CRDV	19		

Région 4 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Bénin	1	Cotonou	Accra
2	Togo	1	Lomé	Accra
3	Burundi	1	Bujumbura	Nairobi
4	Congo, République du	1	Brazzaville	Nairobi
5	Madagascar	1	Antananarivo	Nairobi
6	Rwanda	1	Kigali	Nairobi
7	Angola	1	Luanda	Pretoria
8	Botswana	1	Gaborone	Pretoria
9	Namibie	1	Windhoek	Pretoria
10	Zambie	1	Lusaka	Pretoria
11	Soudan du Sud	1	Juba	Nairobi
	Nombre total de CRDV	11		

Région 5 – Emplacements envisagés

Région 5 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Argentine	1	Buenos Aires	Buenos Aires
2	Paraguay	1	Asunción	Buenos Aires
3	Uruguay	1	Montevideo	Buenos Aires
4	Brésil	6	Brasilia, Rio de Janeiro, São Paulo, Recife, Belo Horizonte, Porto Alegre	São Paulo
5	Chili	1	Santiago	Santiago
6	Colombie	3	Bogota, Medellín, Cali	Bogota
7	Équateur	1	Quito	Bogota
8	Pérou	1	Lima	Lima
9	Bolivie	1	La Paz	Lima
	Nombre total de CRDV	16		

Région 5 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Argentine	1	Mendoza	Buenos Aires
	Nombre total de CRDV	1		

Région 6 – Emplacements envisagés

Région 6 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Costa Rica	1	San Jose	Guatemala-Ville
2	Salvador	1	San Salvador	Guatemala-Ville
3	Guatemala	1	Guatemala-Ville	Guatemala-Ville
4	Honduras	1	Tegucigalpa	Guatemala-Ville
5	Nicaragua	1	Managua	Guatemala-Ville
6	Panama	1	Panama	Guatemala-Ville
7	Mexique	3	Guadalajara, Monterrey, Mexico	Mexico
8	Venezuela	1	Caracas	Mexico
	Nombre total de CRDV	10		

Région 6 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Belize	1	Belmopan	Guatemala-Ville
	Nombre total de CRDV	1		

Région 7 – Emplacements envisagés

Région 7 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	République dominicaine	1	Saint-Domingue	Saint-Domingue
2	Guyana	1	Georgetown	Port of Spain
3	Haïti	1	Port-au-Prince	Port-au-Prince
4	Jamaïque	2	Kingston, Montego Bay	Kingston
5	Trinité-et-Tobago, République de	1	Port of Spain	Port of Spain
6	Saint-Vincent-et-les-Grenadines	1	Kingstown	Port of Spain
7	États-Unis d'Amérique	1	New York	New York
8	États-Unis d'Amérique	1	Los Angeles	Los Angeles
	Nombre total de CRDV	9		

Région 7 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Grenade	1	Saint George's	Port of Spain
2	Sainte-Lucie	1	Castries	Port of Spain
	Nombre total de CRDV	2		

Région 8 – Emplacements envisagés

Région 8 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Chine	3	Beijing, Chongqing, Guangzhou	Beijing
2	Mongolie	1	Oulan-Bator	Beijing
3	Chine	1	Hong Kong	Hong Kong
4	Chine (Taïwan)	1	Taipei	Hong Kong
5	Chine	1	Shanghai	Shanghai
	Nombre total de CRDV	7		

Région 8 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
	À dét.	À dét.	À dét.	À dét.
	Nombre total de CRDV	À dét.		

Région 9 – Emplacements envisagés

Région 9 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Inde	7	Ahmadabad, Chennai, Hyderabad, Calcutta, Mumbai, New Delhi, Pune	New Delhi
2	Inde	2	Chandigarh, Jalandhar	Chandigarh
3	Inde	1	Bangaluru	Bangaluru
4	Népal	1	Katmandou	New Delhi
5	Pakistan	3	Islamabad, Karachi, Lahore	Islamabad
6	Sri Lanka	1	Colombo	Colombo
	Nombre total de CRDV	15		

Région 9 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Afghanistan	1	Kaboul	Islamabad
	Nombre total de CRDV	1		

Région 10 – Emplacements envisagés

Région 10 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Australie	2	Perth, Sydney	Sydney
2	Fiji	1	Suva	Sydney
3	Nouvelle-Zélande	1	Auckland	Sydney
4	Bangladesh	3	Chittagong, Dhaka, Sylhet	Singapour
5	Indonésie	2	Jakarta, Surabaya	Jakarta
6	Malaisie	1	Kuala Lumpur	Kuala Lumpur
7	Philippines	2	Cebu, Manille	Manille
8	Corée, République de	1	Séoul	Manille
9	Japon	1	Tokyo	Manille
10	Cambodge	1	Phnom Penh	Bangkok
11	Vietnam	2	Hanoï, Ho Chi Minh	Ho Chi Minh
12	Singapour	1	Singapour	Singapour
13	Thaïlande	1	Bangkok	Bangkok
	Nombre total de CRDV	19		

Région 10 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau des visas responsable
1	Birmanie/Myanmar	1	Rangoon/Yangon	Bangkok
2	Laos	1	Vientiane	Bangkok
	Nombre total de CRDV	2		

Région 11 – Emplacements envisagés

Région 11 : Groupe A

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau de CIC responsable
1	Canada	2	Vancouver, Surrey (Colombie-Britannique)	À dét.
		1	Montréal (Québec)	À dét.
		3	Toronto, Mississauga, Scarborough (Ontario)	À dét.
		2	Calgary, Edmonton (Alberta)	À dét.
	Nombre total de CRDV	8		

Région 11 : Groupe B

	Pays	Nombre de CRDV	Emplacement(s) des CRDV	Bureau de CIC responsable
1	Canada	À dét.	Emplacement(s) à déterminer	À dét.
	Nombre total de CRDV	À dét.		

Annexe B : Services que les CRDV devront fournir

1. Services de base envisagés

Services de base envisagés			
Demandes sur papier		Demandes sur papier transposées sur support électronique	Demandes électroniques
1	Renseigner le client	Renseigner le client	Renseigner le client
2	Percevoir les frais exigés par le GC, s'il y a lieu	Percevoir les frais exigés par le GC, s'il y a lieu	Percevoir les frais exigés par le GC, s'il y a lieu
3	Recevoir la demande	Recevoir la demande	s.o.
4	Vérifier l'intégralité et l'exactitude	Vérifier l'intégralité et l'exactitude	s.o.
5	Examiner intégralement la liste de contrôle	Examiner intégralement la liste de contrôle	s.o.
6	Collecte des données biométriques (s'il y a lieu)	Collecte des données biométriques (s'il y a lieu)	Collecte des données biométriques (s'il y a lieu)
7	s.o.	Saisir la demande sur support électronique	s.o.
8	s.o.	Numériser les pièces justificatives	s.o.
9	Organiser la demande et les pièces justificatives, les passeports, etc.	Organiser la demande et les pièces justificatives, les passeports, etc.	s.o.
10	Transmettre la demande sur papier au bureau de CIC	Transmettre les versions papier et électroniques à CIC	Transmettre le passeport au bureau de CIC
11	Prendre les rendez-vous pour les entrevues, au besoin	Prendre les rendez-vous pour les entrevues, au besoin	Prendre les rendez-vous pour les entrevues, au besoin
12	Coordonner les demandes de pièces justificatives supplémentaires	Coordonner les demandes de pièces justificatives supplémentaires	Coordonner les demandes de pièces justificatives supplémentaires
13	Suivre la demande et fournir des mises à jour sur son état	Suivre la demande et fournir des mises à jour sur son état	Suivre la demande de passeport et fournir des mises à jour sur son état
14	Retourner les documents au client	Retourner les documents au client	Retourner les documents au client

2. Services à valeur ajoutée envisagés

Les services à valeur ajoutée peuvent être obligatoires pour certains emplacements et facultatifs pour d'autres.

Services à valeur ajoutée envisagés		Emplacement	
		À l'étranger (Régions 1 à 10)	Au Canada (Région 11)
1	Service assisté – Résidence temporaire	Obligatoire	Obligatoire
2	Service assisté – Résidence permanente	Obligatoire	Obligatoire
3	Service assisté – Carte RP	s.o.	Obligatoire
4	Service assisté – Demande de citoyenneté	Obligatoire	Obligatoire
5	Service assisté – Demande de passeports	Obligatoire	s.o.
6	Service assisté – AVE (autorisation de voyage électronique)	Obligatoire	Obligatoire
7	Transmission de passeports ou de documents	Obligatoire	Obligatoire
8	Services de photocopie et d'impression	Facultatif	Facultatif
9	Transmission de l'état de la demande par SMS	Facultatif	Facultatif
10	Service de messagerie	Facultatif	Facultatif
11	Installations de vidéoconférence	Facultatif	Facultatif
12	Postes de travail en libre-service	Obligatoire	Obligatoire
13	Cabines de photographie	Facultatif	Facultatif
14	Services de traduction des demandes	Facultatif	s.o.
15	Kiosques/services d'information touristique	Facultatif	Facultatif
16	Numérisation en libre-service	Facultatif	Facultatif
17	Salons privilège	Facultatif	Facultatif

Annexe C : Secteurs d'activité assurés par le CRDV

Les CRDV pourraient être tenus de recevoir des demandes pour plusieurs secteurs d'activité de CIC, soit une partie ou la totalité des secteurs ci-dessous.

1. À envisager pour les CRDV à l'étranger

	Résidence temporaire	Demande sur papier	Papier à électronique	Demande électronique	Documentation envoyée à	Nombre d'articles sur la liste de contrôle*
1	Visa de visiteur	Non	Oui	Oui	BV	18
2	Permis d'études	Non	Oui	Oui	BV	16
3	Permis de travail	Non	Oui	Oui	BV	18
4	AVE (autorisation de voyage électronique)	Non	Non	Oui	s.o.	s.o.

*Nombre d'articles sur la liste de contrôle se réfère aux documents soumis à l'appui de la demande. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.cic.gc.ca

	Résidence permanente	Demande sur papier	Papier à électronique	Demande électronique	Documentation envoyée à	Nombre d'articles sur la liste de contrôle*
5	Travailleurs qualifiés (fédéral) (général)	Oui	Non	Non	Sydney	25
6	Candidats des provinces	Oui	Non	Non	Sydney	18
7	Travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec	Oui	Non	Non	Sydney	15
8	Programme des travailleurs de métiers spécialisés (fédéral)	Oui	Non	Non	Sydney	24
9	Catégorie de l'expérience canadienne	Oui	Non	Non	Sydney	17
10	Catégorie du démarrage d'entreprise	Oui	Non	Non	Sydney	18
11	Travailleurs autonomes	Oui	Non	Non	Sydney	15
12	Gens d'affaires sélectionnés par le Québec	Oui	Non	Non	Sydney	17
13	Catégorie du regroupement familial : époux, conjoints de fait, partenaires conjugaux et enfants mineurs (au Canada)	Oui	Non	Non	Mississauga	45
14	Catégorie du regroupement familial : époux, conjoints de fait, partenaires conjugaux et enfants mineurs (à l'étranger)	Oui	Non	Non	Mississauga	38
15	Catégorie du regroupement familial : parents et grands-parents	Oui	Non	Non	Mississauga	17
16	Catégorie du regroupement familial : autres membres de la parenté	Oui	Non	Non	Mississauga	29
17	Vérification du statut ou remplacement d'un document d'immigration	Oui	Non	Non	Ottawa	9

*Nombre d'articles sur la liste de contrôle se réfère aux documents soumis à l'appui de la demande. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.cic.gc.ca

	Autres	Demande sur papier	Papier à électronique	Demande électronique	Documentation envoyée à	Nombre d'articles sur la liste de contrôle*
18	Titre de voyage pour résident permanent	Oui	Non	Non	BV	11
19	Demande d'approbation de la réadaptation	Oui	Non	Non	BV	12

**Nombre d'articles sur la liste de contrôle* se réfère aux documents soumis à l'appui de la demande. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.cic.gc.ca

2. À envisager pour les CRDV au Canada

	Résidence temporaire	Demande sur papier	Papier à électronique	Demande électronique	Documentation envoyée à	Nombre d'articles sur la liste de contrôle*
1	Prorogation du visa de visiteur	Non	Oui	Oui	Vegreville	18
2	Prorogation du permis d'études	Non	Oui	Oui	Vegreville	18
3	Prorogation du permis de travail	Non	Oui	Oui	Vegreville	25
4	Prorogation du permis de séjour temporaire	Non	Non	Non	Vegreville	14

*Nombre d'articles sur la liste de contrôle se réfère aux documents soumis à l'appui de la demande. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.cic.gc.ca

	Résidence permanente	Demande sur papier	Papier à électronique	Demande électronique	Documentation envoyée à	Nombre d'articles sur la liste de contrôle*
5	Travailleurs qualifiés (fédéral) (général)	Oui	Non	Non	Sydney	25
6	Candidats des provinces	Oui	Non	Non	Sydney	18
7	Travailleurs qualifiés sélectionnés par le Québec	Oui	Non	Non	Sydney	15
8	Programme des travailleurs de métiers spécialisés (fédéral)	Oui	Non	Non	Sydney	24
9	Catégorie de l'expérience canadienne	Oui	Non	Non	Sydney	17
10	Catégorie du démarrage d'entreprise	Oui	Non	Non	Sydney	18
11	Travailleurs autonomes	Oui	Non	Non	Sydney	15
12	Gens d'affaires sélectionnés par le Québec	Oui	Non	Non	Sydney	17
13	Catégorie du regroupement familial : époux, conjoints de fait, partenaires conjugaux et enfants mineurs (au Canada)	Oui	Non	Non	Mississauga	45
14	Catégorie du regroupement familial : époux, conjoints de fait, partenaires conjugaux et enfants mineurs (à l'étranger)	Oui	Non	Non	Mississauga	38
15	Catégorie du regroupement familial : parents et grands-parents	Oui	Non	Non	Mississauga	17
16	Catégorie du regroupement familial : autres membres de la parenté	Oui	Non	Non	Mississauga	29
17	Vérification du statut ou remplacement d'un document d'immigration	Oui	Non	Non	Ottawa	9

*Nombre d'articles sur la liste de contrôle se réfère aux documents soumis à l'appui de la demande. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.cic.gc.ca

	Citoyenneté	Demande sur papier	Papier à électronique	Demande électronique	Documentation envoyée à	Nombre d'articles sur la liste de contrôle*
18	Attribution de la citoyenneté (adultes)	Oui	Non	Non	Sydney	12
19	Attribution de la citoyenneté (enfants)	Oui	Non	Non	Sydney	12
20	Preuve de citoyenneté	Oui	Non	Non	Sydney	10
21	Recherche dans les dossiers de la citoyenneté	Oui	Non	Non	Sydney	s.o.

**Nombre d'articles sur la liste de contrôle* se réfère aux documents soumis à l'appui de la demande. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le www.cic.gc.ca

Annexe D : Volumes régionaux historiques

Les chiffres ci-dessous représentent les volumes de réception de demandes approximatifs pour 2013.

Régions	Résidence temporaire	Résidence permanente*	Citoyenneté	Passeport
Région 1 <i>Moyen-Orient</i>	106 413	22 331	s.o.	20 787
Région 2 <i>Nord de l'Europe</i>	84 113	19 410	s.o.	18 404
Région 3 <i>Sud de l'Europe/Maghreb</i>	86 525	20 995	s.o.	15 607
Région 4 <i>Afrique subsaharienne</i>	73 351	24 049	s.o.	3 750
Région 5 <i>Amérique du Sud</i>	141 575	6 061	s.o.	4 211
Région 6 <i>Amérique centrale</i>	121 215	7 524	s.o.	7 511
Région 7 <i>États-Unis et Caraïbes</i>	114 865	20 515	s.o.	7 163
Région 8 <i>Chine et Mongolie</i>	320 265	25 236	s.o.	33 179
Région 9 <i>Asie du Sud</i>	179 552	42 900	s.o.	4 261
Région 10 <i>Asie Pacifique</i>	138 390	60 637	s.o.	18 703
Région 11 <i>Canada</i>	156 950	23	333 860	s.o.

*Résidence permanente – volume mesuré selon la citoyenneté du client, telle qu'elle est indiquée dans la demande.

** Le nombre de passeports est basé sur l'information de l'année financière 2013/2014

Source: CIC, information sur les résidents permanents au 25 juin 2014, résidents temporaires au 22 juillet 2014, citoyenneté au 6 août 2014 et information sur les passeports au 29 juillet 2014.

Annexe E : Niveaux de services essentiels

Les niveaux de services essentiels ci-dessous sont envisagés pour le prochain contrat.

Élément de service	Exigence en matière de service	Niveau de service	Définition de la mesure	Composition des données	Échéancier et fréquence	Niveau par défaut
1 – Infrastructure technique	Temps de disponibilité pour toutes les applications techniques	95 %	Nombre d'heures d'indisponibilité / Total d'heures d'exploitation	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
2 – Services d'information	Exactitude du contenu du site Web	100 %	Durée de l'inexactitude en heures après un délai de 24 heures / Total d'heures d'exploitation	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
3 – Services d'information	Exactitude de l'information transmise aux clients par le personnel du CRDV	<3	Nombre de transmissions d'informations inexactes	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
4 – Vérification de l'intégralité	Les champs obligatoires de toutes les demandes doivent être remplis correctement, conformément à l'énoncé des travaux.	95 %	Nombre de demandes incomplètes / nombre de demandes reçues	L'entrepreneur doit fournir le nombre de demandes reçues par CRDV; CIC suivra le nombre de demandes incomplètes ou incorrectes.	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement	1 mois
5 – Numéro d'identification de suivi de la demande	L'entrepreneur doit faire en sorte que le dossier porte un numéro d'identification de suivi clair, lisible par les lecteurs optiques approuvés par CIC.	98 %	Nombre de demandes sans numéro d'identification de suivi clair / nombre de demandes reçues	L'entrepreneur doit fournir le nombre de demandes reçues selon le CRDV, CIC suivra le nombre de demandes sans numéro d'identification de suivi clair.	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement	1 mois

Élément de service	Exigence en matière de service	Niveau de service	Définition de la mesure	Composition des données	Échéancier et fréquence	Niveau par défaut
6 – Temps d'attente des demandeurs	Temps que le client attend avant d'être appelé au comptoir de service	<60 min.	Sous le seuil de 95 %, moyenne par mois	Mesuré par le système de mise en file d'attente automatisé, l'entrepreneur fournira les données par CRDV.	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
7 – Durée de réception de la demande – Résidence temporaire	Durée de réception de la demande, du début à la fin	97 % dans le temps prescrit	Nombre d'incidents sous le seuil de 97 % / nombre de demandes reçues.	Mesuré par le système de mise en file d'attente automatisé, l'entrepreneur fournira les données par CRDV.	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
8 – Durée de réception de la demande – Résidence permanente	Durée de réception de la demande, du début à la fin	97 % dans le temps prescrit	Nombre d'incidents sous le seuil de 97 % / nombre de demandes reçues.	Mesuré par le système de mise en file d'attente automatisé, l'entrepreneur fournira les données par CRDV.	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
9 Durée de réception de la demande – Citoyenneté	Durée de réception de la demande, du début à la fin	97 % dans le temps prescrit	Nombre d'incidents sous le seuil de 97 % / nombre de demandes reçues.	Mesuré par le système de mise en file d'attente automatisé, l'entrepreneur fournira les données par CRDV.	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois

Élément de service	Exigence en matière de service	Niveau de service	Définition de la mesure	Composition des données	Échéancier et fréquence	Niveau par défaut
10 – Données biométriques	L'entrepreneur doit prélever des données biométriques de qualité, selon les instructions que CIC lui donnera dans ses procédures normalisées de fonctionnement.	99 % des empreintes digitales doivent respecter ou dépasser le seuil de qualité minimum défini par la solution technique de CIC ET 75 % de ces empreintes digitales doivent également figurer dans le premier rang quartile (25%) de qualité des empreintes digitales ET 95 % des photos doivent respecter ou dépasser le seuil de qualité minimum défini par l'OACI.	Nombre d'incidents de prélèvement ne respectant pas les instructions données par CIC / nombre de prélèvements exécutés	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
11 – Données biométriques	L'entrepreneur doit s'assurer que les données biométriques prélevées sont associées à la bonne demande et au bon demandeur.	100 % (taux d'erreur de 0 %)	Tout incident signalé de prélèvement ne respectant pas les instructions données par CIC	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois

Annexe F : Niveaux de services ordinaires

Élément de service	Exigences en matière de service	Niveau de service	Définition de la mesure	Composition des données	Échéancier et fréquence	Niveau par défaut
12 – Heures d'ouverture	Le CRDV doit être ouvert et opérationnel 100 % du temps selon l'horaire convenu (par les deux parties), sauf en cas de fermeture approuvée par CIC ou de force majeure.	<3	Nombre d'incidents où le CRDV n'est pas ouvert et opérationnel durant 100 % de l'horaire convenu.	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	3 mois consécutifs ou 4 mois dans une période donnée de 18 mois
13 – Organisation des demandes	Toutes les demandes sont organisées selon les instructions données par le BV.	95 %	Nombre de demandes mal organisées / nombre de demandes reçues	L'entrepreneur fournira le nombre de demandes reçues par CRDV, CIC suivra le nombre de demandes mal organisées.	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement	3 mois consécutifs ou 4 mois dans une période donnée de 18 mois
14 – Transmission des demandes et des pièces justificatives	L'entrepreneur doit, lorsqu'il est en possession d'une demande, récupérer la demande et tous les documents et renseignements connexes et les transmettre à CIC	95 % avant la fin du jour ouvrable suivant	Nombre de retards / nombre de jours ouvrables	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	3 mois consécutifs ou 4 mois dans une période donnée de 18 mois
15 – Notifications	L'entrepreneur doit communiquer avec le client en utilisant le mode de communication privilégié de celui-ci lorsque les documents sont prêts à être récupérés au CRDV dans les 12 heures ouvrables suivant la réception des documents du BV.	<3	Nombre de notifications faites au moyen du mauvais mode de communication ou plus de 12 heures suivant la réception des documents	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	3 mois consécutifs ou 4 mois dans une période donnée de 18 mois

Élément de service	Exigences en matière de service	Niveau de service	Définition de la mesure	Composition des données	Échéancier et fréquence	Niveau par défaut
16 – Rendez-vous	L'entrepreneur doit envoyer au client un avis l'informant des rendez-vous ajoutés, mis à jour ou annulés dans les 8 heures ouvrables suivant la notification donnée par le BV.	<3	Nombre de notifications faites plus de 8 heures après la notification donnée par le BV	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	3 mois consécutifs ou 4 mois dans une période donnée de 18 mois
17 – Système de rendez-vous	L'entrepreneur doit prendre et tenir les rendez-vous des clients dans les 48 heures suivant la demande du client.	95 % dans les 48 heures	Nombre de rendez-vous tardifs / nombre de rendez-vous pris	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	3 mois consécutifs ou 4 mois dans une période donnée de 18 mois
18 – Demandes de documents supplémentaires	S'il y a lieu, l'entrepreneur doit demander au client de fournir des documents et des photos supplémentaires à l'appui de la demande dans le jour ouvrable suivant la demande faite par CIC.	<3	Nombre de notifications faites plus d'un jour ouvrable après la réception de la demande	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	3 mois consécutifs ou 4 mois dans une période donnée de 18 mois
19 – Production de rapports	L'entrepreneur doit fournir à CIC tous les rapports demandés au plus tard à la date convenue par les parties.	<3	Nombre de rapports soumis en retard	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois
20 – Facturation	L'entrepreneur doit fournir à CIC une facture complète et exacte dans les 30 jours civils suivant la fin du mois de facturation	30 jours civils après la fin du mois de facturation	31 jours civils après la fin du mois de facturation	Incidents vérifiés et consignés par CIC dans le Rapport mensuel de service	Du premier au dernier jour ouvrable du mois, mensuellement par CRDV	1 mois

Les niveaux de services ordinaires ci-dessous sont envisagés pour le prochain contrat.

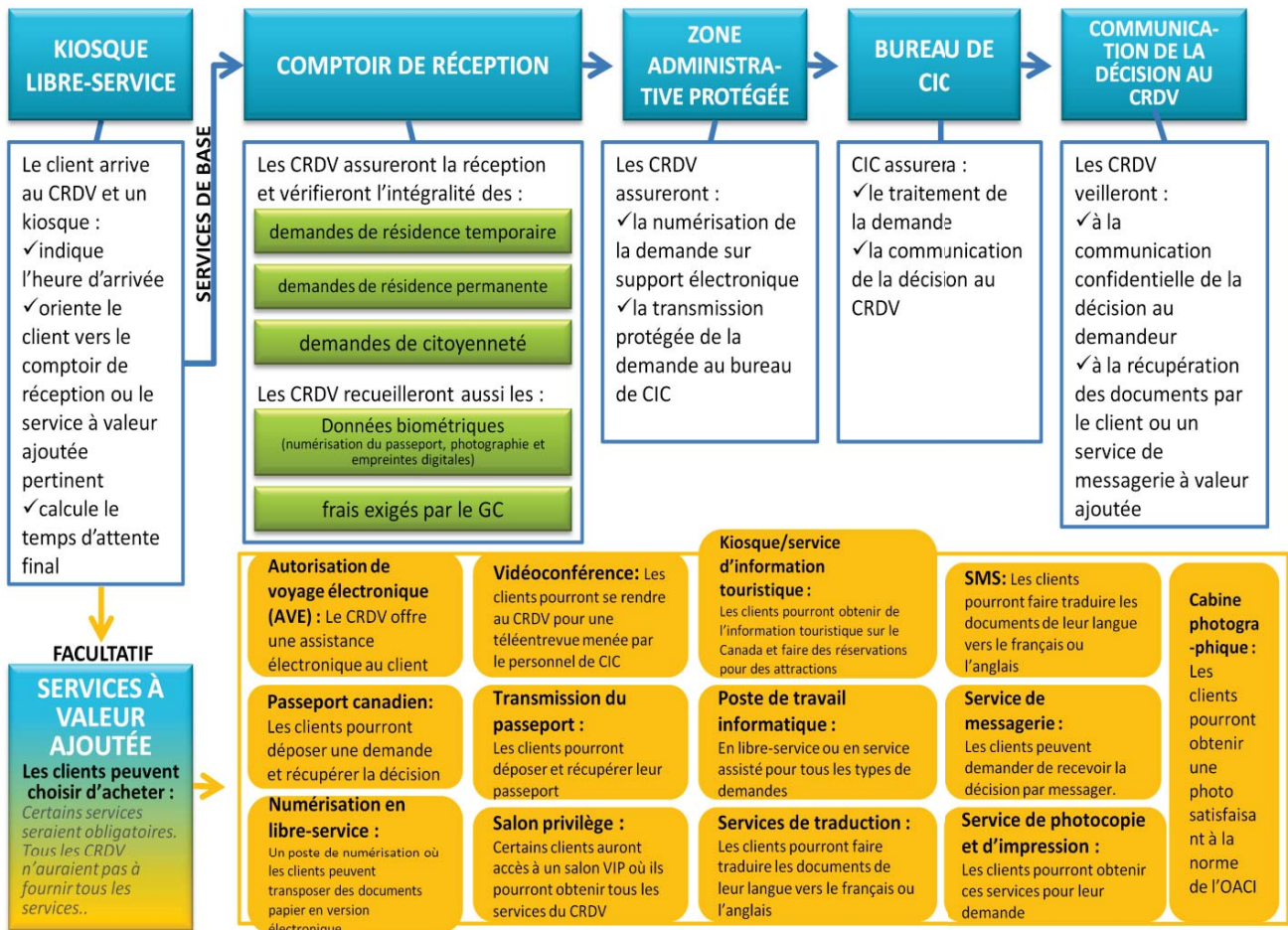
Annexe G : Exigences relatives au filtrage de sécurité

Le GC ne prévoit aucune modification de ces exigences relatives au filtrage de sécurité. La protection des renseignements personnels des clients et la sécurité des CRDV constituent une priorité absolue pour CIC.

1. Vérification de l'identité
 - Copies de deux pièces d'identité originales valides délivrées par le gouvernement, dont une avec photo
 - Nom de famille
 - Prénoms complets – souligner ou encercler le prénom usuel
 - Nom de famille à la naissance
 - Tous les autres noms utilisés (surnoms)
 - Changements de nom – fournir l'ancien nom et le nouveau nom, le lieu du changement et l'institution ayant officialisé le changement
 - Sexe
 - Date de naissance
 - Lieu de naissance (ville, province/État/région et pays)
 - Citoyenneté(s)
 - Situation de famille actuelle (marié, conjoint de fait, séparé, veuf, divorcé, célibataire)
 - Renseignements sur tous les époux actuels (s'il y a lieu)
 - Date et durée du mariage ou de l'union de fait
2. Vérification de la résidence
 - Historique de résidence des cinq (5) dernières années, en commençant par l'emploi le plus récent, sans période non couverte
 - Numéro d'appartement, numéro municipal, nom de la rue, ville, province ou État, code postal, pays, dates d'arrivée et de départ
3. Vérification des études
 - Établissements d'enseignement fréquentés et dates correspondantes
4. Vérification de l'historique d'emploi
 - Historique d'emploi des cinq (5) dernières années, en commençant par l'emploi le plus récent, sans période non couverte
 - Trois (3) références d'emploi durant les cinq (5) dernières années
5. Vérification du casier judiciaire
 - Rapport(s) contenant toutes les déclarations de culpabilité au criminel des cinq (5) dernières années à l'intérieur et à l'extérieur du pays de résidence du candidat
6. Rapport de vérification du crédit, si possible.

Annexe H : Vue d'ensemble du CRDV potentiel

Voici une vue d'ensemble des services potentiels qu'un CRDV pourrait offrir. Il faudrait évaluer les exigences juridiques et les exigences relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité dans le cadre de l'évaluation de la faisabilité de chaque service ou aménagement.



Annexe I : Glossaire

Cabine de photographie

Une cabine au CRDV où les clients peuvent faire prendre des photos conformes à la norme de l'OACI (processus distinct du prélèvement des données biométriques) (service facturé).

Demandes électroniques

Demandes de CIC remplies et soumises en ligne.

Durée de réception de la demande

Le temps écoulé à partir du moment où un client voit un agent du CRDV pour commencer à soumettre sa demande jusqu'au moment où la demande est soumise.

Évaluation de la menace et du risque

Le principe fondamental à suivre pour évaluer la nécessité d'adopter des mesures de sécurité qui protègent adéquatement les biens de technologies de l'information de nature délicate est d'effectuer une évaluation de la menace et du risque. La politique sur la sécurité exige des ministères qu'ils évaluent la menace et les risques auxquels les renseignements et les biens de nature délicate sont exposés, qu'ils choisissent des options permettant d'éviter les risques, mettent en œuvre des mesures de protection rentables et préparent des plans pour la gestion des urgences et de la reprise des activités, selon les besoins. Dans sa gestion du cycle de vie du développement de ses systèmes de TI, un ministère devrait s'assurer :

- de coordonner les plans de sécurité et de les mettre en œuvre;
- d'appliquer des techniques de gestion des risques pour la sécurité pendant toute la durée du cycle utile;
- d'approuver, de choisir et de mettre en œuvre des mesures de protection appropriées.

Lorsqu'il est convenablement mis en œuvre, le processus de gestion des risques pour la sécurité donne l'assurance que des types et des niveaux de protection appropriés sont intégrés aux systèmes; il permet du même coup d'éviter d'avoir à apporter des modifications ultérieurement, ce qui est coûteux et peu efficace. Le processus confirme aussi la nécessité d'adopter des mesures de protection minimales et indique si des types ou niveaux de mesures de protection supplémentaires sont requis. Enfin, c'est un exercice à valeur ajoutée puisqu'il accroît la sensibilisation et l'appui au programme de la STI.

Examen complet de la liste de contrôle

S'assurer que tous les documents énumérés dans la liste de contrôle de la demande sont joints et exacts.

Kiosque/service d'information touristique

Un kiosque ou un service où les clients peuvent obtenir de l'information touristique sur le Canada et faire des réservations pour des attractions.

Manquement au niveau de service

Le seuil qui établit le moment où le fournisseur de services est en défaut d'exécution du contrat pour non-respect des normes de services.

Mise à jour sur l'état de la demande par SMS

Le CRDV enverra au client des mises à jour de suivi de base par messagerie texte (service facturé).

Niveaux de services essentiels

Normes des services essentiels auxquels une sanction financière se rattache.

Niveaux de services ordinaires

Normes de services sans sanction financière.

Numérisation en libre-service

Un poste de numérisation au CRDV où un client peut numériser des documents en version électronique (service distinct de la numérisation faisant partie des services de base).

Poste de travail en libre-service

Un poste de travail informatique au CRDV où un client peut remplir sa demande (service facturé).

Prélèvement de données biométriques

La saisie numérique des empreintes digitales du client et la prise d'une photo conforme à la norme de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale).

Rapport mensuel de service

Un rapport mensuel de service renfermant l'analyse des données sur la capacité de l'entrepreneur de respecter les normes de service.

Renseignements personnels

Les renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant un individu identifiable, notamment :

- a) les renseignements relatifs à sa race, à son origine nationale ou ethnique, à sa couleur, à sa religion, à son âge ou à sa situation de famille;
- b) les renseignements relatifs à sa scolarité, à son dossier médical, à son casier judiciaire, à ses antécédents professionnels ou à des opérations financières auxquelles il a participé;
- c) tout numéro ou symbole, ou toute autre indication identificatrice, qui lui est propre;
- d) son adresse, ses empreintes digitales ou son groupe sanguin;
- e) ses opinions ou ses idées personnelles, à l'exclusion de celles qui portent sur un autre individu ou sur une proposition de subvention, de récompense ou de prix qu'octroiera à un autre individu une institution fédérale, ou une subdivision de celle-ci visée par règlement;
- f) toute correspondance de nature, implicitement ou explicitement, privée ou confidentielle envoyée par l'individu à une institution fédérale, ainsi que les réponses de l'institution dans la mesure où elles révèlent le contenu de la correspondance de l'expéditeur;
- g) les idées ou opinions d'autrui sur lui;
- h) les idées ou opinions d'un autre individu qui portent sur une proposition de subvention, de récompense ou de prix qu'octroiera à l'individu une institution, ou subdivision de celle-ci, visée à l'alinéa e), à l'exclusion du nom de cet autre individu si ce nom est mentionné avec les idées ou opinions;
- i) son nom lorsque celui-ci est mentionné avec d'autres renseignements personnels le concernant ou lorsque la seule divulgation du nom révélerait des renseignements à son sujet

Salon privilège

Un salon pour VIP réservé aux clients qui choisissent de l'utiliser (service facturé).

Service à valeur ajoutée

Un service facultatif à l'appui d'un service de base.

Service assisté

Un agent du CRDV aide le client à remplir une demande (service facturé). À noter que l'agent du CRDV ne donne pas d'avis évaluatif.

Services de messagerie

Livraison par messenger de la décision ou du passeport, du CRDV au domicile du client (service facturé).

Services de photocopie et d'impression

Le CRDV fournit aux clients la possibilité de photocopier ou d'imprimer leurs documents au CRDV (service facturé).

Services de traduction

Un agent du CRDV traduira les renseignements fournis dans la demande d'une langue locale vers l'une des langues officielles du Canada (service facturé).

Temps d'attente du demandeur

Le temps écoulé à partir du moment où un client attend de voir un agent du CRDV.

Transmission du passeport ou des documents

Envoi à un bureau de Citoyenneté et Immigration Canada et réception de celui-ci du passeport ou des pièces justificatives du client.

Trousse de prélèvement de données biométriques

Le matériel nécessaire pour prélever des données biométriques.

Vérification de l'intégralité et de l'exactitude

Pour les demandes sur papier, l'agent du CRDV vérifie que tous les documents requis (notamment le formulaire de demande, le paiement des frais exigés par le GC, le passeport, le paiement des frais du CRDV et le formulaire de consentement du CRDV) sont inclus et que tous les principaux points de données sont exacts (notamment les noms et prénoms, le sexe, la date de naissance, le lieu de naissance, la citoyenneté, le numéro du passeport, le pays ayant délivré le passeport, la date de délivrance du passeport et la date d'expiration du passeport).

Vidéoconférence

La vidéoconférence permettra à un client de se prêter au CRDV à une entrevue menée à distance par le personnel de CIC au moyen d'une connexion de vidéoconférence.



cic.gc.ca

Citoyenneté et Immigration Canada



RÉSEAU MONDIAL DES CDRV DE CIC

Consultation de l'industrie – Formulaire de rétroaction sur la collecte des données biométriques



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Canada

Instructions

Les organisations sont invitées à donner à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) une rétroaction sur les initiatives envisagées pour le prochain contrat mondial des centres de réception des demandes de visa (CRDV) en vue de la Journée de l'industrie et de rencontres individuelles. Nous demandons aux participants de fournir une rétroaction par écrit afin d'exprimer leurs points de vue, de cerner les problèmes ou les risques potentiels et de proposer des stratégies de rechange, s'il y a lieu.

Nous utiliserons les commentaires recueillis pour guider les discussions dans le cadre de rencontres individuelles prévues directement avec l'organisation concernée seulement. En conséquence, avant ces rencontres, CIC ne fera aucun suivi ni ne sollicitera de précisions sur le contenu des formulaires de rétroaction soumis.

Le gouvernement du Canada traitera toute documentation et information fournie par l'industrie en réponse à cette demande de rétroaction conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Date limite

Les formulaires remplis seront acceptés en tout temps avant la Journée de l'industrie et au plus dix jours après la rencontre individuelle de l'organisation en question; aucune autre forme de rétroaction ne sera acceptée. Vous pouvez joindre à vos formulaires remplis des documents supplémentaires expliquant ou étayant les commentaires formulés.

Les organisations qui désirent participer en donnant une rétroaction par écrit doivent renvoyer le formulaire rempli à l'autorité contractante nommé dans l'avis.

Rétroaction du participant

Nom de l'organisation

10. Collecte des données biométriques

Matériel de collecte des données biométriques	
10.1 CIC pourrait envisager de demander à l'entrepreneur de fournir et d'entretenir le matériel et le logiciel de collecte de données biométriques. Le matériel devra être conforme aux spécifications énoncées par CIC.	10.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette initiative : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
10.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de cette initiative : [Insérer la rétroaction ici]	
10.1.3 En outre, si CIC devait demander aux entrepreneurs de fournir et d'entretenir le matériel et le logiciel de collecte de données biométriques, il serait peut-être aussi nécessaire que les bureaux des visas locaux disposent du même matériel. L'industrie envisagerait-elle de fournir le matériel aux bureaux des visas, et quelle forme, selon elle, cet arrangement pourrait-il prendre? [Insérer la rétroaction ici]	
10.1.4 CIC pourrait demander aux entrepreneurs de fournir une solution de collecte mobile. Est-il faisable de fournir des services mobiles et de quelle façon ceux-ci pourraient-ils être utilisés? [Insérer la rétroaction ici]	

11. Autres commentaires

L'industrie peut fournir une rétroaction ou des suggestions sur des points non abordés dans le formulaire : [Insérer la rétroaction ici]

Veuillez vous reporter au document intitulé *Vue d'ensemble de la collecte des données biométriques* ci-joint pour obtenir plus de détails. Celui-ci décrit les exigences relatives à la collecte qui ont été recensées en vue de la mise en œuvre de la collecte des données biométriques pour CIC.



cic.gc.ca

Citoyenneté et Immigration Canada



RÉSEAU MONDIAL DES CRDV DE CIC

Consultation de l'industrie – Formulaire de rétroaction sur le modèle de fonctionnement



Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Canada

Instructions

L'industrie est invitée à donner à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) une rétroaction préalable sur les propositions envisagées pour le prochain contrat mondial des centres de réception des demandes de visa (CRDV) en prévision de la Journée de l'industrie et des rencontres individuelles. Nous demandons à l'industrie de fournir une rétroaction par écrit afin d'exprimer ses points de vue, de soulever les problèmes ou les risques potentiels et de proposer des stratégies de rechange, s'il y a lieu.

Nous utiliserons les commentaires de l'industrie recueillis au moyen du présent formulaire pour guider les discussions dans le cadre de rencontres individuelles prévues directement avec les organisations concernées seulement. En conséquence, avant ces rencontres, CIC ne fera aucun suivi ni ne sollicitera de précisions sur le contenu des formulaires de rétroaction soumis.

Le gouvernement du Canada traitera toute documentation et information fournie par l'industrie en réponse à cette demande de rétroaction conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Date limite

Les formulaires remplis seront acceptés en tout temps avant la Journée de l'industrie et au plus dix jours après la rencontre individuelle de l'organisation en question. Veuillez noter que vous devez remplir le formulaire pour soumettre votre rétroaction; aucune autre forme de rétroaction ne sera acceptée. Vous pouvez joindre à vos formulaires remplis des documents supplémentaires expliquant ou étayant les commentaires formulés.

Les organisations qui désirent participer en donnant une rétroaction par écrit doivent renvoyer le formulaire rempli à l'autorité contractante nommé dans l'avis.

Rétroaction du participant

Nom de l'organisation

1. Regroupements régionaux

À l'étranger	
1.1 L'annexe A précise les regroupements régionaux potentiels pour le prochain contrat relatif aux CRDV. Les fournisseurs de services devront présenter une soumission pour tous les emplacements du groupe « A » dans une région donnée et ils pourront présenter une soumission pour les emplacements du groupe « B » s'ils le désirent.	1.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette approche : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
1.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de ces regroupements : [Insérer la rétroaction ici]	
Au Canada	
1.2 Le cas échéant, les CRDV créés au Canada pourraient être traités comme une région distincte s'ajoutant aux regroupements actuels et, de façon générale, ils pourraient reprendre le modèle des CRDV à l'étranger. Les emplacements restent à déterminer, mais ils comprendraient probablement les grands centres urbains où le besoin opérationnel existe.	1.2.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cet ajout : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
1.2.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de cet ajout : [Insérer la rétroaction ici]	

2. Services fournis par les centres de réception des demandes de visa (CRDV)

Services de base	
2.1 L'annexe B énumère les services de base susceptibles d'être fournis par les CRDV. Veuillez en prendre connaissance.	2.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à ces services : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
2.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de ces services : [Insérer la rétroaction ici]	
2.1.3 Les demandes pourraient nécessiter la numérisation de pièces justificatives en version électronique; dans bien des cas, elles pourraient comporter un grand nombre de documents différents de formats et de longueurs variables. Quelles solutions techniques pourraient être proposées afin de rendre la numérisation rapide et efficace, voire automatisée, sans oublier que les solutions doivent assurer la sécurité et l'intégrité des documents numérisés? [Insérer la rétroaction ici]	
2.1.4 CIC pourrait envisager la mise en œuvre d'un système de prise de rendez-vous au moyen duquel le CRDV prendrait des rendez-vous pour les demandeurs, pendant une partie ou la totalité de ses heures d'ouverture. Quels avantages et quelles difficultés la prise de rendez-vous comporte-t-elle, comparativement aux demandeurs se présentant sans rendez-vous, sans oublier que les demandeurs sans rendez-vous en situation d'urgence formeraient encore probablement une partie de la clientèle? [Insérer la rétroaction ici]	
2.1.5 CIC envisage de demander aux CRDV de rester ouverts plus longtemps les jours ouvrables et peut-être d'être ouverts le week-end. Veuillez donner une rétroaction sur la faisabilité d'offrir cette souplesse. [Insérer la rétroaction ici]	
2.1.6 L'industrie souhaiterait-elle proposer des changements ou d'autres services de base non énumérés à l'annexe B? [Insérer la rétroaction ici]	
Services à valeur ajoutée	
2.2 L'annexe B énumère les services à valeur ajoutée que les CRDV pourraient fournir. Veuillez en prendre connaissance.	2.2.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à ces services : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
2.2.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de ces services : [Insérer la rétroaction ici]	
2.2.3 CIC pourrait envisager d'autoriser l'utilisation d'un espace dans le CRDV aux fins de la promotion du tourisme au Canada, par exemple la diffusion de renseignements et de brochures, l'achat de billets pour des événements ou des attractions, etc. L'industrie a-t-elle des suggestions sur d'autres activités touristiques à inclure et sur les types d'opérations possibles? Quels mécanismes permettraient de choisir les fournisseurs de services touristiques, et quelles stratégies permettraient d'atténuer la possibilité de plaintes de concurrence déloyale pour ce secteur d'activité au sein du CRDV? [Insérer la rétroaction ici]	

2.2.4 CIC pourrait envisager d'autoriser les CRDV à offrir des services de traduction de documents, de la langue maternelle du demandeur vers l'anglais ou le français. Entrevoyez-vous des obstacles à la prestation d'un tel service?

[\[Insérer la rétroaction ici\]](#)

2.2.5 CIC pourrait envisager d'autoriser les CRDV à offrir une capacité de vidéoconférence aux demandeurs ayant besoin d'une entrevue. Les CRDV pourraient-ils offrir ce service? Y a-t-il des facteurs techniques ou liés à l'infrastructure dont nous devons tenir compte, ou l'industrie entrevoit-elle des contraintes propres à un pays donné?

[\[Insérer la rétroaction ici\]](#)

2.2.6 CIC pourrait envisager d'autoriser l'utilisation de locaux dans le CRDV, par exemple une salle de réunion distincte, par le gouvernement du Canada pendant ou après les heures ouvrables, dans un régime de facturation à l'utilisation. La fréquence d'utilisation de ces locaux resterait probablement à déterminer au départ et serait susceptible de varier beaucoup selon l'endroit géographique. Quelle incidence cette possibilité aurait-elle sur le modèle de prix utilisé pour l'établissement du coût des services fournis aux clients?

[\[Insérer la rétroaction ici\]](#)

2.2.7 L'industrie souhaiterait-elle proposer d'autres services à valeur ajoutée non énumérés à l'annexe B?

[\[Insérer la rétroaction ici\]](#)

3. Secteurs d'activité assurés par les CRDV

Secteurs d'activité supplémentaires	
3.1 L'annexe C énumère les secteurs d'activité que les CRDV pourraient assurer. En plus des demandes actuelles de résidence temporaire, nous envisageons d'inclure dans le prochain contrat les demandes de résidence permanente, de citoyenneté et de passeport.	3.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette couverture : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
3.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de cette couverture : [Insérer la rétroaction ici]	
3.1.3 CIC pourrait décider de mettre en œuvre les demandes en ligne pour une partie ou la totalité de ses secteurs d'activité pendant la durée du contrat, ce qui pourrait entraîner un afflux considérable de demandes présentées par voie électronique. Quelle incidence, s'il en est, cela aurait-il sur vos opérations? [Insérer la rétroaction ici]	

4. Exigences générales et aménagements

Kiosques en libre-service	
4.1 CIC pourrait envisager de demander à l'entrepreneur de mettre en place un kiosque en libre-service automatisé à l'entrée de chaque CRDV. Les clients entreraient au clavier les services dont ils ont besoin, se verraient délivrer un ticket les orientant vers la file appropriée et le système suivrait le temps passé au CRDV, du début à la fin.	4.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à ce service : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
4.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de ce service : [Insérer la rétroaction ici]	
4.1.3 L'industrie aurait-elle des suggestions sur la fonctionnalité et les systèmes disponibles pour offrir ce type de service? [Insérer la rétroaction ici]	

5. Gestion du rendement

Normes de service	
5.1 CIC pourrait envisager de mettre en œuvre une approche de la gestion du rendement fondée sur des normes de service à deux niveaux. Veuillez vous reporter à l'annexe F pour prendre connaissance d'une description des niveaux proposés et des conséquences des manquements.	5.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette approche : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
5.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de cette approche : [Insérer la rétroaction ici]	



5.1.3 En ce qui concerne l'adoption possible d'un système de prise de rendez-vous, l'obligation de respecter la norme de disponibilité d'un rendez-vous dans les 48 heures engendre-t-elle des difficultés?

[\[Insérer la rétroaction ici\]](#)

6. Finances

Perception des frais exigés par le gouvernement du Canada (GC)	
6.1 CIC pourrait envisager d'obliger l'entrepreneur à se connecter à l'outil de paiement électronique du Système de gestion intégrée des paiements et des revenus (SGIPR) de CIC afin de traiter les opérations de paiement par carte de crédit pour les clients de CIC.	6.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette proposition : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
6.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de cette proposition : [Insérer la rétroaction ici]	
6.1.3 L'entrepreneur serait-il disposé à utiliser une carte de crédit organisationnelle du CRDV afin de payer à CIC les frais pour des demandeurs qui n'ont pas accès à une carte de crédit personnelle et à conserver les autres formes de paiement des clients (argent comptant, effets certifiés, etc.)? Dans l'affirmative, l'entrepreneur accepterait-il de rembourser les demandeurs, au besoin, une fois que CIC aurait remboursé le CRDV sur sa carte de crédit organisationnelle? [Insérer la rétroaction ici]	
6.1.4 Pour les paiements reçus de clients autrement que par carte de crédit, l'entrepreneur serait-il capable d'entrer quotidiennement en communication avec le SGIPR pour transférer des renseignements détaillés sur le paiement des frais exigés par le GC? [Insérer la rétroaction ici]	

7. Exigences relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité

Filtrage de sécurité visant le personnel	
7.1 Certaines organisations exécutent leur propre filtrage de sécurité tandis que d'autres chargent des fournisseurs agréés de le faire pour elles. Veuillez vous reporter à l'annexe G.	7.1.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette approche : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
7.1.2 Comment votre organisation s'assure-t-elle de la validité des filtres de sécurité exécutés? [Insérer la rétroaction ici]	
7.1.3 Votre organisation exécute-t-elle des vérifications régulières du filtrage de sécurité? Veuillez décrire le processus, les succès obtenus et les difficultés. [Insérer la rétroaction ici]	
Évaluations de la menace et du risque (EMR)	
7.2 De nombreuses méthodologies sont utilisées de nos jours pour évaluer la menace et le risque. La méthodologie privilégiée au gouvernement du Canada est le processus harmonisé	7.2.1 Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette approche :

d'évaluation de la menace et des risques de la GRC.	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
7.2.2 Votre organisation a-t-elle des commentaires ou des questions à formuler sur le processus d'EMR proposé? [Insérer la rétroaction ici]	
7.2.3 Quelles autres méthodologies pourriez-vous utiliser aux fins de l'EMR? [Insérer la rétroaction ici]	

8. Partage des CRDV avec d'autres pays

Autres secteurs d'activité	
8.1 CIC permet actuellement le partage de certains CRDV avec d'autres pays, en se limitant explicitement au personnel et aux installations. Si possible, CIC aimerait augmenter le nombre d'emplacements partagés dans son réseau mondial et partager peut-être aussi des systèmes.	8.1.1. Volonté/capacité de l'industrie de souscrire à cette approche : <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
8.1.2 Rétroaction, solutions, suggestions ou enjeux de l'industrie concernant la faisabilité de cette approche : [Insérer la rétroaction ici]	
8.1.3 Le partage de systèmes serait-il une possibilité (par exemple les systèmes de suivi, de rendez-vous ou d'autres systèmes d'information)? Veuillez décrire les obstacles que vous pouvez entrevoir. Y a-t-il d'autres systèmes qui pourraient être partagés? [Insérer la rétroaction ici]	

9. Autres commentaires

L'industrie peut fournir une rétroaction ou des suggestions sur des points non abordés dans le formulaire : [Insérer la rétroaction ici]

JOURNÉE DE L'INDUSTRIE DU RÉSEAU MONDIAL DES CRDV : FORMULAIRE DE REQUÊTE POUR RENCONTRE INDIVIDUELLE

Les fournisseurs sont encouragés à participer à des rencontres individuelles avec les hôtes de la journée de l'industrie afin d'explorer plus en profondeur le possible réapprovisionnement du réseau mondial des *Centres de réception des demandes de visas* (CRDV). Chaque rencontre individuelle sera limitée à 2.5 heures. Pour faire une requête de rencontre individuelle, SVP remplir le formulaire ci-dessous et envoyer à *Travaux publics et Services gouvernementaux Canada* (TPSGC).

Prendre note:

- Les rencontres seront allouées selon le principe du premier arrivé, premier servit
- Les fournisseurs seront limités à un maximum de cinq (5) personnes
- Les fournisseurs seront contactés par courriel avec une confirmation de la date, heure et endroit où se tiendra la rencontre individuelle

Une fois complété, renvoyer ce formulaire par courriel à l'autorité contractante nommée dans l'avis.

Nom de l'entreprise			
Nom des participant(s)	Titre	# Téléphone	Courriel
Dates privilégiées pour rencontre individuelle			
Date / Heure privilégiée #1			
Date / Heure privilégiée #2			
Date / Heure privilégiée #3			

DATES POUR RENCONTRE INDIVIDUELLE:

LUNDI		MARDI		MERCREDI		JEUDI		VENDREDI	
2014/10/20	-	2014/10/21	-	2014/10/22	Matiné	2014/10/23	Matiné	2014/10/24	Matiné
	-		Après-midi		Après-midi		Après-midi		Après-midi
2014/10/27	Matiné	2014/10/28	Matiné	2014/10/29	Matiné	2014/10/30	Matiné	2014/10/31	Matiné
	Après-midi		Après-midi		Après-midi		Après-midi		Après-midi
2014/11/03	À déterminer	2014/11/04	À déterminer	2014/11/05	À déterminer	2014/11/06	À déterminer	2014/11/07	À déterminer
	À déterminer		À déterminer		À déterminer		À déterminer		À déterminer

**RÉAPPROVISIONNEMENT POUR LES CENTRES DE RÉCEPTION DES DEMANDES
DE VISA (CRDV)**

PROCESSUS DE PARTICIPATION DE L'INDUSTRIE

RÈGLES DE PARTICIPATION

(FORMULAIRE OBLIGATOIRE À L'INTENTION DU PARTICIPANT)

B8694-150140

L'un des principes fondamentaux de la participation de l'industrie est que celle-ci doit être menée suivant les critères les plus rigoureux de justice et d'équité entre toutes les parties. Nulle personne ou organisation ne doit profiter ni donner l'impression d'avoir profité d'un quelconque avantage inhabituel ou injuste par rapport aux autres.

Dans le cadre du processus de participation de l'industrie, l'État fournit de l'information à tous les participants qui ont accepté de se conformer aux règles de participation et signé le présent document (les « participants »). Ce processus commence par une réunion de participation de l'industrie et se termine par la publication d'une demande de propositions (DP) officielle dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) (le « processus de consultation »).

Le Processus consultatif sera composé d'une séance d'engagement avec l'industrie, des réunions avec l'industrie, séances de groupe de travail et tout autre processus jugé nécessaire par l'autorité contractante.

Afin de maximiser les avantages du Processus consultatif, le Canada s'efforcera de recueillir les commentaires des participants sur diverses questions soulevées.

Toutes les solutions, des idées ou des questions soulevées au cours des rencontres individuelles seront d'abord analysées pour examen par le Canada;

Toutes les questions, recommandations, des solutions ou des idées soulevées lors des réunions en tête-à-tête et acceptés par le Canada, doivent être soulevées pour discussion lors des sessions du Groupe de travail;

Un ordre du jour des sujets de discussion et de toute documentation disponible sera fournie aux participants avant chaque session du Groupe de travail;

Un compte rendu des discussions après chaque sessions de Groupe de travail sera distribué à tous les participants.

Une ébauche de la DP sera disponible aux participants avant la DP est publiée sur le SEAOG. Le projet-RFP peut également être publié sur le SEAOG.

Canada ne divulguera des informations confidentielles ou commercialement sensibles concernant un participant aux autres participants ou à des tiers, sauf dans la mesure requise par la loi.

MODALITÉS

Les modalités qui suivent s'appliquent au processus consultatif. Afin d'encourager un dialogue ouvert, les participants conviennent de ce qui suit :

- Ils doivent discuter de leurs différents points de vue concernant le besoin en soutien du CRDV et proposer des solutions favorables aux problèmes soulevés. Tous les participants auront l'occasion de faire part de leurs idées et de leurs suggestions. Le Canada est autorisé à enregistrer et/ou à prendre des notes lors des rencontres, car une clarification d'information peut être jugée nécessaire.

- Ils NE doivent PAS révéler aux MÉDIAS ni aux JOURNAUX des renseignements concernant le besoin en soutien du CRDV pendant le processus de consultation. Toutes les questions des médias doivent être acheminées au Bureau des relations avec les médias de TPSGC, au 819-956-2313.
- Ils doivent présenter leurs demandes de renseignements ou commentaires aux représentants autorisés du Canada seulement, comme il est mentionné dans les avis publiés périodiquement par l'autorité contractante. Toute communication faite à un représentant non autorisé du Canada pourrait faire l'objet d'une divulgation complète par le Canada dans SEAOG.
- Le Canada n'est pas tenu de publier quelque DP que ce soit ni de négocier un quelconque contrat pour l'obtention de services de soutien pour le CRDV.
- S'il publie une DP, le Canada doit en établir, à son gré, toutes les modalités.
- Le Canada ne remboursera pas les frais engagés par toute personne ou entreprise pour participer au processus de consultation.
- Toutes les demandes de renseignements concernant l'approvisionnement en services de soutien pour le CRDV doivent être adressées à l'autorité contractante.
- La participation n'est pas une exigence obligatoire. Les soumissionnaires qui ne participent pas au processus de consultation pourront présenter une proposition.
- L'ébauche finale de la DP peut être publiée sur SEAOG pour recueillir les commentaires de l'industrie.
- Les participants qui refusent ou omettent de signer les règles de participation ne pourront pas prendre part aux rencontres individuelles ni au processus d'examen de l'ébauche finale de la DP.
- Le processus de règlement des différends qui devra être suivi en cas de conflit lors du processus visant à obtenir la participation de l'industrie est décrit dans les paragraphes qui suivent.

Processus de règlement des litiges

1. Dans le cadre de discussions informelles et de bonne foi, chaque partie doit faire tous les efforts raisonnables pour régler les différends, controverses ou réclamations découlant du processus de participation de l'industrie, ou liés d'une quelconque façon à celui-ci.
2. Tout différend entre les parties découlant du processus de participation de l'industrie ou lié d'une quelconque façon à celui-ci doit être réglé suivant la démarche décrite ci-dessous.

- a. Tout différend doit d'abord être soumis au représentant du participant et au gestionnaire de TPSGC responsable du processus de participation de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- b. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2.a. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au directeur de projet du participant et au directeur principal de la division responsable de la gestion du processus de participation de l'industrie à TPSGC. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- c. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2.b. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au président-directeur général du participant et au sous-ministre adjoint de la Direction générale des approvisionnements à TPSGC, qui auront cinq (5) jours ouvrables pour régler le différend.
- d. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2.c. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au président du participant et au directeur général à TPSGC, qui auront trois (3) jours ouvrables pour régler le différend.
- e. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2.d. ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, l'autorité contractante aura cinq (5) jours ouvrables pour rendre une décision par écrit, dans laquelle elle doit fournir une description détaillée du différend et des raisons qui justifient cette décision. L'autorité contractante doit remettre une copie signée de ce document au participant.

En signant le présent document, le participant déclare avoir les pleins pouvoirs pour lier l'entreprise mentionnée ci-dessous et accepter en son nom et au nom de l'entreprise d'être lié aux modalités énoncées dans le présent document.

Nom de l'entreprise :

Nom de la personne :

Téléphone :

Courriel :

Signature :

Date :

IMPORTANT : LES ENTREPRISES SOUHAITANT PRENDRE PART AU PROCESSUS DE PARTICIPATION DE L'INDUSTRIE SUR LE SOUTIEN DU SISFC DOIVENT ACCEPTER LES MODALITÉS EXPOSÉES DANS LE PRÉSENT FORMULAIRE OBLIGATOIRE ET SIGNER CE DERNIER.

LE PRÉSENT FORMULAIRE SIGNÉ PEUT ÊTRE TRANSMIS PAR COURRIEL À L'ADRESSE SUIVANTE : TPSGC.CRDVApprovisionnement-VACProcurement.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

SI DES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DOIVENT ÊTRE PRISES POUR PERMETTRE À UN REPRÉSENTANT D'UNE ENTREPRISE (AYANT DES BESOINS PARTICULIERS) DE PRENDRE PART À LA RÉUNION, PRIÈRE DE LE PRÉCISER.