

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Bid Receiving Public Works and Government
Services Canada/Réception des soumissions Travaux
publics et Services gouvernementaux Canada
800 Burrard Street, Room 219
800, rue Burrard, pièce 219
Vancouver, BC V6Z 0B9
Bid Fax: (604) 775-7526

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
Public Works and Government Services Canada -
Pacific Region
219 - 800 Burrard Street
800, rue Burrard, pièce 219
Vancouver, BC V6Z 0B9

Title - Sujet Guard Services	
Solicitation No. - N° de l'invitation 47890-157202/A	Amendment No. - N° modif. 001
Client Reference No. - N° de référence du client 47890-157202	Date 2015-01-19
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$VAN-532-7406	
File No. - N° de dossier VAN-4-37210 (532)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2015-01-30	Time Zone Fuseau horaire Pacific Standard Time PST
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: Takasaki, Alan H.	Buyer Id - Id de l'acheteur van532
Telephone No. - N° de téléphone (604) 775-7605 ()	FAX No. - N° de FAX (604) 775-7526
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

47890-157202/A

Amd. No. - N° de la modif.

001

Buyer ID - Id de l'acheteur

van532

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

47890-157202

File No. - N° du dossier

VAN-4-37210

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Service de gardiens de sécurité et services de transport connexes

Modification del'invitation 001

Demande de soumissions 47890-157202/A

Conférence des soumissionnaires – Services de gardiens

Date : Le 9 janvier 2015

Le présent avis a pour objet de fournir les questions posées et les réponses données durant la conférence des soumissionnaires.

Questions et réponses

Q1. *Sous Besoin général – Partie 2 – Besoin général de services : Prise en charge et surveillance des détenus, transport et vérification des départs*, pouvez-vous donner une idée générale de ce que signifie chacune de ces tâches? Pouvez-vous préciser le volume des services requis en ce qui a trait au transport et le nombre de sites où ces services seront requis mis à part l'aéroport et Library Square?

R1. Nous n'avons pas de données précises quant au volume.

Nous sommes responsables des détentions liées à l'immigration pour toute la Région, laquelle inclut la Colombie-Britannique et le Yukon. Il s'agit de transporter des personnes ayant été arrêtées vers des installations de Whitehorse, Prince George, Kamloops, Prince Rupert, Kelowna, l'île de Vancouver, etc. En moyenne, il faut assurer ce type de transport régional à l'extérieur du Lower Mainland deux à quatre fois par mois.

À l'intérieur du Lower Mainland, des arrestations et des détentions ont lieu tous les jours dans le Grand Vancouver. Il s'agit alors d'assurer le transport quotidien de détenus entre divers postes de police, centres correctionnels, centres de détention, centres de détention avant jugement, etc.

De manière générale, il y aura trois transports le matin, trois transports l'après-midi ainsi que des transports au fur et à mesure des besoins durant la journée. Nous avons besoin que des détenus soient transportés notamment depuis le Centre correctionnel régional Fraser, le Centre correctionnel Alouette et le Centre de détention avant jugement North Fraser, tous situés dans les secteurs de Port Coquitlam et de Maple Ridge. Les transports quotidiens incluront les déplacements de détenus depuis ces établissements jusqu'au bureau de l'ASFC, au centre-ville de Vancouver, aux fins d'audiences et d'entrevues d'immigration. De plus, si une arrestation non prévue a lieu, des services de transport seront requis pour aller chercher la personne nouvellement détenue et la conduire à nos installations.

Q2. Avez-vous une entente avec les établissements correctionnels fédéraux?

R2. Nous devons prendre en charge des détenus fédéraux qui finissent de purger leur peine. S'ils sont visés par des mesures d'exécution des lois sur l'immigration, nous allons les chercher à l'expiration de leur peine puisqu'ils deviennent alors des détenus aux fins de l'immigration, et nous les prenons dès lors en charge.

Q3. Les installations de Library Square sont ouvertes de 7 h à 18 h. Pouvez-vous expliquer comment y sont traités les détenus et ce qui leur arrive à 18 h?

R3. Les installations de Library Square constituent ce qu'on appelle un centre de détention de jour, ouvert uniquement du lundi au vendredi pendant la journée. Elles servent à nous aider à faciliter les déplacements des détenus qui doivent se rendre à des contrôles des motifs de détention ou à des audiences relatives à la détention devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, et participer concurremment à d'autres activités connexes en compagnie de nos agents. À la fin de la journée, les détenus du centre de détention de jour retournent à l'établissement où ils résident. Le centre de détention de jour ferme ses portes à 18 h.

Q4. À quoi s'attend-on des responsables de l'escorte lorsqu'ils ne sont pas en train d'escorter des détenus?

R4. Ils offriront d'autres services comme gardiens, au besoin. S'il n'y a plus de transport à faire ce jour-là, on s'attend à ce que ces gardiens puissent assister à des audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et effectuer d'autres activités de surveillance au centre de détention de jour.

Q5. Vous exprimez des attentes quant au niveau de dotation minimum pour l'installation. Il faut, notamment, au moins trois employés à l'aéroport. En ce qui a trait aux pauses, lorsqu'un employé va dîner par exemple, il n'est plus considéré comme en service. S'attend-on à ce que le fournisseur le fasse remplacer durant sa pause afin qu'il y ait toujours le nombre d'employés minimum?

R5. Oui, c'est exact. Il ne peut y avoir moins de trois employés à l'aéroport.

Q6. Dans l'Énoncé des travaux, sous la rubrique *Exigences en matière de formation*, il est mentionné que nous devons donner à nos employés une formation sur la santé mentale, mais le programme à suivre n'est pas précisé. Pouvez-vous expliquer ce que vous espérez, idéalement, et à qui revient la responsabilité?

R6. La responsabilité revient à l'entrepreneur, avant qu'il commence les travaux visés par le contrat. Il lui incombe de soumettre à l'ASFC le programme de formation qu'il a établi. L'ASFC examinera la proposition, y apportera des améliorations au besoin, et le programme sera appliqué.

Q7. Les entrepreneurs doivent fournir des moyens de contention, par exemple des menottes. Est-il nécessaire de fournir des moyens de contention utilisés au lit?

R7. Non, l'entrepreneur ne devra pas fournir de moyens de contention utilisés au lit puisque les installations doivent uniquement accueillir des détenus à faible risque. Si un détenu s'avère instable ou violent, il sera transféré dans un établissement correctionnel.

Q8. Les agents de l'ASFC feront les évaluations des risques en collaboration avec l'entrepreneur. Est-ce exact? Pouvez-vous parler un peu du processus d'évaluation des risques, et en particulier de la

participation de l'entrepreneur ainsi que du niveau de participation de l'équipe d'escorte et de l'information qu'aura celle-ci?

R8. Lorsqu'un agent arrête quelqu'un, il effectue une évaluation du risque avant l'arrestation ou au moment de celle-ci. Cette information nous est communiquée par l'entremise d'un système de courrier électronique propre aux arrestations, et nous l'étudions avant le transport. Nous informons l'entrepreneur du niveau de contention nécessaire durant le transport. L'entrepreneur a lui-même accès au courriel propre à l'arrestation et peut donc obtenir des précisions sur les circonstances et le lieu de l'arrestation ainsi que sur le niveau de contention recommandé par l'agent ayant procédé à l'arrestation. En plus de ces mesures et d'un examen secondaire effectué par les agents qui étudieront le dossier, nous collaborerons avec l'entrepreneur pour établir le niveau de contention nécessaire. Il existe deux principaux niveaux de contention : pose de menottes et retenue des jambes.

Q9. En ce qui a trait à la formation en cours d'emploi pour l'entrepreneur, vous mentionnez le nombre d'heures requises. Accepteriez-vous un modèle différent si l'entrepreneur pouvait prouver que les compétences principales sont acquises et répondent à vos attentes sans que le nombre d'heures exact soit atteint?

R9. On mentionne 40 heures en partie parce qu'il faut du temps pour qu'un nouvel employé s'habitue au milieu de travail. Nous ne voulons vraiment pas qu'un nouvel employé soit responsable de la prise de décisions opérationnelles avant qu'il ait pu obtenir de l'information contextuelle, du mentorat et de l'encadrement, et qu'il ait eu la chance d'observer le déroulement des activités. Un problème pourrait survenir et l'employé pourrait alors être forcé d'exécuter des fonctions pour lesquelles il n'est pas prêt. D'après notre expérience, même au sein du programme et des services de gardiens, le nouvel employé qui a l'occasion de se plonger dans un milieu, d'observer, d'obtenir du mentorat et de bénéficier d'un encadrement est mieux à même d'assurer sa réussite dans son emploi.

Nous exigeons une formation en cours d'emploi parce que, à l'occasion, des circonstances peuvent survenir dans lesquelles un gardien doit faire face, seul, à une situation nécessitant certaines compétences. Par exemple, si pendant le transport vers un établissement, le détenu est victime d'une urgence médicale, ou si le véhicule est impliqué dans une collision, le gardien doit être capable de maîtriser la situation sans hésitation. Nous ne voulons pas qu'un employé venant d'entrer en poste se retrouve dans une telle situation avant d'avoir profité d'un jumelage ou d'une formation en cours d'emploi auprès d'un employé chevronné qui l'aidera à savoir quoi faire dans de telles circonstances.

Q10. En ce qui a trait à la technologie, pouvez-vous donner des précisions sur la documentation? Utilisez-vous des applications ou un logiciel de rapport d'incident donné que le fournisseur de services sera tenu de fournir?

R10. Nous n'utilisons actuellement aucun logiciel de rapport d'incident. Nous nous servons principalement du courriel et de Word. Les rapports d'incident sont préparés en format Word au moyen d'un gabarit fourni, et soumis par courriel et sur papier. Nous comptons plus tard faire la transition vers un système électronique de gestion des détenus, mais nous ne sommes pas tout à fait rendus là.

Q11. Combien de détenus avez-vous en une journée?

R11. Juste à l'aéroport, ça varie beaucoup. Il peut n'y en avoir aucun comme y en avoir 19.

L'établissement lui-même est conçu pour accueillir un maximum de 24 détenus. En général, cependant, il y en a entre 5 et 10.

Q12. Les détenus attendent seulement qu'on vienne les chercher?

R12. Le centre de détention a deux fonctions. Il abrite les détenus qui viennent d'être arrêtés par nos agents en civil et que l'on doit conduire à notre établissement le jour suivant. Il abrite également les détenus arrêtés par nos agents en uniforme au point d'entrée de l'aéroport qui y passent la nuit dans l'attente d'un vol qui les ramènera chez eux le jour suivant ou, parfois, le soir même. Voilà le contexte dans lequel les détenus se retrouvent à l'établissement. Le nombre total de détenus varie de 35 à 50 pour toutes les installations, y compris les établissements correctionnels.

Q13. Quand vous transportez des détenus, à quelle fréquence utilisez-vous des menottes et autres moyens de contention? Souvent, il s'agit de familles comportant des enfants.

A13. Nous avons des critères permettant d'établir dans quelles situations des mesures de contention sont utilisées et quel niveau de contention doit être appliqué aux détenus. Nous avons également des critères établissant qui ne doit pas faire l'objet de mesures de contention. Les mineurs, les personnes vulnérables, les personnes âgées et les femmes enceintes accompagnés de gardiens, par exemple, ne doivent pas en faire l'objet. De manière générale, tous les détenus font l'objet de mesures de contention durant leur transport.

Q14. Le client souhaite-t-il que le fournisseur utilise les services de chiens dans le cadre du contrat?

R14. Pas du tout.

Q15. À l'annexe F, *Recouvrement de coûts – Majorations*, à la page 91, on mentionne une liste de déductions applicables dans diverses situations. En ce qui a trait à la gestion globale du rendement, comment évaluez-vous l'efficacité du fournisseur de services? Sur le plan des activités en cours, comment l'ASFC compte-t-elle s'assurer que les mesures et les analyses sont bien faites et que les services sont rendus de la façon attendue?

R15. Nous assurerons une surveillance. Nous avons une équipe d'employés qui effectueront la surveillance du rendement des services de gardiens sur une base quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. Notre équipe se verra confier diverses tâches, des inspections de l'uniforme jusqu'à la surveillance des procédures d'admission au centre de détention en passant par le visionnement des images du système de télévision en circuit fermé pour établir le nombre de détenus et la qualité du service ainsi que l'observation des critères régissant les services de transport. Nous assurerons ces tâches de surveillance. Il est cependant essentiel pour nous que l'entrepreneur effectue de son côté ses propres activités de gestion du rendement. Le contrat contient l'exigence de répondre à ce besoin.

Le responsable technique rencontrera chaque semaine ou chaque mois le gestionnaire opérationnel pour discuter des enjeux relevés par notre personnel, et nous collaborerons pour nous assurer que tout le monde offre le rendement nécessaire.

Q16. L'ASFC a-t-elle des préoccupations quant à l'intégration et à la surveillance de l'entrepreneur par l'Agence?

R16. Nous ne sommes pas l'employeur. Ce n'est pas à nous de gérer le personnel de l'entrepreneur. Notre travail consiste à collaborer avec la direction pour nous assurer que son personnel offre un rendement correct. Nous ne voulons pas nous mêler de cette question ou de la relation employeur-employé. Notre travail est d'assurer la liaison avec la direction de l'entrepreneur pour nous assurer que ses gestionnaires voient avec leurs employés à relever et à corriger les problèmes de rendement.

Q17. On accorde 40 % des points à l'évaluation financière; il s'agit d'une proportion importante. S'agit-il vraiment de la bonne valeur?

R17. Le modèle de proposition de prix est utilisé dans tout le pays pour tous nos contrats de services de gardiens et pour une majorité des contrats liés à la détention. Le rapport entre la proposition financière et la proposition technique a été choisi comme norme nationale pour ces contrats, et l'équipe des finances ministérielles a établi qu'il s'agissait d'un seuil correct pour l'Agence. Vous constaterez que cette valeur est utilisée partout au pays.

Q18. Nous aurons environ 45 jours après l'attribution du contrat pour obtenir les véhicules nécessaires et y installer les cages faites sur mesure, et je ne crois pas que ce soit suffisant. Y a-t-il des véhicules existants que nous pourrions utiliser jusqu'à ce que les nôtres soient prêts?

R18. Il est certainement possible d'envisager cette solution. Nous avons cependant, en ce moment, une situation dans laquelle un véhicule devait être aménagé selon les spécifications établies dans le contrat et le travail a pris quatre jours. Un délai d'aménagement de quatre jours est tout à fait possible, surtout pour le parc de véhicules demandé.

Q19. D'où vient l'autorisation législative qui permettra aux gardiens de sécurité embauchés à forfait de garder des détenus en état d'arrestation?

R19. Les services de gardiens et les employés de services de gardiens se voient déléguer certains pouvoirs en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, une loi fédérale, ce qui les autorise à garder des gens en détention et à assurer leur transport. Ils ne sont cependant pas autorisés à procéder à des arrestations; leur pouvoir se limite à la garde et au transport des détenus. Ce sont ces pouvoirs qui leur permettent de faire leur travail pour nous.

Q20. Pouvons-nous obtenir une version Word de l'Énoncé des travaux et de la liste des critères obligatoires?

R20. Oui, nous pouvons envoyer des versions Word. Demandez-le par courriel à Al Takasaki et à Kristina Pascal, et nous vous enverrons les documents en version Word.

L'annexe A, Énoncé des travaux, l'annexe B, Base de paiement, et l'annexe I, Critères d'évaluation, sont offerts en format Word.

Q21. Pouvez-vous confirmer les dates? Jusqu'à quand peut-on poser des questions, et que faites-vous de ces questions? Sont-elles distribuées à tout le monde? Quelle est la date limite?

R21. Oui, les questions seront distribuées à tous, mais les questions et les réponses doivent être traduites et cela peut donc prendre du temps. Nous accepterons les questions jusqu'à 15 jours avant la date limite de présentation des soumissions.

Q22. Dresserez-vous une liste restreinte de soumissions retenues?

R22. Non.

Q23. Quel sera le préavis donné au soumissionnaire retenu avant le début du contrat? Quel sera le délai de mise en marche?

R23. Tout le monde doit être prêt à commencer le 1^{er} avril 2015.

Q24. Vous mentionnez les principales rubriques à utiliser dans la soumission. Devons-nous organiser notre soumission de cette manière exacte?

R24. Le format demandé est celui que nous souhaitons obtenir. Il est alors plus facile pour nous de procéder à l'évaluation. Il n'est cependant pas obligatoire de suivre le modèle. Dans votre soumission, si vous faites un renvoi au numéro de page lorsque vous montrez que vous respectez un critère, cela nous suffit.

Toutes les autres modalités demeurent inchangées.

NOTE TO BIDDERS: Please use ONE of the two mailing labels below and affix it securely to the outside of the envelope or package containing your bid submitted by mail or courier. For bids submitted by facsimile (Bid receiving fax (604) 775-7526), use this sheet as the cover sheet. Always ensure your company name, return address, open bidding solicitation number and closing date appear legibly on the outside of your bid submission.

AVIS AUX FOURNISSEURS: Pour le retour par la poste ou par messenger, veuillez utiliser UNE des étiquettes d'envoi ci-dessous et apposez-la à l'extérieur de votre enveloppe ou du colis contenant votre offre. Pour les offres soumises par télécopieur (n° du télécopieur pour la réception des offres: (604) 775-7526), utilisez cette page comme bordereau de télécopie. Assurez-vous que le nom de votre compagnie, l'adresse de retour, le numéro de l'invitation ouverte à soumissionner et la date de clôture soient lisibles à l'extérieur de votre offre.

Bid Receiving
Public Works & Government Services Canada
219 - 800 BURRARD STREET
VANCOUVER BC V6Z 0B9

Solicitation No. : 47890-157202/A A001

Solicitation Closes at: 2:00 PM PT
On January 30, 2015

Réception des soumissions
Travaux publics et services gouvernementaux Canada
800 rue Burrard, 219
Vancouver (C.-B) V6Z 0B9

N° de l'invitation : 47890-157202/A A001

La réception des soumissions prend fin le: 30 janvier 2015
à: 14:00 PT
