



**Canada School
of Public Service
École de la fonction
publique du Canada**

**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS A:
Bid Receiving /
Réception des soumissions**

Canada School of Public Service, Bid
Receiving (Mailroom)
De La Salle Campus, 373 Sussex Drive
Ottawa, Ontario (Canada) K1N 6Z2

**REQUEST FOR PROPOSAL
DEMANDE DE PROPOSITION**

Proposal to: Canada School of Public
Service/École de la fonction publique du
Canada

We hereby offer to sell to Her Majesty the
Queen in right of Canada, in accordance
with the terms and conditions set out
herein, referred to herein or attached
hereto, the goods, services and
construction listed herein and on any
attached sheets at the price(s) set out
therefor.

Proposition aux: Canada School of Public
Service/École de la fonction publique du
Canada

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

Comments - Commentaries

**THIS DOCUMENT CONTAINS A
SECURITY REQUIREMENT**

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

Title-Sujet Services de centre d'appels	
Solicitation No. – No. de l'invitation CSPS-RFP-1516-NL-001	Date Le 6 mars 2015
Client Reference No. - No. De Référence du Client	
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM Heure avancée de l'Est on - le 17 avril 2015	
Financial Codes - Codes financiers	
F.O.B. - F.A.B. Destination	
Address Inquiries to: - Adresser toute demande de renseignements à: Nathalie Lépine Nathalie.lepine@cspc-efpc.gc.ca	
Telephone No. - No de téléphone (613) 853-6378	Fax No. – No de Fax: (613) 943-4303
Destination of Goods and Services: Destinations des biens et services: Région de la Capitale nationale	
Instructions : See Herein Instructions : Voir aux présentes	
Delivery Required – Livraison exigée See Herein / Voir aux présentes	Delivery Offered – Livraison proposée
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur	



PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Introduction
2. Sommaire
3. Compte rendu

PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées
2. Présentation des soumissions
3. Ancien fonctionnaire
4. Demandes de renseignements - en période de soumission
5. Lois applicables
6. Améliorations apportées aux besoins pendant la demande de soumissions

PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

1. Instructions pour la préparation des soumissions

PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

1. Procédures d'évaluation
2. Méthode de sélection

PARTIE 5 - ATTESTATIONS

1. Attestations préalables à l'attribution du contrat

PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

1. Exigences relatives à la sécurité

Liste des pièces jointes :

Pièce jointe 1 de la Partie 3, Barème de prix
Pièce jointe 1 de la Partie 4, Critères techniques
Pièce jointe 1 de la Partie 5, Attestations préalables à l'attribution du contrat

PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

1. Énoncé des travaux
2. Clauses et conditions uniformisées
3. Exigences relatives à la sécurité
4. Durée du contrat
5. Responsables

Note au soumissionnaire: Le soumissionnaire retenu en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP. La clause du Guide des approvisionnements A3025C (2013-03-21), divulgation proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires fera partie intégrante du contrat à l'article 6.

6. Divulgation proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires
7. Paiement
8. Instructions relatives à la facturation
9. Attestations
10. Lois applicables
11. Ordre de priorité des documents
12. Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)



- Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)
13. Assurances

Liste des annexes

- Annexe « A » Énoncé des travaux
- Annexe « B » Base de paiement
- Annexe « C » Assurance de la qualité des appels du CCC
- Annexe « D » Conditions générales
- Annexe « E » Conditions supplémentaires
- Annexe « F » Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
- Annexe « G » Formulaire d'autorisation de tâche
- Annexe « H » Rapports d'utilisation périodiques - Contrats avec autorisation de tâches



PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Introduction

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

- | | |
|----------|---|
| Partie 1 | Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin; |
| Partie 2 | Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions; |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission; |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection; |
| Partie 5 | Attestations : comprend les attestations à fournir; |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et |
| Partie 7 | Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent. |

Les pièces jointes comprennent la liste des fournisseurs, le barème de prix, les Critères technique, l'attestation préalable à l'attribution du contrat.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, les conditions générale, les conditions supplémentaires, et la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.

2. Sommaire

L'École de la fonction publique du Canada (EFPC) a besoin d'une équipe d'agent(s) de centre d'appels bilingues au « fur et à mesure des besoins » pour répondre aux besoins courants de la Direction générale de la gestion intégrée et des services d'inscription.

Les services sont requis pour une période d'un an avec l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) période(s) supplémentaire(s) de une (1) année chacune.

Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC), Programme de sécurité industrielle de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).

Pour les besoins de services, les soumissionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire, doivent fournir les renseignements demandés, tel que décrit à l'article 3 de la Partie 2 de la demande de soumissions.

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI).



3. Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.



PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

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

Le document 2003, (2014-06-26) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante sous réserve des révisions suivantes.

- a) partout où il est question de « Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) », modifiez de la façon suivante : « École de la fonction publique du Canada (École) »;
- b) à l'article 05 de l'alinéa 4, « Présentation des soumissions », modifiez la période de la validité des soumissions pour qu'elle passe de soixante (60) jours à cent vingt (120) jours;
- c) à l'article 08, « Transmission par télécopieur », remplacez tout le texte par « Aucune soumission transmise par télécopieur ne sera acceptée. »;
- d) à l'article 20, « Autres renseignements », supprimez le deuxième paragraphe au complet.

2. Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement à la salle du courrier de l'École au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

Les soumissionnaires doivent indiquer le numéro de la DDS sur les paquets contenant leur proposition.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ne seront pas acceptées.

3. Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définition

Aux fins de cette clause,



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

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

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

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

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :



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

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

4. Demandes de renseignements - en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins dix (10) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

5. Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.



6. Améliorations apportées aux besoins pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard 10 (dix) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.



PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

1. Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

- Section I: Soumission technique (4 copies papier)
- Section II: Soumission financière (2 copies papier)
- Section III: Attestations (1 copie papier)
- Section IV: Renseignements supplémentaires (1 copie papier)

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions:

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les agences et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement [Politique d'achats écologiques](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>).

Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :

- 1) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement: impression noir et blanc, recto-verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

Partie 4, Procédures d'évaluation, contient des instructions additionnelles que les soumissionnaires devraient considérer en préparant leur soumission technique



Section II : Soumission financière

- 1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec le barème de prix reproduite à l'annexe 1 de la partie 3. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.
- 1.2 Les soumissionnaires devraient inclure l'information suivante dans leur soumission financière :
- 1 leur appellation légale;
 - 2 leur numéro d'entreprise - approvisionnement (NEA); et
 - 3 le nom de la personne-ressource (y compris son adresse postale, ses numéros de téléphone et télécopieur, et son adresse courriel) autorisée par le soumissionnaire à entrer en communications avec le Canada relativement :
 - a) à leur soumission; et
 - b) à tout contrat subséquent pouvant découler de leur soumission.

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations exigées à la Partie 5.

Section IV : Renseignements supplémentaires

Les soumissionnaires doivent présenter dans la section IV de leur proposition :

- l'article 3 de la Partie 2, Ancien fonctionnaire : les réponses à toutes les questions et s'il y a lieu l'information nécessaire;
- l'article 1 de la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité:
 - Le nom de tous les individus qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des accès de travail dont l'accès est réglementé.



PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 BARÈME DE PRIX

Le soumissionnaire devrait compléter ce barème de prix et l'inclure dans sa soumission financière. Au minimum, le soumissionnaire doit répondre à ce barème de prix dans sa soumission financière en y incluant pour chacune des périodes identifiées ci-dessous, le taux horaire ferme, tout compris (en \$ CAN) qu'il propose pour chacune des catégories d'expert-conseil identifiées.

Les taux indiqués ci-dessous, lorsque soumis par le soumissionnaire, comprennent les frais qui suivent, qui peuvent devoir être engagés afin de répondre aux conditions de tout contrat subséquent pouvant découler de sa soumission :

- a) frais de déplacement et subsistance pour travaux effectués à l'intérieur de la région de la capitale nationale (RCN). La région de la capitale nationale est définie dans la Loi sur la capitale nationale, L.R. 1985, ch. N-4 1985, art. 2, qui peut être consultée sur le site Web du ministère de la Justice à l'adresse suivante : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/N-4/> ;
- b) frais de déplacement pour tout déplacement entre le lieu d'affaires de l'entrepreneur et la RCN; et
- c) frais de déplacement et subsistance pour réinstaller des ressources afin de répondre aux conditions de tout contrat subséquent. Ces frais ne peuvent pas être imputés directement et séparément des honoraires professionnels à tout contrat subséquent qui pourrait découler de la demande de soumission.

L'inclusion de données volumétriques dans ce document ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future des services décrits dans la demande de soumissions correspondra à ces données.

	PÉRIODE	TARIF HORAIRE FERME TOUT COMPRIS (en \$CAN)	DONNÉES VOLUMÉTRIQUES (estimatif) Heures	TOTAL (en \$CAN)
		A	B	C= A x B
1	Période 1 (date d'attribution du contrat jusqu'à 12 mois après la date d'attribution)			
1a	Coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement		1 250 heures	
1b	Agent du centre d'appels		1 875 heures	
	Total - Période 1 :			
2	Période optionnelle 1			
2a	Coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement		1 250 heures	
2b	Agent du centre d'appels		1 875 heures	
	Total - Période optionnelle 1 :			
3	Période optionnelle 2			
3a	Coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement		1 250 heures	
3b	Agent du centre d'appels		1 875 heures	
	Total - Période optionnelle 2 :			



4	PRIX ÉVALUÉ (Taxes applicables en sus) : _____ \$ (C'est à dire : Total - Période 1 + Total - Période optionnelle 1 + Total - Période optionnelle 2)
5	Taxes applicables Inscrire le montant de taxes, s'il y a lieu : TPS : TVH : TVP :



PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

1. Procédures d'évaluation

- a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

1.1 Évaluation technique

1.1.1 Critères techniques obligatoires

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4.

1.1.2 Critères techniques cotés

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4. Une note de zéro sera attribuée aux critères d'évaluation cotés qui n'auront pas été traités.

1.2 Évaluation financière

1.2.1 Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur, ou s'il y a lieu, des entrepreneurs seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément au barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3. Il ne s'agit là que d'une approximation des besoins qui est fournie de bonne foi et elle ne doit pas être considérée comme une garantie contractuelle.

1.2.2 Tout niveau de service estimatif précisé dans le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3 est fourni uniquement aux fins de la détermination du prix évalué de chaque soumission.

2. Méthode de sélection

2.1 Méthode de sélection - le prix le plus bas par point

- 1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
 - b. satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre de points minimums requis précisés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4 pour les critères techniques cotés.
- 2. Les soumissions ne répondant pas aux exigences de a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix le plus bas ne sera pas nécessairement acceptée.
- 3. Le prix évalué par point d'une soumission recevable sera déterminé en divisant son prix évalué par la note globale qu'elle a obtenue pour l'ensemble des critères techniques cotés détaillés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4.



La soumission recevable ayant le prix évalué le plus bas par point sera recommandée pour attribution d'un contrat. Si deux soumissions recevables ou plus ont le même prix évalué le plus bas par point, elles seront classées selon la soumission ayant obtenu la note la plus élevée quant au critère technique coté C3 détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 4 sera recommandée pour attribution d'un contrat.



PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES

1.1.1 Critères techniques obligatoires

Les soumissions doivent satisfaire à tous les critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne satisfont pas à tous les critères techniques obligatoires seront déclarées irrecevables. Chaque critère technique obligatoire devrait être traité séparément.

Numéro du critère	CRITÈRES OBLIGATOIRES	Numéro de la page de la proposition
O1	<p>Le soumissionnaire doit soumettre deux (2) projets liés aux services de centre d'appel, réalisés avec succès au cours des cinq dernières années avant la date de clôture des soumissions.</p> <p>Ces deux (2) projets seront évalués selon le critère coté C1.</p>	

1.1.2 Critères techniques cotés

Les soumissions qui satisfont à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées tel qu'indiqué dans les tableaux insérés ci-dessous.

Les soumissions qui n'obtiennent pas le nombre de points minimums requis précisé seront déclarées irrecevables. Chaque critère technique coté devrait être traité séparément.

L'échelle d'évaluation suivante sera utilisée pour évaluer les critères cotés C1 et C2 :

Faible – La réponse est incomplète; certains éléments du critère sont décrits de façon vague. **(0 – 2 points)**

Moyen – La réponse est incomplète; elle traite certains éléments du critère, mais il manque des informations importantes. **(3 – 5 points)**

Bien – La réponse est complète; elle traite certains éléments du critère, mais il manque quelques informations mineures. **(6 – 8 points)**

Excellent – La réponse est très complète; elle traite dans les moindres détails chacun des éléments du critère. **(9 – 10 points)**

L'échelle d'évaluation suivante sera utilisée pour évaluer le critère coté C3 :

Faible – La réponse est incomplète; certains éléments du critère sont décrits de façon vague. **(0 – 7 points)**

Moyen – La réponse est incomplète; elle traite certains éléments du critère, mais il manque des informations importantes. **(8 – 12 points)**

Bien – La réponse est complète; elle traite certains éléments du critère, mais il manque quelques informations mineures. **(13 – 17 points)**

Excellent – La réponse est très complète; elle traite dans les moindres détails chacun des éléments du critère. **(18 – 20 points).**



Numéro du critère	CRITÈRES COTÉS	Numéro de la page de la proposition
C1	<p>Projets</p> <p>Le soumissionnaire doit clairement décrire les deux (2) projets cités en réponse au critère O1.</p> <p>Pour chaque projet, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Une brève description du projet, y compris la mesure dans laquelle les éléments suivants étaient présents : <ol style="list-style-type: none"> i. ressources bilingues ; ii. activités permanentes de recrutement ; iii. demandes de renseignements par téléphone (appels entrants); iv. assurance de la qualité et gestion du rendement. b. Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client cité en référence à qui le soumissionnaire a fourni le service. c. Les dates et la durée du projet. <p>Les projets seront évalués en fonction des critères suivants :</p> <p>Similitude de la portée, comme il est décrit dans l'énoncé des travaux EDT. Pour le présent besoin, la similitude de la portée renvoie à ce qui suit :</p> <p style="padding-left: 40px;">la prestation de services de centre d'appel; l'échelonnage du projet (où le nombre de ressources peut varier); l'évaluation continue du rendement des ressources.</p> <p>Similitude de l'environnement. Pour le présent besoin, la similitude de l'environnement renvoie à ce qui suit :</p> <p style="padding-left: 40px;">la fonction publique ou le secteur privé; les normes très élevées en matière de qualité des services; un service entièrement bilingue.</p> <p>Les personnes citées en référence peuvent être contactées dans le seul but de valider les renseignements fournis.</p> <p>Si plus de deux (2) projets sont soumis, seuls les deux premiers, par ordre de présentation, seront évalués.</p>	
	<p>Nombre maximal de points : 20 (10 par projet)</p>	<p>Note de passage : S.O.</p>



Numéro du critère	CRITÈRES COTÉS		Numéro de la page de la proposition
C2	<p>Compréhension des exigences</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer sa compréhension de la portée et des objectifs des exigences. Pour ce faire, il doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. une approche stratégique pour la prestation des services permettant de répondre à toutes les exigences indiquées dans l'EDT; b. un bref aperçu des facteurs de réussite, des risques et des défis associés au projet, selon lui. 		
	<p>Nombre maximal de points : 10</p>	<p>Note de passage : S.O.</p>	
C3	<p>Méthode de recrutement</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les procédures proposées pour recruter, au besoin, les membres de l'équipe qui pourraient être requis durant toute la durée du contrat. Elles doivent comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. le processus de gestion du répertoire de candidats permettant de s'assurer que des ressources qualifiées suffisantes sont présélectionnées et triées de manière à répondre aux fluctuations des activités opérationnelles et aux exigences des projets spéciaux; b. les mécanismes de recrutement proposés (et existants), p. ex. les annonces publiques, les salons de l'emploi, les recommandations, les sites Internet, etc.; c. le processus de contrôle de la qualité, c.-à-d. les mesures que le soumissionnaire compte prendre pour s'assurer que les personnes recrutées sont suffisamment qualifiées pour respecter les normes de qualité des services et les normes de compétences linguistiques précisées dans le présent document; d. l'approche adoptée par le soumissionnaire pour réagir rapidement et efficacement et répondre aux besoins imprévus en recrutement; e. les techniques d'entrevue structurées et les processus d'évaluation des compétences, notamment les mécanismes d'administration de tests; f. les méthodes d'évaluation des compétences linguistiques; 		



Numéro du critère	CRITÈRES COTÉS	Numéro de la page de la proposition
	g. la vérification des références.	
	Nombre maximal de points : 20	Note de passage : 12



PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements connexes exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

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

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission peut être déclarée non recevable, ou constituer un manquement aux termes du contrat.

1. Attestations préalables à l'attribution du contrat

1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - renseignements connexes

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire et ses affiliés, respectent les dispositions stipulées à l'article 01 Dispositions relatives à l'intégrité - soumission, des instructions uniformisées [2003](#). Les renseignements connexes, tel que requis aux dispositions relatives à l'intégrité, assisteront le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

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

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

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

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) » du PCF pendant la durée du contrat.

Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'annexe [Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation](#) remplie avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation remplie pour chaque membre de la coentreprise.

2. Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

Les attestations énumérées ci-dessous (Annexe 1 de la partie 5) devraient être remplies et fournies avec la soumission mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et



fournie tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir les attestations dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.



ANNEXE 1 de la PARTIE 5

1. Statut et disponibilité du personnel

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

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

2. Études et expérience

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



PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

1. Exigences relatives à la sécurité

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web de la [Direction de la sécurité industrielle canadienne \(DSIC\), Programme de sécurité industrielle](http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).



PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

1. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe «A».

1.2 Autorisation de tâches

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches (AT). Les travaux décrits dans l'autorisation de tâches doivent être conformes à la portée du contrat.

1.2.1 Processus d'autorisation des tâches

Autorisation de tâches

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches (AT). Les travaux décrits dans l'AT doivent être conformes à la portée du contrat.

Processus d'autorisation des tâches :

1. Le responsable du projet fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du formulaire « Autorisation de tâches » de l'annexe G.
2. L'AT comprendra les détails des activités à exécuter, une description des produits à livrer et un calendrier indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits livrables. L'AT comprendra également les bases et les méthodes de paiement applicables, comme le précise le contrat.
3. Dans les 2 jours civils suivant la réception de l'AT, l'entrepreneur doit fournir au responsable du projet le coût total estimatif proposé pour l'exécution des tâches et une ventilation de ce coût, établie conformément à la Base de paiement du contrat.
4. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant la réception de l'AT autorisée par le responsable du projet ainsi que l'autorité contractante. L'entrepreneur reconnaît qu'avant la réception d'une AT le travail effectué sera à ses propres risques.

1.2.2 Garantie des travaux minimums - Tous les travaux - d'autorisations de tâches

1. Dans cette clause,
« valeur maximale du contrat » signifie le montant indiqué à la clause « Limite des dépenses » énoncée dans le contrat;
« valeur minimale du contrat » signifie 5% de la valeur maximale du contrat.
2. L'obligation du Canada en vertu du contrat consiste à demander des travaux jusqu'à concurrence de la valeur minimale du contrat ou, au choix du Canada, de payer l'entrepreneur à la fin du



contrat conformément au paragraphe 3. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur convient de se tenir prêt, pendant toute la durée du contrat, à exécuter les travaux décrits dans le contrat. La responsabilité maximale du Canada à l'égard des travaux exécutés dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, à moins d'une augmentation autorisée par écrit par l'autorité contractante.

3. Si le Canada ne demande pas de travaux pour un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés.
4. Si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie pour inexécution, le Canada n'assumera aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu de cette clause.

1.2.3 Rapports d'utilisation périodiques - Contrats avec autorisation de tâches

L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément à l'autorisation de tâches approuvée émise dans le cadre du contrat.

L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences d'établissement de rapports précisées dans l'annexe H. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit en être indiquée. Si aucun service n'a été fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention " néant ".

Les données doivent être présentées tous les trimestres à l'autorité contractante.

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1er avril au 30 juin;

deuxième trimestre : du 1er juillet au 30 septembre;

troisième trimestre : du 1er octobre au 31 décembre;

quatrième trimestre : du 1er janvier au 31 mars.

Les données doivent être présentées à l'autorité contractante dans les 15 jours civils suivant la fin de la période de référence.

Exigence en matière de rapport - Explications

Il faut tenir à jour un dossier détaillé de toutes les tâches approuvées pour chaque contrat avec une autorisation de tâches (AT). Le dossier doit comprendre :

Pour chaque AT autorisée:

- i. le département;
- ii. le numéro de la tâche autorisée ou le numéro de révision de la tâche;
- iii. le coût estimatif total précisé dans l'AT autorisée de chaque tâche, excluant les taxes applicables;
- iv. le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à maintenant pour chaque AT autorisée; et
- v. dates de début et de fin de chaque AT autorisée.



Pour toutes les AT autorisées:

- i. Le montant (excluant les taxes applicables) précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) de la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les AT autorisées;
- ii. le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à présent pour toutes les AT autorisées.

2. Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat)(<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

2.1 Conditions générales

Les Conditions générales - services, présentées à l'annexe "D", s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

2.2 Conditions générales supplémentaires

Les Conditions générales supplémentaires présentées à l'annexe "E", s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

3. Exigences relatives à la sécurité

- 3.1** Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent TOUS détenir une cote de **FIABILITÉ** en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.

Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.

L'entrepreneur doit respecter les dispositions :

- a. de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe F;
- b. du *Manuel de la sécurité industrielle* <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fre.html>

4. Durée du contrat

4.1 Période du contrat



La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au _____ inclusivement (*indiquer la date de la fin de la période*).

4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) période(s) supplémentaire(s) de une (1) année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins trente (30) jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

5. Responsables

5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Nathalie Lépine
Titre : Chef d'équipe, Approvisionnement
École de la fonction publique du Canada
425 boulevard St-Joseph
Gatineau, Québec K1N 6Z2

Téléphone : (613) 853-6378
Télécopieur : (819) 934-8325
Courriel : Nathalie.lepine@csps-efpc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

Sera insérée lors de l'attribution du contrat.

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

5.3 Représentant de l'entrepreneur

Sera insérée lors de l'attribution du contrat.

6. Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires



En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7. Paiement

7.1 Base de paiement – Autorisation de tâche approuvée

Le type de base de paiement suivant fera partie de l'AT approuvée :

7.1.1 AT assujettie à une limitation des dépenses

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux en vertu de l'AT approuvée, établis conformément à la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à la limitation des dépenses indiquée dans l'AT approuvée.

La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu de l'AT approuvée ne doit pas dépasser la limitation des dépenses précisée dans l'AT approuvée. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables en sus.

Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux précisés dans l'AT approuvée découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité responsable de l'approbation de l'AT avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité responsable de l'approbation de l'AT. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité responsable de l'approbation de l'AT :

- a) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
- b) quatre (4) mois avant la date de livraison finale précisée dans l'AT approuvée, ou
- c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds de l'AT approuvée sont insuffisants pour l'achèvement des travaux précisés dans l'AT approuvée,

selon la première de ces conditions à se présenter.

Lorsqu'il informe l'autorité responsable de l'approbation de l'AT que les fonds de l'AT approuvée sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

7.2 Responsabilité totale du Canada

7.2.1 Limitation des dépenses - Total cumulatif des autorisations de tâche approuvées

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les AT approuvées, y compris toutes modifications, ne doit pas dépasser la somme de _____\$. Les droits de douane sont inclus et les taxes sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.



2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante :
- a) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
 - b) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,
- selon la première de ces conditions à se présenter.
3. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

7.3 Méthode de paiement - AT approuvée

La méthode de paiement suivante fera partie de l'AT approuvée :

7.3.1 AT assujettis une limitation des dépenses

Pour les travaux décrits dans une AT approuvée assujettie à un prix plafond ou une AT assujettie à une limitation des dépenses :

Paiement mensuel

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux complétés pendant le mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

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

7.4 **Clauses du Guide des CUA**

A9117C (2007-11-30), T1204 - demande directe du ministère client

7.5 **Vérification discrétionnaire**

C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire

8. **Instructions relatives à la facturation**



L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé *Présentation des factures* des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises tant que tous les travaux identifiés sur la facture ne sont pas terminés.

Les factures doivent être distribuées comme suit:

l'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'autorité du projet aux fins de certification et de paiement.

9. Attestations

9.1 Conformité

Le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ainsi que la coopération constante quant aux renseignements connexes sont des conditions du contrat. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur ou à fournir les renseignements connexes, ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

9.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Manquement de la part de l'entrepreneur

Lorsqu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) - Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF. L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

10. Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur _____ (*insérer le nom de la province ou du territoire précisé par le soumissionnaire dans sa soumission, s'il y a lieu*) et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

11. Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires, Annex E;
- c) les conditions générales – Annex D;
- d) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe « B », Base de paiement;
- f) l'Annexe « C », Assurance de la qualité des appels du CCC;
- f) l'Annexe « F », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) l'Annexe « G », les autorisations de tâches signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu)
- j) la soumission de l'entrepreneur datée du _____, (*inscrire la date de la soumission*) (*si la soumission a été clarifiée ou modifiée, insérer au moment de l'attribution du contrat : « clarifiée le*



_____ » **ou** « modifiée le _____ » *et inscrire la ou les dates des clarifications ou modifications*).

12. Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

Clause du *Guide des CCUA* [A2000C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

12. Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

Clause du *Guide des CCUA* [A2001C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

14. Assurances

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.



ANNEXE « A »

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1. TITRE

Services de centre d'appels

2. OBJECTIF

L'École de la fonction publique du Canada (EFPC) a besoin d'une équipe d'agent(s) de centre d'appels bilingues au « fur et à mesure des besoins » pour répondre aux besoins courants de la Direction générale de la gestion intégrée et des services d'inscription.

3. CONTEXTE

L'EFPC a pour principale responsabilité d'offrir un large éventail de possibilités d'apprentissage et d'établir une culture de l'apprentissage au sein de la fonction publique.

Le Centre de contact avec la clientèle (CCC) s'occupe des services d'inscription des apprenants. C'est le premier point d'accès par téléphone, par courriel et par fax.

Dans l'exercice de leurs principales fonctions, les agents devront notamment travailler avec le Système harmonisé de gestion de l'apprentissage pour offrir des services administratifs et des services d'aide aux employés de la fonction publique en ce qui concerne la formation, l'apprentissage et le perfectionnement professionnel, ainsi que les activités connexes proposées par l'EFPC.

Les besoins du CCC fluctuent au cours de l'année et au gré des directives en matière de formation obligatoire, selon qu'elles s'appliquent à l'ensemble du gouvernement ou qu'elles émanent de certains ministères. Le CCC doit donc se donner les moyens d'adapter rapidement et efficacement ses effectifs pour répondre aux besoins engendrés par ces changements.

4. PORTÉE

L'entrepreneur doit mettre à la disposition de l'EFPC une équipe d'agents de centre d'appels et gérer cette équipe de façon à ce que le travail soit exécuté conformément aux normes de l'EFPC.

5. EXIGENCES

5.1 Prestation de services de centre d'appels

L'entrepreneur doit mettre à la disposition de l'EFPC une équipe d'agents de centre d'appels totalement bilingues et axés sur le service à la clientèle, qui travaillera avec l'infrastructure, les priorités et l'orientation fixées par l'EFPC pour compléter l'équipe actuelle d'employés du CCC.

Les membres de l'équipe seront chargés principalement de répondre aux demandes de renseignements, d'offrir une assistance technique et de répondre aux demandes d'inscription reçues par téléphone, par courriel et par fax, du lundi au vendredi. L'annexe B renferme une description complète des principales fonctions des membres de l'équipe.

L'équipe complémentaire du CCC doit être composée comme suit :

- Coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement;



- Agent de centre d'appels.

L'annexe B décrit également le profil d'expérience et de compétences recherché pour que les membres de l'équipe puissent exécuter leurs tâches de façon satisfaisante.

a. Services de recrutement permanent

L'entrepreneur doit répondre à toute demande du chargé de projet visant à remplacer un membre de son équipe en mettant à sa disposition un agent dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables.

L'entrepreneur doit répondre à toute demande du chargé de projet sollicitant les services d'une équipe supplémentaire pouvant compter jusqu'à vingt (20) agents, dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables. Dans l'éventualité où 10 à 20 agents sont demandés d'un coup, une approche d'intégration en phase serait privilégiée.

5.2 Tâches

Pour offrir les services décrits dans les présentes, l'entrepreneur devra :

- Recruter, sélectionner et maintenir à niveau une équipe d'agents totalement bilingues en mesure de répondre aux demandes des clients et d'atteindre la norme de rendement fixée;
- Observer le personnel affecté au projet pour veiller à ce que le travail soit exécuté à la satisfaction du chargé de projet, et prendre les mesures qui s'imposent pour corriger les problèmes de rendement.

5.3 Assurance de la qualité et gestion du rendement

5.3.1 Fréquence

Les normes suivantes s'appliqueront pour l'évaluation de la capacité de l'entrepreneur à répondre aux attentes en ce qui a trait à la fréquence des activités d'assurance de la qualité.

- L'AQ doit porter sur deux appels par semaine pour chaque membre de l'équipe.
- L'AQ doit porter sur dix appels dans les deux premières semaines de l'entrée en fonction d'une nouvelle équipe.

5.3.2 Critères d'évaluation de l'assurance de la qualité

Les normes suivantes s'appliqueront à l'évaluation de la capacité de l'entrepreneur à répondre aux attentes en ce qui a trait à la gestion de la qualité des appels effectués par son équipe.

- Les résultats de l'AQ doivent montrer que les membres de l'équipe de l'entrepreneur répondent aux attentes pour 90 % des appels surveillés dans les domaines suivants : Accueil, conclusion, sondage et reformulation, prise en charge et résolution de la situation, aptitude en communication, écoute, langue, diplomatie et respect du protocole de mise en attente. (Voir, à l'annexe C, une description complète du processus d'AQ)
- Les résultats de l'AQ doivent montrer que les membres de l'équipe de l'entrepreneur répondent aux attentes pour 85 % des appels surveillés dans les domaines suivants : Exactitude des



renseignements donnés et respect des procédures. (Voir, à l'annexe C, une description complète du processus d'AQ)

5.3.3 Mesure de l'absentéisme et de la ponctualité

Les normes suivantes s'appliqueront à l'évaluation de la capacité de l'entrepreneur à répondre aux attentes en ce qui a trait à la présence et à la ponctualité des membres de son équipe.

- Les registres de présence doivent montrer que les membres de l'équipe de l'entrepreneur ont travaillé au moins 95 % de l'horaire de travail qui leur avait été fixé.
- Les registres de ponctualité doivent montrer que les membres de l'équipe de l'entrepreneur se sont présentés au travail à l'heure dans 95 % des cas (début du quart de travail, retour des pauses et de la pause repas).

6. EXIGENCES OPÉRATIONNELLES

6.1 Compétences linguistiques

Le CCC répond aux appels dans les deux langues officielles. Tous les membres de l'équipe doivent être en mesure d'exécuter leur travail dans les deux langues officielles (anglais et français).

Les procédures d'évaluation des compétences linguistiques de l'entrepreneur doivent donc permettre de vérifier que les compétences des membres de l'équipe sont d'un haut niveau, tant en anglais qu'en français (discours fluide, grammaire correcte, compréhension totale de l'écrit et vocabulaire adéquat pour informer nos clients de façon professionnelle).

On peut consulter la *Loi sur les langues officielles* et les politiques et publications du Secrétariat du Conseil du Trésor qui s'y rapportent sur les sites Web suivants :

<http://www.laws.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/index.html>

<http://www.tbs-sct.gc.ca/chro-dprh/index-fra.asp>

6.2 Lieu de travail

Le CCC se trouve actuellement au 425, boulevard Saint-Joseph, à Gatineau, au Québec. Les agents du centre d'appels doivent travailler sur place pour avoir accès aux outils, aux réseaux et au soutien nécessaires pour accomplir leurs tâches. Si le CCC devait déménager, les agents du centre d'appels doivent être en mesure de travailler au nouveau lieu. Le coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement exercera la plupart de ses fonctions dans les locaux de l'entrepreneur. À noter que le CCC sera appelé à déménager au 241, Cité des jeunes, Gatineau, au Québec, au courant du printemps 2015.

6.3 Heures d'ouverture et heures de travail

Le CCC est ouvert de 7 h 30 à 18 h, du lundi au vendredi. Les agents du centre d'appels devront travailler à plein temps (8 heures par jour comprenant deux pauses de quinze minutes (payées) et une pause repas de trente minutes (non payée)) à diverses périodes de cet intervalle pour assurer les services pendant toute la période d'ouverture, en fonction des besoins opérationnels. Les heures d'ouvertures peuvent être appelés à changer dans un court délai et du surtemps peut également être nécessaire.



7. SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

7.1 Formation initiale et encadrement

L'EFPC devra dispenser la formation initiale des agents mis à sa disposition par l'entrepreneur.

La formation consistera en 22,5 heures de formation en salle de classe, suivies de 30 heures d'activités en jumelage avec des agents expérimentés ou d'encadrement individuel. La proportion d'activités jumelées sera décidée en fonction des besoins particuliers des membres de l'équipe. Les agents mis à disposition par l'entrepreneur seront incités à participer à ces activités.

La formation portera sur les points généraux suivants :

- Structures et fonctions de base du Système harmonisé de gestion de l'apprentissage (SHGA) de l'École;
- Protocoles liés aux appels;
- Politiques et procédures en vigueur au CCC;
- Valeurs et éthique de la fonction publique.

7.2 Besoins matériels et techniques

Chaque agent du centre d'appels sera équipé d'un ordinateur, d'un téléphone, d'un casque et des logiciels d'accès au SHGA et au site intranet de l'École de la fonction publique du Canada, pour les besoins de sa formation et de l'exécution des fonctions qui lui incombent.

7.3 Assurance de la qualité et gestion du rendement

L'EFPC accordera à l'entrepreneur l'accès aux documents et locaux suivants pour qu'il puisse respecter ses engagements en matière d'assurance de la qualité et de gestion du rendement :

- Lignes directrices en matière d'assurance de la qualité et formation du coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement en ce qui a trait aux procédures d'assurance de la qualité déjà en place;
- Politiques et procédures à jour du CCC (y compris les scripts d'appel);
- Appels enregistrés dans les locaux de l'École;
- Rapports quotidiens sur les pauses (indiquant les heures d'ouverture et de fermeture de session, les pauses, les pauses repas et les activités en ligne des agents);
- Accès aux locaux pour l'analyse du travail des agents.

8. RÉUNIONS

8.1 Réunions hebdomadaires

Le coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement doit rencontrer le chargé de projet toutes les semaines afin :

- De s'entretenir des priorités et des plans de travail à court et à long terme;
- De faire des comptes rendus sur le rendement de l'équipe;
- De rendre compte des activités et résultats de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement;
- De mettre sur pied et de documenter des plans d'action;



- De faire un suivi des mesures de gestion du rendement convenues au préalable;
- De permettre au chargé de projet de signaler les problèmes particuliers de rendement qu'il souhaite régler (présence, ponctualité, éthique professionnelle, etc.).

Le coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement doit rédiger des procès-verbaux de ces réunions et les joindre au rapport hebdomadaire à remettre au chargé de projet avant la prochaine réunion.

8.2 Bilans mensuels

Le coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement doit rencontrer le chargé de projet lorsque des lacunes ont été constatées lors de l'examen mensuel du rendement concernant l'exécution des exigences du projet. Si aucune lacune n'a été constatée, cette réunion n'est pas nécessaire. (Voir au point 10 les précisions concernant l'examen du rendement.)

9. RAPPORTS

9.1 Rapports hebdomadaires

L'entrepreneur doit envoyer un rapport chaque semaine par courriel au chargé de projet avant la réunion hebdomadaire. Ce rapport doit renfermer l'information suivante :

- Résultats de la surveillance des appels de la semaine précédente et résultats cumulatifs à jour pour chaque agent;
- Statistiques cumulatives à jour sur la présence de chaque agent;
- Statistiques cumulatives à jour sur la ponctualité de chaque agent;
- Procès-verbal de la réunion de la semaine précédente;
- Détails des mesures prises pour régler les problèmes de rendement la semaine précédente;
- Situation des plans d'action en cours.

Le rapport doit être présenté sous la forme d'un document Microsoft Word ou Excel (ou une combinaison des deux).

9.2 Rapports mensuels

L'entrepreneur doit envoyer un rapport chaque mois par courriel au chargé de projet, avant l'examen mensuel du rendement. Ce rapport doit renfermer l'information suivante :

- Résultats de la surveillance des appels du mois précédent et résultats cumulatifs à jour pour l'équipe;
- Statistiques cumulatives mensuelles à jour sur la présence des membres de l'équipe;
- Statistiques cumulatives mensuelles à jour sur la ponctualité des membres de l'équipe;
- Liste récapitulative indiquant la situation des plans d'action en cours.

Le rapport doit être présenté sous la forme d'un document Microsoft Word ou Excel (ou une combinaison des deux).

10. EXAMEN DU RENDEMENT

Des examens du rendement seront effectués chaque mois pour évaluer la capacité de l'entrepreneur à réaliser les exigences du projet.



Si l'entrepreneur n'atteint pas le rendement exigé, l'EFPC se réserve le droit de résilier le contrat.

Voici la procédure qui sera utilisée :

1. Le rendement sera mesuré et vérifié par le chargé de projet, comme suit :
 - a. Le chargé de projet procédera à une vérification au hasard de l'assurance de la qualité effectuée par l'entrepreneur pour veiller à ce que les résultats présentés soient bien conformes au rendement réel des membres de l'équipe.
 - b. Le chargé de projet vérifiera que tous les produits livrables ont bien été reçus.
 - c. Le chargé de projet vérifiera que les résultats de l'AQ répondent bien aux normes établies.
 - d. Le chargé de projet vérifiera que les plans d'action dont il a été convenu sont bien exécutés.

2. Le processus suivant sera enclenché si les résultats visés ne sont pas atteints :
 - a. Avis sera donné à l'entrepreneur par écrit indiquant les déficiences observées.
 - b. Une réunion sera organisée pour examiner la situation entre le chargé de projet et un représentant de l'entrepreneur, dans un délai raisonnable (en général deux semaines) après réception de l'avis écrit.
 - c. Dans la semaine qui suit cette réunion, l'entrepreneur devra présenter un plan d'action pour remédier aux déficiences observées.

3. Si, après la mise en œuvre du plan d'action de l'entrepreneur, les objectifs visés ne sont toujours pas atteints, le processus ci-dessus sera à nouveau enclenché et l'entrepreneur devra expliquer pourquoi ses plans d'action antérieurs n'ont pas fonctionné. Il devra présenter un plan modifié pour corriger les déficiences observées et éviter qu'elles se produisent à l'avenir.

Les résultats de l'entrepreneur seront le principal critère sur lequel l'EFPC appuiera sa décision d'exercer ou non les options de prolongation du contrat.



Pièce-jointe 1 de l'annexe A – Rôles des membres de l'équipe

Coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement

Résumé

Dans le contexte de travail axé sur l'équipe du CCC, le coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement est chargé de gérer, pour l'entrepreneur, une équipe d'agents de centre d'appels. Son principal objectif est de veiller à ce que les résultats visés en matière de service à la clientèle et de niveau de service soient atteints.

Fonctions principales

Le coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement devra s'acquitter des fonctions suivantes :

Surveiller et évaluer les appels et le travail des agents du centre d'appels, et en rendre compte en temps voulu;

Aller toutes les semaines au centre d'appels pour donner des indications aux agents et régler les problèmes de rendement;

Veiller à ce que les agents du centre d'appels atteignent les objectifs fixés en ce qui a trait à la qualité des appels;

Veiller à ce que les agents du centre d'appels atteignent les objectifs fixés en ce qui a trait à la présence et à la ponctualité;

Rencontrer le chargé de projet toutes les semaines et rédiger les procès-verbaux des rencontres;

Rédiger et remettre au chargé de projet les rapports hebdomadaires et mensuels sur le travail des agents du centre d'appels;

Régler les problèmes de rendement signalés par le chargé de projet et décider des mesures d'amélioration à prendre, et mettre en place des plans d'action au besoin.

Profil

L'expérience, les compétences et les capacités que doit posséder le coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement pour exercer correctement les fonctions qui lui incombent sont exposées plus bas.

Profil linguistique

- Totalement bilingue (français et anglais)

Expérience

- Expérience considérable du travail dans le domaine du service à la clientèle; *
- Expérience considérable du service aux clients par téléphone, par courriel, par fax ou en personne;*
- Expérience considérable de la supervision du travail de collègues;*
- Une expérience de travail dans un centre d'appels serait un atout;



- Une expérience en matière de soutien technique serait un atout.
- Une expérience du traitement des inscriptions à l'aide d'un système de gestion de l'apprentissage serait un atout;
- Une expérience des relations avec les ministères serait un atout.

*On entend par expérience considérable une expérience de 3 ans au cours des 5 dernières années.

Compétences essentielles

Compétences professionnelles

- Excellentes capacités de communication à l'oral et à l'écrit dans les deux langues officielles;
- Excellentes capacités en matière de service à la clientèle et de relations humaines;
- Excellentes capacités d'écoute, de recherche et de résolution de problèmes;
- Excellentes capacités de gestion et bonne capacité à motiver une équipe;
- Excellentes capacités d'encadrement et de leadership;
- Bonnes capacités de gestion du temps et d'organisation;
- Capacité de faire des comptes rendus;
- Capacité de travailler au sein d'une équipe;
- Capacité de travailler en autonomie, avec peu de supervision;
- Capacité de respecter les échéances et de classer les tâches par ordre de priorité.

Compétences techniques

- Capacité de travailler dans diverses applications informatiques (Internet, traitement de texte, tableurs, bases de données);
- Capacité de détecter et de résoudre les problèmes techniques de base.

Qualités personnelles

- Tact et diplomatie
- Jugement
- Capacité de travailler sous stress
- Souci du détail
- Capacité d'apprendre rapidement
- Entregent
- Souci du service à la clientèle
- Fiabilité
- Esprit d'initiative



Agent du centre d'appels

Résumé

Dans le contexte de travail axé sur l'équipe du CCC, l'agent du centre d'appels est chargé de donner des renseignements et d'offrir des services d'inscription de qualité aux clients de l'École, principalement par téléphone.

Fonctions principales

L'agent du centre d'appels devra exercer les fonctions décrites ci-dessous.

Répondre aux demandes de renseignements précises des divers clients de l'École, principalement par téléphone;

Donner des renseignements exacts à nos clients sur divers aspects des programmes et des services offerts par l'École, et notamment sur les cours, les programmes, les processus d'inscription et les procédures du système;

Offrir des services aux clients de l'École, et notamment procéder aux inscriptions, créer et mettre à jour les profils et aider les clients à naviguer dans le SGHA;

Traiter les demandes de renseignements et les demandes d'inscription qui arrivent par courriel ou par fax, et y répondre au besoin;

Recueillir des données démographiques pour chaque transaction ainsi que les commentaires et les plaintes, et documenter le transfert des dossiers par la voie hiérarchique, le cas échéant;

Acquérir des connaissances approfondies des programmes et services offerts par l'EFPC;

Communiquer avec les homologues et les appuyer;

Exécuter des tâches administratives au besoin;

Participer à des activités de jumelage et d'encadrement au besoin;

Comprendre et respecter les politiques et procédures en vigueur dans le milieu de travail.

Profil

L'expérience, les compétences et les capacités que doit posséder un agent de centre d'appels pour exercer correctement les fonctions qui lui incombent sont exposées plus bas.

Profil linguistique

- Totalement bilingue (français et anglais)

Expérience

- Expérience considérable du travail dans le domaine du service à la clientèle;*
- Expérience considérable du service aux clients par téléphone, par courriel, par fax ou en personne; *
- Une expérience de travail dans un centre d'appels serait un atout;
- Une expérience en matière de soutien technique serait un atout;



- Une expérience du traitement d'inscriptions à l'aide d'un système de gestion de l'apprentissage serait un atout;
- Une expérience des relations avec les ministères serait un atout.

* On entend par expérience considérable une expérience de 1 an au cours des 3 dernières années.

Compétences essentielles

Compétences professionnelles

- Excellentes capacités de communication à l'oral et à l'écrit dans les deux langues officielles;
- Bonnes capacités en matière de service à la clientèle et de relations humaines;
- Bonnes capacités d'écoute et de recherche;
- Capacité de travailler au sein d'une équipe.

Compétences techniques

- Capacité de travailler dans diverses applications informatiques (Internet, courriel, traitement de texte, tableurs, bases de données).

Qualités personnelles

- Tact et diplomatie
- Jugement
- Capacité de travailler sous stress
- Capacité de travailler en autonomie et au sein d'une équipe
- Souci du détail
- Capacité d'apprendre rapidement
- Entregent
- Souci du service à la clientèle
- Fiabilité
- Esprit d'initiative



ANNEXE « B »

BASE DE PAIEMENT

A- Période du contrat (Date d’attribution du contrat au _____)

Durant la période du contrat, l’entrepreneur sera payé tel que précisé ci-dessous pour les travaux exécutés en vertu du contrat.

1.0 Main-d’oeuvre

L’entrepreneur sera payé les taux fixes basés sur le temps tout compris qui suivent :

	PÉRIODE	TARIF HORAIRE FERME TOUT COMPRIS (en \$CAN)
1	Période 1 (insérer dates)	
1a	Coordonnateur de l’assurance de la qualité et de la gestion du rendement	
1b	Agent du Centre d’appels	

Coût total estimatif de la main-d’oeuvre : _____ \$ **[Insérer le montant lors de l’attribution du contrat]**

1.1 Heures supplémentaires

L’autorité de projet pourrait demander d’effectuer des heures supplémentaires. Le Canada n’est pas responsable des heures supplémentaires chargées qui n’ont pas été préautorisées par l’autorité de projet.

En vertu de la législation provinciale du Québec, les heures supplémentaires sont payables pour les heures de travail dépassant quarante (40) heures par semaine à un taux payé à 1,5 fois son taux normal.

2.0 Coût total estimatif – Période du contrat : : _____ \$ **[insérer le montant lors de l’attribution du contrat]**

B- Option de prolongation du contrat

Cette section s’applique seulement si l’option de prolongation du contrat est exercée par le Canada.

Durant la période de prolongation du contrat précisée ci-dessous, l’entrepreneur sera payé tel que précisé ci-dessous pour effectuer tous les travaux relatifs à la période de prolongation du contrat.

B-1 Période de prolongation du contrat



	PÉRIODE	TARIF HORAIRE FERME TOUT COMPRIS (en \$CAN)
	Période additionnelle 1 (insérer date)	
	Coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement	
	Agent du Centre d'appels	

	PÉRIODE	TARIF HORAIRE FERME TOUT COMPRIS (en \$CAN)
	Période additionnelle 2 (insérer date)	
	Coordonnateur de l'assurance de la qualité et de la gestion du rendement	
	Agent du Centre d'appels	



ANNEXE C

École de la fonction publique du Canada Assurance de la qualité des appels du CCC

Le présent document a pour objectif de définir et d'encadrer le processus d'assurance de la qualité des appels au sein du Centre de contact avec la clientèle de l'École de la fonction publique.

Le processus d'assurance de la qualité des appels cherche à atteindre les objectifs principaux suivants :

- *Fournir un outil objectif servant à l'évaluation des performances.*
- *Identifier les besoins de formation.*
- *Aider au développement professionnel des employés du CCC.*
- *Assurer le maintien de l'excellence du service offert à nos clients.*

L'assurance de la qualité sera divisée en deux volets : un volet quantitatif et un volet qualitatif. Le volet quantitatif prendra la forme d'une carte de pointage sur laquelle se trouveront des informations pertinentes tel que le nombre d'appel répondu, le temps moyen de chaque appel, et le temps moyen de non-disponibilité.

Le deuxième volet, dont il est surtout question dans ce document, sera qualitatif. Il sera accompli par l'écoute et l'évaluation périodique d'un certain nombre d'appels enregistrés. Ces appels seront évalués à la lumière des exigences décrites dans ce document. Les résultats des évaluations seront par la suite partagés de manière individuelle avec l'agent concerné. Lors de ces rencontres, on ciblera les domaines dans lesquels des améliorations peuvent être faites afin d'améliorer la performance de l'agent, et du mentorat sera fourni.

Critères d'évaluation

Vous trouverez ci-dessous une définition de chacun des critères qui seront évalués pour chaque appel, ainsi que les exigences qui s'y rattachent. Vous trouverez également le barème selon lequel chacun des critères sera évalué.

Il est important de noter que ce document est un outil de travail et que les définitions qui s'y trouvent pourraient être appelées à changer.

Les critères suivants seront évalués sur une base absolue, ce qui signifie que leur évaluation indiquera si l'agent a suivi ou non les règles qui s'y rattachent.

Salutation

Fermeture de l'appel

Respect du protocole

Pour chacune de ces catégories, un agent obtiendra la mention « **Oui** » s'il a suivi le protocole établi ou la mention « **Non** » s'il n'a pas suivi le protocole établi. Si le critère n'a pas été évalué, la mention « **Sans objet** » sera sélectionnée.

Les critères suivants seront évalués sur une échelle car il est convenu que les agents peuvent réussir la mise en application de chacun de ces critères avec un degré de succès.

Questions d'approfondissement et paraphrase

Prise en charge et résolution

Aptitudes de communication

Écoute

Langue

Diplomatie



Protocole de mise en attente Exactitude de l'information

Pour chacun de ces critères, un agent obtiendra l'une des mentions suivantes, selon son degré de réussite.

Exigences satisfaites (ES)

L'agent a démontré une application satisfaisante de tous les éléments qui constituent ce critère. Il est encouragé à poursuivre avec le même niveau de performance.

Améliorations requises (AR)

L'agent a démontré l'application de la plupart des éléments qui constituent ce critère. Il est attendu que des améliorations seront apportées afin que sa performance atteigne un niveau de performance satisfaisant. La rétroaction et de la formation sont fournies.

Améliorations importantes requises (AIR)

L'agent a démontré l'application de quelques-uns des éléments qui constituent ce critère. Il est attendu que des améliorations importantes seront apportées afin que sa performance atteigne un niveau de performance satisfaisant. La rétroaction et de la formation sont fournies.

Exigences non-satisfaites (ENS)

L'agent n'a pas démontré l'application d'éléments vitaux qui constituent ce critère. Il est attendu que des améliorations importantes seront apportées afin que sa performance atteigne un niveau de performance satisfaisant. La rétroaction et de la formation sont fournies.

Définition des critères

Salutation

L'agent doit débiter l'appel en utilisant la salutation appropriée. La salutation appropriée comprend le nom de l'école ainsi que le nom de l'agent. La salutation doit être faite dans la langue de l'appel, tel qu'indiquée par ICE.

La salutation appropriée en français est : « École de la fonction publique du Canada, XXXXX à l'appareil. Comment puis-je vous aider? » La salutation appropriée en anglais est : « Canada School of Public Service, XXXXX speaking. How may I help you? »

Dans l'éventualité où l'appelant ne répond pas, l'agent doit répéter la salutation avant de fermer l'appel.

Oui / Non / Sans objet

Fermeture de l'appel

L'agent doit terminer l'appel en demandant premièrement à l'appelant s'il peut l'aider avec autre chose. Lorsque l'appelant a confirmé qu'il a reçu toute l'information et l'aide dont il a besoin, l'agent doit terminer l'appel en utilisant la structure de phrase appropriée.

La fermeture appropriée en français est : « Merci d'avoir appelé. » La fermeture appropriée en anglais est : « Thank you for calling. »



L'agent peut ensuite compléter en ajoutant un commentaire final personnalisé, comme « Passez une belle journée ». Les salutations du temps des fêtes ou à connotations religieuses ne devraient jamais être initiées par l'agent, mais celui-ci peut y répondre si initiés par l'appelant.

Oui / Non / Sans objet

Questions d'approfondissement et paraphrase

Lors d'un appel, l'agent doit initialement identifier pour laquelle l'appelant nous a contacté. L'agent doit s'assurer de bien comprendre la requête de son interlocuteur avant de commencer à livrer l'information. Il doit poser un nombre suffisant de questions d'approfondissement afin de clairement établir la nature de la demande. Lorsque celle-ci n'est pas claire, l'agent doit paraphraser la requête de son interlocuteur en la répétant dans ses propres mots. L'agent doit ensuite permettre à l'appelant de confirmer sa compréhension de la requête, et de corriger ou d'ajouter des détails pertinents si nécessaires.

Il est à noter qu'il est possible que cette étape doive être répétée lorsqu'un appelant pose plus d'une question au cours d'un même appel.

ES / AR / AIR / ENS

Prise en charge et résolution

L'agent doit gérer la conversation de manière à démontrer qu'il a pris en charge l'appel et qu'il travaille à la résolution de la problématique ou de la question de l'appelant. Une fois que l'appelant a initialement expliqué sa requête, l'agent devrait être celui qui mène la conversation. Lorsqu'aux prises avec un appelant qui se répète ou amène des points de conversations qui ne sont pas reliés à la raison de l'appel, l'agent devrait poliment ramener l'attention de la conversation vers le sujet de l'appel. L'agent doit s'assurer de répondre à chaque question et préoccupation de l'appelant et s'assurer que la résolution offerte est satisfaisante pour l'appelant.

ES / AR / AIR / ENS

Aptitudes de communication

L'agent doit communiquer clairement et efficacement avec les appelants. Afin d'y parvenir, l'agent doit utiliser un débit verbal qui est approprié et peut être facilement compris. L'agent doit prendre en considération le niveau maîtrise de la langue de son interlocuteur et ajuster son débit en conséquence. L'agent doit également s'assurer qu'il utilise un ton de voix et un volume approprié afin d'être bien entendu par l'appelant.

ES / AR / AIR / ENS

Écoute

L'agent doit toujours écouter son interlocuteur activement. Ceci implique que l'interlocuteur doit avoir suffisamment de temps pour expliquer sa situation sans être interrompu. L'agent doit également éviter de poser des questions auxquelles l'appelant a déjà donné une réponse, à moins que l'objectif exprimé de cette question soit de confirmer que l'agent a bien compris l'information fournie par l'appelant.

ES / AR / AIR / ENS



Langue

L'agent doit répondre à l'appel dans la langue identifiée dans la description de l'appel fournie par ICE. L'appel entier doit être complété dans cette langue, à moins que l'interlocuteur exprime clairement qu'il désire changer de langue. L'agent doit s'assurer d'utiliser les mots exacts dans les deux langues officielles, et éviter les emprunts d'une langue à l'autre. L'agent doit également éviter d'utiliser des traductions improvisées lorsqu'une traduction appropriée existe.

Le niveau de langue utilisé par l'agent doit toujours être professionnel. L'agent doit éviter de faire usage d'un langage familier, ou de jargon.

ES / AR / AIR / ENS

Diplomatie

L'agent doit toujours parler avec l'appelant de manière à communiquer une attitude positive. L'agent doit toujours être poli et respectueux envers l'appelant. Ceci implique que l'agent ne doit jamais imiter le ton d'un appelant qui est grossier, agressif ou impoli. L'agent doit s'abstenir de toute remarque ironique ou sarcastique lorsqu'il parle avec un appelant.

Lorsqu'il s'adresse à un interlocuteur qui parle le français, l'agent doit faire usage du « vous » formel.

ES / AR / AIR / ENS

Protocole de mise en attente

L'agent doit utiliser des périodes de mise en attente afin de rechercher l'information ou poser des actions qui pourraient autrement créer des temps morts lors de l'appel. Avant d'initier une période de mise en attente, l'agent doit premièrement demander la permission de l'appelant. Au retour, il doit remercier l'appelant pour sa patience. Lorsque l'agent a indiqué que la période d'attente aurait une durée quelconque, il doit respecter ce délai et retourner vers l'appelant pour lui demander de patienter plus longtemps, si cela est nécessaire.

ES / AR / AIR / ENS / Sans objet

Exactitude de l'information

L'agent doit fournir à son interlocuteur l'information qui est pertinente, exacte et complète. L'information devrait être communiquée de manière claire et organisée.

Il est à noter que ce critère peut être évalué plus d'une fois lors d'un même appel.

ES / AR / AIR / ENS

Respect des protocoles

L'agent doit suivre tous les protocoles qui s'appliquent à sa situation, tel qu'établi dans les documents de formation, dans le wiki du CCC, dans les courriels provenant de l'équipe de supervision et dans les autres sources approuvées. Ces protocoles incluent, mais ne se limitent pas à :

- *Trouver et mettre à jour le profil d'un apprenant dans SHGA.*
- *Demander aux apprenants s'ils ont des besoins spéciaux ou des allergies lors d'une inscription.*



- *Informar l'apprenant au sujet de la politique d'annulation après une inscription.*
- *Informar l'apprenant au sujet du délai de réponse pour les sièges offerts après une inscription à une liste d'attente.*
- *Informar l'apprenant au sujet des courriels de confirmation après une inscription.*
- *Informar l'apprenant des délais à respecter pour fournir les codes financiers après une inscription en attente de paiement.*
- *Suivre le protocole de réinitialisation de mot de passe approprié.*
- *Suivre le protocole de création de profil approprié.*
- *Ajouter les notes appropriées aux livraisons et aux profils après les avoir créés ou modifiés.*
- *Etc...*

Il est à noter que ce critère peut être évalué plus d'une fois au cours d'un même appel.

Oui / Non / Sans objet



ANNEXE « D »

CONDITIONS GÉNÉRALES

Table des matières

- CG01 Interprétation
- CG02 Clauses et conditions uniformisées
- CG03 Pouvoirs du Canada
- CG04 Situation juridique de l'entrepreneur
- CG05 Exécution des travaux
- CG06 Contrats de sous-traitance
- CG07 Spécifications
- CG08 Remplacement de personnes précises
- CG09 Rigueur des délais
- CG10 Retard justifiable
- CG11 Inspection et acceptation des travaux
- CG12 Présentation des factures
- CG13 Taxes
- CG14 Période de paiement
- CG15 Intérêt sur les comptes en souffrance
- CG16 Conformité aux lois applicables
- CG17 Droit de propriété
- CG18 Droit d'auteur
- CG19 Traduction de la documentation
- CG20 Confidentialité
- CG21 Biens de l'État
- CG22 Responsabilité
- CG23 Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances
- CG24 Modifications et renonciation
- CG25 Cession
- CG26 Suspension des travaux
- CG27 Manquement de la part de l'entrepreneur
- CG28 Résiliation pour raisons de commodité
- CG29 Comptes et vérification
- CG30 Droit de compensation
- CG31 Avis
- CG32 Conflits d'intérêts et codes de valeurs et d'éthique de la fonction publique
- CG33 Pots-de-vin ou conflits
- CG34 Prorogation
- CG35 Dissociabilité
- CG36 Successeurs et cessionnaires
- CG37 Honoraires conditionnels
- CG38 Sanctions internationales
- CG39 Code de conduite et attestations
- CG40 Harcèlement en milieu de travail
- CG41 Exhaustivité de la convention
- CG42 Accès à l'information
- CG43 Règlement des conflits
- CG44 Sécurité et protection des travaux
- CG45 Communication des principaux éléments d'information
- CG46 Indemnisation
- CG47 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires
- CG48 Priorité des documents



CG49 Codes non autorisés

Les conditions générales s'adressent à tous les fournisseurs souhaitant offrir leurs services à l'École de la fonction publique du Canada et font partie intégrante de toutes ententes contractuelles établies par l'École de la fonction publique du Canada.

CG01 Interprétation

Dans le contrat, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

« articles de convention » désigne les clauses et conditions reproduites en entier ou incorporées par renvoi à partir du guide des Clauses et conditions uniformisées d'achat pour former le corps du contrat; cela ne comprend pas les présentes conditions générales, les conditions générales supplémentaires, les Appendices, la soumission de l'entrepreneur, ou tout autre document;

« autorité contractante » désigne la personne désignée comme telle dans le contrat, ou dans un avis à l'entrepreneur, pour représenter le Canada dans l'administration du contrat;

« biens de l'État » désigne tout ce qui est fourni à l'entrepreneur par ou pour le Canada, aux fins de l'exécution du contrat et tout ce que l'entrepreneur acquiert, d'une manière ou d'une autre, relativement aux travaux, dont le coût est payé par le Canada en vertu du contrat;

« Canada », « Couronne », « Sa Majesté », « le président » ou « État » désigne Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil du Trésor et toute autre personne dûment autorisée à agir en son nom;

« contrat » désigne le bon de commande, les présentes conditions générales, toutes les conditions générales supplémentaires, les modalités de paiement de l'entente de service, des Appendices et tout autre document précisé ou intégré par renvoi, y compris les modifications apportées avec le consentement des parties;

« Coût estimatif total », « coût estimatif révisé », « augmentation (diminution) » à la page 1 du contrat ou modification au contrat signifie un montant utilisé à des fins administratives internes seulement qui comprend le prix contractuel, ou le prix contractuel révisé, ou le montant qui augmenterait ou diminuerait le prix contractuel et les taxes applicables, conformément à l'évaluation de l'autorité contractante; il ne s'agit pas d'une opinion fiscale de la part du Canada;

« documentation technique » désigne les plans de conception, les rapports, les photographies, les dessins, les plans, les devis, les logiciels, les levés, les calculs et d'autres données, renseignements et documents recueillis, rassemblés, dessinés ou élaborés, y compris des imprimés d'ordinateur;

« entrepreneur » désigne la personne, l'entité ou les entités dont le nom figure au contrat pour fournir au Canada des biens, des services, ou les deux;

« partie » désigne le Canada ou l'entrepreneur ou tout autre signataire du contrat; « parties » désigne l'ensemble de ceux-ci;

« président » désigne le président du Conseil du Trésor et toute autre personne dûment autorisée à agir en son nom;

« prix contractuel » désigne la somme mentionnée au contrat qui est payable à l'entrepreneur pour les travaux, excluant la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée;

« représentant ministériel », « responsable technique » ou « chargé de projet » désigne la personne désignée comme telle dans le contrat, ou dans un avis à l'entrepreneur, pour agir comme représentant du président du Conseil du Trésor en ce qui a trait aux aspects techniques des travaux qui sont effectués;



« Taxes applicables » signifie la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente harmonisée (TVH) et toute taxe provinciale payable par le Canada selon la loi, tel que la taxe de vente du Québec (TVQ) à compter du 1er avril 2013;

« travaux » désigne les activités, services, biens, pièces d'équipement, articles et objets que l'entrepreneur doit exécuter, livrer ou fournir en vertu du contrat.

CG02 Clauses et conditions uniformisées

Conformément à la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, L.C. 1996, ch. 16, les clauses et conditions identifiées par un numéro, une date et un titre dans le contrat sont incorporées par renvoi et font partie intégrante du contrat comme si elles y étaient formellement reproduites.

CG03 Pouvoirs du Canada

Tous les droits, recours, pouvoirs et pouvoirs discrétionnaires accordés ou acquis par le Canada en vertu du contrat ou d'une loi sont cumulatifs et non exclusifs.

CG04 Situation juridique de l'entrepreneur

L'entrepreneur est retenu à titre d'entrepreneur indépendant engagé par le Canada pour exécuter les travaux. Rien dans le contrat n'a pour objet de créer un partenariat, une coentreprise ou un mandat entre le Canada et l'autre ou les autres parties. L'entrepreneur ne doit se présenter à quiconque comme un agent ou un représentant du Canada. Ni l'entrepreneur ni ses employés ne sont des employés ou des agents du Canada. L'entrepreneur doit effectuer toutes les déductions et tous les versements exigés par la loi relativement à ses employés.

CG05 Exécution des travaux

1. L'entrepreneur déclare et atteste ce qui suit :
 - a. il a la compétence pour exécuter les travaux;
 - b. il dispose de tout ce qui est nécessaire pour exécuter les travaux, y compris les ressources, les installations, la main-d'œuvre, la technologie, l'équipement et les matériaux;
 - c. il a les qualifications nécessaires, y compris les connaissances, les compétences, le savoir-faire et l'expérience, et la capacité de les utiliser efficacement pour exécuter les travaux.

2. L'entrepreneur doit :
 - a. exécuter les travaux de manière diligente et efficace;
 - b. sauf pour les biens de l'État, fournir tout ce qui est nécessaire pour exécuter les travaux;
 - c. au minimum, appliquer les procédures d'assurance de la qualité et effectuer les inspections et les contrôles généralement utilisés et reconnus dans l'industrie afin d'assurer le degré de qualité exigé en vertu du contrat;
 - d. sélectionner et engager un nombre suffisant de personnes qualifiées;
 - e. exécuter les travaux conformément aux normes de qualité jugées acceptables par le Canada et en pleine conformité avec les spécifications et toutes les exigences du contrat;
 - f. surveiller la réalisation des travaux de façon efficiente et efficace en vue de s'assurer que la qualité de leur exécution est conforme à celle énoncée dans le contrat.



3. Les travaux ne doivent pas être exécutés par des personnes qui, de l'avis du Canada, sont incompetentes, inaptes ou ne se conduisent pas convenablement.
4. Tous les services rendus en vertu du contrat devront, au moment de l'acceptation, libres de vices d'exécution et qu'ils satisfont aux exigences du présent contrat. Si l'entrepreneur doit corriger ou remplacer les travaux ou une partie de ceux-ci, il le fait à ses frais.
5. L'entrepreneur ne peut pas utiliser les installations, l'équipement ou le personnel du Canada pour exécuter les travaux à moins que le contrat le prévoit explicitement. L'entrepreneur doit le faire savoir d'avance à l'autorité contractante s'il doit avoir accès aux installations, à l'équipement ou au personnel du Canada pour exécuter les travaux. L'entrepreneur doit accepter de se conformer, et doit voir à ce que ses employés et ses sous-traitants se conforment, à tous les ordres permanents, mesures de sécurité, politiques et autres règles en vigueur à l'emplacement des travaux.
6. L'entrepreneur ne doit pas arrêter ou suspendre l'exécution des travaux ou d'une partie des travaux en attendant le règlement de toute dispute entre les parties concernant le contrat, sauf lorsque l'autorité contractante lui ordonne de le faire en vertu de l'article 26.
7. L'entrepreneur doit fournir tous les rapports exigés en vertu du contrat et toute autre information que le Canada peut raisonnablement exiger de temps à autre.
8. L'entrepreneur est entièrement responsable de l'exécution des travaux. Le Canada ne sera pas responsable des effets négatifs ou des coûts supplémentaires si l'entrepreneur suit tout conseil donné par le Canada, sauf si l'autorité contractante fournit le conseil par écrit à l'entrepreneur incluant une déclaration dégageant expressément l'entrepreneur de toute responsabilité quant aux effets négatifs ou aux coûts supplémentaires pouvant découler de ces conseils.

CG06 Contrats de sous-traitance

1. À l'exception de ce qui est prévu au paragraphe 2, l'entrepreneur doit obtenir le consentement écrit de l'autorité contractante avant de sous-traiter ou de permettre la sous-traitance de toute partie des travaux. Un contrat de sous-traitance comprend un contrat conclu par un sous-traitant à tout échelon en vue d'exécuter toute partie des travaux.
2. L'entrepreneur n'est pas obligé d'obtenir un consentement pour des contrats de sous-traitance expressément autorisés dans le contrat. L'entrepreneur peut également, sans le consentement de l'autorité contractante :
 - a. acheter des produits courants en vente libre dans le commerce, ainsi que des articles et des matériaux produits par des fabricants dans le cours normal de leurs affaires;
 - b. sous-traiter toute partie des travaux qu'il est d'usage de sous-traiter dans l'exécution de contrats semblables; et
 - c. permettre à ses sous-traitants à tout échelon d'effectuer des achats ou de sous-traiter comme le prévoient les alinéas a) et b).
3. Pour tout autre contrat de sous-traitance qui n'est pas visé à l'alinéa 2.a), l'entrepreneur doit s'assurer, sauf avec le consentement écrit de l'autorité contractante, que le sous-traitant soit lié par des conditions qui sont compatibles avec celles du contrat et qui, de l'avis de l'autorité contractante, ne sont pas moins avantageuses pour le Canada que les conditions du contrat.
4. Le consentement donné à la conclusion d'un contrat de sous-traitance ne libère pas l'entrepreneur de ses obligations aux termes du contrat et n'a pas pour effet d'engager la responsabilité du Canada envers un sous-traitant. L'entrepreneur demeure entièrement



responsable des affaires ou choses faites ou fournies par tout sous-traitant en vertu du contrat ainsi que de la rémunération des sous-traitants pour toute partie des travaux qu'ils effectuent.

CG07 Spécifications

1. Toute spécification fournie par le Canada ou au nom du Canada à l'entrepreneur en relation avec le contrat appartient au Canada et ne doit être utilisée par l'entrepreneur qu'en vue d'exécuter les travaux.
2. Si le contrat stipule que les spécifications fournies par l'entrepreneur doivent être approuvées par le Canada, cette approbation ne relève pas l'entrepreneur de son obligation de satisfaire aux exigences du contrat.

CG08 Remplacement de personnes précises

1. Si des personnes en particulier sont identifiées dans le contrat pour exécuter les travaux, l'entrepreneur doit fournir les services de ces personnes, sauf s'il n'est pas en mesure de le faire pour des motifs indépendants de sa volonté.
2. Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de fournir les services de toute personne expressément identifiée au contrat, il doit fournir les services d'un remplaçant qui possède des qualifications et une expérience similaires. Le remplaçant doit satisfaire aux critères utilisés pour la sélection de l'entrepreneur et être jugé acceptable par le Canada. L'entrepreneur doit, le plus tôt possible, aviser l'autorité contractante du motif du remplacement de la personne et fournir :
 - a. le nom du remplaçant proposé ainsi que ses qualifications et son expérience; et
 - b. la preuve que le remplaçant proposé possède la cote de sécurité exigée accordée par le Canada, s'il y a lieu.
3. L'entrepreneur ne doit en aucun cas permettre que les travaux soient exécutés par des remplaçants non autorisés. L'autorité contractante peut ordonner qu'un remplaçant cesse d'exécuter les travaux. L'entrepreneur doit alors se conformer sans délai à cet ordre et retenir les services d'un autre remplaçant conformément au paragraphe 2. Le fait que l'autorité contractante n'ordonne pas qu'un remplaçant cesse d'exécuter les travaux n'a pas pour effet de relever l'entrepreneur de son obligation de satisfaire aux exigences du contrat.

CG09 Rigueur des délais

Il est essentiel que les travaux soient exécutés dans les délais prévus au contrat.

CG10 Retard justifiable

1. Le retard de l'entrepreneur à s'acquitter de toute obligation prévue au contrat à cause d'un événement qui :
 - a. est hors du contrôle raisonnable de l'entrepreneur;
 - b. ne pouvait raisonnablement avoir été prévu;
 - c. ne pouvait raisonnablement avoir été empêché par des moyens que pouvait raisonnablement utiliser l'entrepreneur; et
 - d. est survenu en l'absence de toute faute ou négligence de la part de l'entrepreneur.

sera considéré un « retard justifiable » si l'entrepreneur informe l'autorité contractante de la survenance du retard ou de son éventualité dès qu'il en prend connaissance. L'entrepreneur doit de plus informer l'autorité contractante, dans les quinze (15) jours ouvrables, de toutes les



circonstances reliées au retard et soumettre à l'approbation de l'autorité contractante un plan de redressement clair qui détaille les étapes que l'entrepreneur propose de suivre afin de minimiser les conséquences de l'événement qui a causé le retard.

2. Toute date de livraison ou autre date qui est directement touchée par un retard justifiable sera reportée d'une durée raisonnable n'excédant pas celle du retard justifiable.
3. Toutefois, au bout de trente (30) jours ou plus de retard justifiable, l'autorité contractante peut, par avis écrit à l'entrepreneur, résilier le contrat. Dans un tel cas, les parties conviennent de renoncer à toute réclamation pour dommages, coûts, profits anticipés ou autres pertes découlant de la résiliation ou de l'événement qui a contribué au retard justifiable. L'entrepreneur s'engage à rembourser immédiatement au Canada la portion de toute avance non liquidée à la date de la résiliation.
4. Le Canada ne sera pas responsable des frais engagés par l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants ou mandataires par suite d'un retard justifiable, sauf lorsque celui-ci est attribuable à l'omission du Canada de s'acquitter d'une de ses obligations en vertu du contrat.
5. Si le contrat est résilié en vertu du présent article, l'autorité contractante peut exiger que l'entrepreneur livre au Canada, selon les modalités et dans les mesures prescrites par l'autorité contractante, toutes les parties complétées des travaux qui n'ont pas été livrées ni acceptées avant la résiliation, de même que tout ce que l'entrepreneur a acquis ou produit expressément dans l'exécution du contrat. Le Canada paiera l'entrepreneur :
 - a. la valeur, calculée en fonction du prix contractuel, incluant la quote-part du profit ou des honoraires de l'entrepreneur inclus dans le prix contractuel, de l'ensemble de toutes les parties des travaux complétés qui sont livrés et acceptés par le Canada, et
 - b. le coût de l'entrepreneur que le Canada juge raisonnable en ce qui concerne toute autre chose livrée au Canada et acceptée par ce dernier.

Le total des sommes versées par le Canada en vertu du contrat jusqu'à sa résiliation et toutes sommes payables en vertu du présent paragraphe ne doivent pas dépasser le prix contractuel.

CG11 Inspection et acceptation des travaux

1. Tous les travaux sont soumis à l'inspection et à l'acceptation par le Canada. L'inspection et l'acceptation des travaux par le Canada ne relèvent pas l'entrepreneur de sa responsabilité à l'égard des défauts et des autres manquements aux exigences du contrat. Le Canada aura le droit de rejeter tout travail non conforme aux exigences du contrat et d'exiger une rectification ou un remplacement aux frais de l'entrepreneur.
2. L'entrepreneur doit permettre aux représentants du Canada, en tout temps durant les heures de travail, d'accéder à tous les lieux où toute partie des travaux est exécutée. Les représentants du Canada peuvent procéder à leur gré à des examens et à des vérifications. L'entrepreneur doit fournir toute l'aide, les locaux, tous les échantillons, pièces d'essai et documents que les représentants du Canada peuvent raisonnablement exiger pour l'exécution de l'inspection. L'entrepreneur doit expédier lesdits échantillons et pièces d'essai à la personne ou à l'endroit indiqué par le Canada.
3. L'entrepreneur doit inspecter et approuver toute partie des travaux avant de le soumettre pour acceptation ou livraison au Canada. L'entrepreneur doit tenir un registre des inspections à la fois précis et complet qu'il doit mettre à la disposition du Canada, sur demande. Les représentants du Canada peuvent tirer des copies et des extraits des registres pendant l'exécution du contrat et pendant une période maximale de trois ans après la fin du contrat.



CG12 Présentation des factures

1. Les factures doivent être soumises au nom de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit présenter des factures pour chaque livraison ou expédition; ces factures doivent s'appliquer uniquement au présent contrat. Chaque facture doit indiquer si elle porte sur une livraison partielle ou finale.
2. Les factures doivent contenir :
 - a. la date, le nom et l'adresse du ministère client, les numéros d'articles ou de référence, les biens livrables/la description des travaux, le numéro du contrat;
 - b. les renseignements sur les dépenses (comme le nom des articles et leur quantité, l'unité de distribution, le prix unitaire, les tarifs horaires fermes, le niveau d'effort et les sous-contrats, selon le cas) conformément à la base de paiement, excluant les taxes applicables;
 - c. les déductions correspondant à la retenue de garantie, s'il y a lieu;
 - d. le report des totaux, s'il y a lieu; et
3. Les taxes applicables doivent être indiquées séparément dans toutes les factures, ainsi que les numéros d'inscription correspondant émis par les autorités fiscales. Tous les articles détaxés, exonérés ou auxquels les taxes applicables ne s'appliquent pas doivent être identifiés comme tels sur toutes les factures.
4. En présentant une facture, l'entrepreneur atteste que la facture correspond aux travaux qui ont été livrés et qu'elle est conforme au contrat.

CG13 Taxes

1. Les ministères et organismes fédéraux doivent payer les taxes applicables.
2. Les taxes applicables seront payées par le Canada conformément aux dispositions de l'article sur la présentation de factures. Il revient à l'entrepreneur de facturer les taxes applicables selon le taux approprié, conformément aux lois en vigueur. L'entrepreneur accepte de remettre aux autorités fiscales appropriées les sommes acquittées ou exigibles au titre de taxes applicables.
3. L'entrepreneur n'a pas droit aux exemptions fiscales dont jouit le Canada, comme pour le paiement des taxes de vente provinciales, sauf indication contraire de la loi. L'entrepreneur doit payer la taxe de vente provinciale, les taxes accessoires et toute taxe à la consommation qui s'appliquent sur les biens ou services taxables utilisés ou consommés dans le cadre de l'exécution du contrat (conformément aux lois en vigueur), y compris les matériaux incorporés dans des biens immobiliers.
4. Dans les cas où les taxes applicables, les droits de douane et les taxes d'accise sont compris dans le prix contractuel, ce dernier sera ajusté afin de tenir compte de toute augmentation ou diminution des taxes applicables, droits de douane et taxes d'accise qui se sera produite entre la présentation de la soumission et l'attribution du contrat. Toutefois, il n'y aura pas d'ajustement relatif à toute modification pour augmenter le prix contractuel si un avis public assez détaillé de la modification a été donné avant la date de clôture de la soumission qui aurait pu permettre à l'entrepreneur de calculer les effets de cette modification.
5. Retenue d'impôt de 15 p. 100 – Agence du revenu du Canada

En vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, 1985, ch. 1 (5e suppl.) et le Règlement de l'impôt sur le revenu, le Canada doit retenir 15 p. 100 du montant à payer à l'entrepreneur pour des services rendus au Canada si l'entrepreneur n'est pas un résident du Canada, à moins que ce dernier



obtienne une exonération valide de l'Agence du revenu du Canada. Le montant retenu sera conservé dans un compte pour l'entrepreneur pour tout impôt à payer exigible par le Canada.

CG14 Période de paiement

1. La période normale de paiement du Canada est de trente (30) jours. La période de paiement est calculée à compter de la date de réception d'une facture dont le format et le contenu sont acceptables conformément au contrat, ou la date de réception des travaux dans un état acceptable tel qu'exigé au contrat, selon la plus tardive des deux dates. Un paiement est considéré en souffrance le 31^e jour suivant cette date, et des intérêts seront calculés automatiquement, conformément à l'article 17.
2. Si le contenu de la facture et les renseignements connexes nécessaires ne sont pas conformes au contrat, ou si les travaux fournis ne sont pas dans un état acceptable, le Canada avisera l'entrepreneur dans les quinze (15) jours suivant la réception. La période de paiement de trente (30) jours débute à la réception de la facture révisée ou à la réception des travaux corrigés ou remplacés. Le défaut du Canada d'aviser l'entrepreneur dans les quinze (15) jours n'aura pour conséquence que la date stipulée au paragraphe 1 servira uniquement à calculer l'intérêt sur les comptes en souffrance.

CG15 Intérêt sur les comptes en souffrance

1. Les définitions suivantes s'appliquent au présent article :
 - « date de paiement » désigne la date que porte le titre négociable tiré par le Receveur général du Canada afin de payer une somme exigible en vertu du contrat;
 - « en souffrance » désigne la somme qui demeure impayée le lendemain du jour où elle est devenue exigible conformément au contrat;
 - « taux d'escompte » désigne le taux d'intérêt fixé de temps en temps par la Banque du Canada qui représente le taux minimum auquel la Banque du Canada consent des avances à court terme aux membres de l'Association canadienne des paiements;
 - « taux moyen » désigne la moyenne arithmétique simple du taux d'escompte en vigueur chaque jour, à 16 h, heure de l'Est, pour le mois civil immédiatement antérieur à la date de paiement;
2. Le Canada versera à l'entrepreneur des intérêts simples, au taux moyen majoré de 3 p. 100 par an, sur toute somme en souffrance, à partir du premier jour où la somme est en souffrance jusqu'au jour qui précède la date de paiement inclusivement. L'entrepreneur n'est pas tenu d'aviser le Canada pour que l'intérêt soit payable.
3. Le Canada versera des intérêts conformément à cet article seulement si le Canada est responsable du retard à payer l'entrepreneur. Le Canada ne versera pas d'intérêts sur les paiements anticipés qui sont en souffrance.

CG16 Conformité aux lois applicables

1. L'entrepreneur doit se conformer aux lois applicables à l'exécution du contrat. Sur demande raisonnable du Canada, l'entrepreneur doit fournir une preuve de conformité aux lois applicables.



2. L'entrepreneur doit obtenir et tenir à jour à ses frais tous les permis, licences, approbations réglementaires et certificats exigés pour l'exécution des travaux. Sur demande de l'autorité contractante, il doit remettre au Canada une copie de tout permis, licence, approbation réglementaire ou certification exigé.

CG17 Droit de propriété

1. Sauf disposition contraire dans le contrat, le droit de propriété sur les travaux ou toute partie des travaux appartient au Canada dès leur livraison et leur acceptation par ou pour le compte du Canada.
2. Toutefois lorsqu'un paiement est effectué à l'entrepreneur à l'égard des travaux, notamment au moyen de paiements progressifs ou d'étape, le droit de propriété relié aux travaux ainsi payés est transféré au Canada au moment du paiement. Ce transfert du droit de propriété ne constitue pas l'acceptation des travaux ou de toute partie des travaux par le Canada ni ne relève l'entrepreneur de son obligation d'exécuter les travaux conformément au contrat.
3. Malgré tout transfert du droit de propriété, l'entrepreneur est responsable de toute perte ou endommagement des travaux ou toute partie des travaux jusqu'à la livraison au Canada conformément au contrat. Même après la livraison, l'entrepreneur demeure responsable de toute perte ou endommagement causé par l'entrepreneur ou tout sous-traitant.
4. Lorsque le droit de propriété sur les travaux ou une partie des travaux est transféré au Canada, l'entrepreneur doit établir, à la demande du Canada, que ce titre est libre et quitte de tout privilège, réclamation, charge, sûreté ou servitude et signer les actes de transfert s'y rapportant et les autres documents nécessaires pour parfaire le titre qu'exige le Canada.

CG18 Droit d'auteur

1. Dans cette section, le mot « matériel » désigne tout ce qui est créé par l'entrepreneur dans le cadre du travail prévu au contrat, qui doit, selon le contrat, être livré au Canada, et qui est protégé par un droit d'auteur. Le mot « matériel » ne comprend pas quelque chose qui a été créé par l'entrepreneur avant la date du contrat.
2. Le Canada est titulaire du droit d'auteur sur le matériel, et l'entrepreneur doit apposer sur le matériel le symbole du droit d'auteur et l'un ou l'autre des avis qui suivent: © Sa Majesté la Reine du chef du Canada (année) ou © Her Majesty the Queen in right of Canada (year).
3. L'entrepreneur ne doit pas utiliser, copier, divulguer ou publier quelque matériel que ce soit, sauf si cela est nécessaire à l'exécution du contrat. L'entrepreneur doit signer l'acte de transfert et les autres documents relatifs au droit d'auteur sur le matériel qui sont exigés par le Canada.
4. L'entrepreneur devra fournir, à la demande du Canada, une renonciation écrite permanente aux droits moraux, de forme acceptable pour le Canada, de la part de chaque auteur qui a contribué au matériel. Dans les cas où l'entrepreneur est l'auteur du matériel, il renonce définitivement à ses droits moraux relativement au matériel.

CG19 Traduction de la documentation

L'entrepreneur convient que le Canada peut traduire dans l'autre langue officielle toute documentation qui lui a été livrée par l'entrepreneur et qui n'appartient pas au Canada en vertu de l'article 17. L'entrepreneur reconnaît que le Canada est propriétaire de la traduction et qu'il n'a aucune obligation de fournir une traduction à l'entrepreneur. Le Canada convient que toute traduction doit comprendre tout avis de droit d'auteur et tout avis de droit de propriété qui faisait partie de l'original. Le Canada reconnaît que l'entrepreneur n'est pas responsable des erreurs techniques ou d'autres problèmes qui pourraient être causés par la traduction.



CG20 Confidentialité

1. L'entrepreneur doit garder confidentiels tous les renseignements qui lui sont fournis par le Canada ou pour son compte relativement aux travaux, y compris les renseignements confidentiels ou les renseignements protégés par des droits de propriété intellectuelle dont sont titulaires des tiers, ainsi que ceux qu'il conçoit ou produit dans le cadre de l'exécution des travaux lorsque le droit d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle sur ceux-ci appartient au Canada en vertu du contrat. L'entrepreneur ne doit pas divulguer de tels renseignements sans l'autorisation écrite du représentant autorisé du gouvernement du Canada. L'entrepreneur peut divulguer à un sous-traitant tous les renseignements nécessaires à l'exécution du contrat de sous-traitance, à la condition que le sous-traitant s'engage à les garder confidentiels et à ne les utiliser que pour exécuter le contrat de sous-traitance.
2. L'entrepreneur consent à n'utiliser les renseignements qui lui sont fournis par le Canada ou pour le compte de celui-ci qu'aux seules fins du contrat. L'entrepreneur reconnaît que ces renseignements demeurent la propriété du Canada ou du tiers, selon le cas. Sauf disposition contraire dans le contrat, l'entrepreneur doit remettre au représentant désigné et autorisé du gouvernement du Canada, à la fin des travaux prévus au contrat ou à la résiliation du contrat ou à tout autre moment antérieur à la demande du Canada, tous ces renseignements ainsi que toute copie ou ébauche, tout document de travail et toute note dans lesquels figurent ces renseignements.
3. Sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R., 1985, ch. A-1, et sous réserve des droits du Canada en vertu du contrat de communiquer ou de divulguer de l'information, le Canada ne doit pas communiquer ou divulguer à l'extérieur du gouvernement du Canada toute information lui ayant été fournie en vertu du contrat qui appartient à l'entrepreneur ou à un sous-traitant.
4. Les obligations des parties prévues au présent article ne s'étendent pas aux renseignements suivants :
 - a. ceux mis à la disposition du public par une autre source que l'autre partie; ou
 - b. ceux communiqués à une partie par une autre source que l'autre partie, sauf lorsque la partie sait que la source s'est engagée envers l'autre partie à ne pas les communiquer; ou
 - c. ceux produits par une partie sans utiliser les renseignements de l'autre partie.
5. Dans la mesure du possible, l'entrepreneur doit indiquer ou marquer tout renseignement protégé par des droits de propriété intellectuelle qui a été fourni au Canada en vertu du contrat comme étant la « propriété de (nom de l'entrepreneur), utilisations permises au gouvernement en vertu du contrat n° (inscrire le numéro du contrat de l'École de la fonction publique du Canada [L'École]) ». Le Canada n'est pas responsable de l'utilisation ou de la divulgation non autorisée des renseignements qui auraient pu être ainsi marqués ou identifiés et qui ne l'ont pas été.
6. Si le contrat, les travaux ou tout renseignement mentionnés au paragraphe 1 font l'objet de la mention TRÈS SECRET, SECRET, CONFIDENTIEL ou PROTÉGÉ établie par le Canada, l'entrepreneur doit prendre en tout temps toutes les mesures qui sont raisonnablement nécessaires à la sauvegarde du matériel ainsi identifié, incluant les mesures que prévoient le Manuel de la sécurité industrielle de TPSGC et ses suppléments ainsi que les autres directives du Canada.
7. Si le contrat, les travaux ou un renseignement visé au paragraphe 1 portent la mention TRÈS SECRET, SECRET, CONFIDENTIEL ou PROTÉGÉ identifiée par le Canada, les représentants du Canada peuvent, à des fins de sécurité, inspecter les locaux de l'entrepreneur ou d'un sous-



traitant à tout échelon de la sous-traitance à tout moment pendant la durée du contrat. L'entrepreneur doit se conformer et faire en sorte que tout sous-traitant se conforme aux directives écrites du Canada relativement à tout matériel ainsi identifié, notamment en exigeant que ses employés ou ceux d'un sous-traitant signent et fournissent une déclaration concernant les vérifications de fiabilité, les autorisations de sécurité et autres mesures.

CG21 Biens de l'État

1. L'entrepreneur doit utiliser les biens de l'État aux seules fins de l'exécution du contrat, et ces biens demeurent la propriété du Canada. L'entrepreneur doit tenir un registre comptable adéquat de tous les biens de l'État et, si possible, les identifier comme des biens appartenant au Canada.
2. L'entrepreneur doit prendre soin, de manière raisonnable et adéquate, de tous les biens de l'État dont il a la possession ou le contrôle. S'il ne s'acquitte pas de cette obligation, il est responsable de toute perte et de tout dommage qui en résultent, sauf si ceux-ci sont causés par l'usure normale.
3. Tous les biens de l'État qui ne sont pas intégrés aux travaux doivent être retournés au Canada sur demande. Tous les résidus et toutes les matières de rebut, les articles ou choses qui sont des biens de l'État demeurent la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne peut en disposer que conformément aux directives du Canada, sauf disposition contraire dans le contrat.
4. À la fin du contrat et sur demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir au Canada l'inventaire de tous les biens de l'État se rapportant au contrat.

CG22 Responsabilité

L'entrepreneur est responsable de tout dommage causé par l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou ses agents au Canada ou tout tiers. Le Canada est responsable de tout dommage causé par lui-même, ses employés, ses agents à l'entrepreneur ou tout tiers. Les parties conviennent qu'aucune disposition relative à la limitation de la responsabilité ou à des indemnités ne s'applique au contrat à moins d'être reproduite entièrement dans le bon de commande. Les dommages comprennent les blessures causées à des personnes (y compris les blessures entraînant le décès) ou la perte ou l'endommagement de biens (y compris les biens immobiliers) causés par l'exécution du contrat ou durant son exécution.

CG23 Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances

1. L'entrepreneur déclare et garantit qu'à sa connaissance, ni lui ni le Canada ne porteront atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers dans le cadre de l'exécution ou de l'utilisation des travaux, et que le Canada n'aura aucune obligation de verser quelque redevance que ce soit à quiconque en ce qui touche les travaux.
2. Si quelqu'un présente une réclamation contre le Canada ou l'entrepreneur pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou pour des redevances en ce qui touche les travaux, cette partie convient d'aviser immédiatement l'autre partie par écrit. En cas de réclamation contre le Canada, le procureur général du Canada, en vertu de la *Loi sur le ministère de la Justice*, L.R., 1985, ch. J-2, sera chargé des intérêts du Canada dans tout litige où le Canada est partie, mais il peut demander à l'entrepreneur de défendre le Canada contre la réclamation. Dans l'un ou l'autre des cas, l'entrepreneur convient de participer pleinement à la défense et à la négociation d'un règlement, et de payer tous les coûts, dommages-intérêts et frais juridiques engagés ou payables à la suite de la réclamation, y compris le montant du règlement. Les deux parties conviennent de ne régler aucune réclamation avant que l'autre partie n'ait d'abord approuvé le règlement par écrit.



3. L'entrepreneur n'a aucune obligation concernant les réclamations qui sont présentées seulement pour les motifs suivants :
 - a. le Canada a modifié les travaux ou une partie des travaux sans le consentement de l'entrepreneur ou il a utilisé les travaux ou une partie des travaux sans se conformer à l'une des exigences du contrat;
 - b. le Canada a utilisé les travaux ou une partie des travaux avec un produit qui n'a pas été fourni par l'entrepreneur en vertu du contrat (à moins que l'utilisation ne soit décrite dans le contrat ou dans les spécifications du fabricant);
 - c. l'entrepreneur a utilisé de l'équipement, des dessins, des spécifications ou d'autres renseignements qui lui ont été fournis par le Canada (ou par une personne autorisée par le Canada);
 - d. l'entrepreneur a utilisé un élément particulier de l'équipement ou du logiciel qu'il a obtenu grâce aux instructions précises de l'autorité contractante; cependant, cette exception s'applique uniquement si l'entrepreneur a inclus la présente déclaration dans le contrat conclu avec le fournisseur de cet équipement ou de ce logiciel : « [Nom du fournisseur] reconnaît que les éléments achetés seront utilisés par le gouvernement du Canada. Si une tierce partie prétend que cet équipement ou ce logiciel fourni en vertu du contrat enfreint les droits de propriété intellectuelle, [nom du fournisseur], à la demande de [nom de l'entrepreneur] ou du Canada, défendra à ses propres frais, tant [nom de l'entrepreneur] que le Canada contre cette réclamation et paiera tous les coûts, dommages-intérêts et frais juridiques connexes ». L'entrepreneur est responsable d'obtenir cette garantie du fournisseur, faute de quoi l'entrepreneur sera responsable de la réclamation envers le Canada.

4. Si quelqu'un allègue qu'en raison de l'exécution des travaux, l'entrepreneur ou le Canada enfreint ses droits de propriété intellectuelle, l'entrepreneur doit adopter immédiatement l'un des moyens suivants :
 - a. prendre les mesures nécessaires pour permettre au Canada de continuer à utiliser la partie des travaux censément à l'origine de l'infraction;
 - b. modifier ou remplacer les travaux afin d'éviter de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle, tout en veillant à ce que les travaux respectent toujours les exigences du contrat;
 - c. reprendre les travaux et rembourser toute partie du prix contractuel que le Canada a déjà versée.

Si l'entrepreneur détermine qu'aucun de ces moyens ne peut être raisonnablement mis en œuvre, ou s'il ne prend pas l'un de ces moyens dans un délai raisonnable, le Canada peut choisir d'obliger l'entrepreneur à le faire (paragraphe 4 c.), ou d'adopter toute autre mesure nécessaire en vue d'obtenir le droit d'utiliser la ou les parties des travaux censément à l'origine de l'infraction, auquel cas l'entrepreneur doit rembourser au Canada tous les frais que celui-ci a engagés pour obtenir ce droit.

CG24 Modifications et renonciation

1. Pour être en vigueur, toute modification du contrat doit être faite par écrit par l'autorité contractante et le représentant autorisé de l'entrepreneur.
2. Bien que l'entrepreneur puisse discuter de modifications proposées aux travaux avec d'autres représentants du Canada, ce dernier n'assumera le coût de toute modification que si les modifications sont intégrées au contrat conformément au paragraphe 1.



3. Une renonciation n'est valable, ne lie les parties et ne modifie leurs droits que lorsqu'elle est faite par écrit par l'autorité contractante, dans le cas d'une renonciation du Canada, et par le représentant autorisé de l'entrepreneur, dans le cas d'une renonciation de l'entrepreneur.
4. La renonciation par une partie à exercer un recours pour inexécution de toute condition du contrat ne doit pas être interprétée comme une renonciation pour toute inexécution subséquente et en conséquence n'empêchera pas cette partie d'exiger l'exécution de cette condition lors d'une inexécution subséquente.

CG25 Cession

1. L'entrepreneur ne peut céder le contrat sans avoir préalablement obtenu le consentement écrit de l'autorité contractante. Toute cession effectuée sans avoir obtenu ce consentement est nulle et sans effet. La cession entre en vigueur au moment de l'exécution d'une entente de cession signée par les parties et le cessionnaire.
2. La cession du contrat ne relève pas l'entrepreneur de ses obligations en vertu du contrat et n'impose aucune responsabilité au Canada.

CG26 Suspension des travaux

1. L'autorité contractante peut à tout moment, au moyen d'un avis écrit, ordonner à l'entrepreneur de suspendre ou d'arrêter les travaux ou une partie des travaux prévus au contrat, et ce, pour une période d'au plus cent quatre-vingts (180) jours. L'entrepreneur doit se conformer sans délai à l'ordre de suspension de manière à réduire les frais liés à la suspension. Pendant la durée visée par l'ordre de suspension, l'entrepreneur ne peut enlever les travaux ou une partie des travaux des lieux où ils se trouvent sans avoir préalablement obtenu le consentement écrit de l'autorité contractante. Au cours de la période de cent quatre-vingts (180) jours, l'autorité contractante doit soit annuler l'ordre, soit résilier le contrat, en totalité ou en partie, conformément à l'article 27 ou à l'article 28.
2. Lorsqu'un ordre est donné en vertu du paragraphe 1, l'entrepreneur a le droit de se faire rembourser les coûts supplémentaires engagés en raison de la suspension des travaux, majorés d'un profit juste et raisonnable, à moins que l'autorité contractante ne résilie le contrat à cause d'un manquement de la part de l'entrepreneur ou que celui-ci ne renonce au contrat.
3. En cas d'annulation d'un ordre de suspension donné en vertu du paragraphe 1, l'entrepreneur doit reprendre dès que possible les travaux conformément au contrat. Si la suspension a empêché l'entrepreneur de respecter une date de livraison stipulée dans le contrat, la date d'exécution de la partie du contrat touchée par la suspension est reportée du nombre de jours équivalant à la période de suspension ainsi que du nombre de jours que l'autorité contractante estime nécessaire à l'entrepreneur, après consultation avec celui-ci, pour reprendre les travaux, le cas échéant. Toute modification équitable sera apportée, au besoin, aux conditions du contrat qui sont touchées.

CG27 Manquement de la part de l'entrepreneur

1. Si l'entrepreneur manque à l'une de ses obligations prévues au contrat, l'autorité contractante peut, après avoir fourni un avis écrit à l'entrepreneur, résilier le contrat ou une partie du contrat pour manquement. La résiliation entrera en vigueur immédiatement ou à l'expiration du délai prévu dans l'avis si l'entrepreneur n'a pas, dans le délai prévu, remédié au manquement selon les exigences de l'autorité contractante.



2. Si l'entrepreneur fait faillite ou devient insolvable, qu'il cède ses biens au profit de ses créanciers, qu'il se prévaut des dispositions d'une loi sur les débiteurs en faillite ou insolvable, qu'un séquestre est désigné aux termes d'un titre de créance ou qu'une ordonnance de séquestre est prononcée à son égard ou qu'une ordonnance est rendue ou qu'une résolution est adoptée en vue de la liquidation de son entreprise, l'autorité contractante peut, dans la mesure où le permet la législation canadienne et moyennant un avis écrit à l'entrepreneur, résilier sans délai le contrat ou une partie du contrat pour manquement.
3. Si le Canada donne l'avis prévu aux paragraphes 1 ou 2, l'entrepreneur n'a droit à aucun autre paiement que ceux prévus dans cet article. L'entrepreneur demeure redevable envers le Canada des pertes et des dommages subis par celui-ci en raison du manquement ou de l'événement sur lequel l'avis était fondé, y compris l'augmentation du coût, pour le Canada, de l'exécution des travaux par quelqu'un d'autre. L'entrepreneur convient de rembourser immédiatement au Canada la portion de toute avance non liquidée à la date de la résiliation.
4. Dès la résiliation du contrat conformément au présent article, l'autorité contractante peut exiger de l'entrepreneur qu'il remette au Canada, de la manière et dans la mesure qu'elle précise, toute partie des travaux exécutés qui n'a pas été livrée et acceptée avant la résiliation, ainsi que tout ce que l'entrepreneur a acquis ou produit spécialement aux fins de l'exécution du contrat. Dans ce cas, moyennant la déduction de toute créance du Canada envers l'entrepreneur découlant du contrat ou de la résiliation, le Canada paiera à l'entrepreneur ou portera à son crédit :
 - a. la valeur, calculée à partir du prix contractuel, y compris la quote-part du profit ou de la rémunération de l'entrepreneur compris dans le prix contractuel, des parties des travaux qui ont été complétées et livrées au Canada et que le Canada a acceptées;
 - b. le coût, pour l'entrepreneur, que le Canada juge raisonnable à l'égard de toute autre chose qui a été livrée au Canada et que le Canada a acceptée;

les sommes versées par le Canada en vertu du contrat, jusqu'à la résiliation, et les sommes payables en vertu du présent paragraphe ne doivent jamais dépasser, au total, le montant du prix contractuel.
5. Le titre de propriété sur tout ce qui est payé à l'entrepreneur appartient au Canada au moment où le paiement est effectué, à moins qu'il n'appartienne déjà au Canada en vertu d'une autre disposition du contrat.
6. Si le contrat est résilié pour manquement en vertu du paragraphe 24.1 et que l'on détermine plus tard que la résiliation pour manquement n'était pas fondée, l'avis sera réputé constituer un avis de résiliation pour raisons de commodité produit en vertu du paragraphe 25.1.

CG28 Résiliation pour raisons de commodité

1. L'autorité contractante peut, à tout moment avant la fin des travaux, en donnant un avis écrit à l'entrepreneur, résilier le contrat ou une partie du contrat pour des raisons de commodité. Une fois un tel avis de résiliation donné, l'entrepreneur doit se conformer aux exigences prévues dans l'avis de résiliation. Si le contrat est résilié en partie seulement, l'entrepreneur doit poursuivre l'exécution des travaux qui ne sont pas touchés par l'avis de résiliation. La résiliation prendra effet immédiatement ou, le cas échéant, au moment prévu dans l'avis de résiliation.
2. Si un avis de résiliation est donné en vertu du paragraphe 25.1, l'entrepreneur aura le droit de recevoir les frais raisonnablement et dûment engagés pour l'exécution du contrat dans la mesure où il n'a pas déjà été payé ou remboursé par le Canada. L'entrepreneur sera payé pour ce qui suit :



- a. sur la base du prix contractuel, tous les travaux terminés qui ont été inspectés et acceptés conformément au contrat, qu'ils aient été terminés avant l'avis de résiliation ou après celui-ci conformément aux directives contenues dans l'avis de résiliation;
- b. le coût, pour l'entrepreneur, majoré d'un profit juste et raisonnable, pour les travaux visés par l'avis de résiliation avant leur achèvement;
- c. les frais liés à la résiliation des travaux engagés par l'entrepreneur, à l'exclusion du coût des indemnités de départ et des dommages-intérêts versés aux employés dont les services ne sont plus requis en raison de la résiliation, sauf les salaires que l'entrepreneur est légalement obligé de leur verser.

3. Le Canada peut réduire le montant du paiement effectué à l'égard de toute partie des travaux si, après inspection, elle ne satisfait pas aux exigences du contrat.
4. Les sommes auxquelles l'entrepreneur a droit selon le présent article et les sommes versées ou dues à l'entrepreneur ne doivent pas dépasser, au total, le prix contractuel. Sauf dans la mesure prévue au présent article, l'entrepreneur n'aura aucun recours, notamment en ce qui a trait à l'obtention de dommages-intérêts, à la compensation, à la perte de profit ou à l'indemnité découlant de tout avis de résiliation en vertu du présent article. L'entrepreneur convient de rembourser immédiatement au Canada tout paiement anticipé non liquidé à la date de la résiliation.

CG29 Comptes et vérification

1. L'entrepreneur doit tenir des comptes et des registres appropriés sur les coûts des travaux ainsi que les dépenses et engagements effectués à l'égard de ces travaux, et il doit conserver les factures, les récépissés et les pièces justificatives qui s'y rattachent. Il doit conserver ces registres, y compris les connaissements et les autres preuves de transport ou de livraison, pour toutes les livraisons faites en vertu du contrat.
2. Si le contrat comprend des paiements pour le temps consacré par l'entrepreneur, ses employés, ses représentants, ses agents ou ses sous-traitants à l'exécution des travaux, l'entrepreneur doit tenir un registre du temps réel consacré chaque jour par chaque personne à l'exécution de toute partie des travaux.
3. L'entrepreneur, à moins d'avoir obtenu le consentement écrit du Canada pour leur disposition, doit conserver tous les renseignements décrits dans cet article pendant six (6) ans après le dernier paiement effectué en vertu du contrat ou jusqu'au règlement des litiges ou réclamations en cours, selon la plus tardive des deux dates. Durant ce temps, l'entrepreneur doit mettre ces documents à la disposition des représentants du Canada pour vérification, inspection et examen. Les représentants du Canada pourront tirer des copies et prendre des extraits des documents. L'entrepreneur doit mettre à leur disposition les installations nécessaires à l'occasion de telles vérifications et inspections et fournir les renseignements que les représentants du Canada lui demandent à l'occasion en vue d'effectuer une vérification complète du contrat.
4. Le montant réclamé en vertu du contrat, calculé conformément à la base de paiement dans les articles de convention, pourra faire l'objet d'une vérification du gouvernement avant et après le versement du montant. Si une vérification a lieu après le versement, l'entrepreneur convient de rembourser immédiatement tout montant excédentaire sur demande du Canada. Celui-ci peut retenir et déduire tout crédit dû en vertu du présent article et impayé et le porter en compensation de toute somme que le Canada doit à l'entrepreneur (y compris en vertu d'autres contrats). Si, à quelque moment que ce soit, le Canada n'exerce pas ce droit, il ne le perd pas.



CG30 Droit de compensation

Sans restreindre tout droit de compensation accordé par la loi, le Canada peut utiliser, en compensation de tout montant payable à l'entrepreneur en vertu du contrat, tout montant payable au Canada par l'entrepreneur en vertu du contrat ou de tout autre contrat en cours. Le Canada peut, en effectuant un paiement en vertu du contrat, déduire du montant payable à l'entrepreneur tout montant qui est ainsi payable au Canada et qui, en vertu du droit de compensation, peut être retenu par le Canada.

CG31 Avis

Tout avis prévu dans le contrat doit être donné par écrit et peut être livré en mains propres, par messenger, par courrier, par télécopieur ou par tout autre moyen électronique qui fournit un support papier du texte de l'avis. Il doit être envoyé à l'adresse de la partie qui en est le destinataire, selon le contrat, ou à l'adresse antérieure dont l'expéditeur a été informé conformément à cet article. L'avis prend effet le jour de sa réception à cette adresse.

CG32 Conflits d'intérêts et codes de valeurs et d'éthique de la fonction publique

L'entrepreneur reconnaît que les personnes qui sont assujetties aux dispositions de la *Loi sur les conflits d'intérêts*, 2006, ch. 9, art. 2, du Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat, du Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique ou de tout autre code de valeur et d'éthique en vigueur au sein d'organismes précis ne peuvent bénéficier directement du contrat.

CG33 Pots-de-vin ou conflits

1. L'entrepreneur déclare qu'aucun pot-de-vin, cadeau, bénéfice ou autre avantage n'a été ni ne sera payé, donné, promis ou offert, directement ou indirectement, à un représentant ou à un employé du Canada ni à un membre de sa famille, en vue d'exercer une influence sur l'attribution ou la gestion du contrat.
2. L'entrepreneur ne doit pas influencer ou tenter d'influencer une décision du Canada, ni y prendre part de quelque façon que ce soit, en sachant que cette décision pourrait lui profiter. L'entrepreneur ne doit avoir aucun intérêt financier dans les affaires d'un tiers qui entraîne ou semble entraîner un conflit d'intérêts relativement au respect de ses obligations en vertu du contrat. Si un tel intérêt financier est acquis pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit le déclarer immédiatement à l'autorité contractante.
3. L'entrepreneur déclare que, à sa connaissance et après s'être renseigné avec diligence, aucun conflit n'existe ni n'est susceptible de se manifester dans l'exécution du contrat. Si l'entrepreneur prend connaissance de tout facteur qui entraîne ou qui entraînera probablement un conflit relativement à son rendement en vertu du contrat, il doit immédiatement en faire part à l'autorité contractante par écrit.



4. Si l'autorité contractante est d'avis qu'il existe un conflit par suite de la divulgation faite par l'entrepreneur ou par suite de toute autre information portée à son attention, l'autorité contractante peut exiger que l'entrepreneur prenne des mesures pour résoudre le conflit ou pour mettre fin à celui-ci d'une façon quelconque ou, à son entière discrétion, peut résilier le contrat pour inexécution. On entend par conflit toute question, circonstance ou activité ou tout intérêt qui touche l'entrepreneur, son personnel ou ses sous-traitants et qui peut nuire ou sembler nuire à la capacité de l'entrepreneur d'exécuter le travail avec diligence et impartialité.

CG34 Prorogation

Les obligations des parties concernant la confidentialité, les déclarations et les garanties prévues dans le contrat ainsi que les dispositions du contrat qu'il est raisonnable de présumer, en raison de la nature des droits et des obligations qui y sont prévus devraient demeurer en vigueur, demeurent applicables malgré l'expiration du contrat ou sa résiliation.

CG35 Dissociabilité

Si toute disposition du contrat est déclarée invalide, illégale ou non susceptible d'exécution par un tribunal compétent, cette disposition disparaîtra du contrat, sans affecter aucune autre disposition du contrat.

CG36 Successeurs et cessionnaires

Le contrat s'applique au bénéfice des successeurs et cessionnaires autorisés du Canada et de l'entrepreneur, et il lie ces derniers.

CG37 Honoraires conditionnels

L'entrepreneur atteste qu'il n'a pas versé ni convenu de verser, directement ou indirectement, et convient de ne pas verser, directement ou indirectement, des honoraires conditionnels en rapport avec la soumission, la négociation ou l'obtention du contrat à toute personne autre qu'un employé de l'entrepreneur remplissant les fonctions habituelles liées à son poste. Dans le présent article, « honoraires conditionnels » signifie tout paiement ou autre forme de rémunération qui est subordonné au degré de succès ou calculé en fonction du degré de succès obtenu en rapport à la soumission, à la négociation ou à l'obtention du contrat et « personne » comprend tout individu qui est tenu de fournir au directeur une déclaration en vertu de l'article 5 de la Loi sur le lobbying, 1985, ch. 44 (4e suppl.).

CG38 Sanctions internationales

1. Les personnes au Canada et les Canadiens et les Canadiennes à l'étranger sont liées par les sanctions économiques imposées par le Canada. En conséquence, le gouvernement du Canada ne peut accepter la livraison d'aucun bien ou service provenant, directement ou indirectement, d'un ou plusieurs pays ou personnes assujettis aux sanctions économiques.
2. L'entrepreneur ne doit pas fournir au gouvernement du Canada un bien ou un service assujetti aux sanctions économiques.
3. L'entrepreneur doit se conformer aux modifications apportées au règlement imposé pendant la période du contrat. L'entrepreneur doit immédiatement aviser le Canada s'il est dans l'impossibilité d'exécuter le contrat suite à l'imposition de sanctions à un pays ou à une personne ou l'ajout de biens ou des services à la liste des biens ou des services sanctionnés. Si les parties ne peuvent alors s'entendre sur un plan de redressement, le contrat sera résilié pour des raisons de commodité par le Canada conformément à l'article 28.



CG39 Code de conduite et attestations

1. L'entrepreneur s'engage à se conformer au Code de conduite pour l'approvisionnement et à ses modalités. En plus de se conformer au Code de conduite pour l'approvisionnement, l'entrepreneur doit aussi se conformer aux modalités du présent article.
2. L'entrepreneur reconnaît aussi que, pour assurer l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement, la commission de certaines actions ou infractions pourra donner lieu à une résiliation du contrat pour manquement. Si l'entrepreneur a fait une fausse déclaration dans sa soumission ou dans le cadre du contrat, ne maintient pas à jour avec diligence les renseignements exigés par les présentes, ou si l'entrepreneur ou ses affiliés ne demeurent pas libres et quittes des actions ou condamnations ici précisées pendant la durée du contrat, une telle fausse déclaration ou défaut de se conformer pourra donner lieu à une résiliation du contrat pour manquement. L'entrepreneur comprend qu'une résiliation pour manquement ne restreindra pas le droit du Canada d'exercer tout autre recours disponible à son égard, et convient de retourner immédiatement tout paiement anticipé.
3. Aux fins du présent article quiconque, incluant mais sans s'y limiter les organisations, personnes morales, sociétés, compagnies, sociétés de personnes, entreprises, associations de personnes, sociétés mères, filiales qu'elles soient en propriété exclusive ou non, individus et administrateurs, sont des affiliés à l'entrepreneur si :
 - a. l'entrepreneur ou l'affilié contrôle directement ou indirectement l'autre ou a le pouvoir de le faire, ou
 - b. un tiers a le pouvoir de contrôler le soumissionnaire et l'affilié.

Les indices de contrôle comprennent, sans s'y limiter, une gestion ou une propriété interdépendante, l'identité d'intérêts des membres d'une famille, le partage d'installations et d'équipement, l'utilisation conjointe d'employés ou une entité créée suite aux actions ou aux condamnations précisées dans le présent article dont la gestion, la propriété ou les employés principaux sont les mêmes ou similaires, selon le cas.

4. L'entrepreneur doit diligemment tenir à jour la liste de noms en informant le Canada par écrit de tout changement survenant au cours de la période d'exécution du contrat. Il doit également, lorsque la demande lui en est faite, fournir au Canada les formulaires de consentement correspondants.
5. L'entrepreneur atteste être informé, et que ses affiliés sont informés, du fait que le Canada pourra vérifier tous les renseignements fournis par l'entrepreneur, incluant les renseignements relatifs aux actions ou condamnations ici précisées, en faisant des recherches indépendantes, en utilisant des ressources du gouvernement ou en communiquant avec des tiers.
6. L'entrepreneur atteste que ni lui ni ses affiliés n'ont versé ni accepté de verser, directement ou indirectement, et qu'ils ne verseront pas, directement ou indirectement, des honoraires conditionnels à un particulier pour la sollicitation, la négociation ou l'obtention du contrat, si le paiement de ces honoraires obligerait cette personne à faire une déclaration en application de l'article 5 de la *Loi sur le lobbying*.
7. L'entrepreneur atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions ci-après énoncées sous a) ou b) ne recevra un avantage en vertu du contrat. De plus, l'entrepreneur atteste qu'à l'exception des infractions pour lesquelles ils ont obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles leurs droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par l'une des dispositions suivantes :



- a. l'alinéa 80(1)d) (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport), le paragraphe 80(2) (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) ou l'article 154.01 (Fraude commise au détriment de Sa Majesté) de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ou
- b. l'article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale), l'article 124 (Achat ou vente d'une charge), l'article 380 (Fraude) pour fraude commise au détriment de Sa Majesté ou l'article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté), du *Code criminel du Canada*, ou
- c. l'article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité) ou les articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle) du *Code criminel du Canada*, ou
- d. l'article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents), l'article 46 (Directives étrangères), l'article 47 (Truquage des offres), l'article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.), l'article 52 (Indications fausses ou trompeuses), l'article 53 (Documentation trompeuse) de la *Loi sur la concurrence*, ou
- e. l'article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, ou
- f. l'article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses) de la *Loi sur la taxe d'accise*, ou
- g. l'article 3 (Corruption d'un agent public étranger) de la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers*, ou
- h. l'article 5 (Trafic de substances), l'article 6 (Importation et exportation), ou l'article 7 (Production de substances) de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*.

CG40 Harcèlement en milieu de travail

1. L'entrepreneur reconnaît que le Canada est chargé d'assurer à ses employés un milieu de travail sain et exempt de harcèlement. On peut trouver sur le site Web du Conseil du Trésor une copie de la Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail qui s'applique également à l'entrepreneur.
2. L'entrepreneur ne doit pas, en tant qu'individu, ou en tant qu'entité constituée ou non en personne morale, par l'entremise de ses employés ou de ses sous-traitants, harceler, maltraiter, menacer ou intimider un employé, un entrepreneur ou une autre personne employée par le Canada ou travaillant sous contrat pour celui-ci, ou exercer une discrimination contre elle. L'entrepreneur sera informé par écrit de toute plainte et aura le droit de répondre par écrit. Après avoir reçu la réponse de l'entrepreneur, l'autorité contractante déterminera, à son entière discrétion, si la plainte est fondée et décidera de toute mesure à prendre.

CG41 Exhaustivité de la convention

Le contrat constitue l'entente complète et unique intervenue entre les parties et remplace toutes les négociations, communications ou autres ententes, écrites ou verbales, à moins qu'elles ne soient incorporées par renvoi au contrat. Seuls les engagements, représentations, déclarations et conditions qui figurent au contrat lient les parties.

CG42 Accès à l'information

Les documents créés par l'entrepreneur et qui relèvent du Canada sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*. L'entrepreneur reconnaît les responsabilités du Canada en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et doit, dans la mesure du possible, aider le Canada à s'acquitter de ces responsabilités. De plus, l'entrepreneur reconnaît que l'article 67.1 de la *Loi sur l'accès à l'information* stipule que toute personne qui détruit, modifie, falsifie ou cache un document ou ordonne à une autre personne de commettre un tel acte, dans l'intention d'entraver le droit d'accès prévu à la *Loi sur l'accès à l'information*, est coupable d'un acte criminel passible d'un emprisonnement ou d'une amende, ou les deux.

CG43 Règlement des conflits

1. Les parties conviennent d'agir de bonne foi et de négocier en vue de résoudre les conflits durant et après l'exécution des travaux prévus aux termes du contrat. Si les parties ne peuvent



s'entendre pour régler un conflit au moyen de la négociation, ils devront soumettre celui-ci à la médiation. Ils doivent en assumer les frais du médiateur à parts égales. Au cas où un conflit demeurerait irrésolu après la médiation, les parties concernées s'entendent pour le soumettre à l'arbitrage, conformément à la *Loi sur l'arbitrage commercial*.

2. Les parties reconnaissent que l'ombudsman de l'approvisionnement nommé en vertu du paragraphe 22.1(1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* veillera à proposer aux parties concernées un processus de règlement de leur différend, sur demande ou consentement des parties à participer à un tel processus de règlement extrajudiciaire en vue de résoudre un différend entre elles au sujet de l'interprétation ou de l'application d'une modalité du présent contrat, et obtiendra leur consentement à en assumer les coûts. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement peut être joint par téléphone, au 1-866-734-5169 ou par courriel, à l'adresse boa.opo@boa.opo.gc.ca.

CG44 Sécurité et protection des travaux

1. Indépendamment de la date d'entrée en application du contrat, l'entrepreneur doit obtenir comme condition préalable une autorisation de sécurité du niveau établi pour le travail à exécuter. L'entrepreneur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter toutes les conditions de son niveau d'autorisation de sécurité au cours de la durée totale de l'exécution des travaux, conformément aux dispositions du contrat. Le Ministère peut à tout moment procéder à un examen des locaux de l'entrepreneur, ainsi que de ses documents et dossiers, afin de vérifier s'il se conforme aux conditions de sécurité prévues au contrat.
2. Sous réserve du paragraphe 38.3, l'entrepreneur doit assurer la confidentialité, pendant et après l'exécution des travaux, de l'information à laquelle il a accès en raison du contrat et dont la diffusion publique n'a pas été autorisée et s'abstenir de la divulguer.
3. L'entrepreneur et son personnel ne doivent communiquer d'aucune manière au public quelque information que ce soit ayant un rapport avec le contrat, notamment les données et les conclusions découlant du contrat, sans l'autorisation écrite préalable du représentant ministériel.
4. L'entrepreneur et son personnel s'engagent à remédier immédiatement à toute violation des dispositions du contrat ayant trait à la sécurité et à la protection des travaux, conformément aux instructions du président, à défaut de quoi le représentant ministériel pourra résilier le contrat en vertu de l'article CG27.
5. L'entrepreneur et son personnel devraient connaître les dispositions de la *Loi sur la protection de l'information* et le contenu du Manuel de la sécurité industrielle de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - a) La Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale – Manuel de la sécurité industrielle
 - b) Justice Canada – *Loi sur la protection de l'information*

CG45 Communication des principaux éléments d'information

L'entrepreneur consent à la communication des principaux éléments d'information concernant le contrat si la valeur de celui-ci excède 10 000 \$, à l'exception des renseignements visés à l'un des alinéas 20(1)a) à d) de la Loi sur l'accès à l'information.

CG46 Indemnisation



1. L'entrepreneur indemnise le Canada et le président, ainsi que leurs représentants et mandataires, et les dégage de toute responsabilité, à l'égard de tous les dommages-intérêts ou frais subis par eux collectivement ou individuellement, et de toute action, réclamation, poursuite ou autre procédure dirigée contre eux collectivement ou individuellement, à tout moment, en raison :
 - a. de préjudice corporel (incluant le préjudice entraînant le décès) ou de la perte ou de l'endommagement du bien d'autrui qui peuvent résulter, ou dont on allègue qu'ils résultent de l'exécution des travaux ou d'une partie de ceux-ci, étant entendu que le Canada et le président ne peuvent se prévaloir de la protection du présent article lorsque le préjudice, la perte ou l'endommagement est causé par le Canada;
 - b. de tout privilège, saisie, sûreté ou autre charge ou créance visant des matériaux, des pièces, des travaux en cours ou des travaux achevés fournis au Canada ou à l'égard desquels celui-ci a effectué un paiement.

2. Le président doit informer l'entrepreneur de toute réclamation, action, poursuite ou procédure visée au paragraphe 1 et, lorsque le procureur général du Canada lui en fait la demande, l'entrepreneur, à ses frais, doit prendre part à la contestation de la réclamation, de l'action, de la poursuite ou de la procédure et aux négociations visant à les régler, ou diriger cette contestation ou ces négociations, mais il n'indemnise le Canada du paiement effectué dans le cadre d'un règlement que s'il a consenti à celui-ci.

GC47 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

CG48 Priorité des documents

En cas de contradictions ou de divergences entre les présentes Conditions générales et les autres documents faisant partie du contrat, les Conditions générales prévalent.

CG49 Codes non autorisés

1. L'entrepreneur garantit que toute donnée ou tout logiciel fourni au président en vertu du présent contrat ne comportera aucun code non autorisé, que ce soit ou non par sa faute ou pour cause de négligence.

2. Sans limiter l'application de l'article CG19, dans le cas où le président subirait des dommages en raison de la présence de codes non autorisés, l'entrepreneur devra payer tous les frais engagés par le président en vue de remettre le système dans son état initial.



ANNEXE E

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

CS01 Anciens fonctionnaires
CS02 Feuillet T1204 supplémentaire
CS03 Définition d'une journée
CS04 Horaire et lieu de travail
CS05 Fermeture des bureaux du gouvernement
CS06 Administration du contrat

CS01 Anciens fonctionnaires

Il est expressément établi dans le présent contrat :

- a. que l'entrepreneur avise le représentant ministériel s'il a reçu un paiement forfaitaire en vertu d'un programme de réduction des effectifs, ce qui comprend, sans s'y limiter, la Directive sur le réaménagement des effectifs et le Programme de transition dans la carrière pour les cadres de direction;
- b. que l'entrepreneur a informé le représentant ministériel des modalités du programme de réduction des effectifs en vertu duquel il a reçu un paiement forfaitaire ainsi que de la date à laquelle prend fin la période visée par ce paiement, du montant du paiement forfaitaire et du taux de rémunération sur lequel le montant forfaitaire a été calculé;
- c. que l'entrepreneur a déclaré au représentant ministériel s'il touche une pension en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* indexée par la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*.

CS02 Feuillet T1204 supplémentaire

Conformément à l'alinéa 221(1)d) de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, les ministères et organismes sont tenus de déclarer à l'aide de feuillets T1204 supplémentaires les paiements contractuels versés en vertu de contrats de services. Afin de se conformer à cette exigence, l'entrepreneur doit remplir le formulaire Certification par l'entrepreneur prescrit par l'École de la fonction publique du Canada.

CS03 Définition d'une journée

Une journée correspond à 7,5 heures, excluant les pauses-repas. Les paiements sont effectués pour les journées travaillées; il n'y a pas de dispositions concernant les congés annuels, les congés fériés et les congés de maladie. Les heures travaillées qui représentent plus ou moins une journée seront calculées au prorata, pour indiquer les heures réellement travaillées, conformément à la formule suivante :

Heures travaillées X (tarif journalier ferme / 7,5 heures)

CS04 Horaire et lieu de travail

1. Lorsque les travaux doivent s'exécuter dans les bureaux de l'École de la fonction publique du Canada, l'entrepreneur doit, pour faciliter la coordination, adopter le même horaire que les employés de l'École de la fonction publique du Canada.
2. Lorsque les travaux doivent s'exécuter ailleurs que dans les bureaux décrits au paragraphe 4.1, l'horaire et l'endroit des travaux seront établis dans l'énoncé des travaux.

CS05 Fermeture des bureaux du gouvernement



Les employés de l'entrepreneur relèvent de l'entrepreneur et sont rémunérés par lui pour les services rendus. Lorsque des employés de l'entrepreneur fournissent des services dans les locaux du gouvernement en vertu du contrat et que ces locaux ne sont plus accessibles en raison de l'évacuation ou de la fermeture des bureaux du gouvernement et que, par conséquent, aucun travail n'est accompli par suite de cette fermeture, le Canada n'est pas tenu de payer l'entrepreneur pendant cette période.

CS06 Administration du contrat

Les parties reconnaissent que l'ombudsman de l'approvisionnement nommé en vertu du paragraphe 22.1(1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* examinera une plainte déposée par l'entrepreneur concernant l'administration du contrat si les exigences du paragraphe 22.2(1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* et les articles 15 et 16 du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* ont été respectées, et si l'interprétation et l'application des modalités ainsi que de la portée du contrat ne sont pas contestées. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement peut être joint par téléphone, au 1-866-734-5169 ou par courriel, à l'adresse boa.opo@boa.opo.gc.ca



ANNEXE « F »

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat
Security Classification / Classification de sécurité

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) / LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

Form with multiple sections: 1. Originating Government Department or Organization, 2. Branch or Directorate, 3. Subcontract Number, 4. Brief Description of Work, 5. Access to Controlled Goods, 6. Access to Technical Data, 7. Type of Access Required, 7.a. Information Type, 7.b. Release Restrictions, 7.c. Level of Information.

TR/SICT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat
Security Classification / Classification de sécurité

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
 Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No Yes
 Non Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity.
 Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
 Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? No Yes
 Non Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
 Document Number / Numéro du document :

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS
COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL
CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> SECRET
SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET
TRES SECRET |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT
TRES SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL
NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET
NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET
COSMIC TRES SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS
ACCÈS AUX EMPLACEMENTS | | | |

Special comments:
 Commentaires spéciaux : Agents will need to have access to Place Cartier and Asticou from 7:30 am to 6pm Monday to Friday.

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.
 REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôles de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
 Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? No Yes
 Non Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?
 Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? No Yes
 Non Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
 Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No Yes
 Non Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
 Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? No Yes
 Non Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
 Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? No Yes
 Non Oui

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
 Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No Yes
 Non Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
 Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? No Yes
 Non Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
--





Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat
Security Classification / Classification de sécurité

PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions. Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉE			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET	NATO RESTRICTED	NATO CONFIDENTIAL	NATO SECRET	COMSEC TOP SECRET EXEMPT FROM SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET
							NATO D-DIFFUSION RESTRICTÉE	NATO CONFIDENTIEL			A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / biens / Production																
IT Media / Support TI / IT Lnk / Lien électronique																

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED? La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification". Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED? La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



ANNEXE « G »

FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHE

Numéro du contrat		
N° de l'autorisation de tâche (AT)		
Nom et adresse de l'entrepreneur		
Autorisation originale		
Coût estimatif total de la tâche (TPS/TVH en sus) avant toutes révisions :		\$
Révisions de l'AT autorisées précédemment (s'il y a lieu)		
Instructions à l'attention de la personne responsable de l'autorisation d'une AT: les révisions autorisées précédemment doivent être présentées par ordre croissant des numéros de révision attribués (la première révision doit être identifiée par le numéro 1, la seconde par le numéro 2, et ainsi de suite). Si aucune augmentation ou diminution n'a été autorisée, inscrire 0.00\$. Au besoin, ajouter des rangées.		
N° de Révision de l'AT :		Augmentation ou réduction autorisée (TPS/TVH en sus) : \$
N° de Révision de l'AT :		Augmentation ou réduction autorisée (TPS/TVH en sus): \$
N° de Révision de l'AT :		Augmentation ou réduction autorisée (TPS/TVH en sus): \$
Nouvelle révision de l'AT (s'il y a lieu)		
Instructions à l'attention de la personne responsable de l'autorisation d'une AT: la première révision doit être identifiée par le numéro 1, la seconde par le numéro 2, et ainsi de suite. Si aucune augmentation ou diminution n'est autorisée, inscrire 0.00\$		
N° de Révision de l'AT :		Augmentation ou réduction autorisée (TPS/TVH en sus): \$
Coût estimatif total de la tâche (TPS/TVH en sus) après cette révision :		\$
Exigences du contrat relatives à la sécurité (s'il y a lieu)		
Cette tâche comprend des exigences relatives à la sécurité: <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui. Voir l'annexe du contrat comprenant la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).		
Remarques (s'il y a lieu): 		
Travaux requis		
<i>Le contenu des sections A, B, C et D ci-dessous doit être conforme au contrat.</i>		



SECTION A - [Description de tâche des travaux requis](#)

SECTION B - [Base de paiement applicable](#)

SECTION C - [Ventilation du coût de la tâche](#)

SECTION D - [Méthode de paiement applicable](#)

Autorisation

En apposant sa signature sur cette AT, le chargé de projet ou l'autorité contractante de TPSGC ou, s'il y a lieu, les deux atteste(nt) que le contenu de cette AT respecte les conditions du contrat.

Nom du chargé de projet _____

Signature _____ **Date** _____

Nom de l'autorité contractante de TPSGC _____

Signature _____ **Date** _____

Signature de l'entrepreneur



Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur

Signature _____

Date _____

