

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC
11 Laurier St., / 11, rue Laurier
Place du Portage, Phase III
Core 0B2 / Noyau 0B2
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Informatics Professional Services - EL Division/Services
professionnels en informatique - division EL
4C2, Place du Portage
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet CARM Solution - Solution GCRA	
Solicitation No. - N° de l'invitation 47064-165038/A	Date 2015-05-06
Client Reference No. - N° de référence du client 1000325038	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$EL-627-28890
File No. - N° de dossier 627el.47064-165038	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2015-08-05	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Aubin, Marc A.	Buyer Id - Id de l'acheteur 627el
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1436 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

47064-165038/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

627el

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

1000325038

File No. - N° du dossier

627el47064-165038

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Voir ci-joint.

Lettre d'intérêt

**Projet de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC
(GCRA)**

POUR

l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Table des matières

1.0 OBJECTIF DE LA LETTRE D'INTÉRÊT

1.1 Résumé général du projet de GCRA

1.2 Objet de la lettre d'intérêt

1.3 Objectif de la lettre d'intérêt

Annexe A – Description du projet de GCRA et de la solution générale recherchée

A.1 Contexte

A.2 Définition de la portée du projet de GCRA

A.3 Objectifs et principaux résultats du projet

Annexe B – Approche d'approvisionnement proposée

Annexe C – Autres renseignements et instructions

C.1 Processus d'inscription à la journée de l'industrie et à la téléconférence WebEx

C.2 Notes à l'intention des fournisseurs intéressés

C.3 Communication avec les représentants de l'industrie

C.4 Autorité contractante de TPSGC

C.5 Conflit d'intérêts

C.6 Exigences en matière de sécurité

Annexe D – Renseignements sur l'inscription à la journée de l'industrie et à la téléconférence WebEx

Annexe E – Modalités du processus de consultation de l'industrie (formulaire obligatoire)

Glossaire

1.0 OBJECTIF DE LA LETTRE D'INTÉRÊT

1.1 Résumé général du projet de GCRA

Parmi les organismes gouvernementaux, l'ASFC est le deuxième percepteur de recettes en importance après l'Agence du revenu du Canada (ARC). Étant donné qu'elle dispose de systèmes comptables obsolètes et non intégrés, l'ASFC a de la difficulté à obtenir en temps opportun l'information financière exacte, exhaustive et fiable dont elle a besoin pour rendre des comptes aux intervenants clés. Il est donc particulièrement important que l'ASFC gère ses recettes et en rende compte de façon plus efficiente et efficace et qu'elle modernise ses systèmes et ses processus pour pouvoir traiter les données financières réclamées par ses clients et intervenants.

C'est pour répondre à la situation qu'est né le projet de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GCRA). Celui-ci permettra de moderniser les systèmes et les processus servant à établir les cotisations, à percevoir les recettes auprès des importateurs et enfin à déclarer ces recettes et les données commerciales. En outre, le projet sera l'occasion d'apporter un certain nombre d'améliorations nécessaires pour régler les lacunes des systèmes et processus actuels et pour donner suite à deux grands objectifs que s'est fixés le gouvernement du Canada : alléger la bureaucratie et réformer la réglementation. Le projet de GCRA contribuera aussi à la simplification des processus touchant les intervenants et les partenaires de la chaîne commerciale de l'Agence. L'ASFC cherchera un fournisseur qui lui procurera une solution permettant de moderniser les systèmes et les processus susmentionnés et de réaliser les améliorations opérationnelles requises. De plus ample renseignements sur les besoins que le projet de GCRA cherche à combler figurent à l'annexe A.

La présente démarche vise à déterminer s'il existe un fournisseur capable de mener à bien les travaux demandés et de présenter une proposition de valeur répondant aux objectifs du projet.

On s'attend à ce que le fournisseur :

- conçoive la solution de GCRA, la développe et mette en œuvre tous ses volets (personnes, processus et technologies) tout en respectant les normes de qualité, le budget et les échéances.

Sous réserve d'une évaluation par l'ASFC et d'une consultation auprès des représentants de l'industrie (qui aura lieu au cours du présent processus d'approvisionnement), le fournisseur pourrait :

- gérer la solution de GCRA et en assurer l'entretien et le soutien selon une entente de services pluriannuelle (fondée sur un accord sur les niveaux de service) prévoyant des dispositions de retrait bien définies;
- assurer des fonctions permanentes de transformation et de développement de l'innovation.

L'ASFC :

- demeurera responsable de l'orientation stratégique, des exigences opérationnelles et de l'architecture, et de la gestion des services;
- se chargera de la communication avec les intervenants requis; et
- mettra en place un modèle de prestation de services et lui donnera les ressources et l'organisation nécessaires pour que les résultats attendus se concrétisent.

1.2 Objectif de la lettre d'intérêt

La démarche est menée selon le principe de l'Approvisionnement éclairé de TPSGC. Nous chercherons à faire participer les représentants de l'industrie tôt dans le processus pour que nous comprenions mieux les besoins, les options ainsi que les solutions offertes avant d'établir la version définitive des exigences.

La présente lettre d'intérêt vise à entamer la consultation de l'industrie, à déterminer dans quelle mesure les fournisseurs éventuels souhaitent participer à des séances d'information (comme une journée de l'industrie et des rencontres individuelles) et à confirmer que l'industrie est intéressée à investir dans ce projet de marché. Les représentants de l'industrie trouveront dans la lettre le contexte initial et des précisions sur les exigences de l'ASFC. Celle-ci est destinée aux éventuels fournisseurs de la solution.

Une journée de l'industrie permettra à l'ASFC de faire connaître ses besoins généraux aux fournisseurs intéressés, et aux représentants de l'industrie de poser des questions et de recueillir de l'information qui leur permettra de bien comprendre les besoins opérationnels.

Quant aux rencontres individuelles, elles donneront aux représentants une autre occasion de dialoguer ouvertement avec l'ASFC pour obtenir l'information et les réponses recherchées.

Au cours des démarches, on pourra utiliser d'autres moyens de consulter les représentants de l'industrie. Le cas échéant, les instructions à cet égard seront communiquées en temps et lieu.

On trouve à l'annexe B de plus amples renseignements sur l'approche d'approvisionnement proposée par l'ASFC. La marche à suivre pour s'inscrire à la journée de l'industrie est quant à elle décrite à l'annexe D.

1.3 Objectif de la lettre d'intérêt

En menant la présente consultation et toute demande de soumissions subséquente, l'ASFC recherche les services d'un fournisseur pour moderniser ses programmes et ses systèmes de gestion des recettes et des programmes commerciaux et pour automatiser un grand nombre des processus actuels nécessaires à l'établissement des cotisations, à la perception et à la gestion des recettes et à la production de rapports connexes. L'ASFC cherche une solution qui :

- permettra de moderniser les systèmes et les processus servant à établir les cotisations, à percevoir les recettes auprès des importateurs ainsi qu'à déclarer ces recettes et les données commerciales; et

- favorisera l'innovation et la transformation de l'ensemble des activités commerciales.

À cette fin, l'ASFC compte lancer un processus de consultation de l'industrie pour connaître son intérêt ainsi que recueillir ses commentaires et ses conseils à propos de la capacité du marché à satisfaire aux exigences du projet de GCRA. Ce processus vise à recueillir des renseignements susceptibles de contribuer à l'atteinte des objectifs suivants :

- explorer les méthodes et les techniques possibles pouvant satisfaire aux exigences opérationnelles en temps voulu et à coût avantageux;
- évaluer la capacité actuelle du marché à fournir une solution répondant aux besoins de l'ASFC;
- déterminer et gérer les risques liés à la méthode proposée et obtenir des avis au sujet des autres méthodes suggérées; et
- obtenir des commentaires sur les exigences et les critères d'évaluation, entre autres pièces d'information.

Les renseignements communiqués tout au long de la consultation devront donner une idée des solutions, des services et des capacités disponibles sur le marché. Ces renseignements et les leçons apprises grâce aux discussions pourront faciliter l'établissement de la portée et de l'éventail des services que recherchera l'ASFC au cours de demandes de soumissions ultérieures.

Annexe A

Description du projet de GCRA et de la solution générale recherchée

A.1 Contexte

À sa création en décembre 2003, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a pris en charge la gestion des anciens systèmes de gestion des recettes et de la trésorerie de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Ces systèmes sont désuets, non intégrés et non conformes aux principes actuels de la comptabilité d'exercice. C'est sans compter qu'ils ne comprennent aucune fonction intégrée de gestion des comptes clients. Ils nuisent à la capacité de l'Agence d'administrer, de comptabiliser et de déclarer les opérations financières avec exactitude, efficacité et efficience.

Il s'agit là de problèmes et de lacunes relevés au cours de vérifications et d'évaluations, lesquelles ont maintes fois souligné à larges traits les difficultés que doit surmonter l'Agence pour respecter ses obligations ministérielles et gouvernementales en matière de production de rapports financiers. En octobre 2010, le Bureau du vérificateur général (BVG) s'est penché sur la capacité de l'ASFC à établir des cotisations au titre de droits et de taxes et à percevoir les sommes correspondantes. Voici quelques-unes des principales observations du BVG :

- Les systèmes de gestion des recettes de l'Agence doivent être modernisés. L'ASFC a recours à un certain nombre de systèmes d'information distincts pour établir les cotisations et percevoir les recettes auprès des importateurs. Les données sont chaque fois versées au principal système de production de rapports sur les recettes de l'Agence, soit le grand livre des recettes. Cependant, comme les opérations de transfert et de rapprochement entre les systèmes et le grand livre des recettes doivent être effectuées manuellement, l'ASFC n'est pas en mesure d'assurer un parfait rapprochement, entre ses systèmes, des renseignements relatifs aux recettes.
- L'Agence n'a pas l'assurance raisonnable que les cotisations établies par les clients du secteur commercial pour les droits et les taxes qu'ils doivent le sont à partir de renseignements exacts. Sans cette assurance, l'Agence ne peut pas déterminer si les cotisations établies sont exactes, ni avoir la certitude qu'elle perçoit bien toutes les sommes qui sont exigibles. Elle court également le risque de communiquer à d'autres organisations gouvernementales, comme Statistique Canada et le ministère des Finances Canada, des renseignements inexacts et incomplets sur les échanges commerciaux et les recettes.
- L'absence de modes de paiement électronique dans le cadre du régime actuel crée des difficultés pour les négociants et l'ASFC. La plupart des importateurs et des courtiers doivent remettre en personne des paiements par chèque dans les bureaux de l'ASFC. Comme ces bureaux ne disposent pas tous de la capacité de saisir sur place les données requises, l'ASFC ne dispose pas en temps opportun de renseignements sur les comptes payés, ce qui nuit à la production des rapports exigés.

Pour donner suite aux observations du BVG, l'ASFC a lancé l'initiative du grand livre des comptes clients (GLCC), la première phase du projet de GCRA. Celle-ci permettra d'atténuer des risques importants auxquels l'Agence doit faire face et de répondre à un certain nombre de critiques à l'égard des processus de gestion des recettes et de déclaration en détail. En outre, elle permettra de résoudre les difficultés de traitement des déclarations en détail et des recettes et d'améliorer les contrôles internes, dans la mesure où elle conduira à l'intégration et à la normalisation des fonctions des programmes, à la tenue des comptes clients, à la vérification centralisée des données des comptes débiteurs et à l'automatisation à plus grande échelle des programmes de gestion des recettes.

Par ailleurs, le financement du projet de GCRA a été confirmé dans le budget de 2010. L'ASFC dispose ainsi des sommes nécessaires pour remanier ses processus administratifs associés à la gestion des recettes, aux rapports et aux programmes commerciaux, et pour remplacer les systèmes désuets. Le projet fournira des solutions viables assurant l'obtention, en temps opportun, d'une information financière exacte, exhaustive et fiable. L'Agence pourra ainsi s'acquitter de son obligation de faire rapport à des intervenants clés, de gérer et de déclarer les taxes perçues avec efficacité et efficacie et de répondre aux besoins en traitement financier de ses clients et d'autres intervenants. Dans une volonté de gérer efficacement les ressources humaines et financières et de réduire les répercussions sur les activités, on compte d'abord établir l'envergure du projet de GCRA, puis segmenter la réalisation en phases distinctes, mais intégrées.

Le projet de GCRA s'inscrit dans les objectifs de la Commission sur la réduction du processus bureaucratique du gouvernement du Canada, car il permettra d'alléger le fardeau administratif des clients commerciaux grâce à l'élaboration de nouveaux programmes et systèmes d'établissement des cotisations. En outre, il rendra possibles des rajustements automatisés qui allégeront les formalités pour les importateurs et qui muniront l'ASFC de données commerciales plus précises plus rapidement. En recueillant des données précises, l'Agence sera en mesure de gérer le risque financier avec plus d'efficacité. Elle pourra aussi répondre aux besoins changeants des programmes, notamment l'application de surtaxes automatisées. Enfin, la modernisation des programmes permettra à l'ASFC de mettre en place des outils automatisés de contrôle des programmes et de production de rapports qui renforceront la vérification de l'observation des règles et qui aideront à dégager des tendances nationales.

Par ailleurs, un régime modernisé de gestion financière rendra possible la comptabilité axée sur le client (plutôt que la comptabilité transactionnelle) ainsi que la comptabilité d'exercice; l'Agence se conformera ainsi à la Stratégie d'information financière (SIF) du gouvernement du Canada. Ce régime prévoit un ensemble cohérent de processus et de systèmes entièrement automatisés de déclaration et de rapprochement des recettes. Les interventions manuelles étant éliminées, on produira plus rapidement des rapports précis moins susceptibles de comporter des erreurs.

Le projet de GCRA permettra d'apporter des améliorations indispensables à la façon dont l'Agence assure la prestation de ses services auprès de ses clients. La mise en place graduelle de solutions de commerce électronique et l'élimination des processus manuels de paiement, de dépôt et de rapprochement réduiront le fardeau administratif pour les clients et simplifieront l'établissement de cotisations et le paiement. Un portail et un ensemble moderne d'outils opérationnels permettront aux clients de faire affaire avec l'ASFC en ligne, en plus d'offrir davantage de méthodes de transmission des données commerciales.

Les outils actuels utilisés par les employés de l'ASFC ne sont pas intégrés ni centralisés; en d'autres termes, ils ne donnent pas un portrait d'ensemble de l'activité dans le compte d'un client. Un processus d'inscription simplifié des clients facilitera la mise en œuvre de nouveaux programmes et systèmes d'établissement et de révision des droits, des taxes, des pénalités, des frais d'intérêt, des frais de licence et autres frais de services spéciaux que doivent payer les clients. Il rendra également possible la comptabilité axée sur les clients. Cette méthode comptable, qui remplacera la comptabilité transactionnelle, améliorera la circulation de l'information financière entre l'ASFC et ses clients. Elle facilitera également l'élaboration de nouveaux modes d'établissement des cotisations et de paiement.

L'ASFC retirera plusieurs avantages : rapports financiers plus précis s'appuyant sur une comptabilité centralisée axée sur les clients; meilleurs outils et données pour les activités de vérification de l'observation des règles; processus rigoureux d'évaluation des risques financiers afin de gérer la sécurité des comptes ainsi que les comptes clients.

A.2 Définition de la portée du projet de GCRA

Les six grands volets du projet et les fonctions connexes sont décrits dans les paragraphes qui suivent.

A.2.1 Gestion des recettes

Ce volet se compose des fonctions opérationnelles qui permettent à l'ASFC de gérer et de déclarer toutes les recettes fiscales et non fiscales qu'elle perçoit pour elle-même ou pour le compte d'un autre ministère ou organisme fédéral. Ces fonctions sont les suivantes :

Gestion des recettes : Cette fonction enrichira le GLCC (version 1 de la GCRA). Elle prévoira un ensemble de contrôles financiers servant à rapprocher le grand livre des recettes et les résultats des sous-processus d'établissement des cotisations et de rajustement. Plus précisément, elle :

- permettra de voir la transaction à la source de l'élément de recettes dans le grand livre auxiliaire;
- donnera à la Direction générale du contrôle de l'ASFC la capacité de gérer les règles de détermination des comptes;
- produira un relevé de compte nouveau et amélioré, dans lequel il sera possible d'accéder en mode descendant à la transaction source;
- apportera des améliorations à la comptabilité d'exercice et au sous-processus de fermeture dans le grand livre des recettes;
- mettra en œuvre des activités et des sous-processus de grand livre auxiliaire liés aux règlements interministériels;
- permettra la mise en place d'un flux d'approbation dans les sous-processus de rajustement et de paiement;
- mettra en œuvre des sous-processus liés aux importations temporaires avec dépôt de garantie en espèces ou non;

- permettra la gestion de dossiers relativement aux transactions de clients du secteur commercial;
- permettra de saisir des données sommaires sur les dépôts et les recettes liés au voyageur; et
- permettra de comptabiliser, dans le grand livre des recettes, les remboursements pour importations occasionnelles, les transactions par la poste, les frais et les pénalités.

Facturation et gestion des paiements : Cette fonction permettra aux clients du secteur commercial de l'ASFC de verser des paiements électroniquement, par échange de données informatisées (EDI), à condition qu'ils fassent affaire avec une institution financière inscrite au GLCC (version 1 de la GCRA). Grâce au paiement électronique, les clients économiseront temps et argent, puisqu'ils n'auront plus à se présenter en personne à la banque. Dans le cadre du projet, on ajoutera des processus et des sous-processus aux activités de facturation et de paiement offertes dans le GLCC.

Vue des clients externes : Dans le GLCC (version 1 de la GCRA), cette fonction remplace les relevés quotidiens et mensuels actuels par des avis quotidiens et des relevés de compte mensuels électroniques simplifiés. Ces avis et relevés électroniques seront communiqués par EDI aux titulaires des droits de sécurité sur les comptes. Avec le temps, on ajoutera des méthodes de communication, des relevés et d'autres destinataires.

A.2.2 Identification des clients

Ce volet se compose des fonctions qui permettent à l'ASFC d'identifier un client ainsi que de connaître la nature de ses activités et ses modes d'interaction avec l'Agence. Il comprend des fonctions dont ont besoin les utilisateurs à l'ASFC et un guichet permettant aux clients de s'inscrire aux programmes de l'Agence. Les fonctions sont les suivantes :

Normalisation des numéros d'entreprise : L'ASFC a mis en place un processus permettant aux entreprises de donner volontairement un numéro d'entreprise à leurs comptes visés par les programmes des transporteurs commerciaux, des boutiques hors taxes et des exploitants d'entrepôt. L'Agence en est à réduire le volume actuel de renseignements sur les clients recueillis dans de multiples programmes. Cette opération s'inscrit dans une volonté de regrouper ces renseignements et ainsi d'améliorer son service à la clientèle.

Services d'inscription et d'adhésion : Cette fonction servira à mettre en place les services qui permettront aux entreprises souhaitant mener des activités transfrontalières de présenter à l'ASFC une demande d'inscription aux comptes de numéro d'entreprise et de gestion des recettes ainsi qu'une demande d'adhésion aux programmes commerciaux voulus. L'inscription et l'adhésion seront précédées d'une vérification de l'admissibilité du client demandeur.

Gestion de la charge de travail et des documents liés à l'inscription et à l'adhésion :

Cette fonction remplacera les fonctions actuelles de gestion de la charge de travail et des documents liées au processus opérationnel d'inscription et d'adhésion. On se servira de la solution globale pour assurer cette fonction.

Profil intégré du client : Fondé sur le numéro d'entreprise attribué à la personne morale, le profil intégré regroupera en un seul endroit les données de base du client, ses renseignements comptables et les comptes associés aux programmes où il est inscrit. Il permettra à l'ASFC d'identifier un client ainsi que de connaître la nature de ses activités et ses modes d'interaction avec l'Agence.

A.2.3 Cotisations et nouvelles cotisations

Ce volet se compose des fonctions opérationnelles servant à établir les cotisations et les nouvelles cotisations au titre des droits et taxes, des sanctions, des intérêts, des remboursements de douane, des remboursements et remises, de même que des recours, entre autres transactions générant des recettes. Les fonctions sont les suivantes :

Moteur commun d'établissement des cotisations et de correction : Cette fonction formera les bases d'un processus commun d'établissement des cotisations. Elle servira notamment à actualiser les processus de déclaration en détail définitive et les processus connexes de correction et d'établissement de nouvelles cotisations portant sur des biens visés par les activités commerciales (transactions commerciales, remboursements pour importations occasionnelles, reports des droits, décrets de remise, contingents tarifaires, recours, etc.). Le moteur permettra de saisir, de valider et de communiquer les données des déclarations en détail sur les biens commerciaux (plus précisément les déclarations réglées au comptant) et les déclarations en détail en vue de la mainlevée des marchandises (dans le cadre du programme de mainlevée avant le paiement). La fonction comprendra également les documents de déclaration en détail d'autres programmes de mainlevée, le calcul automatique des intérêts, les pénalités pour déclaration en détail tardive et un système moderne de publication et d'historique du tarif.

Simplification de la déclaration en détail des marchandises importées : Dans cette fonction, on examinera et on analysera les processus opérationnels de déclaration en détail provisoire et définitive afin de déterminer la faisabilité de les remplacer. L'analyse tiendra compte des répercussions possibles sur les politiques. La fonction servira également à mettre en œuvre un processus d'importation simplifié.

Prise en charge des cotisations pour voyageurs : La fonction commune d'établissement des cotisations (voir la fonction 5) sera intégrée au besoin aux applications liées aux voyageurs. La modernisation des applications et des processus liés aux voyageurs ainsi que le développement d'applications dans ce domaine ne sont pas visés par le projet de GCRA; ces tâches incomberont au groupe responsable de ces applications (Système de traitement des déclarations des voyageurs, Système de base de données nationale sur les voyageurs, etc.).

A.2.4 Services de gestion des comptes

Ce volet se compose des fonctions qui permettront la transmission, la saisie et la validation des données des déclarations en détail des clients, ainsi que le retour des avis aux clients sur leur statut grâce à un portail ou par un système d'EDI. Les clients disposeront de plusieurs fonctions libre-service qui faciliteront et accéléreront la gestion de leurs comptes. Les fonctions sont les suivantes :

Prélèvements automatiques : La fonction étendra le service de paiement électronique offert dans le GLCC (version 1 de la GCRA) et permettra les prélèvements automatiques. Les paiements seront portés au crédit d'un compte client de l'ASFC.

Dépôt direct : Cette fonction servira à mettre au point une fonctionnalité permettant à l'ASFC de traiter les remises par dépôt direct.

Gestion des profils de clients et de comptes : Cette fonction donnera à l'ASFC la capacité de gérer électroniquement les dossiers des clients à partir d'un seul endroit (données de base, transactions, actions liées au commerce, etc.).

Portail de la GCRA et services à la clientèle en ligne : Cette fonction exige la configuration du portail de la GCRA. Le portail présente les renseignements des comptes des clients ainsi que des liens vers les institutions financières qui permettent les paiements électroniques, la mise à jour des comptes, l'inscription, l'adhésion et les dépôts directs. En outre, cette fonction servira à améliorer la communication entre l'ASFC et ses clients commerciaux par des fonctionnalités libre-service. Sa mise en œuvre sera progressive. Elle permettra :

- de soumettre par voie électronique les données commerciales, les déclarations en détail, les demandes visant des décisions anticipées, les divulgations volontaires et les recours;
- de recevoir et de consulter des avis et des bulletins électroniques, et de connaître en ligne l'état d'une soumission;
- de produire en ligne des rapports personnalisés sur les soldes, les mouvements de compte et les transactions distinctes, ou encore des relevés complets;
- de gérer en ligne les renseignements sur le compte (changement d'adresse, ajout ou changement de représentants, etc.); et
- d'avoir accès à une aide et à un soutien fonctionnels, comme des documents de référence et des décisions.

A.2.5 Soutien à la gestion des échanges commerciaux, conformité et rapports

Ce volet se compose d'une série de fonctions et de processus qui permettent à l'ASFC de s'adapter aux pratiques commerciales courantes, de promouvoir les nouveaux échanges commerciaux, ainsi que de maintenir les accords commerciaux et de favoriser la conclusion de nouveaux. Les fonctions sont les suivantes :

Analytique des échanges commerciaux des clients et production de rapports connexes : Cette fonction servira à mettre en place l'infrastructure de stockage central des données sur les échanges commerciaux et les clients. Elle donnera la capacité de produire des rapports exhaustifs sur mesure destinés à des clients internes et externes. En outre, grâce aux magasins de données, il sera possible de mener des analyses poussées par forage de données. Les outils d'analyse prédictive relèvent dans les données rétrospectives (p. ex. données brutes sur les échanges commerciaux, notamment déclarations et manifestes d'importation, et données personnalisées, notamment rapports de vérification et rapports d'inspection matérielle) des tendances et des valeurs aberrantes susceptibles de représenter un risque d'ordre financier ou économique.

Modernisation du programme des garanties financières : Cette fonction servira à analyser les possibilités de simplification du programme actuel des dépôts de garantie liée à la mainlevée avant le paiement. Parmi les travaux, on compte un examen visant à déterminer la nécessité de maintenir ce programme et à trouver des façons de regrouper, voire d'éliminer les 14 programmes actuels de dépôt de garantie sur la base de la solidité financière du client et de son respect des règles dans le passé.

A.2.6 Gestion de la charge de travail

Ce volet se compose de multiples fonctions opérationnelles qui permettront à l'ASFC de mieux gérer sa charge de travail, notamment d'affecter les tâches en fonction des principes d'évaluation du risque et des autres stratégies opérationnelles visant à optimiser les économies. Les fonctions sont les suivantes :

Gestion des connaissances et du contenu liés aux programmes commerciaux : Cette fonction servira à mettre au point un ensemble de processus et de technologies de collecte, de gestion, de publication et d'extraction de données. Le dépôt de données créé répondra aux besoins des intervenants internes et externes.

Modernisation de la vérification subséquente à la mainlevée : Cette fonction servira à déterminer quels sont les éléments, les processus et les technologies de l'ASFC à améliorer pour augmenter l'efficacité des vérifications subséquentes à la mainlevée.

Gestion des dossiers et flux de travaux de la GCRA : Cette fonction exigera le développement d'une solution de gestion automatisée des dossiers et de la charge de travail qui permettra d'affecter et de réaffecter les dossiers aux employés ou aux groupes de travail.

Cadre et outils de gestion des risques liés aux programmes commerciaux : Cette fonction servira à mettre en place les bases d'un cadre et d'outils solides de gestion des risques liés aux échanges commerciaux qui permettront à l'ASFC :

- d'élaborer des critères et des algorithmes de détermination du risque des programmes commerciaux;
- de relever les erreurs dans les documents de déclaration en détail provisoire et de déclaration en détail définitive à corriger avant la vérification subséquente;

- d'exploiter et de recouper les données de la déclaration tout au long de son cycle de vie afin de mieux comprendre les écarts susceptibles de présenter un risque d'ordre financier ou économique; et
- d'établir et de cibler les vérifications subséquentes afin de corriger les non-conformités.

A.3 Objectifs et principaux résultats du projet

A.3.1 Résoudre les difficultés de gestion des déclarations en détail et des recettes

Le projet de GCRA permettra de résoudre les difficultés de traitement des déclarations en détail et des recettes, d'améliorer les contrôles internes et d'automatiser à plus grande échelle les programmes de gestion des recettes, dans la mesure où il conduira :

- à la restructuration et à la simplification des processus manuels de gestion des recettes;
- à l'intégration de systèmes autonomes désuets et à la normalisation des fonctions de programme dans un système pleinement intégré qui favorise la réduction des coûts d'entretien, de soutien, de développement et de formation;
- à une gestion centrale des renseignements des comptes des clients et à une compensation des crédits et débits;
- à la mise en place de la comptabilité d'exercice et de la comptabilité axée sur les clients;
- à la mise en place de processus actualisés de déclaration en détail et de nouvelle déclaration;
- à la mise en œuvre d'une fonction de vérification et de rapprochement de toutes les transactions financières; et
- à une garantie de confiance à l'égard de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des données et des systèmes de déclaration des recettes et de déclaration en détail.

A.3.2 Mettre au point des outils automatisés de production de rapports et de contrôle des programmes

- Moderniser les programmes commerciaux par la GCRA permettra à l'ASFC de mettre en place des outils automatisés de contrôle des programmes et de production de rapports qui renforceront la vérification de l'observation des règles et qui aideront grandement à dégager des tendances nationales;
- Donner un portrait d'ensemble de l'activité dans le compte d'un client par la mise en œuvre d'un ensemble d'outils intégrés et centralisés;
- Moderniser les outils permettra non seulement de perfectionner le suivi, la production de rapports, le contrôle, la vérification et l'informatique décisionnelle, mais encore d'améliorer fortement la gestion des documents et de la charge de travail;

- Atténuer le risque lié à la panne des systèmes sur lesquels reposent actuellement les processus opérationnels cruciaux; et
- Réduire le niveau de travail manuel nécessaire à l'entretien des systèmes existants et au traitement des rapports papier.

A.3.3 Obtenir rapidement des données commerciales précises

Au cours de la phase de modernisation des programmes commerciaux du projet de GCRA, on restructurera les processus et la technologie à l'appui en vue de simplifier les programmes commerciaux de l'ASFC (tarif, origine, évaluation en douane, droits antidumping et compensateurs). Grâce aux améliorations de l'efficacité et aux outils de TI, l'ASFC fournira rapidement des données exhaustives et précises. Les données commerciales visées porteront sur les marchandises importées au Canada, la cotisation établie pour ces marchandises et les droits et taxes perçus par la suite. Elles serviront à calculer la balance commerciale du Canada et à établir les politiques commerciales et fiscales. Enfin, elles sont destinées aux parlementaires, aux autres ministères (notamment Service Canada et le ministère des Finances) et à d'autres gouvernements fédéraux.

A.3.4 Améliorer le service à la clientèle

On atteindra cet objectif :

- en offrant aux clients des fonctions libre-service (inscription aux programmes, gestion des comptes, etc.) dans un portail Internet;
- en offrant des relevés de compte à jour et précis par client (plutôt que par transaction, comme c'est le cas actuellement) sur lesquels figure le solde des crédits et des débits de l'ensemble des transactions des clients;
- en mettant en œuvre des solutions de paiement électronique; et
- en simplifiant les processus opérationnels afin de faciliter les interactions avec l'ASFC et les rendre plus accessibles.

A.3.5 Répondre efficacement aux courts délais et aux besoins changeants

Grâce aux nouveaux outils automatisés et aux processus révisés, l'ASFC pourra rapidement modifier, au besoin, les règles administratives régissant les processus de cotisation et de nouvelle cotisation, et mettre en œuvre les nouveaux programmes et dispositions législatives.

Annexe B

Approche d'approvisionnement proposée

Processus de consultation de l'industrie

Le processus de consultation de l'industrie commence par la journée de l'industrie et se termine soit à la publication d'une invitation à se qualifier (ISQ) officielle ou d'un autre document d'appel d'offres concurrentiel dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), soit à la communication d'un avis à cet effet par le gouvernement du Canada. Le processus peut comporter les activités suivantes :

1. Prise de contact avec les représentants de l'industrie (présente lettre d'intérêt);
2. Journée de l'industrie;
3. Réponses de l'industrie aux questions posées par ASFC;
4. Rencontres individuelles avec les fournisseurs;
5. Commentaires des représentants de l'industrie sur la version préliminaire de l'ISQ; et
6. Réunions en groupe de travail (peaufinage en collaboration).

Seules les personnes inscrites pourront participer au processus. Pour s'inscrire, elles doivent remplir et signer le formulaire des modalités figurant à l'annexe E de la présente lettre, puis le remettre à l'autorité contractante de TPSGC désignée aux présentes.

Par ailleurs, la participation à ce processus n'est ni une condition ni un préalable à la participation à toute demande de propositions ultérieure. Les représentants de l'industrie qui ne participent pas au processus, ou qui se retirent avant la fin du processus, auront toujours la possibilité de répondre à toute ISQ ou à tout autre processus concurrentiel relativement au besoin décrit aux présentes, selon les modalités de ladite invitation.

Étape 1 : journée de l'industrie (le 28 mai 2015)

La journée de l'industrie vise à présenter aux représentants de l'industrie des renseignements sur le projet de GCRA, les grandes lignes du modèle actuel des processus opérationnels, les objectifs liés au prochain modèle opérationnel, les enjeux, l'approche proposée, la portée, les besoins généraux et d'autres renseignements. Cette journée permettra au gouvernement du Canada de faire connaître ses besoins généraux, et aux représentants de l'industrie de poser des questions et de recueillir de l'information qui leur permettra de bien comprendre les besoins opérationnels du gouvernement. La participation peut se faire en personne ou encore par la téléconférence WebEx simultanée.

Étape 2 : importantes questions posées lors de la journée de l'industrie

L'ASFC posera d'importantes questions lors de la journée de l'industrie. Les réponses devront être connues avant que se tiennent les rencontres individuelles. À la suite de cette journée, le

gouvernement du Canada précisera davantage ce qu'il exige des répondants intéressés avant ces rencontres au moyen d'une modification de la présente lettre.

Voici le programme proposé de la journée de l'industrie :

*Remarque : Le contenu présenté pourrait changer. Nous utilisons l'heure avancée de l'Est (HAE).

Heure	Présentateur	Description
8 h		Inscription
8 h 30	Animateur	Mot d'ouverture et présentation des objectifs liés à la journée de l'industrie
8 h 40	Nada Semaan, première vice-présidente	Aperçu du programme de transformation de l'ASFC
9 h	Richard Wex, Vice-président, Direction générale des programmes	Objectifs et résultats opérationnels du projet de GCRA
9 h 30	Louis-Paul Normand, vice-président délégué, Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie	Exigences du projet de GCRA et stratégie de réalisation
10 h 30	Pause	
10 h 45	Normand Masse, directeur général, Direction générale des approvisionnements, TPSGC	Approche en ce qui a trait aux solutions d'approvisionnement collaboratif du projet de GCRA
11 h 10	Shane Parrish, Gestionnaire, Bureau de relation stratégique, Partenariats de cyber-sécurité, Centre de la sécurité des télécommunications	Processus d'évaluation de la chaîne d'approvisionnement
11 h 30	Groupe de la direction – tous les présentateurs	Questions et réponses
11 h 55	Animateur	Récapitulation et mot de la fin

Documents remis aux participants à la journée de l'industrie :

1. programme;
2. exemples des documents de présentation.

Étape 3 : rencontres individuelles avec les fournisseurs

Les rencontres individuelles auront lieu après la journée de l'industrie. Comme il a été mentionné plus tôt, le gouvernement du Canada expliquera comment seront menées ces rencontres au moyen d'une modification de la présente lettre.

Étape 4 : commentaires des représentants de l'industrie sur la version préliminaire de l'IQ

Au cours du processus de consultation, on pourrait chercher à obtenir les commentaires des représentants de l'industrie sur la version préliminaire de l'ISQ. Le gouvernement du Canada expliquera comment sera menée cette étape éventuelle au moyen d'une modification de la présente lettre.

Étapes 5 : réunions en groupe de travail (peaufinage en collaboration)

Les représentants de l'industrie pourraient être invités à des réunions d'un groupe de travail formé d'eux-mêmes et de représentants du gouvernement du Canada afin de discuter de questions et de solutions précises, ainsi que de réviser les documents d'invitation à soumissionner, s'il y a lieu. De plus amples renseignements seront communiqués au besoin. La nature et le contenu de cette étape, si elle a lieu, seront déterminés au fur et à mesure du déroulement du processus de consultation.

Comme il est mentionné aux présentes, les fournisseurs peuvent communiquer en tout temps avec l'autorité contractante de TPSGC s'ils souhaitent commencer à participer au processus de consultation. Chaque participant doit signer le formulaire des modalités figurant à l'annexe E. Les résultats de toutes les consultations seront mis par écrit, et les renseignements recueillis seront régis par la *Loi sur l'accès à l'information*. TPSGC ne révélera à des tiers aucun renseignement exclusif désigné comme tel par les participants.

Annexe C

Autres renseignements et instructions

C.1 Processus d'inscription à la journée de l'industrie et à la téléconférence WebEx

Les fournisseurs intéressés sont encouragés à s'inscrire à la journée de l'industrie ou encore à la téléconférence WebEx simultanée au plus tard le 19 mai 2015. Il leur suffit de remettre à l'autorité contractante de TPSGC nommée à la section C.4 du présent document un exemplaire signé de l'annexe E (Modalités du processus de consultation de l'industrie) par représentant participant.

C.2 Notes à l'intention des fournisseurs intéressés

La présente ne constitue pas un appel d'offres et ne donnera pas lieu à un contrat.

Il convient de préciser que toute information transmise au gouvernement du Canada en réponse au présent avis pourra lui servir à rédiger une demande de propositions (DP) concurrentielle. Toutefois, le gouvernement du Canada n'est pas tenu de donner suite à quelque déclaration d'intérêt, ni d'en tenir compte dans aucun document connexe, notamment une invitation à se qualifier (ISQ) ou une DP.

La publication du présent avis sur le processus de consultation de l'industrie n'oblige aucunement le gouvernement du Canada à publier une DP par la suite ni n'engage pas le gouvernement du Canada, juridiquement ou autrement, à conclure une entente ni à accepter ou rejeter des suggestions quelconques. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'accepter ou de rejeter une partie ou l'ensemble des commentaires reçus.

La participation à ce processus n'est ni une condition ni un préalable à la participation à toute DP ultérieure.

Les fournisseurs prenant part au processus qui soumettent des renseignements confidentiels ou exclusifs devraient les présenter comme tels.

Les médias ne peuvent pas participer à la journée de l'industrie, aux rencontres individuelles ou aux réunions du groupe de travail.

Il est interdit d'enregistrer la journée de l'industrie ou tout segment diffusé de celle-ci.

Un surveillant de l'équité tiers participera à la totalité du processus de consultation.

Toute demande de renseignements ou toute autre communication liée au processus devra être transmise exclusivement à l'autorité contractante de TPSGC par courriel. Les fournisseurs qui ont l'intention de prendre part au processus doivent le faire savoir à l'autorité contractante de manière à être informé par le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) de tout changement apporté à l'avis pendant la durée de ce dernier.

Le gouvernement du Canada ne remboursera pas les dépenses liées à la participation à toute étape du processus de consultation de l'industrie.

C.3 Communication avec les représentants de l'industrie

Le gouvernement du Canada mettra par écrit les préoccupations, les questions et les suggestions de l'industrie, de même que ses propres réponses. Pendant le processus de consultation de l'industrie, l'autorité contractante de TPSGC peut choisir de communiquer avec les représentants de l'industrie inscrits par courriel plutôt que d'afficher d'autres avis dans le SEAOG. Pour assurer l'équité, la transparence et l'intégrité du processus, TPSGC transmettra les renseignements découlant du processus à l'industrie (excluant les renseignements désignés exclusifs ou confidentiels).

C.4 Autorité contractante de TPSGC

Marc Aubin

Chef d'équipe d'approvisionnement
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
11, rue Laurier, Gatineau (Québec) K1A 0S5
Téléphone : 819-934-1436
marc.a.aubin@tpsgc-pwgsc.gc.ca

C.5 Conflit d'intérêts

L'article en matière de conflit d'intérêt est en cours de définition; il sera communiqué une fois complété.

C.6 Exigences en matière de sécurité

Les exigences en matière de sécurité sont en cours de définition; elles seront communiquées en temps utile.

Annexe D

Renseignements sur l'inscription à la journée de l'industrie et à la téléconférence WebEx

Publication de la lettre d'intérêt : **7 mai 2015**

Date limite d'inscription : **19 mai 2015**

Journée de l'industrie : **28 mai 2015**

Pour s'inscrire à la journée de l'industrie, il faut envoyer à l'autorité contracte (marc.a.aubin@tpsgc-pwgsc.gc.ca) un courriel comprenant l'information suivante :

- le nombre de participants (jusqu'à trois par fournisseur);
- le nom et le titre de chaque participant;
- l'adresse courriel et le numéro de téléphone d'une personne-ressource;
- un exemplaire signé de l'annexe E.

Les personnes intéressées à s'inscrire à la téléconférence WebEx doivent faire parvenir au plus tard le 19 mai 2015, à 16 h, un courriel contenant l'information présentée ci-dessous à l'adresse : marc.a.aubin@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Chaque fournisseur peut inscrire jusqu'à un maximum de deux personnes à la téléconférence. Il doit fournir les renseignements suivants :

- la dénomination sociale de l'entreprise;
- une adresse courriel de l'entreprise qui sera utilisée pour toutes les communications;
- le nom de chaque participant. Jusqu'à un maximum de deux personnes par fournisseur sont autorisées à diffuser la téléconférence sur leur ordinateur et à intervenir, mais il n'y a aucune restriction quant au nombre de personnes pouvant écouter la téléconférence dans une même salle;
- l'adresse courriel du ou des participants (le lien vers la téléconférence WebEx y sera envoyé);
- le domaine d'expertise de l'entreprise.

En fournissant les renseignements ci-dessus, les parties consentent à ce que ceux-ci soient communiqués au public. On parle notamment, sans s'y limiter, des enregistrements de la téléconférence (exposés, questions, réponses, noms des participants, etc.).

Il est interdit de retransmettre ou de réutiliser les liens de connexion à la téléconférence. On encourage les fournisseurs et les participants à utiliser leurs salles de conférence pour répondre aux besoins des équipes. Les fournisseurs ayant besoin de plus de deux liens pour répondre aux besoins de divers bureaux éloignés doivent transmettre leurs demandes d'ici le 19 mai 2015. Les demandes seront traitées en fonction de la date de réception et de la disponibilité. Le gouvernement du Canada n'est pas responsable de l'accès à Internet des participants ou de la qualité de leur connexion Internet, y compris des problèmes ou des pannes touchant leur service local. Enfin, il est interdit aux fournisseurs d'enregistrer la téléconférence WebEx.

Il est possible de faire modifier les inscriptions à la journée de l'industrie et à la téléconférence WebEx (notamment le remplacement de personnes inscrites par d'autres) en faisant parvenir, au plus tard le 19 mai 2015, à 16 h (HAE), une demande à cet effet à l'adresse : marc.a.aubin@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Cet événement est ouvert à tous les fournisseurs de l'industrie. Les représentants des médias ne peuvent y participer. Toutes les demandes de renseignements des médias doivent être transmises au Bureau des relations avec les médias de TPSGC, au numéro suivant : 819-956-2315.

À la réception de la demande d'inscription, TPSGC enverra une confirmation par courriel.

À noter que TPSGC publiera sur son site www.achatsetventes.gc.ca la liste des fournisseurs s'étant inscrits et ayant participé à la journée de consultation de l'industrie et à la téléconférence WebEx.

Annexe E

Modalités du processus de consultation de l'industrie (formulaire obligatoire)

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

Chaque représentant de l'industrie qui souhaite participer au processus de consultation de l'industrie doit prendre connaissance du présent document, puis le signer. En signant le présent document, qui est juridiquement contraignant, le participant convient de respecter les règles de participation qui figurent aux présentes. Elles s'appliqueront dès sa signature du document et demeureront en vigueur jusqu'au lancement de l'invitation à se qualifier (ISQ) ou de la demande de propositions (DP). Le gouvernement du Canada fournira la documentation à chaque participant dans le cadre du processus de consultation.

Le processus comportera une ou des séances de consultation, une ou des rencontres individuelles avec les fournisseurs, une ou des réunions en groupe de travail et tout autre processus jugé nécessaire par l'autorité contractante et indiqué dans la lettre d'intérêt.

Le gouvernement du Canada tiendra compte des suggestions, des idées et des questions portées à son attention par l'entremise des réponses données par les fournisseurs ou lors des rencontres individuelles, et pourrais les examiner plus en détail. De plus, il pourrait les présenter lors de réunions subséquentes du groupe de travail. Les participants doivent formellement indiquer ou identifier par écrit les renseignements exclusifs. Le gouvernement du Canada ne divulguera pas de renseignements exclusifs ni de renseignements délicats sur le plan commercial d'un participant à d'autres participants ou à des tiers, sauf dans la mesure prévue par la *Loi sur l'accès à l'information*.

MODALITÉS

Les modalités ci-après s'appliquent au processus de consultation de l'industrie. Afin de favoriser le dialogue, les participants conviennent de ce qui suit :

- Ils doivent présenter leurs points de vue concernant le projet de GCRA et fournir des solutions effectives aux problèmes soulevés. Chacun aura une chance égale de communiquer ses idées et ses suggestions;
- Ils doivent autoriser le gouvernement du Canada (GC) à enregistrer et à prendre des notes lors des rencontres individuelles et des réunions du groupe de travail;
- Les médias ne peuvent pas participer aux séances de consultation avec l'industrie, ni aux rencontres individuelles ni aux réunions du groupe de travail;
- Ils NE doivent PAS révéler AUX JOURNAUX NI AUX AUTRES MÉDIAS des renseignements concernant le projet de GCRA durant le présent processus de consultation de l'industrie. Toutes les questions des médias doivent être acheminées au Bureau des relations avec les médias de TPSGC, au 819-956-2313;

- Ils ne doivent présenter leurs demandes de renseignements ou commentaires qu'à l'autorité contractante. Toute communication adressée à un représentant non autorisé du gouvernement du Canada pourrait être sujette à une divulgation complète sur le site Achats et ventes;
- Le GC n'est pas tenu de lancer quelque ISQ ni DP que ce soit, ni d'attribuer un contrat pour le projet de GCRA;
- Le GC garde la pleine liberté de déterminer les modalités de l'ISQ et de la DP, le cas échéant;
- Le GC ne rembourse pas les frais engagés par toute personne ou organisation pour participer au présent processus;
- Toutes les demandes de renseignements concernant l'acquisition de la solution doivent être adressées à l'autorité contractante;
- La participation n'est pas obligatoire. Les fournisseurs qui ne participent pas au processus de consultation auront le droit de présenter une soumission;
- La version préliminaire de la DP pourra être publiée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) pour recueillir les commentaires de l'industrie;
- Les personnes refusant de signer les modalités ne pourront pas prendre part au processus;
- Toute information transmise au GC dans le cadre du processus pourra lui servir à rédiger une DP concurrentielle. Toutefois, le gouvernement du Canada n'est pas tenu de donner suite à quelque déclaration d'intérêt, ni d'en tenir compte dans aucun document connexe, notamment une ISQ ou une DP;
- Le GC peut divulguer le nom des fournisseurs qui décident de prendre part au processus;
- D'autres participants peuvent prendre part au processus à tout moment;
- Tout au long du processus, il faudra suivre le processus de règlement des différends décrit ci-après.

Processus de règlement des différends

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

- a. Tout différend doit d'abord être porté à l'attention du représentant du fournisseur participant et du gestionnaire de TPSGC responsable du processus. Les parties auront trois (3) jours ouvrables pour tenter de régler le différend;
- b. Dans le cas où les représentants des parties précisés au point 2.a ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être porté à l'attention du directeur du fournisseur participant (ou son équivalent) et du directeur général de la direction de TPSGC responsable de la gestion du processus. Les parties auront trois (3) jours ouvrables pour tenter de régler le différend;
- c. Dans le cas où les représentants des parties précisés au point 2.b ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être porté à l'attention du président-directeur général du fournisseur participant et du sous-ministre adjoint de la direction générale de TPSGC responsable de la gestion du processus. Ces derniers auront cinq (5) jours ouvrables pour tenter de régler le différend;
- d. Dans le cas où les représentants des parties précisés au point 2.c ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, l'autorité contractante aura cinq (5) jours ouvrables pour rendre une décision par écrit, dans laquelle elle doit fournir une description détaillée du différend et des raisons qui justifient cette décision. L'autorité contractante doit transmettre une copie signée de cette décision au fournisseur participant.

En signant le présent document, le répondant déclare avoir le pouvoir de lier le fournisseur participant mentionné ci-dessous et accepter en son nom et au nom du fournisseur d'être lié aux modalités énoncées dans le présent document.

Nom du fournisseur participant :

Nom du répondant et signature :

Téléphone :

Courriel :

Glossaire

Le projet de gestion des cotisations et des recettes de l'Agence des services frontaliers du Canada

(GCRA) est un grand projet de transformation des activités par les TI qui vise à moderniser les programmes et les systèmes de gestion des recettes et des programmes commerciaux de l'Agence, ainsi qu'à automatiser un grand nombre des processus manuels actuels nécessaires à l'établissement des cotisations, à la perception et à la gestion des recettes et à la production de rapports connexes. Il touche nombre de fonctions, de processus et de systèmes opérationnels essentiels de l'Agence, de nos partenaires commerciaux et de nos partenaires responsables de l'exécution. Il représente une excellente occasion de repenser la façon dont sont exécutés ces programmes et ces processus.

Surveillant de l'équité et Programme de surveillance de l'équité

Le Programme de surveillance de l'équité donne à la direction, aux ministères clients, aux fournisseurs du gouvernement, au Parlement et à la population canadienne l'assurance indépendante que les activités de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) sont menées de façon juste, ouverte et transparente. Des tiers indépendants (surveillants de l'équité) observent une partie ou l'ensemble d'une activité ministérielle. Selon leurs observations, les surveillants de l'équité présentent une opinion impartiale sur l'équité de l'activité examinée. Le Programme permet au Ministère de protéger les intérêts de ses clients et des contribuables canadiens dans la mesure où il prévoit la détection des problèmes liés à l'équité et leur résolution immédiate. En traitant rapidement les problèmes, on augmente l'équité du processus et on évite les résolutions coûteuses après le fait.

Processus de consultation de l'industrie

Établissement d'un dialogue précoce et continu entre les représentants de l'industrie, les ministères clients et TPSGC tout au long du processus d'approvisionnement. Le processus vise l'atténuation du risque, la découverte de solutions novatrices et la promotion de la concurrence par la mise en relation anticipée des acheteurs et des fournisseurs.

Produits

Matières premières, biens périssables, objets manufacturés ou article de production ou d'approvisionnement d'usage courant, qui sont identifiés par leur composition, leur nature ou leurs caractéristiques.

Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG)

Service utilisé par le gouvernement fédéral canadien pour rendre publics les avis et les documents d'invitation à soumissionner et pour honorer ses obligations au titre des accords commerciaux. Ce service est offert par « Achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres », soit la source faisant autorité pour les appels d'offres du gouvernement du Canada.

Invitation à se qualifier (ISQ)

Procédure ne visant qu'à préqualifier des fournisseurs. Elle n'est ni une demande de propositions (DP), ni une demande de soumissions, ni un appel d'offres. Plus précisément, l'ISQ a pour objet de qualifier les fournisseurs ayant fait la preuve qu'ils ont les compétences et l'expérience nécessaires pour livrer la solution demandée.

Lettre d'intérêt (LI)

Une lettre d'intérêt n'est pas une demande de soumissions. L'autorité contractante désire recevoir les commentaires des fournisseurs et peut publier un appel d'offres ouvert à une date ultérieure. Les lettres d'intérêt peuvent comprendre des pièces jointes.

Demande de propositions

Forme de demande de soumissions utilisée pour les besoins complexes, lorsque la sélection d'un fournisseur ne peut être faite en se basant seulement sur le prix le plus bas. Elle décrit les critères d'évaluation qui sont utilisés pour choisir la solution la plus efficiente.

Examen et amélioration des exigences (EAE)

Les répondants retenus à la suite de l'invitation à se qualifier réaliseront avec le gouvernement du Canada un exercice d'examen et d'amélioration des exigences techniques et des exigences de la demande de soumissions. Les résultats de l'exercice serviront à mettre la dernière main aux documents officiels de la demande de soumissions.

Approvisionnement éclairé

L'Approvisionnement éclairé repose sur quatre éléments :

- engagement tôt;
- gouvernance efficace;
- avis indépendants;
- avantages pour les Canadien(ne)s.

Ensemble, ces quatre éléments aident le gouvernement du Canada à atteindre les objectifs qu'il s'est fixés, à savoir améliorer ses services et offrir des retombées positives à sa population.

Énoncé des travaux (EDT)

Description claire, concise et détaillée des travaux, des biens livrables ou des services à fournir pour respecter le contrat. Il est inclus dans le contrat subséquent.