



**RETURN BIDS TO : - RETOURNER LES SOUMISSION À:**

**Canada Revenue Agency  
Agence du revenu du Canada**  
*See herein / Voir dans ce document*

**Proposal to: Canada Revenue Agency**  
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 and/or attached hereto, the goods and/or services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

**Proposition à : l'Agence du revenu du Canada**  
Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, en conformité avec les conditions énoncées dans la présente incluses par référence dans la présente et/ou incluses par référence aux annexes jointes à la présente et ci-jointes, les biens et/ou services énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

**Bidder's Legal Name and Address - (ensure the Bidder's complete legal name is properly set out)  
Raison sociale et adresse du Soumissionnaire - (s'assurer que le nom légal au complet du soumissionnaire est correctement indiqué)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

***Bidder is required to identify below the name and title of the individual authorized to sign on behalf of the Bidder – Soumissionnaire doit identifier ci-bas le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire***

\_\_\_\_\_  
Name /Nom

\_\_\_\_\_  
Title/Titre

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date (yyyy-mm-dd)/(aaaa-mm-jj)

(\_\_\_\_\_)\_\_\_\_\_  
Telephone No. – No de téléphone

(\_\_\_\_\_)\_\_\_\_\_  
Fax No. – No de télécopieur

\_\_\_\_\_  
E-mail address – Adresse de courriel

**AMENDMENT TO REQUEST FOR PROPOSAL / MODIFICATION DE DEMANDE DE PROPOSITION**

<b>Title – Sujet</b> Services de transcription	
<b>Solicitation No. – No de l'invitation</b> 1000320698	<b>Date (yyyy-mm-dd) (aaaa-mm-jj)</b> 30 juin 2015
<b>Amendment No. - N° modif.</b> 002	
<b>Solicitation closes – L'invitation prend fin</b> <b>on – le 9 juillet 2015</b> <b>at – à 2:00 P.M. / 14 h</b>	<b>Time zone – Fuseau horaire</b> EDT/HAE Eastern Daylight Time/ Heure Avancée de l'Est
<b>Contracting Authority – Autorité contractante</b> Name – Nom Michael Yaehne Address – Adresse - See original document/ voir document original E-mail address – Adresse de courriel - voir document original	
<b>Telephone No. – No de téléphone</b> (613) 291-3146	
<b>Fax No. – No de télécopieur</b> (613) 957-6655	
<b>Destination - Destination</b> See herein / Voir dans ce document	
<b>THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT. LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.</b>	



## MODIFICATION n° 002 À LA DEMANDE DE SOUMISSIONS

La modification à cette demande de soumissions est émise aux fins suivantes :

1. Répondre aux questions suivantes soumises durant la période de soumissions, conformément à la DDP.
2. Modifier la DDP.
3. Modifier PIÈCES JOINTES 4: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AU MOMENT DE LA CLÔTURE DES SOUMISSIONS

### 1. QUESTIONS ET RÉPONSES

Q21.

Si une commande arrive à 14 h 59, est désignée « urgente » et dure moins d'une heure, à quelle heure la transcription est-elle due et sous quel format (numérique et retour du support original)? Veuillez expliquer en détail, puisque la DDP n'est pas claire en ce qui a trait aux produits livrables.

*R21. Vu ce scénario, il s'agirait de trois jours : une journée serait comptée pour recevoir l'entrevue, la deuxième journée compterait pour le traitement et pour la troisième journée, nous nous attendrions de recevoir la transcription par courriel ou par l'ASN et que les documents originaux de l'entrevue soient remis à l'ARC par messagerie.*

Q22.

Si la position de l'enregistreur ou du microphone n'est pas suffisamment proche de la personne rencontrée en entrevue, s'il y a du bruit de fond ou de salle ou si la personne a un accent prononcé et difficile à reconnaître (essentiellement un enregistrement audio difficile à transcrire) et que l'intervieweur, présent à l'entrevue ou pouvant profiter d'un accès à des documents à l'appui contenant des noms, des adresses et d'autres renseignements mentionnés au cours de l'entrevue, mais qui ne sont pas fournis à l'entreprise de transcription, corrige la transcription à la main et demande que ces corrections soient apportées à la transcription par l'entreprise de transcription :

a) L'ARC s'attend-elle à ce que l'entreprise de transcription s'y conforme sans aucuns frais additionnels?

*R22. a) Oui, conformément à l'annexe A : Énoncé des travaux, section 3.2, Services de transcription, l'entrepreneur : Doit apporter des corrections à la transcription, au besoin, sans frais additionnels.*

b) L'ARC considérerait-elle ces « corrections » comme de l'inexécution?-

*R22. b) Non, l'ARC ne considérerait pas cela comme de l'inexécution.*

c) Si l'ARC et l'entreprise de transcription ne s'entendent pas sur ce qui doit être corrigé (par exemple, l'ARC entend quelque chose et l'entreprise de transcription n'est pas d'accord), qui a le dernier mot?

*R22. c) L'ARC aura le dernier mot.*

Q23.

L'entreprise de transcription peut-elle refuser un appel en raison de la qualité, du volume, du temps de traitement ou d'autres préoccupations techniques?

*R23. Oui, en consultant l'ARC en premier, l'entrepreneur peut refuser une demande en raison d'une pauvre qualité, de problèmes de qualité ou de préoccupations techniques; toutefois, l'entrepreneur ne doit pas refuser une demande en raison du temps de traitement, puisqu'il a été établi à l'avance dans la DDP et tout contrat subséquent.*

Q24.

Quel équipement audiovisuel est utilisé pour enregistrer les entrevues?

*R24. Un système d'enregistreur audio numérique ou d'enregistreur vidéo numérique.*



Q25.

Quelles assurances l'ARC offre-t-elle par rapport à la qualité des enregistrements audiovisuels?

*R25. L'ARC utilise des dispositifs numériques afin d'obtenir des enregistrements de la plus haute qualité.*

Q26.

Quelles mesures l'ARC utilise-t-elle pour réduire le bruit de salle (comme l'éclairage fluorescent, le sifflement de la climatisation, le bruit de bureau, etc.) lors des entrevues?

*R26. La majorité des enregistrements proviennent d'une salle contrôlée prévue à cette fin; occasionnellement, ces entrevues sont enregistrées dans d'autres aires publiques où la qualité n'est peut-être pas équivalente, mais toujours suffisante pour la transcription.*

Q27.

Quels processus, procédures ou démarches l'ARC utilise-t-elle pour déterminer si une transcription doit être corrigée?

*R27. La transcription sera examinée par l'ARC sur le plan de sa précision une fois reçue; si des lacunes ou des erreurs sont relevées, l'ARC en avisera l'entrepreneur et renverra le document pour apporter les corrections.*

Q28.

D'autres ministères fédéraux comprennent une marge d'erreur pouvant atteindre jusqu'à 5 %. L'ARC modifiera-t-elle sa DDP pour inclure une telle marge?

*R28. Non, ces transcriptions sont requises pour des procédures de la Cour criminelle et, par conséquent, elles doivent être exactes.*

Q29.

Les paiements par dépôt direct et par chèque ne sont pas assujettis aux mêmes frais de transaction que les paiements par carte de crédit (jusqu'à 4 %), pourtant le gouvernement semble considérer ces modes de paiement comme s'ils étaient pareils (page 28 de 77) et interchangeable. L'ARC modifiera-t-elle la grille de prix pour tenir compte des frais de transaction supplémentaires associés à l'utilisation et à l'acceptation des cartes de crédit?

*R29. Non, tous les associés à l'utilisation et à l'acceptation des cartes de crédit seront aux frais de l'entrepreneur.*

Q30.

N'ayant pas les réponses aux questions posées au sujet du volume prévu de travail et des modes de paiement, entre autres (et par conséquent ne sachant pas si le volume prévu de travail couvriront les coûts d'un service téléphonique sans frais à l'échelle du pays, des frais de transaction par carte de crédit, des frais de l'ASN, des frais dus à l'inobservation et autres pénalités, du ramassage ainsi que des services de livraison, en plus des coûts de toute correction), l'ARC modifiera-t-elle sa grille de prix pour inclure comme articles de ligne distincts ce qui suit :

- les coûts de ramassage et de livraison;
- les frais de paiement par carte de crédit;
- le service téléphonique sans frais à l'échelle du pays;
- les coûts d'inscription à l'ASN?

*R30. Non, le prix de la soumission de l'entrepreneur par minute enregistrée sera un prix tout compris pour les services.*



Q31.

Si l'entreprise de transcription est assujettie à une myriade de frais d'inobservation et d'autres pénalités, l'ARC offrira-t-elle un dédommagement pour compenser ces risques en incluant un boni pour l'observation ou une autre sorte de mesure incitative comme article de ligne distinct dans la grille de prix? Par exemple, il est commun dans la plupart des contrats de l'industrie des services d'offrir des bonis pour un achèvement anticipé afin de compenser les pénalités pour un achèvement tardif.

*R31. Non, l'ARC n'inclura pas de boni ou de mesure incitative.*

Q32.

Si un appel urgent (moins d'une heure) est reçu seulement quelques minutes avant l'heure limite, le ramassage ne peut pas être fait avant le matin en raison d'une combinaison de la circulation et des heures d'ouverture de la salle de courrier de l'ARC et la qualité du son du support rend la transcription difficile et lente, à quel point l'ARC est-elle indulgente pour accorder une prolongation sans appliquer de pénalités?

*R32. L'ARC travaillera avec le fournisseur et ajustera les échéanciers en tenant compte des facteurs ci-dessus.*

Q33.

L'ARC veut-elle que les mots comme « mmh », « heu » et « huh » (et expressions semblables) soient transcrits?

*R33. Oui, le plus près possible du mot à mot.*

Q34.

Si la personne rencontrée en entrevue dit le mot « beaucoup » sept fois et bafouille avec la huitième occurrence :

- l'ARC veut-elle les sept « beaucoup » transcrits et un « beaucoup » divisé en huitième? *Oui ou*

- l'ARC veut-elle seulement les sept « beaucoup » transcrit et que le mot divisé soit omis? *non*

Autrement dit, à quel point l'ARC veut-elle que les transcriptions soient « mot pour mot ».

*R34. La transcription des mots devrait être le plus mot à mot que possible de ce que la personne dit.*

Q35.

3.2 « Services de transcription » : à la page 56 de 77, on indique d'enregistrer la transcription numérique et de remettre le support original.

Cela signifie-t-il que la transcription numérique doit être remise avec le support original dans les délais précisés par le type de service ou la transcription numérique peut-elle être envoyée par courriel de manière sécurisée et acceptée, puis livrer le support original dans les 48 heures suivant l'achèvement?

*R35. Le document transcrit doit être remis par des moyens électroniques sécurisés (courriel ou ASN) comme l'entrepreneur et l'ARC se sont entendus dans les délais précisés du type de service demandé. Le support original (DVD) devrait être remis au demandeur dans les 48 heures suivant l'achèvement de la transcription.*

Q36.

Selon les changements apportés à la DDP à la section 3.3, laquelle indique que « L'entrepreneur retournera le disque (DVD) en personne ou par messenger au demandeur indiqué dans la commande de transcription, aux frais de l'entrepreneur », notre interprétation est que nous retournerons les DVD aux demandeurs partout au pays. Afin de nous aider à prévoir le coût de cette livraison, êtes-vous en mesure d'estimer le nombre de demandes qui proviendront de chaque province et territoire?

*R36. Puisque l'ARC ne connaît pas le niveau de demandes pour ces services dans l'ensemble du Canada, il est impossible d'estimer le nombre de demandes de chaque province et territoire. On prévoit que la majorité des demandes proviendra de la région du Grand-Toronto et de la région de la capitale nationale.*



Q37.

À la page 3 de la modification, on indique « Toutefois, les transcriptions terminées seront envoyées par voie électronique par courriel chiffré ou au moyen de l'ASN ». L'ARC peut-elle confirmer que l'entrepreneur n'a pas à envoyer une copie papier des transcriptions au demandeur?

*R37. C'est exact, les transcriptions achevées seront retournées à l'ARC par courriel chiffré ou au moyen de l'ASN; aucune copie papier n'est requise.*

Q38.

Point 2.3 de la DDP :

- i. Les soumissions peuvent-elles être présentées par messenger?

*R38. i. Oui.*

- ii. Dans l'affirmative, quels messagers se trouvent sur la liste des messagers approuvés de l'ARC.

*R38. ii. Les services de messagers sont à la discrétion des soumissionnaires; ils doivent toutefois respecter les exigences en matière de sécurité stipulées dans la LVERS.*

Q39.

Point 2.3 de la DDP :

Le matériel traité dans le cadre de contrat peut-il être envoyé à l'ARC ou reçu de l'ARC au moyen du ou des messagers indiqués ci-dessus?

*R39. Oui, tant qu'ils respectent les exigences en matière de sécurité stipulées dans la LVERS.*

Q40.

Pièce jointe 4 de la DDP

Chaque certificat à la pièce jointe 4 doit-il être signé individuellement ou une seule signature à la fin des cinq certificats est-elle suffisante?

*R40. Tous les certificats doivent être signés comme l'indique la DDP; des certificats sans signature pourraient rendre la soumission non conforme.*

Q41.

Pièce jointe 4 de la DDP

Quels renseignements devraient être inclus sur les lignes de signature des certificats mentionnés ci-dessus; s'agit-il des renseignements à la page 45 de la DDP ou à la page 47?

*Le premier paragraphe de la page 45 suggère un certain contenu pour les lignes de signature et le dernier paragraphe de la page 47 semble indiquer moins de renseignements lorsqu'on le compare à la page 45.*

*R41. Les soumissionnaires devraient inclure les renseignements demandés dans chaque zone des certificats; les soumissionnaires n'ont pas à inclure plus d'information que ce qui est demandé dans les champs de chaque page.*

Q42. Est-ce que toutes les bandes à transcrire proviendront d'Ottawa?

*R42. Non, les demandes peuvent provenir de tout emplacement de l'ARC au Canada.*

Q43.

Est-ce que toutes les transcriptions achevées doivent être livrées au même endroit à Ottawa ou faudra-t-il en livrer à d'autres endroits?

*R43. Toutes les transcriptions seront retournées à l'emplacement du demandeur original.*



Q44.

En ce qui concerne la pièce jointe 3 : Proposition financière (point 3.1), pouvez-vous donner la formule à l'aide des valeurs pondérées prévues les services « régulier », « urgent » et « accéléré », selon le tableau B1 et/ou le tableau A1, qui servira à déterminer la « cote pour le prix » selon l'exemple donné à la page 17 – Méthode de sélection? Pouvez-vous présenter un exemple de calcul à l'aide de la formule?

*R44. Veuillez voir la DDP modifiée pour connaître la version mise à jour de l'Évaluation des propositions financières et de la Méthode de sélection.*

Q45.

En ce qui concerne la réponse R13 de la pièce jointe 1, la réponse était-elle censée vouloir dire « Au cours de chacune des trois dernières années, environ 350 heures », ou s'agit-il du total cumulatif approximatif des trois années de ce bureau?

*R45. Les 350 heures correspondent au total cumulatif approximatif des trois années.*

Q46.

En ce qui concerne la réponse R3 de la pièce jointe 1, les coûts élevés et les défis mentionnés sont-ils liés à l'exigence relative à Synergie et à l'ASN? Selon notre expérience auprès d'autres fournisseurs gouvernementaux, le système de bons de commande est à faible coût et les résultats sont immédiats (c.-à-d. que l'enquêteur commande directement et obtient des résultats). L'ARC envisagerait-elle ce système (la « méthode d'achat externe » – annexe E, n° 12) au lieu du système Synergie complet, surtout lorsque l'on tient compte du faible volume de transcriptions nécessaires, de la nécessité d'une communication entre l'enquêteur ou le fournisseur pour ce type de service et des ramifications inutiles en matière de sécurité, de confidentialité et d'aspects juridiques qui sont rattachées à l'ajout d'une base de données de tiers comportant possiblement le nom de témoins et d'accusés visés par des actions en justice en cours? Et, dans l'affirmative, l'ARC envisagerait-elle alors plusieurs fournisseurs, compte tenu des coûts nettement inférieurs, mais du gain éventuel de qualité et d'efficacité, surtout en ce qui concerne les exigences linguistiques de fournisseurs éventuels?

*R46. L'ARC utilisera le système Synergie complet pour créer un catalogue. Le but est d'en faciliter l'utilisation par les bureaux de l'ARC et d'offrir la capacité de suivi des exigences. La méthode d'achat externe peut être employée au cours de la période de transition au moment de configurer le catalogue complet de Synergie avec l'entrepreneur; toutefois, on n'y aura pas recours une fois que le catalogue sera actif. À ce titre, un seul contrat sera octroyé dans le cadre de ce processus de DDP.*

---

## 2. MODIFICATIONS À LA DDP

Sur la page de couverture de la DDP à Sollicitation closes – L'invitation prend fin:

Delete:

on – le 6 juillet 2015  
at – à 2:00 P.M. / 14 h

Insert:

on – le 9 juillet 2015  
at – à 2:00 P.M. / 14 h



**À la partie 2.4 COMMUNICATIONS EN PÉRIODE DE SOUMISSION**

**Supprimer :**

Diffusion de la DDP 1000320698 :	le 3 juin 2015
Première date limite pour des questions sur la DDP: (à midi HAE)	le 9 juin 2015
Diffusion de la modification à la DDP (Q&R) (estimée)	le 18 juin 2015
Deuxième date limite pour des questions sur la DDP: (à midi HAE)	le 24 juin 2015
Diffusion de la modification à la DDP (Q&R) (estimée)	le 30 juin 2015
Date de clôture de la DDP :	le 6 juillet 2015

**Ajouter :**

Diffusion de la DDP 1000320698 :	le 3 juin 2015
Première date limite pour des questions sur la DDP: (à midi HAE)	le 9 juin 2015
Diffusion de la modification à la DDP (Q&R) (estimée)	le 18 juin 2015
Deuxième date limite pour des questions sur la DDP: (à midi HAE)	le 24 juin 2015
Diffusion de la modification à la DDP (Q&R) (estimée)	le 31 juin 2015
Date de clôture de la DDP :	le 9 juillet 2015

**À 4.2 ÉTAPES DU PROCESSUS DE NÉGOCIATION**

**À ÉTAPE 3 – ÉVALUATION DES PROPOSITIONS FINANCIÈRES**

**Ajouter :**

Aux fins de ce processus d'évaluation, le **prix ferme pondéré total par minute enregistrée** sera calculé de la façon qui est montrée dans l'exemple (tableau E1). Les soumissionnaires doivent remplir la proposition financière conformément au tableau B1 de la PIÈCE JOINTE 3 : PROPOSITION FINANCIÈRE.

**Tableau E1**  
(EXEMPLE)

CATÉGORIE	RÉGULIER Prix ferme par minute enregistrée	URGENT Prix ferme par minute enregistrée	TRÈS URGENT Prix ferme par minute enregistrée	TOTAL du prix ferme pondéré par minute enregistrée
<b>1. Services de transcription</b>	<b>1,00 \$</b>	<b>1,10 \$</b>	<b>1,15 \$</b>	
Poids	75 %	15 %	10 %	
Coût pondéré	0,75 \$	0,165 \$	0,115 \$	<u>1,03 \$</u>

**Augmentation de pourcentage pour les services rendus en dehors des heures de travail**

Augmentation de pourcentage : **XX %** (pourcentage à fournir par le soumissionnaire)





**Calcul de la cote financière**

Les propositions financières seront cotées conformément aux facteurs pondérés décrits ci-dessus. La cote financière totale sera calculée à l'aide du format montré dans le tableau E2.

**Tableau E2**

Facteur de coût	Poids
Prix ferme pondéré total par minute enregistrée	95 %
Augmentation de pourcentage	5 %

**À ÉTAPE 4 – MÉTHODE DE SÉLECTION**

Supprimer :

Soumis-sionnaire	Points techniques obtenus sur 1 000	Note pour la valeur technique (70 %)	Prix de la soumission	Cote pour le prix (Y) (30 %)	Cote totale combinée (X+Y)
<b>1</b>	620	$620/1\ 000 \times 70 = 43,4$	<b>500 000 \$*</b>	$500\ 000/500\ 000 \times 30 = 30$	73,4
<b>2</b>	650	$650/1\ 000 \times 70 = 45,5$	520 000 \$	$500\ 000/520\ 000 \times 30 = 28,85$	74,35
<b>3</b>	720	$720/1\ 000 \times 70 = 50,4$	580 000 \$	$500\ 000/580\ 000 \times 30 = 25,86$	76,26
<b>4</b>	<b>790</b>	<b><math>790/1\ 000 \times 70 = 55,3</math></b>	<b>700 000 \$</b>	<b><math>500\ 000/700\ 000 \times 30 = 21,43</math></b>	<b>76,73***</b>
<b>5</b>	<b>960**</b>	$960/1\ 000 \times 70 = 67,2$	2 000 000 \$	$500\ 000/2\ 000\ 000 \times 30 = 7,50$	74,7

\* Proposition conforme sur le plan technique dont le prix est le moins élevé (soumissionnaire 1)

\*\* Proposition conforme sur le plan technique ayant obtenu la note la plus élevée (soumissionnaire 5)

\*\*\*Proposition retenue (soumissionnaire 4)





**Ajouter :**

L'exemple suivant (tableau E3) illustre la façon dont les points de coût totaux sont déterminés au moyen des ratios établis dans le tableau E2.

**Tableau E3**

	TOTAL du prix ferme pondéré par minute enregistrée	Pondération : 95 % convertis en points	Augmentation de pourcentage selon la proposition	Pondération : 5 % convertis en points	POINTS DE COÛT
Soumissionnaire	A	B	C	D	B + D
X	1,15	$1,03/1,15 \times 95 = 85,09$	30 %	1,66	<b>86,75</b>
Y	1,03*	$1,03/1,03 \times 95 = 95$	70 %	0,71	<b>95,71</b>
Z	1,06	$1,03/1,06 \times 95 = 92,31$	10 %**	5,00	<b>97,31***</b>

\* Prix ferme pondéré total par minute enregistrée le plus faible

\*\* Augmentation de pourcentage la plus faible

\*\*\* Proposition conforme ayant le prix le plus haut.

L'exemple suivant (tableau E4) montre comment la cote totale combinée est établie avec un ratio de 60 p. 100 pour le mérite technique et de 40 p. 100 pour le prix. :

**Tableau E4**

	Points pour le critère technique	Cote pour le critère technique Pondération – 60 %	Points de coût (selon le tableau E3)	Cote pour le critère du prix Pondération –40 %	Cote globale combinée
Soumissionnaire	A	B	C	D	B + D
X	99	$99 / 100 \times 60 = 59,4^*$	86,75	$86,75/97,31 \times 40 = 35,66$	<b><math>59,4 + 35,66 = 95,06</math></b>
Y	89	$89 / 100 \times 60 = 53,4$	95,71	$95,71/97,31 \times 40 = 39,34$	$53,4 + 39,34 = 92,74$
Z	75	$75 / 100 \times 60 = 45$	97,31**	$97,31/97,31 \times 40 = 40,00$	$45 + 40 = 85$

\* Proposition conforme dont la cote est la plus élevée au critère technique.

\*\* Proposition conforme ayant le prix le plus haut.



## **À PIÈCES JOINTES 4: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AU MOMENT DE LA CLÔTURE DES SOUMISSIONS**

### **À 4.4 CONNAISSANCES DES LANGUES**

**Supprimer :**

Le soumissionnaire atteste par la présente que les personnes proposées peuvent exécuter le travail dans les deux langues officielles. tel qu'il est précisé dans l'EDT.

**Ajouter :**

Le soumissionnaire atteste par la présente qu'il est en mesure d'offrir ses services en français et en anglais, tel qu'il est précisé dans l'EDT.

**TOUTES AUTRES MODALITÉS DU CONTRAT DEMEURENT SANS CHANGEMENT.**