

**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**

**REQUEST FOR PROPOSAL  
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: Public Works and Government  
Services 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: Travaux Publics et Services  
Gouvernementaux Canada**

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du 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 - Commentaires**

<b>Title - Sujet</b> Programme d'aide aux employés	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 47419-163439/A	<b>Date</b> 2015-10-02
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 1000323439	
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$ZH-124-29530	
<b>File No. - N° de dossier</b> 124zh.47419-163439	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2015-10-26</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Bouchard, Suzy	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 124zh
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-1666 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>  Specified Herein Précisé dans les présentes	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

**Vendor/Firm Name and Address**

**Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Training and Specialized Services Division/Division de la  
formation et des services spécialisés  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
10C1, Place du Portage  
Gatineau, Québec K1A 0S5

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

47419-163439/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

124zh

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

1000323439

File No. - N° du dossier

124zh47419-163439

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

Cette page a été laissée blanche intentionnellement

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....</b>	<b>3</b>
1.1 INTRODUCTION.....	3
1.2 SOMMAIRE .....	3
1.3 COMPTE RENDU.....	4
<b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES .....</b>	<b>4</b>
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....	4
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS .....	4
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE .....	4
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	5
2.5 LOIS APPLICABLES .....	5
<b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....</b>	<b>5</b>
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	5
<b>PIÈCE-JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 .....</b>	<b>8</b>
BARÈME DE PRIX.....	8
<b>PIÈCE-JOINTE 1A DE LA PARTIE 3.....</b>	<b>8</b>
INFORMATION HISTORIQUE.....	8
<b>PIÈCE-JOINTE 2 DE LA PARTIE 3 .....</b>	<b>9</b>
ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....	9
<b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....</b>	<b>10</b>
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION .....	10
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION - PRIX ÉVALUÉ LE PLUS BAS .....	10
<b>PIÈCE-JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 .....</b>	<b>11</b>
CRITÈRES TECHNIQUES .....	11
<b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....</b>	<b>14</b>
<b>PARTIE 6 – EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES.....</b>	<b>14</b>
6.1 CAPACITÉ FINANCIÈRE .....	14
6.2 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE .....	14
<b>PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....</b>	<b>14</b>
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....	14
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....	17
7.4 DURÉE DU CONTRAT.....	17
7.5 RESPONSABLES.....	18
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES .....	19
7.7 PAIEMENT .....	19
7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION .....	21
7.9 ATTESTATIONS.....	21
7.10 LOIS APPLICABLES .....	22
7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS .....	22
7.12 RESSORTISSANTS ÉTRANGERS .....	22
7.13 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE .....	23

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

7.14	ANNULATION ET RENDEZ-VOUS REPORTÉ.....	23
<b>ANNEXE A</b>	.....	<b>24</b>
	ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....	24
<b>ANNEXE B</b>	.....	<b>50</b>
	BASE DE PAIEMENT .....	50
<b>ANNEXE C</b>	.....	<b>54</b>
	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE.....	54
<b>ANNEXE D</b>	.....	<b>56</b>
	GABARITS DE RAPPORT .....	56
<b>ANNEXE E</b>	.....	<b>57</b>
	FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES.....	57

---

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 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 financières et autres exigences : 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 annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, les exigences en matière d'assurance, le formulaire TPSGC-PWGSC 572 Autorisation de tâches et toute autre annexe.

### **1.2 Sommaire**

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a un besoin pour des Services du Programme d'aide aux employés (PAE).

L'entrepreneur doit fournir les services suivants aux clients du PAE :

- a) services d'accueil;
- b) services de counselling à court terme;
- c) services de counselling en cas de crise;
- d) services de consultation spécialisés;
- e) services-conseils;
- f) services de gestion du stress à la suite d'un incident critique;
- g) documentation sur le mieux-être;
- h) séances de présentation des services et séances sur le bien-être;
- i) bulletin mensuel ou trimestriel;
- j) articles de promotion et d'information;
- k) gestionnaire national du compte du PAE;
- l) site Web et portail Web sécurisé;
- m) locaux pour les services de counselling en personne et les services-conseils.

La durée du contrat sera du 1<sup>er</sup> décembre 2015 au 31 mars 2018 avec 3 options de prolongation du contrat d'une année chacune.

---

Ce besoin est limité aux produits et(ou) services canadiens.

Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; veuillez vous référer à la Partie 5 – Attestations, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent.

Ce marché est assujéti aux ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) suivantes: Inuvialuit, les Gwich'in et des Tlicho.

L'entrepreneur déploiera tous les efforts voulue pour acquérir des biens et /ou services, dans la mesure du possible, d'entreprises bénéficiaires d'une ERTG figurant sur la liste et fournissant les biens ou services concernés.

### **1.3 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**

### **2.1 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](#), (2015-07-03), Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

### **2.2 Présentation des soumissions**

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

### **2.3 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 dans la pièce joint 2 à la partie 3 avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis avant que l'évaluation des soumissions soit 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.

## **2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission**

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 5 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.

## **2.5 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.

# **PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

## **3.1 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 papiers)  
Section II:       Soumission financière (1 copie papier et 1 copie électronique)  
Section III :     Attestations et renseignements supplémentaires (1 copie papier)

Cette sollicitation utilise la technologie Format de document portable (PDF). Pour accéder aux formulaires PDF, les soumissionnaires doivent avoir un lecteur PDF installé. Si les soumissionnaires n'ont pas déjà un tel lecteur, il existe de nombreux lecteurs PDF disponibles sur l'Internet. Il est recommandé d'utiliser la plus récente version du lecteur PDF afin de bénéficier de toutes les fonctionnalités des formulaires interactifs.

En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de la copie papier, le libellé de la copie papier l'emportera sur celui de la copie électronique.

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 ministères et organismes 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>).

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

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  
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 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.

### **Section II : Soumission financière**

- a) Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et en conformité avec le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.
- b) Au moment de préparer leur soumission financière, les soumissionnaires devraient examiner la clause 4.1.2, Évaluation financière, de la Partie 4; et l'article 7.6, Paiement, de la partie 7.

### **Section III : Attestations et Renseignements supplémentaires**

Les soumissionnaires devraient inclure les attestations exigées à la Partie 5 et, s'il y a lieu, toute documentation connexe et renseignements supplémentaires.

- a) Les soumissionnaires doivent compléter les attestations et fournir les renseignements supplémentaires en utilisant le formulaire PDF à remplir à la pièce jointe 2 de la partie 3 – Attestations et renseignements supplémentaires.
- b) Les soumissionnaires devraient remplir le formulaire interactif en entier avant de l'imprimer. Les soumissionnaires doivent noter que le fait de simplement imprimer le formulaire avant de le remplir à



Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

l'écran pourrait entraîner l'omission de certains champs qui apparaissent au moment de remplir le formulaire électroniquement, ce qui entraînera des attestations incomplètes.

c) Le formulaire devrait être signé.

---

### PIÈCE-JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 BARÈME DE PRIX

Le soumissionnaire doit compléter ce barème de prix pour chaque période pour tous les services et l'inclure dans sa soumission financière

Voir le fichier Excel en pièce-jointe : Piece jointe 1 de la partie 3 – Bareme de prix.xls

### PIÈCE-JOINTE 1A DE LA PARTIE 3 INFORMATION HISTORIQUE

Nombre de nouveaux clients pour les services de counselling à court terme pour une année fiscale (2014-2015) dans chaque région de l'ASFC pour information seulement:

Région:	Nombre de nouveaux clients
Pacifique	432 (15%)
Prairies	183 (6%)
Sud de l'Ontario	369 (12%)
Grand Toronto	260 (9%)
Nord de l'Ontario	180 (6%)
Administration centrale	762 (25%)
Québec	524 (18%)
Atlantique	265 (9%)

Nombre de séances sur le bien-être offertes durant une année fiscale (2014-2015) dans chaque région de l'ASFC pour information seulement :

Région:	Nombre de séances	Nombre de participants
Pacifique	2	50
Prairies	8	130
Sud de l'Ontario	11	330
Grand Toronto	7	150
Nord de l'Ontario	2	20
Administration centrale	24	473
Québec	16	529
Atlantique	0	0

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

**PIÈCE-JOINTE 2 DE LA PARTIE 3**  
**ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**

Voir le formulaire PDF à remplir - Pièce-jointe 2 de la partie 3 – Attestations et renseignements supplémentaires.pdf

---

## **PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **4.1 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.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

#### **4.1.1 Évaluation technique**

Les critères techniques obligatoires sont inclus dans la pièce jointe 1 de la Partie 4.

#### **4.1.2 Évaluation financière**

Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément au barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3.

### **4.2 Méthode de sélection - Prix Évalué le plus bas**

Une soumission doit respecter les exigences de la demande de soumissions et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée recevable. La soumission recevable ayant le prix évalué le plus bas sera recommandée pour attribution d'un contrat.

## PIÈCE-JOINTE 1 DE LA PARTIE 4

### CRITÈRES TECHNIQUES

#### Critères techniques obligatoires

La soumission doit satisfaire aux exigences techniques énoncées ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir les documents nécessaires pour prouver qu'ils respectent les exigences.

Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences techniques seront considérées comme non conformes. Chaque exigence technique obligatoire doit être traitée séparément.

N°	Exigences techniques obligatoires
MT1	<p>Le soumissionnaire doit montrer qu'il exerce ses activités depuis au moins cinq ans à la date de clôture de l'appel d'offres et qu'il offre, dans le cadre d'un programme d'aide aux employés (PAE), des services semblables à ceux qui sont décrits dans l'énoncé de travail.</p> <p>Dans le cas d'une coentreprise, il faut qu'au moins un des membres de celle-ci satisfasse à l'exigence relative au minimum de cinq années en service.</p> <p>De plus, le soumissionnaire doit fournir l'un des documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• une copie du certificat d'enregistrement du nom de l'entreprise, qui confirme le nombre d'années d'existence de l'entreprise;</li><li>• une copie du certificat d'attestation de l'état d'immatriculation au registre provincial ou territorial qui confirme le nombre d'années d'existence de l'entreprise;</li><li>• une copie du certificat de constitution (fédéral), qui confirme le nombre d'années d'existence de l'entreprise.</li></ul>
MT2	<p>Le soumissionnaire doit avoir obtenu l'agrément du <i>Council on Accreditation</i> (COA) pour les services offerts dans le cadre d'un PAE. Il doit joindre à la soumission une copie de son attestation d'adhésion.</p>
MT3	<p>Le soumissionnaire doit proposer un gestionnaire du compte national du PAE qui a, au cours des cinq dernières années, fourni des services de gestion de comptes durant au moins deux ans à une organisation ou à un service d'au moins 10 000 employés œuvrant dans le domaine de la santé et exercé des fonctions semblables à celles décrites à la section 4.2.11 de l'énoncé de travail. Le gestionnaire de compte doit être en mesure de communiquer couramment dans les deux langues officielles, tant à l'oral qu'à l'écrit.</p>
MT4	<p>Le soumissionnaire doit tenir ou avoir tenu au moins deux contrats de services offerts dans le cadre d'un PAE depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2010 avec une ou des organisations externes de taille semblable et où les employés sont syndiqués. L'offre de services d'accueil semblables à ceux décrits à la section 4.2.1 de l'énoncé de travail et des services de counselling à court terme semblables à ceux décrits à la section 4.2.2 doit être prévue au contrat. Pour être considérée comme étant de taille semblable, la ou les organisations clientes doivent compter aux moins 10 000 employés.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir au minimum l'information suivante :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) le numéro du contrat et la date;</li><li>2) le nom de la ou des organisations clientes;</li><li>3) un résumé du contenu du contrat et l'énoncé de travail;</li><li>4) une copie d'une facture (facture mensuelle)</li></ol> <p><i>Le Canada se réserve le droit de demander une copie des contrats.</i></p>

<b>MT5</b>	<p>Le soumissionnaire doit avoir fourni deux ans de services de counselling en personne à un minimum de 500 clients provenant d'organisations externes par année depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2012 (un total de 1 000 clients). Il doit de plus remplir les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avoir fourni des services de counselling en personne à un minimum de 125 clients dans au moins cinq régions différentes;</li> <li>• les séances de counselling doivent s'être tenues dans des locaux fournis par le soumissionnaire;</li> <li>• les locaux où ont pris place les séances de counselling doivent être situés à moins de 150 km d'une des villes énumérées dans chacune des régions figurant ci-dessous :</li> </ul> <p>L'appendice 1 de l'annexe A contient de l'information détaillée sur les régions ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atlantique;</li> <li>• Québec;</li> <li>• Nord de l'Ontario;</li> <li>• Administration centrale;</li> <li>• Région du Grand Toronto;</li> <li>• Sud de l'Ontario</li> <li>• Prairies;</li> <li>• Pacifique.</li> </ul>
<b>MT6</b>	<p>Le soumissionnaire doit avoir fourni des services de counselling en cas de crise semblables à ceux décrits à la section 4.2.3 de l'énoncé de travail. Les services doivent avoir été accessibles en tout temps, jour et nuit, grâce à un numéro sans frais. Ils doivent également avoir été offerts à une ou des organisations externes comptant au moins 5 000 employés à l'échelle du Canada pendant au moins deux années consécutives depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2012.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) le nom de la ou des organisations externes;</li> <li>2) le nombre d'employés;</li> <li>3) le numéro sans frais;</li> <li>4) le nombre d'appels d'employés reçus par mois.</li> </ol>
<b>MT7</b>	<p>Le soumissionnaire doit avoir offert en personne, à des organisations externes, au moins 50 séances d'information sur le bien-être semblables à celles décrites à la section 4.2.8 de l'énoncé de travail, et ce, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2012. Les séances en question devaient porter sur au moins quatre des six thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les problématiques en santé mentale ou émotionnelle;</li> <li>• le stress;</li> <li>• les problèmes familiaux;</li> <li>• les problèmes liés au travail;</li> <li>• les dépendances;</li> <li>• les transitions de la vie professionnelle;</li> </ul> <p>Pour prouver qu'il se conforme à ces exigences, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) le domaine;</li> <li>2) le nom et la description des séances;</li> <li>3) la ou les organisations clientes;</li> <li>4) la date et la durée des séances;</li> <li>5) le lieu.</li> </ol>

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

	<i>Le Canada se réserve le droit de demander une copie du plan de la séance d'information.</i>
<b>MT8</b>	<p>Le soumissionnaire doit avoir un site Web qui fournit de l'information sur le PAE dans les deux langues officielles.</p> <p>Le soumissionnaire doit offrir un portail bilingue sécurisé qui permet d'accéder à des services de counselling en ligne.</p> <p>Pour prouver qu'il se conforme à ces exigences, le soumissionnaire doit fournir l'adresse URL du site Web ainsi que des copies d'écran du portail Web sécurisé.</p>
<b>MT9</b>	<p>Le soumissionnaire doit avoir fourni, à des organisations externes, 20 séances de débriefage pour la gestion du stress à la suite d'un incident critique semblables à celles décrites à la section 4.2.6 de l'énoncé de travail. Les services de gestion du stress à la suite d'un incident critique doivent avoir été offerts, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2012, à une ou des organisations externes comptant au moins 5 000 employés d'un bout à l'autre du Canada.</p>

---

## **PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires 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 s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fausse, 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 sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

Les soumissionnaires doivent compléter leurs attestations exigées à la Partie 5 en utilisant le formulaire à la pièce jointe 2 de la partie 3.

## **PARTIE 6 – EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES**

### **6.1 Capacité financière**

Clause du Guide des CCUA [A9033T](#) (2012-07-16), Capacité financière

### **6.2 Exigences en matière d'assurance**

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à l'annexe C.

Si l'information n'est pas fournie dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer à cette exigence. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer à l'exigence dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

## **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.

### **7.1 Énoncé des Travaux**

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux, à l'Annexe A et à la soumission technique de l'entrepreneur intitulée \_\_\_\_\_, en date du \_\_\_\_\_.

#### **7.1.2 Autorisation de tâches**

Une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches. Les travaux décrits dans l'autorisation de tâches doivent être conformes à la portée du contrat. Les travaux réalisés au moyen d'une autorisation de tâches sont :



- a) Services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique;
- b) Séances de présentation des services et séances sur le bien-être;
- c) Articles de promotion et d'information supplémentaire.

#### 7.1.2.1 Processus d'autorisation de tâches

- a) Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du formulaire « Autorisation de tâches » (AT) de l'annexe E. Les services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique seront autorisés par téléphone et devront être confirmés, pour des raisons administratives seulement, en complétant un formulaire d'AT à l'intérieur de 3 jours ouvrables de la demande.
- b) 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.
- c) L'entrepreneur doit fournir :
  - i) Pour **services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique** : Dans les 2 heures suivant la demande, l'entrepreneur doit fournir au demandeur (Coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC ou Gestionnaires de l'ASFC), le nom de la ressource proposée qui rencontre les qualifications identifiées à la section 7.4 de l'EDT.
  - ii) Pour les **séances de présentation des services et séances sur le bien-être**: Dans les 5 jours civils suivant la demande, l'entrepreneur doit fournir au demandeur (chargé de projet ou Coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC), le nom de la ressource proposée ainsi que la démonstration que la ressource proposée répond aux qualifications identifiées à la section 7.3 de l'EDT (pour les séance sur le bien-être seulement), le coût total estimatif proposé pour l'exécution de la tâche ou, s'il y a lieu, la tâche révisée et une ventilation de ce coût, conforme à l'annexe B.
  - iii) Pour **les articles de promotion et d'information supplémentaire** : Dans les 10 jours civils, l'entrepreneur doit fournir au chargé de projet), le coût total estimatif proposé pour l'exécution de la tâche ou, s'il y a lieu, la tâche révisée et une ventilation de ce coût, conforme à l'annexe B.
- d) L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant la réception de l'AT autorisée (orale ou écrite). L'entrepreneur reconnaît qu'avant la réception d'une AT le travail effectué sera à ses propres risques.
- e) À l'exception des services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique, pour chaque tâche ou révision d'une tâche précédemment autorisée, le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une demande d'exécution d'une tâche préparée à l'aide du Formulaire d'autorisation de tâche, à l'annexe E, comprenant au minimum:
  - i) la description de tâche ou de tâche révisée des travaux requis, y compris:
    - A. les détails des activités ou activités révisées à exécuter;
    - B. une description des produits ou produits révisés à livrer; et
    - C. un calendrier ou calendrier révisé indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits à livrer, ou les deux, selon le cas;
  - ii) la (ou les) base(s) de paiement du contrat applicable(s) à la tâche ou à la tâche révisée; et
  - iii) la (ou les) méthode(s) de paiement du contrat applicable(s) à la tâche ou à la tâche.

#### 7.1.2.2 Limite d'autorisation de tâches

Le chargé de projet, les Coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC et Gestionnaires de (pour les services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique) peuvent autoriser les

autorisations de tâches individuelles jusqu'à une limite de \$10,000.00, les taxes applicables incluses, y compris toutes révisions.

Une autorisation de tâches qui dépasserait cette limite doit être autorisée par le l'autorité contractante avant d'être émise.

#### **7.1.2.3 Obligation du Canada – portion des travaux réalisés au moyen d'autorisations de tâches**

L'obligation du Canada à l'égard de la portion des travaux qui est réalisée en vertu du contrat au moyen d'autorisations de tâches est limitée au montant total des tâches effectivement réalisées par l'entrepreneur.

#### **7.1.2.4 Rapports d'utilisation périodiques – contrats avec autorisations de tâches**

L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données détaillées relativement aux travaux requis et demandés dans les AT (y compris toutes révisions) autorisées et délivrées conformément au contrat qu'il exécute.

L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences d'établissement de rapports précisées ci-dessous ou dans l'annexe D. 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.

Les périodes de production des rapports sont les suivantes:

Premier trimestre : du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin;  
Deuxième trimestre : du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre;  
Troisième trimestre : du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre; et  
Quatrième trimestre : du 1<sup>er</sup> 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:**

- a) le numéro de la tâche autorisée ou le numéro de révision de la tâche;
- b) le titre ou une courte description de chaque tâche autorisée;
- c) le coût estimatif total précisé dans l'AT autorisée de chaque tâche, excluant les taxes applicables;
- d) le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à maintenant pour chaque AT autorisée;
- e) dates de début et de fin de chaque AT autorisée;
- f) l'état actuel de chaque AT autorisée, (s'il y a lieu).

##### **Pour toutes les AT autorisées:**

- a) 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;

- b) le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à présent pour toutes les AT autorisées.

## **7.2 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.

### **7.2.1 Conditions générales**

[2035](#) (2015-07-03), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

### **7.2.2 Conditions générales supplémentaires**

[4008](#) (2008-12-12), Conditions générales supplémentaire - Renseignements personnels

### **7.2.3 Inspection et acceptation**

Le chargé de projet est le responsable des inspections. Tous les rapports, biens livrables, documents, biens et services fournis en vertu du contrat seront assujettis à l'inspection du responsable des inspections ou de son représentant. Si des rapports, documents, biens ou services ne sont pas conformes aux exigences de l'énoncé des travaux et ne sont pas satisfaisants selon le responsable des inspections, ce dernier aura le droit de les rejeter ou d'en demander la correction, aux frais de l'entrepreneur uniquement, avant de recommander le paiement.

### **7.2.4 Personne identifiée - Gestionnaire national du compte du PAE**

L'entrepreneur doit fournir les services des personnes suivantes pour la réalisation des travaux indiqués dans le contrat : \_\_\_\_\_

## **7.3 Exigences relatives à la sécurité**

Ce contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

## **7.4 Durée du contrat**

### **7.4.1 Période du contrat**

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au 31 mars 2018 inclusivement.

### **7.4.2 Option de prolongation du contrat**

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus 3 période(s) supplémentaire(s) de une 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 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.

---

### 7.4.3 Option de prolongation du contrat- Période de transition

L'entrepreneur reconnaît que la nature des services fournis en vertu du contrat exige la continuité et qu'il peut être nécessaire d'ajouter une période de transition à la fin du contrat. L'entrepreneur accepte que le Canada puisse, à sa discrétion, prolonger le contrat d'une période de 30 jours selon les mêmes conditions afin d'assurer la transition nécessaire. L'entrepreneur accepte que, durant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de Paiement.

L'autorité contractante avisera l'entrepreneur de la prolongation du contrat en lui faisant parvenir un avis écrit au moins 10 jours civils avant la date d'expiration du contrat. La prolongation sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

### 7.4.4 Résiliation avec avis de trente jours

Le Canada se réserve le droit de résilier à n'importe quel moment le contrat, en tout ou en partie, en donnant un avis écrit de trente (30) jours civils à l'entrepreneur.

Suite à cette résiliation, le Canada paiera uniquement les coûts engagés pour les services rendus et acceptés par le Canada avant la date de la résiliation. Malgré toute autre disposition du contrat, aucun autre coût résultant de la résiliation ne sera payé à l'entrepreneur.

## 7.5 Responsables

### 7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Suzy Bouchard  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Direction générale des approvisionnements

Téléphone : 819-956-1666

Courriel : [suzy.bouchard@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:suzy.bouchard@pwgsc-tpsgc.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.

### 7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

En son absence, le chargé de projet est :

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

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.

### 7.5.3 Représentant de l'entrepreneur

### 7.6 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.

### 7.7 Paiement

#### 7.7.1 Base de paiement

##### 7.7.1.1 Limitation des dépenses - Honoraires professionnels

Pour les travaux décrits à la section 4.1.1 de l'énoncé des travaux à l'annexe A :

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, établis conformément aux tableaux 1.1 à 1.6 de la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à une limitation des dépenses de. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

##### 7.7.1.2 AT autorisée

#### a) AT assujetties à une limitation des dépenses – Honoraires professionnels

Pour les travaux décrits à la section 4.1.2(a) de l'énoncé des travaux à l'annexe A (services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique) :

Lorsque la base de paiement applicable mentionnée dans une AT autorisée et délivrée en vertu du contrat est limitation des dépenses, l'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux précisés dans l'AT autorisée, établis conformément aux éléments de coût compris dans le tableau 1.7 de la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à la limitation des dépenses indiquée dans l'AT autorisée.

Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux précisés dans l'AT autorisée découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux précisés dans l'AT autorisée, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces

changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été autorisés, par écrit, par le responsable de l'autorisation d'une AT avant d'être intégrés aux travaux précisés dans l'AT autorisée. 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 le responsable de l'autorisation d'une AT. L'entrepreneur doit informer, par écrit, le responsable de l'autorisation d'une AT:

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

Selon la première de ces conditions à se présenter.

Lorsqu'il informe le responsable de l'autorisation d'une AT que les fonds de l'AT autorisée 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.

#### **b) AT à prix de lot ferme – autres services**

Pour les travaux décrits à la section 4.1.2(b) de l'énoncé des travaux à l'annexe A (séances de présentation des services et séances sur le bien-être) :

Lorsque la base de paiement applicable mentionnée dans une AT autorisée et délivrée en vertu du contrat est prix de lot ferme, à condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu de l'AT autorisée, l'entrepreneur sera payé le prix de lot ferme indiqué dans l'AT autorisée, établi conformément aux éléments de coût compris dans le tableau 2.1 de la base de paiement à l'annexe B. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux précisés dans l'AT autorisée, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été autorisés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux précisés dans l'AT autorisée.

#### **c) AT assujetties à une limitation des dépenses – autres coûts directs**

Pour les travaux décrits à la section 4.1.2(c) de l'énoncé des travaux à l'annexe A (articles de promotion et d'information supplémentaire) :

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux tel que décrit dans une autorisation de tâche, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour les frais généraux ou le profit. Tous les paiements peuvent faire l'objet d'une vérification par le gouvernement. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu de l'AT autorisée ne doit pas dépasser la limitation des dépenses mentionnée dans l'AT autorisée. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

### **7.7.2 Limitation des dépenses - Portion des travaux -Total cumulatif de toutes les AT autorisées**

- a) À l'égard de la portion des travaux à exécuter «au fur et à mesure de la demande» en vertu du contrat, la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les AT autorisées, y compris toutes révisions, ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_\$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
- b) Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation n'ait été autorisée, par écrit, par l'autorité contractante.

c) L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance des fonds:

- i) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
- ii) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
- iii) dès que l'entrepreneur juge que la somme est insuffisante pour l'achèvement des travaux requis et demandés dans toutes les AT autorisées, y compris toutes révisions, dont la base de paiement applicable est limitation des dépenses à l'article 7.7.1.2(a) et (c), AT assujettie à une limitation des dépenses,

Selon la première de ces conditions à se présenter.

d) 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 la responsabilité du Canada à son égard.

### 7.7.3 Méthode de paiement

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.

### 7.7.4 Vérification discrétionnaire

C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

## 7.8 Instructions relatives à la facturation

- a) L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés. Chaque facture doit être appuyée par:
  - i) Numéro du client/numéro du dossier, ville de résidence du client, service livré, nombre total d'heures, taux horaire et coût total (facture détaillée) pour corroborer le temps de travail réclamé;
  - ii) une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
  - iii) une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs et pour tous les frais de déplacement et de subsistance;
- b) Les factures doivent être distribuées comme suit :
  - i) Une copie de la facture détaillée doit être envoyée au Gestionnaire national du PAE de l'ASFC et au Coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC par courriel pour attestation et paiement. Une copie de la facture sommaire doit être envoyée au Gestionnaire national du PAE de l'ASFC à l'adresse courriel suivante: [tpsgc.facturationzh-zhinvoicing.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:tpsgc.facturationzh-zhinvoicing.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca). La facture sommaire doit inclure le coût total par mois par services.
  - ii) Une copie de la facture sommaire doit être envoyée à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat à l'adresse courriel suivante : [tpsgc.facturationzh-zhinvoicing.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:tpsgc.facturationzh-zhinvoicing.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca). Le numéro du contrat et le nom de l'autorité contractante doivent être identifiés dans le sujet du courriel.

## 7.9 Attestations



### 7.9.1 Conformité

Le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires 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 supplémentaires, 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.

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

Inclure le paragraphe suivant pour les besoins formulés au nom d'un ministère ou d'un organisme assujéti au Programme de contrats fédéraux, où la valeur du contrat est de 1 000 000 \$ et plus, excluant les options, taxes applicables incluses.

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.

### 7.9.3 Attestation du contenu canadien

Clause du Guide des CCUA A3060C (2008-05-12), Attestation du contenu canadien

### 7.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur \_\_\_\_\_ et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

### 7.11 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 - 2035 (2015-07-03), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- c) Conditions générales supplémentaire - 4008 (2008-12-12), Renseignements personnels
- d) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe B, Base de paiement;
- f) l'Annexe C, Exigences en matière d'assurance;
- g) l'Annexe D, les gabarits de rapport;
- h) les autorisations de tâches signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu);
- i) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_.

### 7.12 Ressortissants étrangers

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



### **7.13 Exigences en matière d'assurance**

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe C. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. Pour les soumissionnaires établis au Canada, l'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada, cependant, pour les soumissionnaires établis à l'étranger, la couverture d'assurance doit être prise avec un assureur détenant une cote A.M. Best d'au moins « A- ». L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

### **7.14 Annulation et rendez-vous reporté**

7.14.1 Sans restreindre toutes autres modalités et conditions du contrat, un rendez-vous peut être annulée ou remis par le Canada en donnant un préavis à l'entrepreneur :

- a) Au moins 48 heures avant un rendez-vous en personne ou un service sur le site;
- b) Au moins 48 heures avant une séance de présentation des services ou sur le bien-être;
- c) Au moins 24 heure pour un rendez-vous en vidéoconférence.

7.14.2 Si le Canada annule ou reporte un rendez-vous sans fournir un préavis tel que décrit à l'article 7.41.1 mais d'au moins 12 heures avant le rendez-vous, l'entrepreneur sera payé de la façon suivante :

- a) Une heure à 50 p. cent du taux fixe horaire à l'annexe B, pour un rendez-vous de counselling en personne et les services sur place;
- b) Une heure à 50 p. cent du taux de lot ferme à l'annexe B, pour les séances de présentation des services et sur le bien-être;
- c) Une heure à 50 p. cent du taux fixe horaire à l'annexe B, pour un rendez-vous en vidéoconférence.

7.14.2 Si le Canada annule ou reporte un rendez-vous sans fournir un préavis tel que décrit à l'article 7.14.1 ou 7.14.2, l'entrepreneur sera payé pour le rendez-vous ou la séance au taux ou au prix à l'annexe B.

---

## ANNEXE A ÉNONCÉ DES TRAVAUX

### 1. TITRE

Services du Programme d'aide aux employés (PAE) de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

### 2. PORTÉE

#### 2.1 OBJECTIF

En collaboration avec les organisations syndicales, l'ASFC est déterminée à mettre à la disposition des employés qui éprouvent des problèmes personnels, des problèmes liés au travail ou des problèmes de santé, un programme d'aide confidentiel et volontaire, sans aucun risque pour la sécurité d'emploi ou les possibilités d'avancement professionnel. Par conséquent, l'objectif de ce programme est d'offrir divers services aux employés et à leurs personnes à charge.

#### 2.2 CONTEXTE

L'ASFC fait partie intégrante du portefeuille de la Sécurité publique. Le mandat de l'ASFC consiste à offrir des services frontaliers intégrés à l'appui des priorités en matière de sécurité nationale et de sécurité publique. Pour s'acquitter de son mandat, l'ASFC emploie des agents armés au sein de sa direction générale des opérations.

L'ASFC tient à promouvoir, à favoriser et à maintenir le mieux-être de ses employés et aux personnes à leur charge. Elle est consciente des effets néfastes que peuvent avoir les problèmes personnels et les problèmes liés au travail lorsque ces problèmes ne sont pas résolus. La santé et le mieux-être des employés peuvent se détériorer, ce qui risque d'entraîner une baisse de rendement au travail. L'ASFC privilégie en outre une approche axée sur la promotion de la santé mentale, la prévention et l'éducation, afin de créer et de maintenir un milieu de travail sain. Les services du PAE de l'ASFC sont offerts à divers points d'accès à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur de l'ASFC.

La section 4 décrit les divers services du PAE.

Les services du PAE fournis conformément au présent contrat ne sont pas destinés à remplacer les services de counselling communautaires ou les traitements que les employés peuvent obtenir hors de leur milieu de travail.

#### 2.3 NOMBRE DE PERSONNES ADMISSIBLES

Le présent énoncé de travail concerne les services offerts à l'ensemble des personnes considérées comme des employés de l'ASFC ou des personnes à leur charge, conformément aux définitions de la section 2.4. Comme l'indique le tableau ci-dessous, l'ASFC compte 15 271 employés dans l'ensemble du Canada selon les données de juillet 2015 (cela ne comprend pas les employés occasionnels).

Région	N <sup>bre</sup> d'employés
Atlantique	780
Québec	2 035
Nord de l'Ontario (RNO)	659
Administration centrale (AC) – Ottawa et Rigaud	4 567
Grand Toronto (RGT)	2 356

Sud de l'Ontario (RSO)	1 628
Prairies	1 233
Pacifique	2 013
<b>TOTAL</b>	<b>15 271</b>

(L'annexe 1 renferme la liste complète des lieux de travail de l'ASFC.)

## 2.4 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent au présent énoncé de travail.

**Client :** [*Client*] Employé de l'ASFC ou personne à leur charge qui accepte l'aide du PAE.

**Coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC :** [*CBSA EAP Coordinator-Counsellors*] Conseiller professionnel œuvrant dans une région de l'ASFC et ayant comme responsabilité de coordonner le programme à l'échelle régionale.

**Débriefage :** [*Debriefing*] Discussion structurée en sept phases, à laquelle participe un petit groupe de personnes, habituellement dans un délai d'un à dix jours après un incident critique. La discussion est dirigée par un professionnel de la santé mentale (coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, fournisseur externe de services ou autre expert-conseil), souvent avec l'aide de collègues dûment formés. Le débriefage vise à : aider les employés touchés à tourner la page; atténuer les symptômes qu'ils ressentent après l'événement; repérer les personnes qui ont besoin d'une aide additionnelle.

**Désamorçage :** [*Defusing*] Discussion structurée en trois phases, à laquelle participe un petit groupe de personnes dans les heures suivant un incident critique. Le désamorçage vise à : évaluer, repérer et atténuer les symptômes aigus; repérer les personnes qui ont besoin d'une aide additionnelle; déterminer les besoins de suivi; aider les personnes touchées à tourner la page, dans la mesure du possible. La discussion est dirigée par un professionnel de la santé mentale (coordonnateur-conseiller du PAE, fournisseur de services externe ou autre expert-conseil) ou par un collègue dûment formé.

**Diversité des employés :** [*Employee Diversity*] Caractère varié des employés, qui se distinguent les uns des autres notamment par les traits suivants : expérience de travail, autres expériences, origines culturelles, formation, âge, sexe, race, origine ethnique, orientation sexuelle, religion, capacités physiques.

**Documentation sur un client :** [*Client Case File*] Ensemble des documents concernant un client, qu'ils contiennent des renseignements personnels ou non.

**Documentation sur un entrepreneur :** [*Record*] Ensemble des documents relatifs aux services fournis par l'entrepreneur à l'ASFC.

**Dossier :** [*Case*] Compte rendu des séances de counselling d'une personne admissible au PAE qui fait appel à un conseiller de ce programme. Il peut également s'agir de plusieurs personnes qui consultent un conseiller ensemble au sujet de problèmes qui leur sont communs. Le dossier doit comprendre une évaluation, un plan d'action (comprenant les services de counselling à court terme et les autres services recommandés) ainsi qu'un suivi.

Un dossier est compté une seule fois par exercice (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars), peu importe combien de fois la personne est vue par un conseiller. Cependant, si une personne communique de nouveau avec le PAE au cours d'un exercice donné, à propos d'un problème différent de celui pour lequel elle avait demandé de l'aide précédemment, le dossier sera compté comme un nouveau dossier.

Le nombre d'heures consacrées à un dossier ne doit pas dépasser 6 heures à moins d'obtenir au préalable l'autorisation écrite du coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC. L'autorisation ne sera accordée que si la demande est justifiée au moyen d'une évaluation rigoureuse accompagnée d'un plan pour renvoyer l'employé à un service communautaire approprié. L'entrepreneur doit voir à ce que ses conseillers comprennent le modèle de l'ASFC et soient capables de l'expliquer aux employés faisant appel à eux.

Les cas suivants **ne** seront **pas** considérés comme des dossiers du PAE et seront comptés à part :

- i) les personnes qui téléphonent pour obtenir des renseignements ou qui ont besoin d'être renvoyées à d'autres services.
- ii) les demandes internes de services-conseils provenant des gestionnaires, des superviseurs et des représentants syndicaux.

**Employé :** [*Employee*] Personne occupant un poste pour une durée déterminée ou indéterminée au sein de l'Agence des services frontaliers du Canada, y compris les étudiants et les employés à temps partiel. Les personnes suivantes sont considérées comme des employés : employés occupant un poste à temps plein ou à temps partiel; employés nommés pour une période déterminée d'au moins six mois plus un jour, y compris ceux dont les prolongations de mandat consécutives totalisent au moins six mois plus un jour; les employés nommés pour une période indéterminée, y compris ceux qui occupent un poste par intérim ou de façon saisonnière pendant au moins quatre mois; les ex-employés à la retraite ou qui ont perdu leur emploi depuis trois mois ou moins; les recrues du Collège de l'ASFC à Rigaud qui sont inscrites au Programme de formation de base des agents. Les entrepreneurs ou consultants ne sont pas considérés comme des employés de l'ASFC.

**Évaluation :** [*Assessment*] Collecte d'information effectuée par un conseiller professionnel dans le but de bien cerner les raisons qui amènent une personne à le consulter. Le conseiller peut ainsi mieux comprendre les besoins de cette personne, puis déterminer quelle aide doit lui être fournie et quelles ressources lui seront utiles.

**Incident critique :** [*Critical Incident*] Événement traumatisant qui engendre une forte réaction émotive et que la personne touchée peut être incapable de gérer seule.

**Gestionnaire national du PAE de l'ASFC :** [*CBSA National EAP Manager*] Personne qui a la responsabilité, sur le plan financier et sur le plan de la mise en œuvre, des services fournis dans le cadre du présent contrat et qui agit comme chargé de projet de l'ASFC concernant le PAE.

**Ligne 24 heures sur 24 :** [*24-hour line*] Ligne téléphonique sans frais, accessible en tout temps, à longueur d'année, pour obtenir l'assistance d'un conseiller en cas de crise.

**Personne à charge :** [*Dependant*] Conjoint ou conjointe de l'employé, enfant à charge de l'employé ou enfant à charge du conjoint ou de la conjointe de l'employé. Un enfant à charge ne peut être marié et peut être un enfant adoptif ou un enfant en famille d'accueil dont l'employé a la garde, pourvu qu'il réponde à l'un des critères suivants :

- être âgé de moins de 21 ans;
- être âgé de moins de 25 ans et être aux études à temps plein dans un établissement scolaire, collégial ou universitaire reconnu;
- être âgé de plus de 20 ans ou de 24 ans, être incapable d'occuper un emploi pour subvenir à ses besoins à cause d'une déficience mentale ou physique survenue au moment où la personne était un enfant à charge selon l'un des deux premiers critères et dépendre principalement de l'employé pour son existence matérielle.

**Prise en charge par l'entrepreneur / auto référer :** [Self-Referral] Services de counselling additionnels fournis dans de rares cas par l'entrepreneur, qui continue ainsi à offrir du counselling à un client ayant besoin d'aide à long terme.

**Renvoi:** [Referral] Conseil donné par l'entrepreneur à un client pour l'envoyer consulter des intervenants dans la communauté ou d'autres intervenants de l'ASFC (p. ex., le coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, un conseiller en ressources humaines, un conseiller en gestion informelle des conflits, le syndicat).

**Séance :** [Session] Rencontre du client et du conseiller professionnel, au cours de laquelle ils dialoguent et s'emploient à résoudre ensemble les problèmes du client. La durée d'une séance doit être de 50 à 60 minutes.

### 3. DOCUMENTS APPLICABLES ET DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Secrétariat du Conseil du Trésor. *Politique sur le programme d'aide aux employés*,  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12542>.

Régime de soins de santé de la fonction publique, <http://www.pshcp.ca/>.

### 4. EXIGENCES

#### 4.1 Portée des travaux

4.1.1 L'entrepreneur doit fournir les services suivants aux clients du PAE :

- a) services d'accueil (selon l'article 4.2.1);
- b) services de counselling à court terme (selon l'article 4.2.2);
- c) services de counselling en cas de crise (selon l'article 4.2.3);
- d) services de consultation spécialisés (selon l'article 4.2.4);
- e) services-conseils (selon l'article 4.2.5);
- f) services de gestion du stress à la suite d'un incident critique (selon l'article 4.2.6);
- g) documentation sur le mieux-être (selon l'article 4.2.7).

4.1.2 L'entrepreneur doit fournir les services suivants du PAE sur demande :

- a) services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique (selon l'article 4.2.6)
- b) séances de présentation des services et séances sur le bien-être (selon l'article 4.2.8);
- c) articles additionnels de promotion et d'information (selon l'article 4.2.9).

4.1.3 L'entrepreneur doit fournir les services suivants pour la prestation et la gestion des services du PAE :

- a) bulletin mensuel ou trimestriel (selon l'article 4.2.10);
- b) articles de promotion et d'information (selon l'article 4.2.9);
- c) questionnaire national du compte du PAE (selon l'article 4.2.11);
- d) site Web et portail Web sécurisé (selon l'article 4.2.12);
- e) locaux pour les services de counselling en personne et les services-conseils (selon l'article 4.2.13).

#### 4.2 Tâches

##### 4.2.1 Services d'accueil

L'entrepreneur doit fournir du personnel chargé des services d'accueil ayant les qualifications décrites à l'article 7.2. Il doit aussi fournir les installations et le matériel nécessaires aux services d'accueil téléphoniques et en ligne. Les tâches du personnel comprennent notamment ce qui suit :

- a) Consigner les coordonnées de l'employé ou de la personne à sa charge ainsi que la situation de l'employé. Indiquer s'il s'agit d'une recrue qui suit le Programme de formation de base des agents au Collège de l'ASFC. Noter le lieu de travail de l'employé et la région où il habite. S'assurer qu'il est bel et bien éligible aux services, selon la définition d'employé.
- b) Obtenir, de la part du client, les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence avant de fournir les services d'accueil.
- c) Recueillir de l'information sur les problèmes pour lesquels le client demande de l'aide.
- d) Effectuer une évaluation des risques.
- e) Transférer directement et sans délai à un conseiller professionnel les appels ou les messages reçus par voie électronique qui nécessitent une intervention immédiate, notamment lorsque se produit un incident critique ou une situation de crise. Un appel ou un message doit donner lieu à la création d'un dossier dès qu'un client entre directement en communication avec un conseiller professionnel, au sujet d'un nouveau problème.
- f) Informer les personnes admissibles des services offerts conformément au présent contrat, notamment le nombre d'heures éligible et la politique en cas d'annulation d'un rendez-vous ou de rendez-vous manqué.
- g) Prendre les rendez-vous avec un conseiller professionnel qui, vu ses compétences ou ses champs d'intérêt, sera en mesure d'aider le client. (Il faut offrir un rendez-vous au client dans le délai le plus court possible, selon sa disponibilité et celle du conseiller.)
- h) Rappeler le client dans les 24 heures lorsqu'au moment de l'appel, il n'est pas possible de fixer un rendez-vous et lui en offrir un dans les cinq (5) jours ouvrables.
- i) Les gestionnaires de l'ASFC qui communiquent avec les services d'accueil pour obtenir de l'aide pour leur équipe suite à un incident critique doivent être dirigés immédiatement à un conseiller professionnel qui rencontre les qualifications de la section 7.4.
- j) Si un employé de l'ASFC qui n'est pas un gestionnaire communique avec les services d'accueil pour obtenir de l'assistance pour ses collègues, ils doivent être avisé de communiquer leur coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC régional, ou on doit leur demander d'informer leur gestionnaire de communiquer avec les services d'accueil. Les services d'accueil doivent aussi offrir à l'employé des services individuels pour les aider à gérer l'incident critique. Ceci peut être offert immédiatement en transférant l'appel à un conseiller professionnel qui rencontre les qualifications décrites à la section 7.4, ou un rendez-vous peut être offert si la situation n'est pas urgente.
- k) Créer les dossiers de client.
- l) Fournir de l'information ou un renvoi à d'autres ressources, selon le cas.

#### **4.2.2 Services de counselling à court terme**

4.2.2.1 Les services de counselling à court terme consistent en une conversation en personne, en ligne ou téléphonique, entre un client et un conseiller professionnel, qui s'efforcent ensemble de résoudre des problèmes particuliers. L'entrepreneur doit fournir les installations et le matériel lui permettant de s'acquitter entre autres des obligations suivantes :

- a) L'entrepreneur doit fournir des services de counselling hors des locaux de l'ASFC. La première séance de counselling doit avoir lieu dans les 5 jours ouvrables suivant la première communication du client avec l'entrepreneur, sauf si des circonstances imprévisibles surviennent.
- b) Lorsqu'un client communique directement avec un conseiller professionnel, sans avoir passé au préalable l'étape des services d'accueil (p. ex., dans une situation de crise ou parce qu'il consulte un conseiller en ligne), le conseiller professionnel doit avant toute chose obtenir les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence, de la part du client.
- c) Les services de counselling doivent être offerts du lundi au vendredi, sauf les jours fériés dans la province concernée.

- d) Les services de counselling doivent être offerts entre 7 heures et 17 heures (heure locale).
- e) Les clients qui ont fait la demande doivent avoir accès aux services de counselling le soir (entre 17 heures et 21 heures).
- f) Le calendrier de disponibilité des conseillers doit être fourni au personnel des services d'accueil 3 semaines à l'avance.
- g) Les rendez-vous entre les clients et les conseillers doivent être pris par le personnel des services d'accueil.
- h) L'entrepreneur doit œuvrer de concert avec toute une liste d'intervenants communautaires, d'organismes d'assistance et de fournisseurs de services, dans divers domaines où s'applique le PAE (p. ex., des conseillers en dépendance, des spécialistes des thérapies de groupe, des travailleurs sociaux et des psychologues), de manière à pouvoir renvoyer les clients à ces intervenants pour obtenir des services de counselling spécialisés ou à long terme. L'entrepreneur doit confier les clients à des intervenants externes ou à d'autres intervenants de l'ASFC (comme un coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, un conseiller en ressources humaines, un conseiller en gestion informelle des conflits ou un syndicat).
- i) L'entrepreneur ne doit prendre en charge (auto-référer) un client que lorsque son conseiller est le seul intervenant disponible pour s'occuper de lui dans la région ou lorsqu'aucun autre intervenant n'est en mesure de fournir au client le traitement spécialisé dont il aurait besoin. Lorsque le conseiller pense qu'il serait dans l'intérêt du client qu'il prenne en charge son dossier, l'entrepreneur doit en discuter avec le coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC et obtenir de sa part une autorisation écrite pour fournir des services de counselling supplémentaires. L'entrepreneur doit montrer qu'il a exploré toutes les possibilités de ressources communautaires, mais qu'il n'en a trouvé aucune qui puisse venir en aide au client.
- j) L'entrepreneur doit informer le client du remboursement partiel, par le Régime de soins de santé de la fonction publique, des services de psychothérapie offerts aux employés de l'ASFC.
- k) Les services de counselling à court terme ne doivent être fournis que s'il est possible de trouver une solution au problème dans les limites fixées pour ces services. Les conseillers professionnels doivent effectuer une évaluation des besoins du client en vue de déterminer la forme de communication à employer, les risques présents, l'opportunité de fournir des services de counselling à court terme, l'opportunité de recommander au client des services spécialisés à plus long terme offerts ailleurs ainsi que le suivi à assurer. Lorsqu'un conseiller constate que le client n'aurait aucun avantage à obtenir des services de counselling à court terme, il doit le renvoyer immédiatement après l'évaluation aux personnes les mieux placées pour l'aider.
- l) Si le conseiller professionnel chargé d'un dossier n'est plus disponible pour s'en occuper, l'entrepreneur doit en informer le client et confier le dossier à un autre conseiller professionnel dans un délai maximal de 2 semaines.

4.2.2.2 L'entrepreneur doit fournir les services de counselling à court terme à l'aide des modes de communication ci-dessous. Mais, quel que soit le mode de communication employé, ces services doivent comprendre : une évaluation, y compris une évaluation des risques; des services de counselling à court terme, le cas échéant; un renvoi à des ressources communautaires spécialisées ou offrant des services à long terme; le suivi.

- a) **Le counselling en personne** nécessite la présence physique, au même endroit, du client et du conseiller professionnel. C'est le premier mode de communication qui doit être offert au client pour lui fournir des services de counselling.

L'entrepreneur doit fournir, pour le counselling en personne, les services de conseillers professionnels ayant les qualifications décrites à l'article 7.3. L'entrepreneur doit fournir, pour les services de counselling en personne, des locaux répondant aux critères énoncés à l'article 4.2.13 pour tous les lieux de travail de l'ASFC énumérés à l'annexe 1.



**b) Le counselling en ligne** s'effectue avec des modes de communication faisant appel à Internet (clavardage, courriel et vidéoconférence), selon les indications ci-dessous. Le client a accès au counselling en ligne par l'intermédiaire d'un portail Web sécurisé et convivial (sans avoir à installer un logiciel), qui lui permet d'obtenir ce service aisément, en toute sécurité et en toute confidentialité. Le counselling en ligne ne convient pas dans tous les cas et ne doit être offerte au client qu'à titre facultatif, et non lui être recommandée. Le choix doit revenir entièrement au client. L'entrepreneur doit éviter les campagnes ciblées de promotion des services de counselling en ligne.

- i) **Clavardage** : Counselling en ligne où le client communique avec un conseiller professionnel par écrit et en temps réel. Les clients peuvent ainsi obtenir une aide clinique confidentielle et immédiate de la part d'un conseiller qualifié. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des clients des conseillers professionnels possédant les qualifications décrites à l'article 7.6.
- ii) **Courriel** : Counselling en différé d'un professionnel au moyen d'échanges confidentiels par courriel sécurisé. Si un client communique avec un conseiller professionnel à partir de son adresse de courriel au travail, l'entrepreneur doit informer le client que la confidentialité des échanges par courriel ne peut être garantie. Les courriels appartiennent à l'ASFC et leur contenu est susceptible d'être lu par d'autres personnes. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des clients des conseillers professionnels possédant les qualifications décrites à l'article 7.6.
- iii) **Vidéoconférence** : Counselling où le client et le conseiller professionnel communiquent l'un avec l'autre au moyen d'un ordinateur (par exemple, un ordinateur personnel comme ceux que les gens emploient à la maison), une caméra Web, une connexion filaire, un logiciel de communication chiffrée permettant aux deux interlocuteurs de se voir et de s'entendre. L'entrepreneur doit fournir, pour le counselling par vidéoconférence, les services de conseillers professionnels possédant les qualifications qui sont exigées pour le counselling en personne et qui sont décrites à l'article 7.3.

L'entrepreneur doit fournir un portail Web sécurisé répondant aux critères énoncés à l'article 4.2.12.

Avant de fournir des services de counselling en ligne, l'entrepreneur doit :

- i) Informer le client que la confidentialité des échanges lors de counselling en ligne ne peut être garantie.
- ii) Obtenir du client son consentement explicite à l'utilisation d'un mode de communication électronique pour recevoir des services de counselling.
- iii) Vérifier au cas par cas s'il convient de fournir des services de counselling en ligne aux clients. La vérification porte sur les problèmes techniques risquant de survenir, les obstacles linguistiques, les difficultés d'utilisation du clavier, le motif de la consultation et les problèmes cliniques. La vérification doit se faire notamment en déterminant si le client présente un risque de suicide, s'il peut être violent ou subir de la violence ou s'il présente des symptômes importants de maladie mentale. Lorsqu'un client est jugé inapte à recevoir des services de counselling en ligne, il doit être immédiatement redirigé vers les services d'accueil. S'il se trouve dans une situation de crise, il doit être immédiatement confié au service de counselling en cas de crise.

**c) Le counselling téléphonique** ne convient pas à tous les types de situations et ne devrait être offerte au client qu'à titre facultatif, et non lui être recommandée. Le choix doit revenir au client.

#### **4.2.3 Services de counselling en cas de crise**

L'entrepreneur doit offrir en tout temps des services de counselling en cas de crise offerts par des conseillers professionnels au moyen d'une ligne téléphonique 24 heures. Dès que le personnel des services d'accueil reçoit un appel d'une personne nécessitant une intervention immédiate, cet appel doit être transféré directement et sans délai à un conseiller professionnel.



---

L'entrepreneur ne doit pas employer un système de boîte vocale avec rappel automatique pour les services de counselling en cas de crise.

#### **4.2.4 Services de consultation spécialisés**

L'entrepreneur doit fournir des conseils de base aux clients et les renvoyer à des conseillers spécialisés lorsqu'ils demandent un avis juridique, des conseils financiers ou de l'assistance relative à leur carrière. Les services juridiques doivent être fournis par une entité détenant un certificat de qualification délivré par le Comité national sur les équivalences des diplômes de droit, nommé par la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada et le Comité des doyens des facultés de droit du Canada, pour fournir des services de consultation juridique de base aux employés de l'ASFC.

Lorsque le personnel des services d'accueil s'aperçoit qu'une personne a besoin d'un service spécialisé (ou lorsqu'une personne demande directement un tel service au téléphone), il doit tout de suite lui fixer un rendez-vous, transférer son appel téléphonique à l'entité offrant les services spécialisés ou voir à ce que l'entité la rappelle dans les 24 heures pour lui offrir un rendez-vous. Le rendez-vous doit avoir lieu dans les cinq (5) jours ouvrables suivants. Les services doivent être fournis par téléphone aux clients de l'ASFC admissibles, pour une durée maximale d'une heure par personne, par problème et par année. Cette durée de consultation n'a pas à être entièrement utilisée en un seul appel.

#### **4.2.5 Services-conseils**

L'entrepreneur doit fournir les services-conseils par des conseillers professionnels ayant les qualifications indiquées à l'article 7.5. Il doit aussi fournir les installations et l'équipement nécessaires afin d'offrir ces services dans n'importe quel lieu de travail de l'ASFC figurant à l'annexe 1. Les services-conseils sont destinés aux superviseurs, aux gestionnaires et aux délégués syndicaux pour leur faciliter la tâche lorsque vient le temps d'aider les employés à gérer les problèmes personnels, les problèmes de santé ou les problèmes professionnels susceptibles de nuire à leur rendement au travail et à leur bien-être. Les tâches et les détails de l'article 4.2.2 s'appliquent aux services-conseils.

#### **4.2.6 Services de gestion du stress à la suite d'un incident critique**

L'entrepreneur doit fournir les services de gestion du stress à la suite d'un incident critique par des conseillers professionnels possédant les qualifications indiquées à l'article 7.4. Il doit aussi fournir les installations et l'équipement nécessaires afin d'offrir des services de consultation relativement aux incidents critiques ainsi que des séances de désamorçage et de débriefage, au besoin. L'entrepreneur devra être en mesure de fournir les services de gestion du stress à la suite d'un incident critique sur demande, au téléphone ou sur place, dans n'importe quel lieu de travail de l'ASFC figurant à l'annexe 1.

Les types d'incidents pouvant nécessiter une séance de débriefage incluent notamment : le décès d'un employé dans l'exercice de ses fonctions; un suicide ou un homicide; une agression avec une arme ou avec de la violence physique subie au travail; une prise d'otage; une catastrophe ou un décès se produisant dans un lieu de travail. D'autres incidents sont susceptibles de nécessiter une intervention (p. ex., dans le cas où un collègue subit une blessure ou meurt hors de son milieu de travail ou dans le cas d'une urgence médicale).

L'entrepreneur doit s'assurer de la disponibilité de son personnel pour rencontrer cette exigence en tout temps. Ces services peuvent être demandés et autorisés par le coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC ou le gestionnaire de l'ASFC qui en fait la demande. Le conseiller professionnel doit recueillir du gestionnaire l'information sur l'incident ainsi que les réactions des employés qui pourront permettre de déterminer si une intervention sur place est nécessaire. L'intervention (désamorçage ou débriefage) devrait être disponible dans un délai de 24 à 72 heures suivant l'incident critique. Le conseiller

professionnel offrant les services de gestion du stress à la suite d'un incident critique doit être sur le lieu de l'incident à l'intérieur de 2 à 24 heures suivant la demande tel qu'indiqué sur la tâche autorisée.

#### **4.2.7 Documentation sur le bien-être**

L'entrepreneur doit fournir au besoin de la documentation sur le mieux-être. Auparavant, il doit s'assurer que l'information contenue dans cette documentation répond aux besoins du client et qu'il n'est pas préférable, dans l'intérêt de ce dernier, de lui fournir des services de counselling à court terme. La documentation en question peut prendre la forme d'articles ou de trousse d'information comprenant des livres, des articles, des questionnaires autoadministrés ou d'autres outils sur divers sujets (p. ex., le stress au travail, l'épanouissement professionnel, le parentage, l'amélioration des relations interpersonnelles, la séparation ou le divorce).

#### **4.2.8 Séances de présentation des services et séances sur le bien-être**

L'entrepreneur doit fournir les animateurs et les documents (p. ex. des diapositives, des cahiers ou des livrets) pour qu'à la demande d'un coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, il puisse tenir des séances de présentation des services et des séances sur le mieux-être dans n'importe quel lieu de travail de l'ASFC figurant à l'annexe 1.

**Séance de présentation des services :** Séance d'une heure ou dîner-causerie ayant pour but d'informer les employés sur les services qui leur sont offerts et sur les moyens d'y accéder, les modes de communication disponibles, les règles d'admissibilité aux services, les limites de la confidentialité, des exemples de raisons pour avoir recours aux services et les numéros de téléphone sans frais.

**Séance sur le bien-être :** Séance de sensibilisation d'une heure ou dîner-causerie sur le thème de la santé et du bien-être des employés et des gestionnaires (par exemple, une séance sur le deuil, le parentage ou la gestion du stress). Les séances doivent être animées par un conseiller professionnel ayant les qualifications indiquées à l'article 7.3.

#### **4.2.9 Articles de promotion et d'information**

L'entrepreneur doit fournir des articles de promotion et d'information, y compris des dépliants, des cartes de visite et des aimants à frigo (au maximum 10 000 articles de chaque type). Ces articles doivent inclure au moins les numéros de téléphone sans frais et les numéros d'appareil de télécommunication pour sourds (ATS). Si l'entrepreneur a des numéros de téléphone distincts pour les services d'accueil et pour les services de counselling en cas de crise, chaque numéro doit être clairement distingué des autres dans tous les articles de promotion et d'information, de manière à ce que la personne sache quel numéro composer.

L'entrepreneur doit fournir, sur demande, des articles de promotion et d'information supplémentaires, en plus des 10 000 premiers articles de chaque type.

#### **4.2.10 Bulletin**

L'entrepreneur doit produire un bulletin trimestriel ou mensuel sur le PAE, bulletin qui doit être envoyé directement par courriel aux coordonnateurs-conseillers du PAE de l'ASFC. Ce bulletin doit comprendre des articles sur divers sujets liés au mieux-être, comme la santé mentale, le mieux-être psychologique et physique, les dépendances et les problèmes de conciliation travail-famille. Le bulletin doit également inclure le numéro sans frais de l'entrepreneur.

#### **4.2.11 Gestionnaire national du compte du PAE**

L'entrepreneur doit fournir les services d'un gestionnaire national du compte du PAE ayant les qualifications indiquées à l'article 7.1. Ce gestionnaire doit s'acquitter entre autres des tâches suivantes :

- a) Agir comme expert principal de l'employeur pouvant être consulté et pouvant fournir des explications au besoin.
- b) Œuvrer de concert avec le gestionnaire national du PAE de l'ASFC afin de le conseiller et de répondre aux demandes de renseignement sur les services offerts.
- c) Collaborer avec les 15 coordonnateurs-conseillers régionaux de l'ASFC ou déterminer qui peut agir comme gestionnaires régionaux du compte dans le but de collaborer avec eux.
- d) Veiller à ce que le personnel qui fournit des services aux personnes admissibles au PAE de l'ASFC possède les qualifications nécessaires.
- e) S'assurer que tous les produits livrables sont effectivement livrés.
- f) Rencontrer au besoin le gestionnaire national du PAE de l'ASFC et voir à ce que les plaintes soient traitées sans délai.
- g) Effectuer l'assurance de la qualité des services fournis, ce qui comprend notamment : détecter les problèmes et fournir les explications voulues au besoin; recommander des mesures correctrices pour que les services soient conformes aux meilleures pratiques et répondent aux exigences, y compris les exigences linguistiques.
- h) Mettre en œuvre le programme de gestion de projet et les services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme selon les indications ci-dessous.

#### **Services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme**

L'entrepreneur doit fournir les services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme ainsi que les installations et l'équipement pour s'acquitter de cette obligation, qui implique notamment les tâches suivantes :

- a) Le gestionnaire national du compte du PAE doit assister, à la demande d'un coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, à une réunion du comité consultatif local ou régional du PAE. Les réunions de ce comité peuvent avoir lieu une fois par trimestre, sauf pendant l'été, dans l'un des lieux de travail de l'ASFC figurant à l'annexe 1.
- b) L'entrepreneur doit fournir des statistiques trimestrielles sur le PAE et les présenter sous la forme déterminée par l'ASFC, notamment le nombre de dossiers, le nombre de nouveaux clients, les types de problèmes, le nombre d'heures de services fournis, le nombre d'heures de services de gestion du stress à la suite d'un incident critique. On trouvera à l'annexe 3 une copie du formulaire statistique de l'ASFC ainsi qu'une feuille explicative à l'annexe 2, qui sera disponible également en version électronique (pouvant être mise à jour au besoin). Au maximum 6 semaines après la fin de chaque trimestre, les statistiques doivent être envoyées au coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC pour chaque région ainsi qu'au gestionnaire national du PAE.
- c) Pour permettre à l'ASFC de s'assurer de la qualité des services relatifs au PAE fournis par l'entrepreneur, celui-ci devra recueillir des données sur la satisfaction des clients. Les problèmes et les plaintes devront être signalés immédiatement au gestionnaire national du PAE de l'ASFC. Des questionnaires destinés à mesurer la satisfaction des clients doivent être distribués à tous ceux qui reçoivent des services de counselling. Conformément aux normes suivies par l'ASFC et le PAE, les clients ne sont pas obligés de répondre au questionnaire. Les réponses sont confidentielles, et tout rapport issu des questionnaires sera rédigé de manière à préserver l'anonymat des clients. Les données cumulatives seront intégrées au récapitulatif trimestriel de la satisfaction des clients, qui sera remis aux coordonnateurs-conseillers du PAE et au gestionnaire national du PAE de l'ASFC dans les 6 semaines suivant la fin de chaque trimestre. Les données suivantes doivent notamment être recueillies et incluses dans le récapitulatif :

- i. le nombre total de questionnaires sur la satisfaction qui ont été remis par les clients, par rapport au nombre de questionnaires qui ont été distribués parmi eux, au cours d'une période d'un an (taux de participation);
- ii. les données quantitatives mesurant la satisfaction des clients relativement à la qualité des services de counselling et d'accueil;
- iii. les données qualitatives mesurant la satisfaction des clients relativement à l'efficacité des services de counselling;
- iv. les données qualitatives concernant les impressions des clients relativement au fournisseur de services (ce qui peut comprendre les services d'accueil, de counselling et de renvoi);
- v. le nombre et la nature des problèmes et des plaintes rencontrés ainsi que l'issue de leur traitement;
- vi. la synthèse de l'ensemble des réponses des clients et les statistiques globales constituées à partir des données recueillies à l'accueil.

#### **4.2.12 Site Web et portail sécurisé**

L'entrepreneur doit avoir un site Web et y mettre, dans les deux langues officielles, toute l'information nécessaire pour communiquer avec le PAE. Le site Web doit inclure un portail sécurisé pour les services de counselling en ligne. Ce portail doit comprendre un dispositif sécurisé de transmission et de stockage des données. L'entrepreneur doit fournir aux clients les instructions nécessaires pour s'inscrire.

#### **4.2.13 Locaux pour les services de counselling en personne**

L'entrepreneur doit fournir les locaux nécessaires pour le counselling en personne et la prestation en personne de services-conseils. De tels locaux doivent se trouver à moins de 100 km de tous les lieux de travail de l'ASFC indiqués à l'annexe 1.

L'entrepreneur doit être en mesure de donner accès à ses services aux personnes handicapées. Les locaux doivent être accessibles en fauteuil roulant et doivent comprendre un bureau insonorisé et à l'abri des regards du public.

### **5. PRODUITS LIVRABLES ET CRITÈRES D'ACCEPTATION**

- 5.1 L'entrepreneur doit fournir les rapports suivants, sous forme électronique, et les faire parvenir au gestionnaire national du PAE de l'ASFC :
  - a) statistiques trimestrielles produites conformément à la disposition 4.2.11 b);
  - b) récapitulatif trimestriel sur la satisfaction des clients conformément à la disposition 4.2.11 c).
- 5.2 L'entrepreneur doit produire un bulletin conformément à l'article 4.2.10, sous forme électronique, et le faire parvenir par courriel aux coordonnateurs-conseillers du PAE de l'ASFC ainsi qu'au gestionnaire national du PAE de l'ASFC.
- 5.3 L'entrepreneur doit mettre à la disposition de l'ASFC les articles de promotion et d'information nécessaires dans les 30 jours suivant la demande du gestionnaire national du PAE de l'ASFC, qui indiquera à l'entrepreneur le type et la quantité des articles voulus. Les articles supplémentaires devront être mis à la disposition de l'ASFC dans les 30 jours suivant la réception, par l'entrepreneur, d'une tâche autorisée.
- 5.4 L'entrepreneur devra fournir à l'ASFC un plan de gestion de projet dans les 15 jours suivant l'attribution du contrat. Ce plan contiendra les éléments obligatoires suivants :
  - a) la liste complète des adresses incluant les codes postaux où les services de counselling en personne seront fournis pour chaque lieu de travail de l'ASFC figurant à l'annexe 1;

---

*Le Canada se réserve le droit d'inspecter les locaux de l'entrepreneur après un préavis de 48 heures.*

- b) la liste des thèmes des séances sur le bien-être offertes conformément à l'article 4.2.8;
- c) le numéro de téléphone sans frais et le numéro d'ATS pour tous les services du PAE;
- d) une description du plan d'urgence montrant que l'entrepreneur sera en mesure de continuer de fournir ses services en cas de pandémie;
- e) une description des mécanismes de contrôle permettant la surveillance et la supervision de tout le personnel de l'entrepreneur;
- f) une description des mécanismes d'assurance de la qualité prévus conformément à l'article 4.2.11;
- g) une description des mécanismes, des procédures, des rôles et des responsabilités pour la résolution des plaintes;
- h) une description des procédures de gestion des dossiers;
- i) des exemples des formulaires d'évaluation, y compris des questionnaires d'évaluation des risques.

L'entrepreneur doit remettre à l'ASFC le plan de gestion de projet sous forme de fichier MS Word modifiable. Il doit l'envoyer par courriel au gestionnaire national du PAE de l'ASFC, qui aura 30 jours pour l'examiner et faire ses commentaires. L'entrepreneur remettra à l'ASFC une nouvelle version du plan tenant compte des commentaires reçus dans les 30 jours subséquents.

## **6. CONTRAINTES**

### **6.1 Confidentialité et protection des renseignements personnels**

Voir la *Politique sur le programme d'aide aux employés* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12542>.

### **6.2 Frais de déplacement et de subsistance**

Aucun remboursement de frais de déplacement ou de subsistance n'est prévu.

### **6.3 Pandémie**

L'entrepreneur doit être capable de fournir ses services même si une pandémie se déclare. Le plan en cas de pandémie doit inclure notamment les éléments obligatoires suivants :

- a) le nom de l'équipe ou de la personne responsable de la mise en œuvre du plan en cas de pandémie et le nom des remplaçants.
- b) la liste des services jugés essentiels et les moyens qui seront employés pour les maintenir;
- c) la manière prévue pour diffuser cette information parmi les employés de l'ASFC.

### **6.4 Langues**

Tous les services offerts doivent l'être dans les deux langues officielles (français et anglais), et les clients doivent pouvoir opter pour la langue de leur choix.

Les articles, les documents, le site Web et le bulletin doivent être dans les deux langues officielles.

Les services fournis sur demande conformément à l'article 4.1.2 doivent être offerts dans les deux langues officielles. La langue employée sera indiquée dans chaque tâche autorisée.

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir des services d'interprétation en langage gestuel pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Le gestionnaire national du compte du PAE doit savoir parler et écrire couramment le français et l'anglais. Il doit être en mesure de répondre sans aide, en anglais et en français, aux demandes de renseignements faites par téléphone et par écrit. Il doit être capable de participer activement aux réunions.

## **6.5 Services aux personnes handicapées**

L'entrepreneur doit permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses services. Ses locaux doivent être accessibles en fauteuil roulant, et il doit disposer d'un ATS pour les personnes ayant un handicap auditif.

## **7. ÉNONCÉS DE QUALIFICATIONS**

### **7.1 Gestionnaire national du compte du PAE**

Le gestionnaire national du compte du PAE doit posséder au moins 2 années d'expérience acquise au cours des 5 dernières années. Au cours de ces années d'expérience, il doit avoir fourni des services de gestion de compte pour une organisation ou un service du domaine de la santé ayant au moins 10 000 employés. Le gestionnaire de compte doit savoir parler et écrire couramment le français et l'anglais.

### **7.2 Personnel des services d'accueil**

Les membres du personnel des services d'accueil doivent posséder un baccalauréat, un autre diplôme universitaire ou une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans une autre discipline ayant trait au counselling ainsi qu'une expérience d'au moins un an au sein d'un programme d'aide aux employés ou autre organisation en intervention de crise.

La formation doit avoir été acquise dans une université canadienne reconnue ou dans un établissement étranger jugé équivalent par un service canadien reconnu d'évaluation des diplômes universitaires étrangers. La liste des services reconnus se trouve dans le site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux, à l'adresse <http://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>.

### **7.3 Conseillers professionnels pour les services de counselling en personne à court terme**

Les conseillers professionnels doivent posséder une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe ainsi qu'un minimum de 3 années d'expérience à fournir des services de counselling dans le cadre d'un programme d'aide aux employés ou des services cliniques connexes. Les conseillers professionnels doivent être membres en règle d'un regroupement professionnel qui régit le domaine des programmes d'aide aux employés, de la santé mentale ou du counselling clinique. Ce regroupement doit avoir un code d'éthique, doit être en mesure de faire enquête sur les plaintes et doit pouvoir imposer des mesures disciplinaires ou des sanctions juridiques (comme le font les associations, collèges et ordres professionnels provinciaux ou nationaux).

La formation doit avoir été acquise dans une université canadienne reconnue ou dans un établissement étranger jugé équivalent par un service canadien reconnu d'évaluation des diplômes universitaires étrangers. La liste des services reconnus se trouve dans le site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux, à l'adresse <http://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>.

---

#### **7.4 Conseillers professionnels pour les services de gestion du stress à la suite d'un incident critique**

Les conseillers professionnels qui fournissent les services de gestion du stress à la suite d'un incident critique doivent posséder les qualifications indiquées à l'article 7.3 et doivent avoir suivi la formation de base\* de gestion du stress à la suite d'un incident critique offerte par l'International Critical Incident Stress Foundation (ICISF) ou avoir suivi une formation semblable, qui doit avoir été donnée par une personne considérée comme un expert dans le domaine de la gestion du trauma, vu ses titres de compétence et son expérience dans le domaine du stress post-traumatique ou du stress à la suite d'un incident critique.

\* La formation de base peut s'appeler aussi une formation de premier niveau ou peut porter un autre titre semblable. Elle doit présenter les éléments centraux d'un programme de formation complet, systématique et multidimensionnel sur les interventions en cas de crise. Elle a comme objectif de permettre aux participants de comprendre une vaste gamme de services d'intervention en cas de crise. Elle inclut une vue d'ensemble des fondements de la gestion du stress à la suite d'un incident critique. Elle fournit aux participants les connaissances et les outils qui leur permettront d'intervenir de fournir plusieurs types d'intervention avec un groupe en cas de crise, soit les séances de désamorçage et de débriefage. Elle traite également de l'importance de faire des suivis et des renvois selon le besoin. Elle est d'une durée approximative de 14 heures.

#### **7.5 Conseillers professionnels pour les services-conseils**

Les conseillers professionnels qui fournissent des services-conseils doivent posséder les qualifications indiquées à l'article 7.3 ainsi que 3 années d'expérience comme conseiller fournissant des services-conseils à des gestionnaires, des superviseurs et des délégués syndicaux dans le cadre d'un programme d'aide aux employés.

#### **7.6 Conseillers professionnels pour les services de counselling à court terme par clavardage et par courriel**

Les conseillers professionnels fournissant des services de counselling par clavardage ou par courriel doivent posséder les qualifications indiquées à l'article 7.3 et doivent en plus avoir suivi la formation sur les thèmes suivants : la nétiquette (manière de s'exprimer avec des abréviations et des symboles pour manifester des sentiments); les questions culturelles et les questions d'égalité entre les sexes; l'interprétation des tons de voix; les états d'esprit; les constructions mentales et les ajustements communicationnels cliniques selon les besoins du client.



## APPENDICE 1 de L'ANNEXE A

### LIEUX DE TRAVAIL DE L'ASFC

#### RÉGION DE L'ATLANTIQUE

NOM DU SITE	ADRESSE
Andover	6 Rte, 190 Carlingford, NB E7H 5H6
Bloomfield	185 Line Road, Bloomfield, NB E7K 1C5
Campobello	1 Rte 774 Welshpool, NB, E5E 1A1
Centreville	1449, Route 110 Royalton, NB E7K 2E3
Deer Island Point	175 Deer Island Point Road, Cummings Cove, NB E5V 1A5
Forest City	1699 Chemin Forest City, Forest City, NB E6H 1Z6
Fosterville	4575, Route 122, Fosterville, NB E6H 2B6
Four Falls	415, Chemin Brown, Four Falls, NB E3Z 2C6
Gillespie Portage	600, Rte 375, California Settlement, DSL de Grand Sault, NB E3Z 1Z6
Grand Falls	1015 Main Street, Grand Falls, NB E3Z 2X1
Milltown	480 Milltown Blvd, P.O.Box 160 St.Stephen, NB E3L 2X1
River de Chute	205 Smugglers Road, River de Chute, NB E7H 4X5
Woodstock Road	1403, Route 95 Belleville, NB E7M 4Z9
Fortune	rue Water, C.P. 189 Fortune NFL-Labrador, A0E 1P0
St. Stephen (New Bridge)-3 <sup>rd</sup>	St. Stephen (New Brunswick)
Port of St. Croix, NB	2785, Route 4, St.Croix, NB E6J 2A7
McFadzen Building	495 Prospect St., Fredericton NB E3B 9M4
Carlisle Place	650 Main St., Woodstock, NB E7M 2G0
Eve Place	219 Main St., Bathurst, NB E1C 1B8
81 Albert St. (20001815)	81 Albert St., Moncton, NB E1C 8K9
North Atlantic Building	29-31 Pippy Pl, St. John's, NL A1B 3X2
Gander Int. Airport	320 Elizabeth Dr, Gander, NL A1V 1J6
Purdy's Wharf Tower II	1969 Upper Water St., Halifax, NS B3J 3R7
Founders Square	1701 Hollis St., Halifax, NS B3J 3M8
Bank of Canada Bldg	1583 Hollis St. Halifax, NS B3J 1V3
Halifax International, Airport. Halifax	Halifax International, Airport, Halifax
Charlottetown Airport (2 floors)	250 Maple Hills Ave, Charlottetown, PEI
Customs Building (20000451)	189 Prince William St, Saint John, NB E2L 2B9
Postal Station "A" & Annex	126 Prince William St.Saint John, NB E2L 2B6
Gov of Canada Building (closed)	# 52 Route 776, North Head, NB, E5G 1A1
CBSA Complex-Border Crossing	66 St. Francois St, Edmundston, NB E3V 1E6
CBSA Complex-Primary Inspection	204 Milltown Blvd, St. Stephen, NB E3L 1G8
CBSA Complex-Border Crossing (Parcel A)	10 Bridge St, St. Leonard, NB E7E 1Y1
2785 Route 4 St. Croix	2785 Route 4 St. Croix, NB E6J 2A7



Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#### RÉGION DE L'ATLANTIQUE (suite),

CBSA Complex-Border Crossing	790 Main St, Clair, NB E7A 2H6
Sir Humphrey Gilbert Building	165 Duckworth St, St. John's, NL A1B 4R5
Government of Canada Building/Dorchester	47-49 Dorchester St, Sydney, NS, B1P 5Z2
GOCB 15 Willow	15 Willow St., Yarmouth, NS B5A 1T0
Ralston Buildg	1557 Hollis St., Halifax, NS B3J 3V4

#### RÉGION DU QUÉBEC

NOM DU SITE	ADRESSE
Aéroport de Mirabel-Ed "D"	11955 Henry-Giffard St., Mirabel, Qc J7N 1G3
Complexe Le Bourg du Fleuve	55-25 Des Forges Blvd, Trois-Rivières, Qc G9A 2G4
3400 Jean-Béraud	3400 Jean-Béraud Ave, Laval, Qc H7T 2Z2
825 Lebourgneuf	825 Lebourgneuf Blvd, Québec, Qc G2J 1C3
Centre commercial Laflèche	625 Laflèche Blvd, Baie-Comeau, Qc G5C 1C5
305 René-Lévesque Blvd W	305 René-Lévesque Blvd W, Montréal, Qc H2Z 1A6
1001 de Maisonneuve	1001 de Maisonneuve Blvd E, Montréal, Qc H2L 4P9
975 Roméo Vachon Blvd	975 Roméo Vachon Blvd N, Dorval, Qc H4Y 1H2
Edifice Zigby	180 Principale St., Granby, Qc J2G 2V6
80 Georges St	80 Georges St. Sorel-Tracy, Qc J3P 1C1
Saint Joseph Centre	259 Saint Joseph Blvd, Hull, Qc J8Y 6T1
Complexe Guy-Favreau Basilaire	200 René-Lévesque Blvd W, Montréal, Qc H2Z 1X4
ASFC Edifices /Dalhousie	130 Dalhousie, Québec, Qc G1K 4C4
ASFC Edifices 400 Youville	400 Youville/105 Mc Gill, Montreal, Qc H2Y 3N4
Edifice 50 de la Cité, She	50 de la Cité, Sherbrooke, Qc J1H 4G9
ASFC Edifices /Highwater	4 Rte de Mansonville, Man, Qc J0E 1X0
ASFC Edifices / Abercorn	549 Rte 139, Abercorn, Qc J0E 2K0
ASFC Edifices / Glen Sutton	139 ch de la Vallée-Missiquoi Sutton, Qc J0E 2K0
ASFC Edifices/ Pohénégamook	1187 de la Frontière, Pohénégamook, Qc G0L 1J0
ASFC Edifices/ St. Pamphile	1123 Elgin Sud, Saint Pamphile, Qc G0R 3X0
Edifice fédéral 235 Principale	235 Principale St., Cap-aux-Meules, Qc G0B 1B0
Edifice fédéral 715 Peel St.	715 Peel St., Montréal, Qc H3C 4H6
Edifice fédéral N/A Roulotte	Port-Cartier, Qc G5B 2G7
Edifice Normand Maurice	740 Bel-Air St, Montréal, Qc H4C 2K3
CBSA Learning Centre (A)	475 Grande ligne Route 342 Rd, Rigaud, Qc J0P 1P0
Edifice Jos-Hébert	701 Laure Blvd Sept-îles, Qc G4R 1X8
Edifice fed/100 Lafontaine St.	100 Lafontaine St., Chicoutimi, Qc G7M 6X2
Edifice fédéral /Lacolle	9 de l'Eglise St. N, Lacolle, Qc J0J 1J0

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## RÉGION DU NORD DE L'ONTARIO

NOM DU SITE	ADRESSE
Cyclone Island	1000 Island Bridge, Lansdowne, ON K0E 1L0
Gananoque	1000 Island Bridge, Lansdowne, ON K0E 1L0
Meldrum	125 Huron Street, Sault Ste Marie, ON, P6A 1R3
Pigeon River	7690 Hwy 61 Neebing, ON, P7L 0A2
Prescott	1032 Hwy 16, Box 400, Prescott, ON K0E 1T0
Rainy River	Rainy River ON, CBSA, General Delivery, P0W 1L0
Rockport	1000 Island Bridge, Lansdowne, ON K0E 1L0
Saganaga Lake	201 North May St, Thunder Bay, ON P7C 3P4
Sand Point Lake	301 Scott St, Fort Frances, ON P9A 1H1
Johnstown	1000 Island Bridge, Lansdowne, ON K0E 1L0
Fort Frances (International Bridge)	Fort Frances, ON
International Business Center	691 Brookdale Ave, Cornwall, ON K6J 5C6
140 Garden St/ St. Lawrence District	140 Garden St. Unit 4 Gananoque, ON K7F 1H9
Thousand Island Bridge	1000 Island Bridge, Lansdowne, ON K0E 1L0
Office Jack Garland Airport	North Bay, ON X9X 9X9
Gov of Canada Bldg (Former)	292 Centre St. Prescott, ON K0E 1T0
2270 St. Laurent Blvd	2270 St. Laurent Blvd, Ottawa, ON K1G 6C4
Jackson Square (1st Floor)	185 King St. Peterborough, ON K9J 2R8 (Belleville)
Merivale Public School	63 Slack Rd, Nepean, ON K2G 0B7
61 Hyperion Court	61 Hyperion Court, Unit 1, Kingston, ON
GOCB [Custom's House]	294 King St. East, Kingston, ON K7L 3B2
Gov of Canada Building	86 Clarence St., Kingston, ON K7L 1X3
Gov of Canada Building	221 Archibald St. N, Thunder Bay, ON P7C 3Y3
Gov of Canada Building	15-29 Duke St. Kitchener, ON N2H 1A0
Gov of Canada Building	22 Bay St., Sault Ste. Marie, ON P6A 5S2
Traffic Building	Inter Hwy Bridge, Cornwall Island, ON K6H 5R7
Federal Building 301 Scott	301 Scott St, Fort Frances, ON P9A 1H1
National Warehouse	201 Innes, Ottawa, ON

## RÉGION DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

NOM DU SITE	ADRESSE
2265 St. Laurent Blvd	2265 St. Laurent Blvd, Ottawa, ON K1G 6C5
Place Vanier	333 North River Road, Ottawa, ON
Place Vanier	355 North River Road, Ottawa, ON
Urbandale Building	100 Metcalfe St. Ottawa, ON K1P 5M1
99 Metcalfe	99 Metcalfe St. Ottawa, ON K1P 6L7
Canadian Building	219 Laurier Ave West, Ottawa, ON K1P 5J6
Killeany Place Complex	150 Isabella St, Ottawa, ON K1S 1V7
Vanguard Building	171 Slater St., Ottawa, ON K1P 5H7
Enterprise Bldg	427 Laurier Ave West, Ottawa, ON K1R 7Y2
Woodward Centre	1725 Woodward Drive, Ottawa, ON
Woodward Centre	1680 Woodward Dr, Ottawa, ON K2C 3R7
14 Colonnade Road	14 Colonnade Road, Nepean, ON K2E 7M6
Regional Building	200 Catherine St., Ottawa, ON K2P 2K9

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### RÉGION DE L'ADMINISTRATION CENTRALE (suite)

Sir Richard Scott Building	191 Laurier Ave W, Ottawa, ON K1P 1E7
Billings Bridge Office Tower	2323 Riverside Dr, Ottawa, ON K1H 8L5
Jean Edmonds Tower North	300 Slater St., Ottawa, ON K1P 5J1
250 Tremblay Rd	250 Tremblay Rd, Ottawa, ON K1G 3M6
Leima Bldg	410 Laurier Ave W, Ottawa, ON K1R 1B7
Uniform # 2	79 Bentley Ave, Nepean, ON K2E 6T7
2405 St. Laurent Blvd	2405 St. Laurent Blvd, Ottawa, ON K1G 5B4
111 Sussex Drive	111 Sussex Drive, Ottawa, ON
112 Kent Street	112 Kent Street, Ottawa, ON
2720 Riverside Drive	2720 Riverside Drive, Ottawa, ON

### RÉGION DU GRAND TORONTO

NOM DU SITE	ADRESSE
1980 Matheson Blvd	1980 Matheson Blvd E, Mississauga, ON L4W 5N3
Public Storage	2535 Derry Rd, Mississauga, ON L4T 1A1
Office 6900 Airport Rd	6900 Airport Rd, Mississauga, ON L4V 1E8
Arcade Office Building	74 Victoria St, Toronto, ON M5C 2A4
PIA Commercial Operations	2720 Britannia Rd E., Cargo 3, Mississauga, ON L5P 1A2
Office 374 Huronia Rd	374 Huronia Rd, Barrie, ON L4M 3L2
Interport Sufferance Truck Terminal	5425 Dixie Road, Mississauga, ON L4W 1E6
197 County Court Blvd Office	197 County Court Blvd, Brampton, ON L6W 4P6
Intr'l Mail Processing Center	4567 Dixie Road, Mississauga, ON L4W 1S2
Oshawa Municipal Airport	1200 Airport Blvd. North, Oshawa, ON L1J 8P5
Billy Bishop Toronto City Airport	1 Island Airport, Toronto, ON M5V 2N8
Pearson Int'l Airport, Terminal 1	2720 Britannia Road East, P.O. Box 40, AMF Toronto, ON L4W 2P7
Pearson Int'l Airport, Terminal 3	2720 Britannia Road East, P.O. Box 40, AMF Toronto, ON L4W 2P7
Canada Life Center	55 Town Centre Crt, Toronto, ON M1P 4X4
Orlando Bldg	5700 Keaton Cres, Mississauga, ON L5R 3H5
Gov of Canada Building/ 1 Front	1 Front St. W, Toronto, ON M5J 1A4
Gov of Canada Building/Talbot	451 Talbot St., London, ON N6A 5C9
Gov of Canada Building/55 Bay	55 Bay St., Hamilton, ON L8R 1N8

### RÉGION DU SUD DE L'ONTARIO

NOM DU SITE	ADRESSE
Waterloo International Airport	4881 Fountain St. N, Breslau, ON N0B 1M0
Land Border Office	4551 Zimmerman Ave, Niagara Falls, ON, L2E 3M5
Land Border Office/Satyr Bldg	6080 McLeod Road, Niagara Falls, ON
Rainbow Bridge	5755 River Rd Niagara Falls, ON L2G 3K9
10 Central Ave	10 Central Ave, Fort Erie, ON L2A 6G6
Shopping Plaza/Central Ave	469 Central Ave, Fort Erie, ON L2A 3V6
Ambassador Bridge	P.O. Box 1641 Windsor, ON N9A 7K3
Blue Water Bridge/Section 6	1 Bridge Street
Bridge Commercial Off Site	Windsor, Ontario
Detroit Windsor Truck Ferry	5550 Maplewood Bldg 100, Lasalle, ON N9C 4G9
Walpole Island Ferry	Walpole Island, Ontario

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Crossing	
Sombra Ferry Crossing	216 King St. Sombra, Ontario
Pelee Island Office	770 Centerdyke Rd Pelle Island, ON
London Airport	London Airport
DCTC Tunnel	DCTC Tunnel
Windsor Airport Reporting Center	3200 County Road #42, Windsor, ON
Citizenship and Immigration	1250 Walker Rd, Windsor, ON N8Y 4T4
2500 Ouellette Ave-Office	2500 Ouellette Ave, Windsor, ON N8X 1L4
Office 417 Exeter Rd	417 Exeter Rd, London, ON N6E 2Z3
GOCB/ University Ave	441 University Ave, Windsor, ON N9A 4Z1

## RÉGION DES PRAIRIES

NOM DU SITE	ADRESSE
Johnston Terminal	25 Forks Market Rd, Winnipeg, MB R3C 4L9
Midwest Surveys Bldg	2594 27 St. NE, Calgary, AB T1Y 7G1
Harry Hays Building	220-4 Ave SE, Calgary, AB T2G 4X3
Canada Place Bldg/16 floors	9700 Jasper Ave NW, Edmonton, AB T5J 4C3//4E2
Edmonton Int Airport Building	4 Ave & Service Rd, Edmonton, AB T5J 2T2
Airport Place	1821 Wellington Ave, Winnipeg, MB R3H 0G4
Saskatoon Square	Saskatoon Square 410-22 St., SK S7K 5T6
Hamilton Residences	1871 Hamilton St. Regina, SK S4P 2B9
2510 Sandra Schmirler	2510 Sandra Schmirler Way, Regina, SK S4W 1B6
85-89 Kingmingya Rd	85-89 Kingmingya Rd Inuvik, NT X0E 0T0
Office Bldg 2130 Airport	2130 Airport Dr, Saskatoon, SK S7L 7E1
1955 Smith	1955 Smith, SK
GOCB Victory Bldg	269 Main St. Winnipeg, MB R3C 1B2
GOCB J D Higenbotham	4th Ave 7 St S, Lethbridge, AB T1J 0N8
GOCB Greenstone B	5101-50 Ave Yellowknife, NT X1A 1E1

## RÉGION DU PACIFIQUE

NOM DU SITE	ADRESSE
Operations Bldg Kamloops Airport	130-3035 Airport Dr, Kamloops, BC V2B 7X1
Building (70001245)	113-5000 Miller Rd, Richmond, BC V7B 1B5
605 Robson St.	605 Robson St. Vancouver, BC V6B 5J3
Building (70001382)	333 Dunsmuir St., Vancouver, BC V6B 5R4
Building ( 70000731)	45 Charlie Currie Rd, Prince Rupert, BC V8J 0A1

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## RÉGION DU PACIFIQUE (SUITE)

NOM DU SITE	ADRESSE
Tower 2 - 877 Expo Blvd	858 Beatty St., Vancouver, BC V6B 1C1
800 Burrard St.	800 Burrard St., Vancouver, BC V6Z 2G7
Pacific Center IV Tower	777 Dunsmuir St. Vancouver, BC V6B 1Y8
Customs Inspection Bldg, Fraser Camp	Lot 6997 Cassiar District, Fraser, BC X9X 9X9
Post Office 375 Cliffe	Post Office 375 Cliffe Ave, Courtenay BC V9N 2J1
Library Square (Lease Purchase)/5th & 7th Floor	300 Georgia St. W, Vancouver, BC V6B 4P4
Annex, 525 Hamilton St.	525 Hamilton St. Vancouver, BC V6B 2R1
International Terminal Bldg- Holding Cells	Vancouver Int Airport, Richmond, BC V7B 1W2
Park Place	1635 Abbott St, Kelowna, BC V1Y 1B2
Burnaby CEF	210-7867 Express St., Burnaby, BC V5A 1S7
Ballantyne	Ballantyne Pier Cruise Terminal, 655 Centennial Rd., Vancouver, BC
Canada Place Cruise Ship Terminal	100 The Pointe 999Canada Place, Vancouver, BC V6C 3T4
Customs Mail Center, Vancouver	685 Hamilton St. Vancouver, BC V6B 2R4
Cranbrook Airport	#2-9370 Airport Access Road. Cranbrook, BC V1C 7E4
Dawson City Airport	PO Box 1629, Dawson City, Yukon, Y0B 1G0
Delta Port, Delta	2 Roberts Bank Road, Delta, BC V4M 4G5
Fairview, Prince Rupert	#1 Scott Road, Prince Rupert
Kelowna Airport	1505533 Airport Way, Kelowna, BC V1V 1S1
Joint Forces Op, Vancouver Metro	Via #309-333 Dunsmuir St., Vancouver, BC V6B 5R4
Prince George Airport	4141 Airport Rd – 4, Prince George, BC V2N 4M6
Ridley CEF, Prince Rupert	1220 Ridley Island Road, Prince Rupert
VIA Rail Train Station - YVR	Pacific Central Station, 1150 Station St., Vancouver, BC V6A 4C7
Victoria Airport	CBSA #101 – 1640 Electra Blvd., Sidney, BC V8L 5V4
Elijah Smith Bldg	300 Main St, Whitehorse, YT, Y1A 2B5
Western Canada Learning Centre, Chilliwack	550 Dieppe Place, Chilliwack, BC V2R 5Y8
Government of Canada Building	60 Front St, Nanaimo, BC V9R 5H7
Federal Annex	940 Alder St, Campbell River, BC V9W 2P8
Gov of Canada Bldg	277 Winnipeg St, Penticton, BC V2A 1N6
Custom House	816 Government St. Victoria, BC V8W 1W9
1321 Blanshard	1321 Blanchard St. Victoria, BC V8W 0B7

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## APPENDIX 2 to ANNEX A

### DÉFINITIONS POUR LES STATISTIQUES DE L'ENTREPRENEUR EXTERNE

EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) Reporting Criteria For Referral Agents		PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE) Critères concernant l'établissement du rapport pour Agents de Référence
1. Number and Gender of Persons who contacted you	Section 1	1. Nombre et genre des personnes qui vous ont contacté
<p><b>New Cases Only:</b> Number and Gender of Persons seeking help from EAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Assistance:</b> A documented record of contact between the EAP Referral Agent and an eligible client (or clients, when seen together for the same issue).</li> <li>b) <b>Info Only :</b> List client visits and/or telephone calls to obtain information, brochures, etc.</li> </ul>		<p><b>Nouveaux cas seulement :</b> Nombre et genre des personnes qui ont demandé de l'aide du PAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Aide :</b> Un contact documenté entre un Agent de référence du PAE et un client (ou des clients – s'ils consultent ensembles pour des préoccupations communes).</li> <li>b) <b>Renseignement seulement :</b> Indiquer les visites ou appels téléphoniques de clients qui ont demandé des renseignements, des brochures, etc.</li> </ul>
2. Referred by	Section 2	2. Référé(e) par
<p>In this section, indicate by whom the client was referred to the EAP. The sub-sections are self-descriptive. Please note that referrals by friends, family or colleagues are all considered <u>self-referrals</u>.</p>		<p>Dans cette section, identifiez par qui le client a été référé au PAE. Les sous-sections n'exigent aucune explication. Veuillez noter que les renvois <u>personnels</u> comprennent ceux effectués par des amis, des membres de la famille ou des collègues.</p>
3. Issues, by type, for which the persons above sought assistance (a case may have more than one issue type)	Section 3	3. Préoccupations, selon le type, pour lesquelles les personnes ont demandé de l'aide (un cas peut comporter plus d'un type de question)
<p>In this section, list the issue under the appropriate heading. If there is more than one issue (e.g. alcohol and legal), list both.</p> <p>Explanation of Headings:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Abuse, Threats, Stalking and Assault:</b> If a client is experiencing any of these issues, it should be indicated here. Any notes or details may be added in Section 12, at the very bottom of the statistics form.</li> <li>b) <b>Addiction: Gambling:</b> The client, or a family member, has a problem related to</li> </ul>		<p>Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation (p.ex. alcoolisme et une question d'ordre juridique), indiquer les deux.</p> <p>Explication des rubriques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Abus, menaces, poursuites et voies de fait :</b> Si le client éprouve un ou plus de ces problèmes, l'indiquer ici. Des notes ou des détails peuvent être ajoutés dans la section 12, au bas du formulaire.</li> <li>b) <b>Dépendance : Jeu compulsif :</b> Le client, ou un membre de sa famille, a un</li> </ul>



<p>gambling.</p> <p>c) <b>Addiction: Substance - Self:</b> The client has a problem related to alcohol or other substance abuse.</p> <p>d) <b>Addiction: Substance - Other:</b> A family member has a problem related to substance abuse.</p> <p>e) <b>Career Counselling</b></p> <p>f) <b>Mental Health – Anger:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>g) <b>Mental Health - Anxiety:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>h) <b>Mental Health - Bereavement:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>i) <b>Mental Health - Depression:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>j) <b>Mental Health – Relationship:</b> Indicate only those relationship problems experienced by the client.</p> <p>k) <b>Mental Health – Self-Esteem:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>l) <b>Mental Health – Serious M/H/ Disorder:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>m) <b>Mental Health - Stress:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>n) <b>Mental Health - Suicide:</b> Indicate only those problems experienced by the client.</p> <p>o) <b>Mental Health - Other:</b> Indicate any mental health problems experienced by the client and not listed above.</p> <p>p) <b>Family – Children:</b> Indicate only those issues related to the children of the client. Addiction issues should be reported in sub-sections b) or d).</p> <p>q) <b>Family - Eldercare:</b> Indicate only those issues related to the elders of the client. Addiction issues should be reported in sub-sections b) or d).</p> <p>r) <b>Family - Marital:</b> Indicate only those issues related to the client's marriage/partner relationship. Addiction issues should be reported in sub-sections b) or d).</p> <p>s) <b>Family - Other:</b> Indicate any family-related issues not included above that are affecting the client. Addiction issues should be reported in sub-sections b) or d).</p> <p>t) <b>Physical Health:</b> Indicate only those issues directly related to the health of the</p>		<p>problème lié au jeu compulsif.</p> <p>c) <b>Dépendance : Toxicomanie - client :</b> Le client a un problème d'abus d'alcool ou d'autres drogues.</p> <p>d) <b>Dépendance : Toxicomanie - autre :</b> Un membre de la famille a un problème d'abus d'alcool ou d'autres drogues.</p> <p>e) <b>Orientation de carrière</b></p> <p>f) <b>Santé mentale - Colère :</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client.</p> <p>g) <b>Santé mentale – Anxiété :</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client.</p> <p>h) <b>Santé mentale – Deuil :</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client.</p> <p>i) <b>Santé mentale – Dépression :</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client.</p> <p>j) <b>Santé mentale – Relation :</b> Indiquez seulement les problèmes liés aux relations dont souffre le client.</p> <p>k) <b>Santé mentale – Estime de soi :</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client.</p> <p>l) <b>Santé mentale – Trouble grave de S.M. :</b> Indiquez les problèmes éprouvés par le client.</p> <p>m) <b>Santé mentale – Stress :</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client.</p> <p>n) <b>Santé mentale – Suicide :</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client.</p> <p>o) <b>Santé mentale – Autre:</b> Indiquez seulement les problèmes dont souffre le client qui ne sont pas mentionnés ci-haut.</p> <p>p) <b>Famille – Enfants :</b> Indiquez seulement les préoccupations relatives aux enfants du client. Les préoccupations liées à une dépendance doivent être indiquées à la sous-section b) ou d).</p> <p>q) <b>Famille – Soins des aîné(e)s :</b> Indiquez seulement les préoccupations relatives aux parents du client. Les préoccupations liées à une dépendance doivent être indiquées à la sous-section b) ou d).</p> <p>r) <b>Famille – Conjugal :</b> Indiquez seulement les préoccupations relatives aux rapports conjugaux du client. Les préoccupations liées à une dépendance doivent être indiquées à la sous-section b) ou d).</p> <p>s) <b>Famille – Autre :</b> Indiquez toute autre</p>
--	--	--



<p>client.</p> <p>u) <b>Legal:</b> Indicate those issues of a legal nature presented by the client.</p> <p>v) <b>Financial:</b> Indicate if financial issues are affecting the client's lifestyle.</p> <p>w) <b>Work-Related – Arming:</b> Indicate all issues related to the Arming Initiative.</p> <p>x) <b>Work-Related – Change</b></p> <p>y) <b>Work-Related – Harassment/Bullying</b></p> <p>z) <b>Work-Related – Peer Conflict:</b> Indicate all issues related to the client and his/her colleague(s).</p> <p>aa) <b>Work-Related – Sexual Harassment</b></p> <p>bb) <b>Work-Related – Supervisor Conflict:</b> Indicate those issues related to the client and his/her supervisor.</p> <p>cc) <b>Work-Related – Trauma</b></p> <p>dd) <b>Work-Related – Workload</b> Indicate all issues related to workload stress.</p> <p>ee) <b>Work-Related – Other:</b> Indicate any work related issues related to the client that are not listed above.</p> <p>ff) <b>Other (specify):</b> Indicate any other issue presented by the client, but not indicated above, in <b>Section 12.</b></p>		<p>préoccupation liée à la famille qui affecte le client et qui n'est pas mentionnée ci-haut. Les préoccupations liées à une dépendance doivent être indiquées à la sous-section b) ou d).</p> <p>t) <b>Santé physique :</b> Indiquez seulement les préoccupations qui touchent directement à la santé du client.</p> <p>u) <b>Légal :</b> Indiquez les préoccupations d'ordre juridique qui sont présentées par le client.</p> <p>v) <b>Financier :</b> Indiquez les préoccupations financières qui touchent le mode de vie du client.</p> <p>w) <b>Lié au travail – Armement :</b> Indiquez toutes les préoccupations liées à l'initiative de l'armement.</p> <p>x) <b>Lié au travail – Changement</b></p> <p>y) <b>Lié au travail – Harcèlement/Bullying</b></p> <p>z) <b>Lié au travail – Conflit collègue :</b> Indiquez les préoccupations liées au client et à son/ses collègue(s).</p> <p>aa) <b>Lié au travail – harcèlement sexuel</b></p> <p>bb) <b>Lié au travail – Conflit superviseur :</b> Indiquez les préoccupations liées au client et à son superviseur.</p> <p>cc) <b>Lié au travail – Traumatisme</b></p> <p>dd) <b>Lié au travail – Charge de travail :</b> Indiquez toutes les préoccupations liées au stress dû à la charge de travail.</p> <p>ee) <b>Lié au travail – Autre :</b> Indiquez toute autre préoccupation liée au travail qui affecte le client et qui n'est pas mentionnée ci-haut.</p> <p>ff) <b>Autre (spécifiez) :</b> Indiquez les préoccupations du client, qui ne figurent pas sur la liste ci-haut, à la <b>Section 12.</b></p>
<p><b>4. Referrals suggested</b></p>	<p><b>Section 4</b></p>	<p><b>4. Références suggérées</b></p>
<p>In this section, list all resources that the client was referred to.</p> <p>h) Other (specify): List any other resources discussed with the client but not identified in the list in <b>Section 12.</b></p>		<p>Indiquez ici toutes les ressources auxquelles le client a été référé.</p> <p>h) Autres (spécifiez) : Indiquez toutes autres ressources dont vous avez discutées avec le client mais qui n'ont pas été mentionnées dans la liste à la <b>Section 12.</b></p>
<p><b>5. Information provided on resources</b></p>	<p><b>Section 5</b></p>	<p><b>5. Renseignements fournis sur les ressources</b></p>
<p>Indicate all types of information you provided to</p>		<p>Indiquez toutes les types d'informations que vous</p>

clients. a) "Community" includes community-based financial services, legal services, therapeutic services, etc. e) Other (specify): For resources not indicated in the list, please add details in <b>Section 12.</b>		avez fournies aux clients. a) « Communautaires » comprend les services communautaires financiers, juridiques, thérapeutiques, etc. e) Autre (spécifiez) : Pour les ressources non indiquées dans la liste, veuillez ajouter les détails à la Section 12.
<b>6. Number of hours spent providing assistance</b>	<b>Section 6</b>	<b>6. Nombre d'heures consacrées à la prestation de conseils</b>
Indicate the number of hours spent providing information to clients, putting up posters, etc... (Do not include formal training or information sessions given. These should be recorded in <b>Sections 8 and 9</b> ). a) During working hours - Not coded on your Time and Activity Record - Coded 113 (Employee Assistance Program) on your Time and Activity Record b) On your own time		Indiquez le nombre d'heures que vous avez passé à fournir des informations liées au PAE et d'avoir installé des affiches, etc. (Ne pas indiquer les sessions d'apprentissages ou d'informations offertes. Celles-ci doivent être inscrites aux <b>Sections 8 et 9</b> .) a) Pendant les heures de travail - Pas codées dans votre Enregistrement du temps et des activités - Codées 113 (Programme d'aide aux employés) dans votre Enregistrement du temps et des activités b) Sur votre propre temps
<b>7. Critical Incident Stress Management</b>	<b>Section 7</b>	<b>7. Gestion du stress dû à un incident critique</b>
In this section, list the following information regarding defusings and debriefings following a critical incident: a) The number of defusings you guided or co-guided during the quarter (freq.), the total number of participants in those defusings for that quarter, and the total number of hours spent providing defusings in that quarter. b) The number of group debriefings where you provided support to a mental health professional during the quarter (freq.), the total number of participants in those debriefings for that quarter, and the total number of hours spent in those debriefings during that quarter.		Dans cette section, indiquez les informations suivantes concernant les séances de débriefage et de désamorçage offertes suite à un incident critique : a) Le nombre de séances de désamorçage que vous avez guidées ou co-guidées durant le trimestre (fréq.), le nombre total de participants dans ces séances et le nombre total d'heures passées à offrir ces séances. b) Le nombre de séances de débriefage de groupe où vous avez offert votre soutien à un professionnel en santé mentale (fréq.) durant le trimestre, le nombre de participants dans ces séances et le nombre d'heures passées dans ces séances durant ce trimestre.
<b>8. Orientation to EAP</b>	<b>Section 8</b>	<b>8. Orientation au PAE</b>
In this section, list all EAP orientation sessions		Indiquez ici toutes les séances d'orientation sur le

you gave to staff during the quarter. List the number of sessions and the total number of participants.		PAE que vous avez données à des employés pendant le trimestre. Indiquez le nombre de séances et le nombre total de participants.
<b>9. Information Sessions Given to Employees</b>	<b>Section 9</b>	<b>9. Séances d'informations offertes à des employés</b>
List the number of information sessions given to employees on each EAP-related subject (freq.) and the total number of employees attending each type of session.		Indiquez ici toutes les séances d'information données à des employés sur des sujets relatifs au PAE (fréq.) et le nombre total de participants pour chaque type de séance.
<b>10. Training attended (hours)</b>		<b>10. Formations reçues (heures)</b>
Indicate the training you attended. a) Other (specify): If you attended a training session not indicated I the list, please specify in the comment box in <b>Section 12</b> .		Indiquez les formations que vous avez suivies. a) Autre (spécifiez): Si vous avez suivi une formation non indiquée dans la liste, veuillez svp l'indiquer à la <b>Section 12</b> .
<b>11. EAP Meetings</b>	<b>Section 11</b>	<b>11. Réunions de PAE</b>
Indicate the number (freq.) of local or regional EAP meetings attended as well as the total number of hours.		Indiquez le nombre (fréq.) de réunions de PAE locales ou régionales auxquelles vous avez assisté ainsi que le nombre total d'heures.
<b>12. Please add any other pertinent information or comments for each quarter.</b>		<b>12. Veuillez ajouter, pour chaque trimestre, tout autre renseignement ou commentaire pertinent.</b>

Le gabarit pour les Statistiques de l'entrepreneur externe est en pièce-joint à l'Annexe D.

## ANNEXE B

### BASE DE PAIEMENT

#### A- Durée du contrat (du 1<sup>er</sup> décembre, 2015 au 31 mars 2018)

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

#### 1.0 Honoraires professionnels

Si la durée du temps de travail est inférieure ou supérieure à une heure, le taux fixe horaire tout compris sera rajusté proportionnellement pour tenir compte du temps réel de travail.

Tous les taux fixes tout compris doivent inclure les services décrits aux sections 4.1.1(a) et 4.1.3 de l'Énoncé des Travaux.

#### 1.1 Services de counselling à court terme

Services de counselling à court terme par mode de communication	Taux fixe horaire tout compris
Counselling en personne	
Counselling en ligne	
Counselling téléphonique	

#### 1.2 Services de counselling en cas de crise

Services	Taux fixe horaire tout compris
Services de counselling en cas de crise	

#### 1.3 Services de consultation spécialisés

Services de consultation spécialisés	Taux fixe horaire tout compris
Services légaux	
Services financiers	
Services de carrière	

#### 1.4 Services-conseils

Services-conseils par mode de communication	Taux fixe horaire tout compris
Services-conseils en personne	
Services-conseils téléphonique	

## 1.5 Services téléphoniques de gestion du stress à la suite d'un incident critique

Services de gestion du stress à la suite d'un incident critique	Taux fixe horaire tout compris
Services téléphoniques de gestion du stress à la suite d'un incident critique	

## 1.6 Documentation sur le bien-être

Documentation sur le bien-être	Prix de lot par trousse
Documentation	

## 1.7 Autorisation de tâche - Services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique

Services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique	Taux fixe horaire tout compris
Services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique	

## 2.0 Autres Services

### 2.1 Autorisation de tâche – Séances de présentation des services ou sur le bien-être

Services	Prix de lot par séance
Séance de présentation des services	
Séance sur le bien-être	

## 3.0 Frais remboursables

### 3.1 Autorisation de tâche – Autres dépenses directes

L'entrepreneur sera remboursé pour les autres dépenses directes qu'il a raisonnablement et convenablement engagées dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et les frais administratifs généraux. Ces dépenses seront remboursées sur présentation d'un état détaillé des dépenses accompagné des reçus appropriés.

#### Catégories admissibles

#### coût estimatif

Articles supplémentaire de promotion et d'information (4.2.9):

\$ \_\_\_\_\_

## **B- Option de prolongation du contrat (du 1er avril 2018 au 31 mars 2021)**

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.

### **1.0 Honoraires professionnels**

Si la durée du temps de travail est inférieure ou supérieure à une heure, le taux fixe horaire tout compris sera rajusté proportionnellement pour tenir compte du temps réel de travail.

Tous les taux fixes tout compris doivent inclure les services décrits aux sections 4.1.1(a) et 4.1.3 de l'Énoncé des Travaux.

#### **1.1 Services de counselling à court terme**

Services de counselling à court terme par mode de communication	Taux fixe horaire tout compris		
	Période 1	Période 2	Période 3
Counselling en personne			
Counselling en ligne			
Counselling téléphonique			

#### **1.2 Services de counselling en cas de crise**

Services	Taux fixe horaire tout compris		
	Période 1	Période 2	Période 3
Services de counselling en cas de crise			

#### **1.3 Services de consultation spécialisés**

Services de consultation spécialisés	Taux fixe horaire tout compris		
	Période 1	Période 2	Période 3
Services légaux			
Services financiers			
Services de carrière			

#### **1.4 Services-conseils**

Services-conseils par mode de communication	Taux fixe horaire tout compris		
	Période 1	Période 2	Période 3
Services-conseils en personne			
Services-conseils téléphonique			

#### **1.5 Services téléphoniques de gestion du stress à la suite d'un incident critique**

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Services de gestion du stress à la suite d'un incident critique	Taux fixe horaire tout compris		
	Période 1	Période 2	Période 3
Services téléphoniques de gestion du stress à la suite d'un incident critique			

## 1.6 Documentation sur le bien-être

Documentation sur le bien-être	Prix de lot par trousse		
	Période 1	Période 2	Période 3
Documentation			

## 1.7 Autorisation de tâche - Services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique

Services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique	Taux fixe horaire tout compris		
	Période 1	Période 2	Période 3
Services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique			

## 2.0 Autres Services

### 2.1 Autorisation de tâche – Séances de présentation des services ou sur le bien-être

Services	Prix de lot par séance		
	Période 1	Période 2	Période 3
Séance de présentation des services			
Séance sur le bien-être			

## 3.0 Frais remboursables

### 3.1 Autorisation de tâche – Autres dépenses directes

L'entrepreneur sera remboursé pour les autres dépenses directes qu'il a raisonnablement et convenablement engagées dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et les frais administratifs généraux. Ces dépenses seront remboursées sur présentation d'un état détaillé des dépenses accompagné des reçus appropriés.

**Catégories admissibles :** Articles supplémentaire de promotion et d'information (4.2.9):

		Coût estimatif
Période 1:	1er avril 2018 au 31 mars 2019	\$ _____
Période 2:	1er avril 2019 au 31 mars 2020	\$ _____
Période 3:	1er avril 2020 au 31 mars 2021	\$ _____

---

## ANNEXE C

### EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

#### G1001C - Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe D. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

#### G2001C Assurance de responsabilité civile commerciale

- a) L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
- b) La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants
  - i) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
  - ii) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des découlant des activités de l'entrepreneur.
  - iii) Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
  - iv) Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
  - v) Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
  - vi) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
  - vii) Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.



---

Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).

- viii) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées :  
Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
- ix) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
- x) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre le Canada. Le Canada assumera tous les frais liés à cette codéfense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris) au nom du Canada.

#### **G2004C - Assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales**

- a) L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales d'un montant équivalent à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 1 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.
- b) La couverture est sur la base des réclamations découlant de services médicaux ou du défaut d'assurer des services médicaux qui ont pour conséquences des blessures, des préjudices psychologiques, des maladies ou le décès de toute personne en raison d'un acte de négligence, d'erreurs ou d'omissions commises par l'entrepreneur lors de ses activités professionnelles ou dans le cadre des lois du bon samaritain.
- c) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- d) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE D**

### **GABARITS DE RAPPORT**

Les gabarits sont en pièce-jointes en format électronique

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-163439/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-163439

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
124zh.47419-163439

Buyer ID - Id de l'acheteur  
124ZH  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE E**

### **FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES**

Le formulaire d'autorisation de tâche est en pièce-jointe en format électronique