

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

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Special Projects/Projets Spéciaux
11 Laurier St./11, rue Laurier
Place du Portage/, Phase III
Floor 10C1/Étage 10C1
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet DDR no. 3 concernant les SSRGC	
Solicitation No. - N° de l'invitation 24062-140087/F	Date 2015-10-02
Client Reference No. - N° de référence du client 24062-140087	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$ZL-106-29531
File No. - N° de dossier 106zl.24062-140087	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2015-10-19	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Sanford, Gordon	Buyer Id - Id de l'acheteur 106zl
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-4291 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-7179
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: TREASURY BOARD OF CANADA, SECRETARIAT RECEIVING RM P.155 300 LAURIER AVE - W OTTAWA Ontario K1A0R5 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

24062-140087/F

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

106zl

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

24062-140087

File No. - N° du dossier

106zl24062-140087

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

CONCERNANT LES

SERVICES DE SOUTIEN À LA RÉINSTALLATION DU GOUVERNEMENT

DU CANADA

(SSRGC)

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

CONCERNANT

LES SERVICES DE SOUTIEN À LA RÉINSTALLATION DU
GOUVERNEMENT DU CANADA

TABLE DES MATIÈRES

1.	Objectif et contexte de la présente demande de renseignements	2
2.	Nature de la demande de renseignements	2
3.	Nature et format des réponses attendues	3
4.	Coûts associés aux réponses	3
5.	Traitement des réponses	3
6.	Format des réponses	3
7.	Demandes de renseignements	4
8.	Présentation des réponses	4
9.	Précisions au sujet des besoins prévus	5

Annexe A : Réponse des FAC aux commentaires formulés par l'industrie à la suite de la deuxième demande de renseignements

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES SERVICES DE SOUTIEN À LA RÉINSTALLATION DU GOUVERNEMENT DU CANADA

1. Objectif et contexte de la présente demande de renseignements

a) Objectif

Le Canada s'est inspiré des commentaires formulés par l'industrie en réponse au deuxième processus de demande de renseignements (DDR), qui a pris fin le 31 août 2015, pour clarifier davantage les besoins qu'il cherchera à combler dans le cadre du processus d'approvisionnement en services de soutien à la réinstallation du gouvernement du Canada (SSRGC).

b) Contexte

Les services de réinstallation qui seront fournis dans le cadre des SSRGC remplaceront un contrat intégré unique qui répond actuellement aux besoins de trois parties, soit les Forces armées canadiennes (FAC), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et les fonctionnaires du gouvernement fédéral, conformément aux directives du Conseil national mixte (CNM). Ces derniers sont représentés par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

Les SSRGC seront fournis dans le cadre de contrats conclus avec des fournisseurs de services qui seront responsables de la fourniture de services de réinstallation aux membres des FAC et aux fonctionnaires du gouvernement fédéral qui y ont droit en vertu des directives du CNM. La GRC et peut-être d'autres organisations fédérales auront besoin de services contractuels relatifs à la tenue d'un répertoire des tiers fournisseurs de services.

L'administration des services de réinstallation pourrait comprendre, entre autres, des services de consultation (c.-à-d. renseignements sur les indemnités de réinstallation, planification de la réinstallation, etc.) ainsi que le traitement des réclamations financières et la création et tenue à jour d'un répertoire de fournisseurs de services tiers (c.-à-d. courtiers en immeubles, inspecteurs d'habitation, avocats/notaires, etc.), pouvant être visés par des normes de service et des prix plafond.

Il est important de préciser que les services ne comprennent pas le déménagement des fournitures et accessoires d'ameublement de maison et des effets mobiliers; ce service est géré dans le cadre de contrats distincts.

La solution doit être hébergée et exécutée par l'entrepreneur, et doit respecter toutes les exigences relatives à la sécurité.

2. Nature de la demande de renseignements

Cette demande n'est pas un appel d'offres. Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans cette DDR ne doivent pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la DDR. Cette DDR ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Cette DDR vise seulement à informer davantage l'industrie sur les points qui y sont abordés.

3. Nature et format des réponses attendues

Les répondants peuvent présenter leurs commentaires, faire part de leurs préoccupations et, le cas échéant, formuler des recommandations sur la façon de répondre aux exigences ou d'atteindre les objectifs décrits dans la présente DDR. Ils sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, la forme et la manière dont l'information est structurée dans les documents préliminaires joints à la présente DDR.

4. Coûts associés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à cette DDR.

5. Traitement des réponses

- a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Toutefois, le Canada pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition ou les versions préliminaires des énoncés des besoins joints à la présente DDR. Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR.
- b) **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen composée de représentants du Canada examinera les réponses reçues. Le Canada se réserve le droit de recourir à des experts-conseils indépendants ou à toutes les autres ressources dont il dispose et qu'il juge nécessaires pour examiner les réponses. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.
- c) **Confidentialité** : Les répondants devraient indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature exclusive ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- d) **Activités de suivi** : Le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec tout répondant afin d'assurer un suivi et de poser des questions ou d'obtenir des précisions supplémentaires à l'égard de tout aspect d'une réponse.

6. Format des réponses

- a) **Page couverture** : Si la réponse comporte plusieurs documents, il faut indiquer sur la page couverture de chacun de ces documents le titre de la réponse, le numéro de la demande d'information, le numéro du document et le nom officiel complet du répondant.
- b) **Page de titre** : La première page de chaque document de la réponse, après la page couverture, doit être la page de titre. Celle-ci doit comporter les éléments suivants :
 - i. le titre de la réponse du répondant et le numéro du document;
 - ii. le nom et l'adresse du répondant;
 - iii. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
 - iv. la date;
 - v. le numéro de la DDR.
- c) **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse devrait respecter ce système.
- d) **Nombre d'exemplaires** : Le Canada demande aux répondants de fournir un exemplaire électronique de leur réponse, en format PDF.

7. Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'une demande de soumissions, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit aux demandes de renseignements des fournisseurs et ne distribuera ses réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions relatives à la présente DDR peuvent les faire parvenir à la personne suivante :

Agent de négociation des contrats : Gordon Sanford
Adresse de courriel : gordon.sanford@tpsgc-pwgsc.gc.ca

8. Présentation des réponses

- a) **Date et lieu de présentation des réponses** : Les répondants devraient envoyer leur réponse par courriel à l'autorité contractante, dont l'adresse figure ci-dessus, d'ici le 12 octobre 2015.
- b) **Responsabilité relative au délai à respecter** : Il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse et qu'elle est reçue dans les délais prescrits.

9. Précisions au sujet des besoins prévus

Les besoins du Canada évoluent constamment et il se peut que des clauses ou des exigences soient ajoutées à la demande de soumissions qui sera finalement publiée par le Canada. Il se peut également que des clauses ou des exigences soient supprimées ou modifiées. On demande aux répondants de faire part de leurs observations concernant tous les aspects de la DDR.

a) Paiement des services fournis par l'entrepreneur

On prévoit verser à l'entrepreneur qui assurera l'administration des services de réinstallation au titre du ou des contrats un montant ferme tout inclus par dossier de réinstallation. Le montant sera divisé en deux parties : la première permettra de couvrir les frais initiaux d'ouverture de dossier, et la deuxième sera versée une fois le rapprochement des dossiers terminé.

Le versement de ce montant sera la seule source de paiement de tous les services de réinstallation prévus au contrat. Ce montant ne tient pas compte de l'ajout éventuel d'exigences de travail supplémentaires. L'ajout de ces exigences pourrait être nécessaire de temps à autre et peut faire l'objet de négociations.

b) Frais facturés par un tiers fournisseur de services

L'entrepreneur ne doit, en aucun cas, percevoir de commission, de frais de présentation ou d'inscription relativement aux services fournis dans le cadre de ce contrat auprès des courtiers en immeubles, des agents, des avocats, des notaires ou des autres fournisseurs de services ou employés.

Les frais facturés par un tiers fournisseur de services payés par l'entrepreneur peuvent lui être remboursés au prix coûtant (aucune majoration n'est permise).

c) Utilisation du répertoire des tiers fournisseurs de services :

Le Canada peut, à tout moment pendant ou après la durée du contrat, se servir des coordonnées (noms, adresses, courriels et numéros de téléphone) de toutes les organisations faisant partie du répertoire des tiers fournisseurs de services, et ce pour quelque motif que ce soit.

d) Attribution de contrats de sous-traitance à des tiers fournisseurs de services et gestion de ces contrats

L'entrepreneur doit établir et gérer différentes ententes de services conclues auprès de tiers fournisseurs de services comme les courtiers en immeubles, les avocats, les notaires, les inspecteurs d'habitations et les firmes de recherche de logements.

L'entrepreneur doit s'assurer d'accepter tous les tiers fournisseurs de services qui désirent offrir leurs services et de les ajouter au répertoire pourvu qu'ils possèdent les permis ou attestations applicables pour offrir les services et acceptent de respecter les conditions du marché.

L'entrepreneur ne doit pas aiguiller les personnes mutées vers un tiers fournisseur de services en particulier. Toutefois, si la personne mutée demande à l'entrepreneur de lui soumettre des références de tiers fournisseurs de services, celui-ci doit en soumettre au moins trois à son attention, dans la mesure du possible.

L'entrepreneur doit ajouter et recruter de nouveaux tiers fournisseurs de services pendant toute la durée du marché. Si une personne mutée choisit un fournisseur de services qui ne se trouve pas dans le répertoire de l'entrepreneur, ce dernier doit communiquer avec le tiers fournisseur de services pour lui présenter les modalités du marché et l'inviter à faire partie du répertoire. Le fournisseur de services n'est pas obligé de s'inscrire, mais un fournisseur n'est pas considéré comme un tiers fournisseur de services aux termes du marché s'il n'est pas inscrit dans le répertoire.

L'entrepreneur doit offrir tous les services des tiers fournisseurs de services à des prix qui respectent les plafonds établis dans le contrat, peu importe l'endroit choisi par la personne mutée.

Nonobstant ce qui précède, lorsqu'il n'est pas possible d'embaucher un tiers fournisseur de services dans un endroit donné, l'entrepreneur doit aviser le responsable technique indiqué dans le contrat afin de discuter des mesures prises pour obtenir les services d'un tiers et de proposer des solutions. Si l'entrepreneur retire un tiers fournisseur de services du répertoire ou si un fournisseur demande que l'on retire son nom du répertoire, le retrait ainsi que le motif de celui-ci doivent être indiqués dans le Rapport sur les exceptions, qui doit être présenté tous les six mois.

e) Répertoire des tiers fournisseurs de services en anglais et en français

Le répertoire des tiers fournisseurs de services doit être disponible dans les deux langues officielles. Il serait utile qu'on y indique si les fournisseurs peuvent offrir des services en anglais, en français ou dans les deux langues.

f) Gestion financière des tiers fournisseurs de services

L'entrepreneur doit fournir tous les services des tiers fournisseurs de services aux prix indiqués dans le présent contrat. Si l'entrepreneur ne peut offrir les services d'un tiers fournisseur qu'à un prix supérieur au plafond, l'entrepreneur devra payer toute somme excédentaire.

Les personnes mutées peuvent choisir n'importe quel fournisseur de services, qu'il soit dans le répertoire ou non, sous réserve que le Canada ne rembourse que les dépenses réelles à concurrence du prix plafond applicable. Si une personne mutée retient les services d'un fournisseur qui ne se trouve pas dans le répertoire, la somme remboursable sera équivalente au prix plafond indiqué dans le répertoire. La personne mutée devra payer toute somme excédentaire.

Pour le SCT :

La gestion financière comprend la préparation et l'établissement de l'ensemble des paiements de tous les services de tiers fournisseurs nécessaires, sauf indication contraire de la personne mutée. L'entrepreneur devra effectuer la vérification des factures et remettre les paiements adéquats aux tiers fournisseurs de services.

Pour les FAC et la GRC :

L'entrepreneur n'est pas responsable du paiement des services offerts par des tiers fournisseurs de services. Il est prévu que les paiements des tiers fournisseurs de services seront directement effectués par les personnes mutées et seront traités à l'interne.

g) Répertoire des tiers fournisseurs de services pour la GRC

On s'attend à ce que les exigences de la GRC en matière de tiers fournisseurs de services soient, pour la plupart, les mêmes que celles qui sont énoncées dans la présente DDR. Cependant, le Canada envisage la possibilité d'adopter l'une ou l'autre des options d'établissement de prix suivantes afin de créer un service distinct pour la GRC :

- i. une inscription annuelle à prix fixe;
- ii. un prix par dossier pour consulter le répertoire.

h) Services de consultation centralisés

Bien que les FAC offrent présentement à leurs membres qui doivent être réinstallés des services de consultation en personne au titre du contrat qui tire à sa fin, il ne s'agit pas d'une exigence dans le cadre du présent marché. À l'avenir, les services de consultation offerts aux personnes mutées et à leurs proches seront disponibles en ligne, au moyen d'une application interactive. Dans une moindre mesure, ces services pourront aussi être offerts par téléphone.

Les conversations seront enregistrées de façon à ce que le responsable technique puisse les consulter facilement.

i) **Système de suivi des dépenses pour la gestion de l'information (SSDGI)**

Le sigle SSDGI désigne un système de suivi de dépenses pour la gestion de l'information dont l'entrepreneur aura besoin pour gérer les dossiers de réinstallation. On s'attend à ce que les soumissionnaires possèdent déjà un tel système et à ce que celui-ci doive être modifié pour répondre aux besoins en matière de SSRGC.

j) **Carte de réinstallation (carte de débit/crédit)**

Pour le moment, la fourniture d'une carte de réinstallation (carte de débit/crédit) rechargeable fait partie des exigences des FAC, mais ce n'est pas une exigence du CNM.

k) **Directives et politiques en matière de réinstallation applicables**

Pour mieux comprendre l'étendue des besoins en matière de SSRGC, les fournisseurs doivent connaître les différentes directives et politiques en matière de réinstallation puisqu'elles présentent les avantages et les droits des personnes mutées. Il est possible de consulter ces directives en ligne aux adresses suivantes :

- i. <http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/index.php?did=6&lang=fra&merge=2>
- ii. <http://www.forces.gc.ca/fr/a-propos-politiques-normes-avantages-reinstallation/2011-2012-directive-tdm.page>

l) **Période de transition de 6 mois**

Selon les commentaires formulés par l'industrie, il faut habituellement de trois à six mois pour transférer les dossiers de nouveaux clients importants. L'industrie considère qu'une période de transition de 6 mois serait suffisante pour reprendre les contrats de SSRGC prévus.

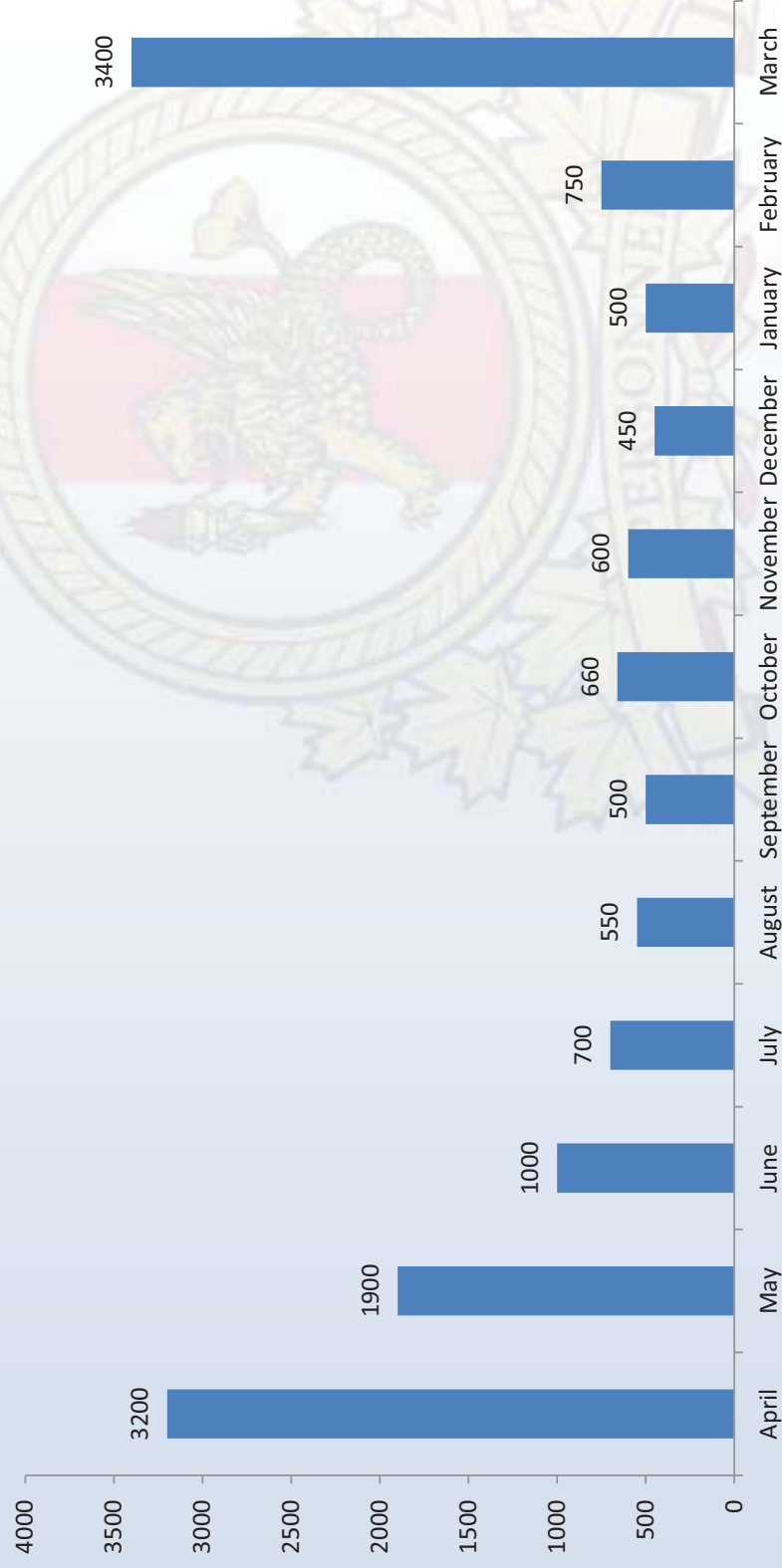
Programme de réinstallation intégrée des Forces armées canadiennes (PRI FAC)



Aperçu

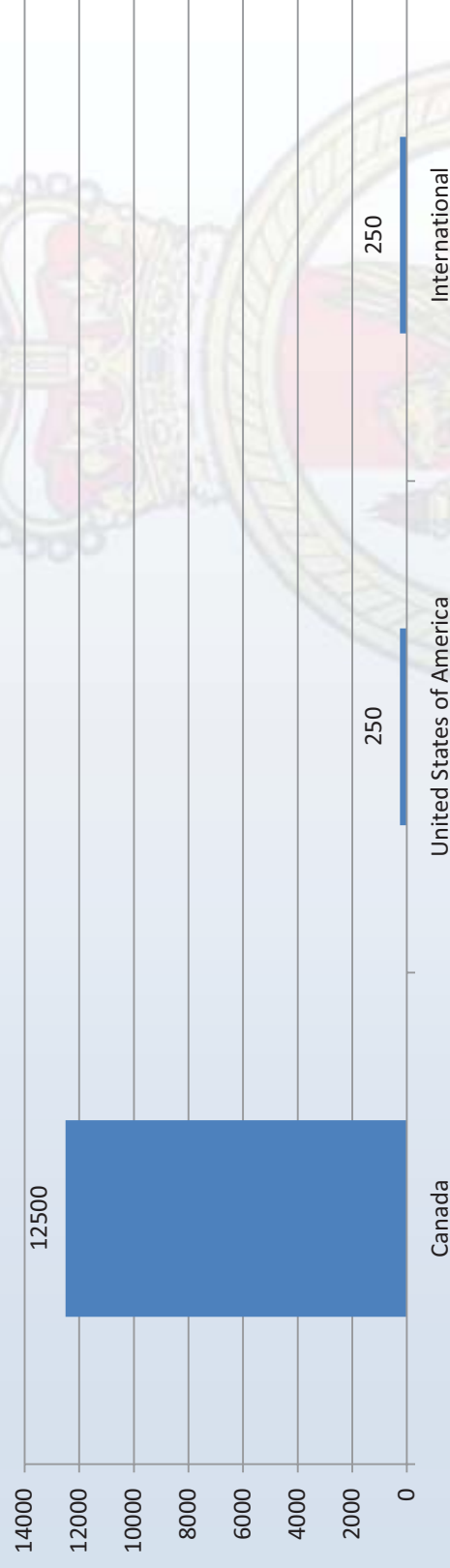
- Historiquement, entre 10 000 à 15 000 réinstallations sont effectuées au sein des Forces armées canadiennes (FAC) chaque année.

Déménagements mensuels autorisés en moyenne sur une période de trois ans



Aperçu

Déménagements à l'échelon national ou international du point d'origine – En moyenne sur une période de trois ans

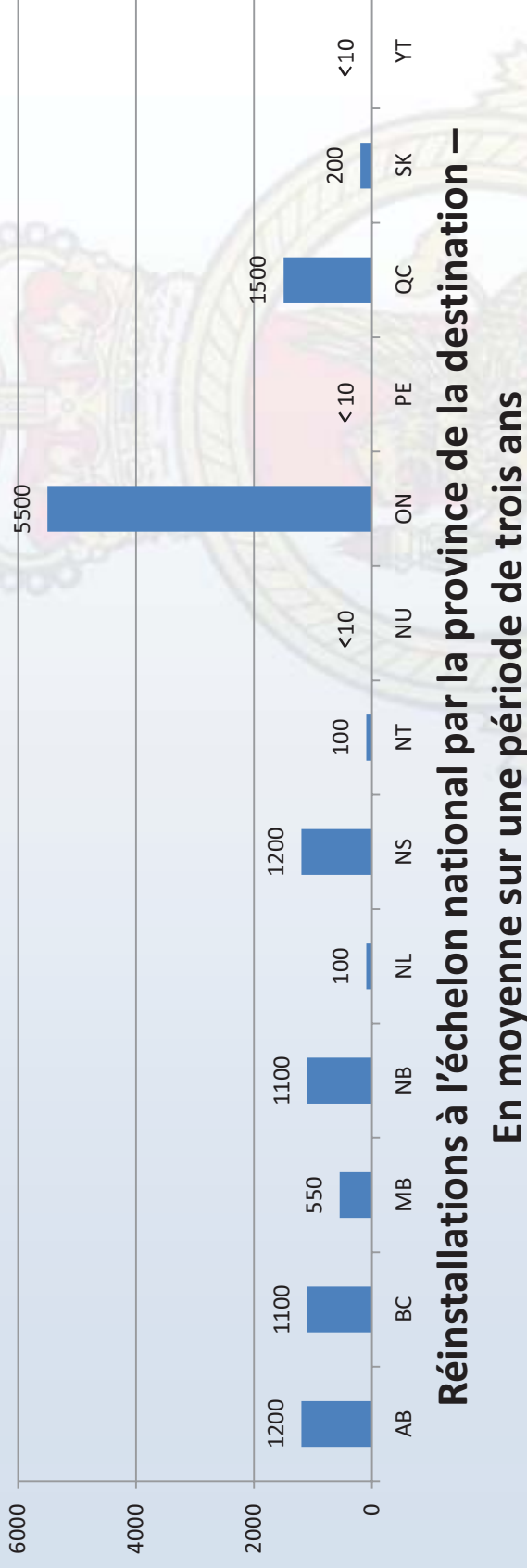


Déménagements à l'échelon national ou international vers une destination – En moyenne sur une période de trois ans

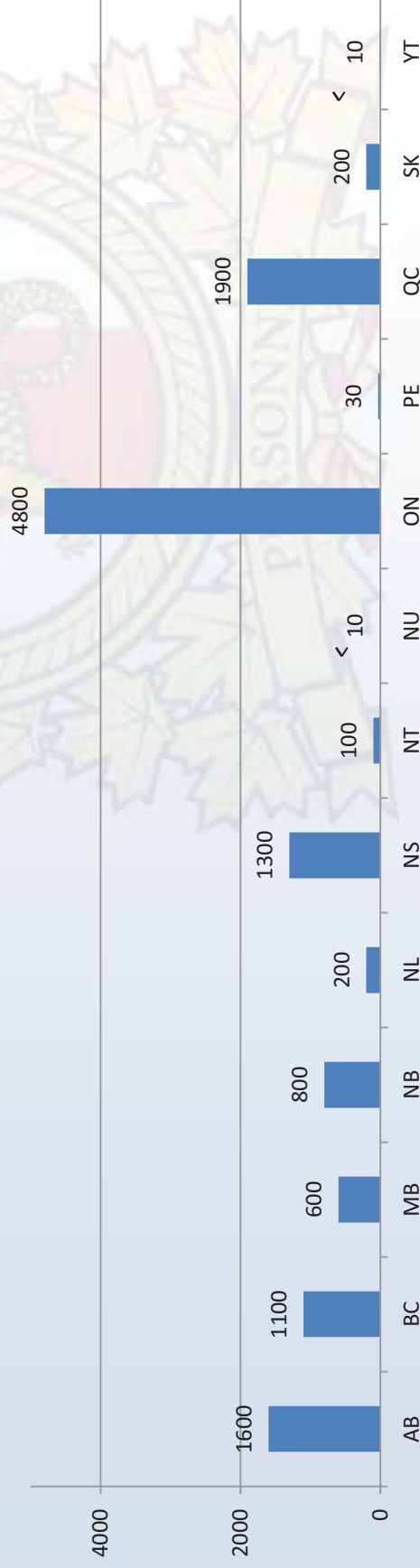


Aperçu

Réinstallations à l'échelon national à partir de la province d'origine – En moyenne sur une période de trois ans



Réinstallations à l'échelon national par la province de la destination – En moyenne sur une période de trois ans



Mandat

À titre d'autorité technique et de point de contact unique, le Directeur – Gestion des activités de réinstallation (D Gest AR) a le mandat suivant :

- Assurer la surveillance du Programme de réinstallation intégrée des Forces armées canadiennes (PRI FAC);
- Assurer que les personnes mutées soient admissibles aux avantages du PRI FAC (autoriser les membres à accéder aux services du PRI);
- Faire en sorte que l'entrepreneur administre et mette en œuvre la politique, et à ce qu'il s'acquitte des remboursements et des recouvrements en conformité avec la politique du Conseil du Trésor (vérifications des dossiers);
- Assurer que l'entrepreneur offre une prestation de services efficaces à tous les militaires et à leurs familles tout au long du processus de réinstallation.

Mandat

- Pour exercer une surveillance sur le PRI FAC, le directeur – Gestion des activités de réinstallation (D Gest AR) vérifie les dossiers et les transactions.
 - Une vérification de dossier inclut le dossier de réinstallation complet, avec toutes les transactions et tous les reçus;
 - Historiquement, on effectue environ 1 000 vérifications de dossiers par année.

Mandat

- Pour veiller à ce que l'entrepreneur administre et mette en œuvre la politique, et à ce qu'il s'acquitte des remboursements et des recouvrements en conformité avec la politique du Conseil du Trésor :
 - En plus de vérifier les dossiers, les vérifications des transactions quotidiennes sont exécutées;
 - Le nombre de transactions quotidiennes peut être inférieur à 10 et supérieur à 8 000, selon la période de l'année;
 - Lorsque disponibles, les vérifications des transactions sont typiquement de 30 par jour;
 - Toutes transactions sélectionnées, y compris les reçus et les pièces justificatives, sont vérifiées.

Mesures proposées

- S'éloigner la prestation de services en personne pour adopter une prestation de services axée sur la technologie virtuelle et enregistrable;
- Élargir l'accès à l'information sur la réinstallation pour les militaires et leurs familles au moyen de la technologie fondée sur le Web, par exemple, en présentant des exposés généraux en ligne;
- Recevoir de l'entrepreneur toute l'information appropriée sur les avantages impossibles;
- Veiller à ce que les FAC envoient le relevé T4 et le Relevé 1 aux militaires lorsque l'entrepreneur a fourni l'information.

Mesures proposées

Carte de réinstallation avec solde dégressif préchargé /
Transfert de fonds grâce à une méthode électronique

- L'entrepreneur déterminera le solde dégressif qu'il fera parvenir à la personne mutée en conformité avec la politique;
- Le solde disponible sera réajusté à différents stades de la période de réinstallation, au besoin.

Directive à l'égard du PRI FAC

Pour obtenir plus d'information sur la directive à l'égard du PRI FAC, consultez le lien suivant :

- <http://www.forces.gc.ca/assets/FORCES INTERNET/docs/fr/a-propos-politiques-normes-avantages-reinstallation/paa-2009-2015.pdf>