



**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

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Communication Procurement Directorate/Direction de
l'approvisionnement en communication

360 Albert St./ 360, rue Albert

12th Floor / 12ième étage

Ottawa

Ontario

K1A 0S5

Title - Sujet Services de ligne d'écoute	
Solicitation No. - N° de l'invitation A0320-163021/A	Date 2016-09-14
Client Reference No. - N° de référence du client A0320-16-3021	
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$CY-007-71543	
File No. - N° de dossier cy007.A0320-163021	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2016-10-14	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: Westall, Susan	Buyer Id - Id de l'acheteur cy007
Telephone No. - N° de téléphone (613) 949-8350 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: INDIGENOUS AND NORTHERN AFFAIRS CANADA RM 109, 6TH FLOOR 25 EDDY ST GATINEAU Quebec K1A0H4 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

CE DOCUMENT CONTIENT UNE EXIGENCE DE SÉCURITÉ

DEMANDE DE PROPOSITION POUR AFFAIRES AUTOCHTONES ET DU NORD CANADA (LA SECTEUR DE LA RÉOLUTION ET DES AFFAIRES INDIVIDUELLES) SERVICES DE LIGNE D'ÉCOUTE

PROGRAMME DES MARCHÉS RÉSERVÉS AUX ENTREPRISES AUTOCHTONES

Ce marché a été réservé en vertu du Programme des marchés réservés aux entreprises autochtones (PMREA) du gouvernement fédéral. Pour être considérées, les entreprises doivent attester qu'elles sont des entreprises autochtones aux termes de la définition du PMREA et qu'elles seront conformes aux exigences du PMREA.

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées à PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées ne sont pas remplies et fournies avec la soumission.

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
1.1 INTRODUCTION	3
1.2 SOMMAIRE	3
1.3 COMPTE RENDU.....	4
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	5
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	5
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	5
2.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION	5
2.4 LOIS APPLICABLES	6
2.5 FONDEMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	6
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	7
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	7
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....	9
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....	9
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	31
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	32
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	32
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	34
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES.....	37
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	37
6.2 CAPACITÉ FINANCIÈRE	37

PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	38
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX	38
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	38
7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	38
7.4 DURÉE DU CONTRAT	39
7.5 RESPONSABLES.....	39
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	40
7.7 PAIEMENT	41
7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION.....	41
7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	42
7.10 LOIS APPLICABLES	42
7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS.....	42
7.12 RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN)	43
7.13 ASSURANCES	43
7.14 CALENDRIER DE PROJET - CONTRAT	43
7.15 PERIODE DE TRANSITION	43
7.16 MANIPULATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	43
ANNEXE « A »	44
ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	44
ANNEXE « B »	61
BASE DE PAIEMENT.....	61
ANNEXE « C » - LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	63
ANNEXE « D »	67
PARAMÈTRES NORMALISÉS DE L'ENTREPRENEUR	67
APPENDICE « A » DE LA PARTIE 5 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....	68
PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION	68

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 et renseignements supplémentaires: comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir;
Partie 6	Exigences relatives à la sécurité, 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, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation et toute autre annexe.

1.2 Sommaire

- 1.2.1 Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), au nom du Secteur de la résolution et des affaires individuelles (SRAI) d'Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC), a un besoin de services de ligne d'écoute sans frais, offerts jour et nuit, pour la population autochtone. Ultérieurement, il y aura un besoin supplémentaire d'étendre les services de ligne d'écoute téléphonique afin d'inclure un accès multivoie (courrier électronique, clavardage et textage), sur demande. La durée du contrat est de deux (2) ans, avec l'option de le prolonger pour deux périodes d'un an chacune.
- 1.2.2 Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité industrielle (PSI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).
- 1.2.3 Ce besoin est limité aux produits et(ou) services canadiens.

-
- 1.2.4 Ce marché est réservé dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones du gouvernement fédéral. Pour de plus amples renseignements concernant les exigences requises des entreprises autochtones conformément au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones, consulter l'Annexe 9.4 du Guide des approvisionnements.
- 1.2.5 Ce marché est exclu des accords commerciaux internationaux en vertu des dispositions de chaque accord relativement aux marchés réservés aux petites entreprises et aux entreprises minoritaires.
- 1.2.6 Conformément à l'article 1802 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI), l'ACI ne s'applique pas au présent marché.
- 1.2.7 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 et renseignements supplémentaires, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent et l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation.

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>) 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, (2016-04-04) Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer : 200 jours

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 Demandes de renseignements – en période de soumission

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

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

2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur 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.

2.5 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

Affaires Autochtones et du Nord Canada a déterminé que tout droit de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux prévus par le contrat subséquent appartiendra au Canada, pour les motifs suivants, tel que défini dans la *Politique sur les droits de propriété intellectuelle issus de marchés conclus avec l'État* :

Les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux s'appliquent à du matériel protégé par droit d'auteur, sauf dans le cas des logiciels informatiques et de la documentation connexe.

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 papier) et une copie électroniques sur USB

Section II: Soumission financière (1 copies papier)

Section III: Attestations (1 copies papier)

Section IV: Renseignements supplémentaires (1 copies papier)

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 :

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

Section I : Soumission technique

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

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recouvrements, 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

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement reproduite à l'annexe « B »). Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

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 techniques, et financiers.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.
- c) L'équipe d'évaluation devra d'abord déterminer si deux soumissions ou plus sont accompagnées d'une attestation valide de contenu canadien. Si c'est le cas, seulement les soumissions accompagnées d'une attestation valide seront évaluées selon le processus d'évaluation, sinon toutes les soumissions reçues seront évaluées. Si des soumissions accompagnées d'une attestation valide sont déclarées non recevables, ou sont retirées, et qu'il reste moins de deux soumissions recevables accompagnées d'une attestation valide, l'équipe poursuivra l'évaluation des soumissions accompagnées d'une attestation valide. Si toutes les soumissions accompagnées d'une attestation valide sont déclarées non recevables, ou sont retirées, alors toutes les autres soumissions reçues seront évaluées.

4.1.1 Évaluation technique

L'évaluation se fera en quatre (4) étapes comme suite:

Étape 1 – Examen de la soumission technique par rapport aux exigences obligatoires

Pour être considérée comme recevable, une proposition doit satisfaire à toutes les exigences obligatoires. Les propositions qui ne satisfont pas à toutes les exigences obligatoires seront jugées non recevables et ne feront l'objet d'aucune autre évaluation.

Étape 2 – Examen de la soumission technique par rapport aux exigences cotées

Pour être considérée comme recevable, une proposition doit obtenir une note de passage globale minimale de 70 % (350 points) pour les critères cotés. Les propositions qui n'obtiennent pas la note de passage minimale seront jugées non recevables et ne feront l'objet d'aucune autre évaluation.

Étape 3 – Évaluation de la soumission financière

Si la soumission est considérée comme recevable selon les exigences obligatoires et cotées, l'autorité contractante calculera la valeur de la proposition financière en multipliant les quantités estimatives annuelles indiquées au paragraphe 4.1.5 (ci-dessous) par chaque élément de prix pour la période contractuelle et les périodes optionnelles. Les totaux seront ensuite additionnés pour obtenir le prix total évalué.

Étape 4 – Calcul du coût par point

Pour déterminer la valeur du coût par point des soumissionnaires, le prix total évalué calculé à l'étape 3 sera divisé par le nombre de points obtenus pour les soumissions techniques conformément à ce qui est décrit à l'étape 2.

4.1.2 Critères techniques obligatoires

Les critères obligatoires suivants seront évalués selon le principe RÉUSSITE ou ÉCHEC (c.-à-d. recevable/non recevable ou conforme/non recevable). Les soumissions qui ne satisfont pas à tous les critères obligatoires seront jugées non recevables et seront rejetées.

Les soumissionnaires doivent présenter des propositions qui répondent à l'ensemble des exigences obligatoires et doivent fournir la documentation nécessaire pour prouver leur conformité.

Les soumissionnaires doivent noter que l'expérience acquise dans le cadre d'une formation officielle ne sera pas considérée comme une expérience professionnelle. Toute l'expérience professionnelle doit avoir été acquise dans un milieu de travail professionnel, plutôt que dans le contexte des études. Les périodes de travail effectuées en régime coopératif et les stages pratiques sont considérés comme une expérience professionnelle à la condition qu'ils soient liés aux services requis.

Les soumissionnaires doivent noter que les mois d'expérience d'une ressource pour un projet dont le calendrier chevauche celui d'un autre projet cité en référence pour cette ressource ne seront comptés qu'une seule fois. Par exemple, si la durée du projet n° 1 s'étend de juillet à décembre 2014 et celle du projet n° 2 d'octobre 2014 à janvier 2015, le nombre total de mois d'expérience pour ces deux projets est de sept (7) mois.

O1 Expérience relative au projet

- O1.1 Le soumissionnaire doit fournir la description sommaire de deux (2) projets antérieurs où il a fourni avec succès des services de ligne d'écoute pendant un minimum d'un (1) an à l'échelle régionale, provinciale ou nationale.
- O1.2 Tous les résumés de projet doivent être liés à des travaux réalisés (sans qu'ils aient été nécessairement terminés) et fournis à une (1) ou plusieurs organisations clientes au cours des cinq (5) dernières années à partir de la date de clôture de la présente demande de propositions.
- O1.3 Les soumissionnaires doivent utiliser le modèle de résumé de projet (ou un fac-similé raisonnable du modèle contenant tous les renseignements demandés), comme il est indiqué dans le tableau O1-1 (ci-dessous), pour chaque résumé de projet soumis.

Tableau O1-1 – Modèle de résumé de projet

En respectant la présentation ci-dessous, veuillez fournir une description de deux (2) projets pertinents, de portée semblable aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux. Utilisez une page distincte pour chaque projet.

L'équipe d'évaluation évaluera les résumés de projets comme suit :

Les sommaires de projets seront évalués selon l'ordre dans lequel elles figurent dans la proposition du soumissionnaire.

Les sommaires de projets seront évalués par rapport aux qualifications minimales indiquées, comme il est décrit au critère O1, jusqu'à ce que le soumissionnaire ait fourni la preuve du nombre minimal de projets qualifiés.

L'équipe d'évaluation évaluera jusqu'à deux (2) projets supplémentaires, si un (1) ou plusieurs des projets proposés par le soumissionnaire ne respectent pas les qualifications minimales.

Tableau O1-1 – Modèle de résumé de projet

N° du résumé du projet : _____			
Titre du projet :			
Organisation cliente¹ :			
Date de début du projet² : (mm/aaaa)		Date de fin du projet : (mm/aaaa)	
Valeur en \$ (CAN) :			
Type de ressources utilisées ou leur rôle :		Nombre de ressources utilisées :	
1. <i>(Ajoutez des lignes au besoin)</i>			
2.			
3.			
Objectifs/mandat du projet :			
Description des services fournis :			
Coordonnées du chargé de projet du client :			
Nom : Adresse : Numéro de téléphone : Courriel :			

1 Indiquez pour qui les services ont été exécutés.

2 Indiquez les dates de début et de fin des travaux (en mois et en années dans le format MM/AAAA), afin de démontrer l'expérience du soumissionnaire.

O2 Équipe de projet proposée

O2.1 Pour chacune des ressources de l'équipe de projet proposée par le soumissionnaire, identifiée par le type de ressource 1 et le type de ressource 2 ci-dessous, le soumissionnaire doit fournir un curriculum vitae détaillé qui contient les éléments suivants :

- a) le nom de la ressource proposée;
- b) le niveau de son attestation de sécurité et son numéro d'identification;
- c) une liste des études et des réalisations scolaires de la ressource proposée. Toute formation (officielle ou non) doit comprendre le titre ou le diplôme obtenu, ainsi que le nom de l'établissement d'enseignement;
- d) une description de l'expérience de travail pertinente (y compris les dates de début et de fin de l'engagement en mois et années au minimum);
- e) une confirmation indiquant si la ressource proposée est bilingue³;
- f) une liste des compétences de la ressource proposée en langues autochtones (p. ex. cri, inuktitut et ojibwa), s'il y a lieu.

Type de ressource 1 : Superviseur en chef

- 1) Le soumissionnaire doit proposer au moins quatre (4) et jusqu'à un maximum de six (6) superviseurs en chef bilingues (anglais et français), possédant toutes les qualifications minimales suivantes :
 - a) au moins deux (2) ans d'expérience de travail en services de counseling en cas de crise;
 - b) au moins deux (2) ans d'expérience de travail en lien avec des peuples, organisations ou collectivités autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis) ou des questions autochtones;
 - c) un diplôme de premier cycle en service social, psychologie ou dans une autre discipline connexe;
 - d) de l'expérience de travail en tant que formateur dans un centre de counseling en cas de crise auprès d'employés ou de ressources en counseling en cas de crise.

L'équipe d'évaluation évaluera les ressources proposées comme suit :

Les ressources seront évaluées selon l'ordre dans lequel elles figurent dans la proposition du soumissionnaire.

Les ressources proposées seront évaluées par rapport aux qualifications minimales indiquées, comme il est décrit au critère O2, jusqu'à ce que le soumissionnaire ait fourni la preuve du nombre minimal de ressources qualifiées.

L'équipe d'évaluation évaluera jusqu'à deux (2) ressources supplémentaires, si une (1) ou plusieurs des ressources proposées par le soumissionnaire ne respectent pas les qualifications minimales. Toute ressource additionnelle identifiée par le soumissionnaire au-delà du maximum de six (6) ne sera pas évaluée.

Remarque : L'équipe d'évaluation évaluera les quatre (4) premiers curriculums vitae (selon l'ordre dans lequel ils figurent dans la proposition du soumissionnaire) des ressources proposées qui respectent les qualifications minimales indiquées, dans le cadre des critères techniques cotés C2, si la soumission répond à tous les critères techniques obligatoires.

3 Bilingue est défini comme la capacité à communiquer efficacement (à l'oral et à l'écrit) et à fournir tous les services requis dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais).

Type de ressource 2 : Intervenant d'urgence

O2.3 Le soumissionnaire doit proposer au moins onze (11) et jusqu'à un maximum de quinze (15) intervenants d'urgence possédant toutes les qualifications minimales suivantes :

- a) au moins deux (2) ans d'expérience en prestation de services de counseling en cas de crise **OU** un (1) an d'expérience en prestation de services de counseling en cas de crise et un diplôme de premier cycle en travail social, en psychologie ou dans une autre discipline connexe;
- b) de l'expérience de travail antérieure en lien avec des peuples, organisations ou collectivités autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis) ou des questions autochtones;
- c) la capacité de communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans au moins une (1) langue officielle du Canada (anglais ou français).

O2.4 Au moins trois (3) intervenants d'urgence doivent également être en mesure de communiquer efficacement à l'oral dans au moins une (1) langue autochtone (p. ex. cri, inuktitut ou ojibwa), en plus de satisfaire aux qualifications minimales indiquées, comme il est décrit au critère O2.

L'équipe d'évaluation évaluera les ressources proposées comme suit :

Les ressources seront évaluées selon l'ordre dans lequel elles figurent dans la proposition du soumissionnaire.

Les ressources proposées seront évaluées par rapport aux qualifications minimales indiquées, comme il est décrit au critère O2, jusqu'à ce que le soumissionnaire ait fourni la preuve du nombre minimal de ressources qualifiées.

L'équipe d'évaluation évaluera jusqu'à quatre (4) ressources supplémentaires, si une (1) ou plusieurs des ressources proposées par le soumissionnaire ne respectent pas les qualifications minimales. Toute ressource additionnelle identifiée par le soumissionnaire au-delà du maximum de quinze (15) ne sera pas évaluée.

Remarque : L'équipe d'évaluation évaluera les onze (11) premiers curriculums vitæ (selon l'ordre dans lequel ils figurent dans la proposition du soumissionnaire) des ressources proposées qui respectent les qualifications minimales indiquées, dans le cadre des critères techniques cotés C2, si la soumission répond à tous les critères techniques obligatoires.

4.1.3 Critères techniques cotés

Les soumissions qui répondent à toutes les exigences obligatoires seront évaluées en fonction des critères techniques cotés ci-dessous, au moyen des facteurs d'évaluation et des indicateurs de pondération précisés pour chaque critère. Les soumissions qui ne respectent pas les exigences concernant les points minimum seront jugées non recevables.

Seules les soumissions qui obtiennent une note minimale de 350/500 (70 %) pour les critères d'évaluation cotés C1 à C5 (inclusivement) seront jugées recevables. Les soumissions qui n'obtiennent pas la note minimale requise seront jugées non recevables et seront rejetées.

C1. Projets antérieurs (jusqu'à 25 points par projet; maximum de 50 points)

Les résumés de projet présentés par le soumissionnaire en réponse à l'exigence obligatoire O1 seront évalués. Pour chacun des projets présentés en vertu de l'exigence O1, le soumissionnaire doit décrire :

- a) la mesure dans laquelle les exigences du projet sont semblables et pertinentes par rapport à celles décrites dans l'énoncé des travaux (10 points);
- b) la portée et la complexité des exigences du projet (2 points);
- c) la nature et de la sensibilité des questions traitées dans le cadre du projet (2 points);
- d) la ressemblance du profil des appelants à celui décrit dans l'énoncé des travaux (1 point);
- e) la ressemblance et la pertinence des exigences relatives aux procédures de contrôle de la qualité, au suivi du rendement, à la disponibilité des services, à l'attribution des tâches, aux mécanismes de prestation des services et au service à la clientèle par rapport à celles décrites dans l'énoncé des travaux (10 points).

Chaque projet soumis sera évalué selon le barème suivant :

Critère	Inacceptable (0 %)	Limité (50 %)	Acceptable (70 %)	Entièrement respecté (100 %)
a) Ressemblance ou pertinence par rapport à l'énoncé des travaux (maximum de 10 points par projet)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes.	Les renseignements sont limités ou imprécis. La ressemblance des exigences du projet par rapport à celles décrites dans l'énoncé des travaux n'est pas clairement établie.	La ressemblance ou la pertinence est établie pour la plupart des exigences décrites dans l'énoncé des travaux.	La ressemblance ou la pertinence est pleinement établie pour toutes les exigences décrites dans l'énoncé des travaux. Les renseignements sont complets et clairs.

b) Portée et complexité (maximum de 2 points par projet)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. La portée et la complexité ne sont pas clairement décrites, ou une vaste portée ou des exigences en matière de services complexes ne sont pas établies (prestation de services aux clients d'une seule région ou à des clients dont les besoins ou les problèmes sont similaires).	La portée et la complexité sont décrites. Une vaste portée ou des exigences en matière de services complexes sont établies (prestation de services aux clients à l'échelle nationale ou à des clients dont les besoins ou problèmes sont variés).	La portée et la complexité sont décrites de manière complète et détaillée. Une vaste portée et des exigences en matière de services complexes sont clairement établies (prestation de services aux clients à l'échelle nationale et à des clients dont les besoins ou problèmes sont variés).
c) Nature et sensibilité des questions traitées (maximum de 2 points par projet)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. La ressemblance ou la pertinence de la nature et de la sensibilité des questions n'est pas établie.	Une certaine ressemblance ou la pertinence de la nature et de la sensibilité des questions est établie.	La ressemblance ou la pertinence de la nature et de la sensibilité des questions est clairement et entièrement établie.
d) Profil des appelants (maximum de 1 point par projet)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. La ressemblance ou la pertinence du profil des appelants n'est pas établie.	Une certaine ressemblance ou pertinence du profil des appelants est établie.	Une ressemblance ou pertinence du profil des appelants est clairement et entièrement établie.
e) Contrôle de la qualité, suivi du rendement, disponibilité des services, attribution des tâches, mécanismes de prestation des services et service à la clientèle (maximum de 10 points par projet)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Peu d'éléments sont décrits. La ressemblance ou la pertinence aux éléments décrits dans l'énoncé des travaux n'est pas établie.	La plupart des éléments sont décrits. Une certaine ressemblance ou la pertinence à la plupart des éléments décrits dans l'énoncé des travaux est établie.	Tous les éléments sont décrits de manière complète et détaillée. La ressemblance ou la pertinence aux éléments décrits dans l'énoncé des travaux est clairement établie.

C2 Expérience et compétences de l'équipe de projet proposée (jusqu'à 20 points pour chacune des quinze [15] ressources; maximum de 300 points)

Les curriculums vitæ fournis en réponse à l'exigence obligatoire O2 pour chaque superviseur en chef et intervenant d'urgence proposé seront évalués. Le soumissionnaire doit décrire l'expérience, les études et les qualifications correspondantes aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux pour chaque ressource. Cette description devrait comprendre ce qui suit :

- l'étendue et l'ampleur de l'expérience antérieure de la ressource proposée dans le cadre de son travail avec les peuples, organisations et collectivités autochtones (Premières Nations, Inuits ou Métis), en particulier en lien avec les questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada et touchant la santé et le bien-être mental (5 points);
- la pertinence des qualifications pédagogiques de la ressource proposée, y compris : l'adhésion à une association ou à un collège provincial ou territorial; l'inscription auprès d'un organisme de réglementation dans le domaine de la psychologie clinique ou du travail social clinique valide dans la province ou le territoire où aura lieu le travail; une formation en matière de soins tenant compte des traumatismes subis (5 points);
- l'étendue et l'ampleur de l'expérience de travail acquise par la ressource proposée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise, y compris des exigences linguistiques multiples, des messages-types pour les transferts d'appel et des données de référence pour les questions de nature sensible (10 points).

A. Les ressources de superviseur en chef seront évaluées selon le barème suivant :

Critère	Inacceptable (0 %)	Limité (50 %)	Acceptable (70 %)	Entièrement respecté (100 %)
a) Expérience de travail (maximum de 5 points par ressource)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Très peu d'expérience de travail démontrée avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Peu ou pas d'expérience démontrée avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental.	Expérience de travail démontrée (au moins deux ans) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Certaine expérience démontrée (au moins six mois) avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada et touchant la santé et le bien-être mental.	Expérience de travail démontrée (au moins deux ans) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Expérience (un an ou plus) avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada et touchant la santé et le bien-être mental.
b) Qualifications pédagogiques (maximum de 5 points par ressource)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Aucune éducation, adhésion ou inscription pertinente n'est clairement démontrée.	L'éducation est pertinente pour cette exigence (au moins un diplôme dans une discipline connexe). Au moins une adhésion ou inscription pertinente démontrée.	L'éducation est pertinente pour cette exigence (au moins un diplôme dans une discipline connexe). Plus d'une adhésion ou inscription pertinente démontrée. Connaissance démontrée des soins tenant compte des traumatismes subis.

c) Expérience de travail dans un milieu complexe de counseling en cas de crise (maximum de 10 points par ressource)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Expérience de travail limitée démontrée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise (moins de deux ans).	Expérience de travail démontrée (au moins deux ans) dans un milieu complexe de counseling en cas de crise.	Expérience de travail démontrée (au moins deux ans) dans un milieu complexe de counseling en cas de crise comprenant des exigences linguistiques multiples, des messages-types pour les transferts d'appel et des données de référence pour les questions de nature sensible.
---	--	---	--	---

B. Les ressources d'intervenant d'urgence seront évaluées selon le barème suivant :

Critère	Inacceptable (0 %)	Limité (50 %)	Acceptable (70 %)	Entièrement respecté (100 %)
a) Expérience de travail (maximum de 5 points par ressource)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Très peu d'expérience de travail démontrée (moins d'un an) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Peu ou pas d'expérience démontrée avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental.	Expérience de travail démontrée (au moins un an) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Certaine expérience démontrée (au moins de six mois) avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental.	Expérience de travail démontrée (au moins d'un an) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Expérience (au moins d'un an) avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental.

b) Qualifications pédagogiques (maximum de 5 points par ressource)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Aucune éducation, expérience de travail, adhésion ou inscription pertinente n'est clairement démontrée.	L'expérience de travail ou l'éducation est pertinente pour cette exigence (au moins deux ans d'expérience en counseling en cas de crise OU un an d'expérience en counseling en cas de crise et un diplôme de premier cycle dans une discipline connexe). Au moins une adhésion ou inscription pertinente démontrée.	L'expérience de travail ou l'éducation est pertinente pour cette exigence (au moins deux ans d'expérience en counseling en cas de crise OU un an d'expérience en counseling en cas de crise et un diplôme de premier cycle dans une discipline connexe). Plus d'une adhésion ou inscription pertinente démontrée. Connaissance démontrée des soins tenant compte des traumatismes subis.
c) Expérience de travail dans un milieu complexe de counseling en cas de crise (maximum de 10 points par ressource)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Expérience de travail limitée démontrée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise (moins de deux ans).	Expérience de travail démontrée (au moins deux ans) dans un milieu complexe de counseling en cas de crise.	Expérience de travail démontrée (plus de deux ans) dans un milieu complexe de counseling en cas de crise comprenant des exigences linguistiques multiples, des messages-types pour les transferts d'appel et des données de référence pour les questions de nature sensible.

C3 Approche en matière de ressources humaines (maximum de 50 points)

Le soumissionnaire doit fournir une description de son approche en matière de ressources humaines pour la prestation de services de ligne d'écoute à l'AANC, y compris sa capacité à fournir le nombre requis de ressources qualifiées pour exécuter les services requis.

C3.1 L'approche en matière de ressources humaines du soumissionnaire doit comporter une description de sa stratégie de recrutement et de formation, qui comprend les facteurs suivants :

- les normes de qualification des ressources du soumissionnaire en matière de dotation pour s'assurer d'avoir des ressources qui respectent ou dépassent les qualifications minimales d'AANC, comme il est indiqué à l'exigence obligatoire O3 (10 points);
- l'approche du soumissionnaire en matière de recrutement, de formation et de maintien en fonction du personnel (10 points);
- l'approche du soumissionnaire pour assurer la disponibilité des ressources, y compris des remplaçants qualifiés afin d'absorber le surcroît de travail ou le remplacement des ressources dans un court délai, par exemple une semaine (10 points).

C3.2 L'approche en matière de ressources humaines du soumissionnaire devrait également aborder sa capacité d'accroître le nombre de ressources requises (superviseurs en chef ou intervenants d'urgence) et les infrastructures connexes (p.ex. surface de bureaux, matériel, téléphones, matériel informatique, logiciels) dans un délai d'une semaine, au besoin, selon les facteurs suivants :

- a) la capacité du soumissionnaire d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine (10 points);
- b) la capacité du soumissionnaire d'accroître les infrastructures requises pour veiller à ce que les ressources supplémentaires puissent assurer la prestation des services requis, dans un délai d'une semaine (10 points).

Le critère C3 sera évalué selon le barème suivant :

Critère	Inacceptable (0 %)	Limité (50 %)	Acceptable (70 %)	Entièrement respecté (100 %)
3.1 a) Niveau des ressources qualifiées : normes et dotation (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Normes de qualifications non démontrées de manière suffisante pour assurer la qualité des ressources.	Certains renseignements ne sont pas suffisamment détaillés, mais des normes de qualification de base sont démontrées comme étant en place pour assurer la qualité des ressources.	Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Des normes exhaustives de qualification en matière de dotation sont démontrées pour assurer la qualité des ressources. La conformité des normes de recrutement de ressources qualifiées par rapport à la qualité des services requis est démontrée.

3.1 b) Niveau des ressources qualifiées : approche en matière de recrutement, de formation et de maintien en fonction du personnel (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche ne démontre pas clairement la capacité à maintenir en fonction le niveau requis de ressources qualifiées.	L'approche démontre la capacité à maintenir en fonction le niveau requis de ressources qualifiées. Certains mécanismes de recrutement. Repose sur la même méthode de formation pour tous les besoins. La stratégie de recrutement démontre quelques avantages, mesures incitatives et programmes mis en place pour le maintien en fonction du personnel (moins de trois).	Vaste éventail de mécanismes de recrutement. La stratégie de recrutement démontre de multiples avantages, mesures incitatives et programmes mis en place pour le maintien en fonction du personnel (trois ou plus). Comprend différentes méthodes de formation; renseignements complets et détaillés. L'approche démontre la capacité à maintenir le niveau requis de ressources qualifiées, avec la possibilité d'augmenter ce niveau au besoin.
3.1 c) Niveau des ressources qualifiées : approche pour assurer la disponibilité des ressources (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche ne démontre pas clairement la capacité à assurer la disponibilité des ressources requises.	L'approche démontre la capacité à assurer la disponibilité des ressources requises et la disponibilité des remplaçants.	Les renseignements sont détaillés et complets. L'approche démontre pleinement la capacité à assurer la disponibilité des ressources requises, avec la possibilité d'augmenter ce niveau au besoin. Disponibilité démontrée de remplaçants pouvant être disponibles à court préavis.
3.2 a) Capacité d'accroître les ressources (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Capacité n'est clairement démontrée d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine.	Description de la capacité d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine. Démonstration incomplète. Certains renseignements ne sont pas suffisamment détaillés.	Capacité démontrée d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine. Des plans détaillés et complets sont démontrés.

3.2 b) Capacité d'accroître les infrastructures (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Capacité n'est clairement démontrée d'accroître les infrastructures.	Description de la capacité d'accroître les infrastructures dans un délai d'une semaine afin de tenir compte des ressources supplémentaires. Démonstration incomplète. Certains renseignements ne sont pas suffisamment détaillés.	Capacité démontrée d'accroître les infrastructures dans un délai d'une semaine afin de tenir compte des ressources supplémentaires. Renseignements complets et détaillés.
--	---	---	---	---

C4 Approche et méthodologie d'assurance de la qualité (maximum de 80 points)

Le soumissionnaire doit fournir une description écrite de l'approche proposée et de ses méthodes d'assurance de la qualité en ce qui concerne la Phase 1 – Plan préliminaire de projet – Mise en place et installations, et la Phase 2 – Plan préliminaire de projet – Opérations.

C4.1 Phase 1 – Plan préliminaire de projet – Mise en place et installations (maximum de 20 points)

Le soumissionnaire doit décrire son plan préliminaire de projet exposant en détail l'approche proposée et ses méthodes d'assurance de la qualité en ce qui concerne la prestation des services afin de commencer les opérations avant le 1^{er} janvier 2017. Ce plan doit proposer des échéanciers réalistes, rigoureux et qui visent à atténuer les risques opérationnels, en ce qui concerne les éléments suivants :

- a) fourniture d'installations spécialisées et sécurisées de ligne d'écoute (4 points);
- b) acquisition et installation du matériel téléphonique et informatique et des logiciels nécessaires (3 points);
- c) établissement de lignes téléphoniques sans frais fournies par le SRAI d'AANC et Santé Canada (3 points);
- d) capacité du soumissionnaire à fournir des ressources qualifiées, au-delà des ressources minimales indiquées à la section 6.1 de l'énoncé des travaux (10 points).

Les preuves apportées par les curriculum vitae des ressources proposées par le soumissionnaire en réponse à l'exigence obligatoire O2 seront évaluées pour déterminer les qualifications des ressources pour le critère C4.1d.

Le critère C4.1 sera évalué selon le barème suivant :

Critère	Inacceptable (0 %)	Limité (50 %)	Acceptable (70 %)	Entièrement respecté (100 %)
Phase 1 – Plan préliminaire de projet : a) – Installations sécurisées (maximum de 4 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité à fournir des installations sécurisées de ligne d'écoute dans les délais impartis ou des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	Capacité démontrée à fournir des installations sécurisées de ligne d'écoute dans les délais impartis.	Capacité démontrée à fournir des installations sécurisées de ligne d'écoute dans les délais impartis. Identification des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.
Phase 1 – Plan préliminaire de projet : b) – Acquisition et installation du matériel et des logiciels (maximum de 3 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité d'acquérir et d'installer le matériel téléphonique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis ou de mettre en place des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel téléphonique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis.	Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel téléphonique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis. Identification des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.
Phase 1 – Plan préliminaire de projet : c) – Établissement d'une ligne téléphonique sans frais (maximum de 3 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité d'établir une ligne téléphonique sans frais fournie par le SRAI d'AANC et Santé Canada dans les délais impartis ou de mettre en place des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	Capacité démontrée d'établir une ligne téléphonique sans frais fournie par le SRAI d'AANC dans les délais impartis.	Capacité démontrée d'établir une ligne téléphonique sans frais fournie par le SRAI d'AANC dans les délais impartis. Identification des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.

<p>Phase 1 – Plan préliminaire de projet :</p> <p>d) – Capacité à fournir des ressources (maximum de 10 points)</p>	<p>Les points seront attribués de la façon suivante pour la fourniture de ressources qualifiées au-delà des exigences minimales en matière de ressources :</p> <p>16 ressources qualifiées fournies : 5 points 18 ressources qualifiées fournies : 7 points 19 ressources qualifiées fournies ou plus : 10 points</p>
---	---

C4.2 Phase 2 – Plan préliminaire de projet – Opérations (maximum de 60 points)

Le soumissionnaire doit décrire l'approche et la méthodologie proposées pour l'assurance de la qualité en ce qui concerne la prestation des services pendant la durée du contrat. Cette description doit rendre compte des éléments qui suivent :

- a) Gestion et suivi de projet : La mesure dans laquelle la méthode de travail proposée répond aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution du travail, les mécanismes de prestation des services et le service à la clientèle (10 points).
- b) Assurance de la qualité : La mesure dans laquelle les méthodes proposées d'assurance de la qualité garantissent la qualité, la fiabilité et l'efficacité des services et la consignation exacte de la nature des appels (10 points).
- c) Méthodologie de saisie et de communication des données⁴ : Description de la méthodologie employée pour la saisie et la communication des données, notamment le type d'appel, le sexe et l'âge de l'appelant, la distribution des appels sur les quarts de travail, le genre de conseils fournis, de séances de consultation, la catégorie de risque de suicide des appels (risque faible/modéré/élevé), les recommandations fournies, la provenance des appels et la répartition des langues parlées (10 points).
- d) Communication : Approche efficace de communication et de production de rapports, y compris les modèles proposés de rapports ainsi que les paramètres et les moyens de mesure de rendement (10 points).
- e) Planification et gestion du travail : Approche efficace de planification et de gestion du travail dans le cadre du projet, notamment en ce qui concerne les horaires et le déplacement des ressources, le traitement des périodes de pointe ou de l'augmentation du nombre d'appels reçus (10 points).
- f) Difficultés : Le soumissionnaire doit déterminer les problèmes et difficultés auxquels il peut faire face de même que la façon dont il les surmontera en indiquant des exemples de problèmes typiques éprouvés lors des projets de ligne d'écoute fournis à l'exigence O1. Présenter la façon dont ces problèmes ont été résolus et la justification de la solution retenue (10 points).

4 Remarque : L'entrepreneur ne sera pas tenu de recueillir les renseignements personnels des appelants ou d'utiliser ces renseignements. La saisie et la communication des données ne sont exigées qu'à des fins statistiques.

Le critère C4.2 sera évalué selon le barème suivant :

Critère	Inacceptable (0 %)	Limité (50 %)	Acceptable (70 %)	Entièrement respecté (100 %)
a) Gestion et suivi de projet (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant.	Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité de la gestion de projet et des activités de suivi visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution du travail, les mécanismes de prestation des services et le service à la clientèle.	L'approche et la méthodologie pourraient être plus détaillées, mais démontrent l'efficacité de la gestion de projet et des activités de suivi visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution du travail, les mécanismes de prestation des services et le service à la clientèle.	L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité de la gestion de projet et des activités de suivi visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution du travail, les mécanismes de prestation des services et le service à la clientèle. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Flexibilité démontrée pour s'adapter à toutes sortes de circonstances inhabituelles.
b) Assurance de la qualité (maximum 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant.	Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité des activités d'assurance de la qualité visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la qualité, la fiabilité et l'efficacité des services, et la consignation exacte des appels.	L'approche et la méthodologie pourraient être plus détaillées, mais elles démontrent l'efficacité des activités d'assurance de la qualité visant à offrir de la qualité, des services fiables et efficaces, et la consignation exacte des appels.	L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité des activités d'assurance de la qualité visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la qualité, la fiabilité et l'efficacité des services, et la consignation exacte des appels. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Flexibilité démontrée pour s'adapter à toutes sortes de circonstances inhabituelles.

c) Saisie et communication des données (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes.	Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité de la saisie et la communication des données. Les paramètres proposés ne sont pas indiqués.	L'approche et la méthodologie pourraient être plus détaillées, mais elles démontrent l'efficacité de la saisie et de la communication des données. Les paramètres proposés sont indiqués.	L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité de la saisie et de la communication des données. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Flexibilité démontrée pour une adaptation à toutes sortes de circonstances inhabituelles (p. ex. hausse de la demande). Les paramètres proposés sont indiqués et des paramètres supplémentaires sont proposés.
d) Communication (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes.	Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité de la communication et de la production de rapports. Les paramètres proposés ne suffisent pas au respect des exigences. Les méthodes de mesure de rendement sont limitées ou inefficaces. Les renseignements fournis dans les modèles proposés de rapports sont limités.	L'approche et la méthodologie pourraient être plus détaillées, mais elles démontrent l'efficacité de la communication et de la production de rapports. Les paramètres proposés suffisent au respect des exigences. Des méthodes efficaces de mesure de rendement sont proposées. Les modèles proposés de rapports fournissent suffisamment de renseignements pour surveiller le rendement.	L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité de la communication et de la production de rapports. Les paramètres proposés sont suffisants pour respecter et dépasser les exigences et faire preuve de flexibilité pour une adaptation à toutes sortes de circonstances inhabituelles (p. ex. hausse de la demande). Des méthodes efficaces de mesure de rendement sont proposées et comprennent des stratégies visant à corriger les cas de rendement inefficace. Les modèles proposés de rapports fournissent des renseignements détaillés pour surveiller le

				rendement. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.
e) Planification et gestion du travail (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité de la planification et de la gestion du travail. Aucune approche n'est clairement décrite en ce qui concerne les horaires et le déplacement des ressources qui respecte les exigences. Aucune méthodologie n'est clairement démontrée pour respecter les exigences en matière de services durant les périodes de pointe.	L'approche et la méthodologie pourraient être plus détaillées, mais elles démontrent l'efficacité de la planification et de la gestion du travail. L'approche en ce qui concerne les horaires et le déplacement des ressources est décrite et respecte les exigences relatives aux ressources. Méthodologie démontrée pour respecter les exigences en matière de services durant les périodes de pointe.	L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité de la planification et de la gestion du travail. L'approche en ce qui concerne les horaires et le déplacement des ressources est clairement décrite et respecte les exigences relatives aux ressources. Méthodologie démontrée pour respecter les exigences en matière de services durant les périodes de pointe et flexibilité démontrée pour une adaptation à toutes sortes de circonstances inhabituelles. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.
f) Difficultés (maximum de 10 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Les renseignements sont limités ou imprécis. Moins de trois (3) difficultés prévues déterminées, ou renseignements minimaux fournis sur les difficultés prévues, ou les difficultés sont déterminées, mais sans discussion portant sur des stratégies d'atténuation. Aucun exemple fourni de problèmes typiques éprouvés lors d'autres projets de ligne d'écoute ou aucune description de la manière dont ces problèmes ont été	Au moins trois (3) difficultés prévues sont déterminées. La façon dont les difficultés seront surmontées est démontrée. Au moins deux (s) des exemples de problèmes typiques éprouvés lors d'autres projets de ligne d'écoute et la façon dont ils ont été résolus sont décrits, avec une justification efficace. Les renseignements pourraient être plus détaillés, mais sont suffisants.	Plus de trois (3) difficultés prévues sont déterminées. La façon dont les difficultés seront surmontées est démontrée. Des exemples (trois ou plus) de problèmes typiques éprouvés lors d'autres projets de ligne d'écoute et la façon dont ils ont été résolus sont décrits, avec une justification efficace. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.

		surmontés ou aucune description de justification.		
--	--	---	--	--

C5 Mise en place et installations multivoie (maximum de 20 points)

Le soumissionnaire doit fournir une description écrite de l'approche proposée et de sa capacité à mettre en œuvre les exigences futures de prestation de services multivoie, selon les directives. Le soumissionnaire doit fournir un plan de projet exposant en détail l'approche et la méthodologie proposées pour la prestation de services multivoie dans un délai de six mois après la demande du chargé de projet. Ce plan doit proposer des moyens à utiliser (p. ex. clavardage, textage, courrier électronique), des échéanciers réalistes, rigoureux et qui visent à atténuer les risques opérationnels, et la façon par laquelle le soumissionnaire s'y prendra pour réaliser ce qui suit :

- a) fourniture des infrastructures de TI spécialisées nécessaires (4 points);
- b) acquisition et installation du matériel, du matériel informatique et des logiciels nécessaires (4 points);
- c) réglage de la configuration multivoie (4 points);
- d) stratégie de formation visant à orienter les ressources quant aux technologies multivoie (4 points);
- e) suppression complète des données de nature délicate (p. ex. détermination des renseignements de la clientèle ou description de conversations entre clients et intervenants) [4 points].

Le critère C5 sera évalué selon le barème suivant :

Critère	Inacceptable (0 %)	Limité (50 %)	Acceptable (70 %)	Entièrement respecté (100 %)
a) – Infrastructures de TI spécialisées (maximum de 4 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes.	Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité à fournir les infrastructures de TI qui sont nécessaires dans les délais impartis ou des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	Capacité démontrée à fournir les infrastructures de TI qui sont nécessaires dans les délais impartis.	Capacité démontrée à fournir les infrastructures de TI qui sont nécessaires dans les délais impartis. Identification des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.

b) – Acquisition et installation du matériel (maximum de 4 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité d'acquérir et d'installer le matériel, le matériel informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis ou de mettre en place des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel, le matériel informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis.	Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel, le matériel informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis. Identification des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.
c) Configuration de la technologie (clavardage, textage, courrier électronique, etc.) [maximum de 4 points]	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité à configurer le clavardage, le textage et le courrier électronique dans les délais impartis ou à fournir des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	Capacité démontrée à configurer le clavardage, le textage et le courrier électronique dans les délais impartis.	Capacité démontrée à configurer le clavardage, le textage et le courrier électronique dans les délais impartis. Identification des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.

d) Stratégie de formation (maximum de 4 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	La stratégie de formation comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité à former et à orienter les ressources quant aux technologies multivoie dans les délais impartis ou à fournir des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	La stratégie de formation démontre la capacité à former et à orienter les ressources quant aux technologies multivoie dans les délais impartis.	La stratégie de formation démontre la capacité à former et à orienter les ressources quant aux technologies multivoie dans les délais impartis. Identification des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.
e) Suppression complète des données de nature délicate (maximum de 4 points)	Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants.	Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité d'éliminer de façon sécuritaire des données de nature délicate n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.	Stratégie efficace démontrée visant à éliminer de façon sécuritaire des données de nature délicate.	Stratégie efficace démontrée visant à éliminer de façon sécuritaire des données de nature délicate. Identification des risques opérationnels et des stratégies d'atténuation. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.

4.1.4 Évaluation financière

4.1.4.1 Critères financiers obligatoires

Clause du *Guide des CCUA A0220T* (2014-06-26), Évaluation du prix

4.1.5 Calcul du prix estimatif total

AUX FINS D'ÉVALUATION SEULEMENT : À partir des taux fermes indiqués par le soumissionnaire à l'annexe B – Base de paiement, le scénario ci-dessous servira à calculer le coût estimatif total de la proposition financière. Ce scénario n'est conçu qu'aux fins d'évaluation et ses éléments ne doivent pas être interprétés comme un indicateur de volumes réels de travail ou de coûts pour le SRAI d'AANC.

Catégorie								
Phase 1 – Mise en place		(Prix ferme pour la Phase 1 – Mise en place et installations)						\$
Sous-total								\$
Catégorie de ressource	Période du contrat	Taux quotidien ferme		Nombre de ressources		Nombre de jours		
Intervenant d'urgence	Année 1	_____ \$	x	11	x	365	=	\$
	Année 2	_____ \$	x	11	x	365	=	\$
	Année 3	_____ \$	x	11	x	365	=	\$
	Année 4	_____ \$	x	11	x	365	=	\$
Superviseur en chef	Année 1	_____ \$	x	4	x	365	=	\$
	Année 2	_____ \$	x	4	x	365	=	\$
	Année 3	_____ \$	x	4	x	365	=	\$
	Année 4	_____ \$	x	4	x	365	=	\$
Sous-total								\$
Taux pour la mise en place d'un poste supplémentaire d'intervenant d'urgence	Période du contrat	Taux ferme de mise en place		Nombre de ressources		Nombre de postes		
Intervenant d'urgence	Année 1	_____ \$	x	1	x	1	=	\$
	Année 2	_____ \$	x	1	x	1	=	\$
	Année 3	_____ \$	x	1	x	1	=	\$
	Année 4	_____ \$	x	1	x	1	=	\$
Sous-total								\$
COÛT ESTIMATIF TOTAL								\$

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Le prix le plus bas par point

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
 - b. satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires; et
 - c. obtenir au moins 350 (70%) points pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques qui sont cotés. L'échelle de cotation compte 500 points.

Les soumissions ne répondant pas aux exigences de a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix le plus bas ne sera pas nécessairement acceptée. La soumission recevable ayant le prix évalué le plus bas par point sera recommandée pour attribution d'un contrat.

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. À moins d'indication contraire, 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 fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

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

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément à la *Politique d'inadmissibilité et de suspension* (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter avec sa soumission la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.1.2 Attestations additionnelles requises avec la soumission

5.1.2.1 Attestation du contenu canadien

Cet achat est conditionnellement limité aux services canadiens.

Sous réserve des procédures d'évaluation contenues dans la demande de soumissions, les soumissionnaires reconnaissent que seulement les soumissions accompagnées d'une attestation à l'effet que le service offert est un service canadien, tel qu'il est défini dans la clause A3050T, peuvent être considérées.

Le défaut de fournir cette attestation remplie avec la soumission aura pour conséquence que le service offert sera traité comme un service non-canadien.

Le soumissionnaire atteste que :

() le service offert est un service canadien tel qu'il est défini au paragraphe 2 de la clause A3050T.

Signature: _____

Date: _____

5.1.2.1.1

Clause du *Guide des CCUA* A3050T (2014-11-27), Définition du contenu canadien.

5.1.2.2 Marchés réservés aux entreprises autochtones

1. Ce marché est réservé dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones du gouvernement fédéral. Pour de plus amples renseignements concernant les exigences requises des entreprises autochtones conformément au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones, consulter [l'Annexe 9.4](#), du Guide des approvisionnements.
2. Le soumissionnaire :
 - i. atteste qu'il respecte et continuera de respecter durant toute la durée de tout contrat subséquent les exigences décrites à l'annexe ci-haut mentionnée;
 - ii. convient que tout sous-traitant engagé par lui aux décrites à l'annexe ci-haut mentionnée; et
 - iii. convient de fournir immédiatement au Canada, sur demande, toute preuve attestant de la conformité de quelque sous-traitant que ce soit avec les exigences décrites à l'annexe ci-haut mentionnée.
3. Le soumissionnaire doit cocher la case applicable suivante :
 - i. ☐ Le soumissionnaire est une entreprise autochtone à propriétaire unique, une bande, une société à responsabilité limitée, une coopérative, une société de personnes ou un organisme sans but lucratif.
OU
 - ii. ☐ Le soumissionnaire est une coentreprise comprenant deux ou plus de deux entreprises autochtones ou une coentreprise entre une entreprise autochtone et une entreprise non autochtone.
4. Le soumissionnaire doit cocher la case applicable suivante :
 - i. ☐ L'entreprise autochtone compte moins de six employés à temps plein.
OU
 - ii. ☐ L'entreprise autochtone compte six employés ou plus à temps plein.
5. À la demande du Canada, le soumissionnaire doit présenter tout renseignement et toute preuve justifiant la présente attestation. Le soumissionnaire doit veiller à ce que cette preuve soit disponible pour examen par un représentant du Canada durant les heures normales de travail, lequel représentant du Canada pourra tirer des copies ou des extraits de cette preuve. L'entrepreneur fournira toutes les installations nécessaires à ces vérifications.
6. En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que l'information fournie par le soumissionnaire pour répondre aux exigences plus haut est exacte et complète.

Signature: _____

Date: _____

Attestation d'un propriétaire/employé - marchés réservés aux entreprises autochtones

À la demande de l'autorité contractante, le soumissionnaire doit fournir l'attestation suivante pour chaque propriétaire et employé(e) autochtone:

1. Je suis _____ (*insérer « propriétaire » et(ou) « employé(e) à temps plein »*) de _____ (*insérer le nom de l'entreprise*) et autochtone, au sens de la définition de l'Annexe 9.4 du Guide des approvisionnements intitulée « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones ».
2. Je certifie que l'énoncé précité est vrai et je consens à sa vérification sur demande du Canada.

Nom du propriétaire ou de l'employé(e)

Signature du propriétaire ou de l'employé(e)

Date

5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

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

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail (http://www.edsc.gc.ca/fr/emplois/milieu_travail/droits_personne/equite_emploi/programme_contrats_federaux.page?&_ga=1.152490553.1032032304.1454004848).

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

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

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

5.2.2 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

5.2.2.1 Statut et disponibilité du personnel

5.2.2.1.1 Clause du *Guide des CCUA* A3005T (2010-08-16), Statut et disponibilité du personnel

5.2.2.2 Études et expérience

5.2.2.2.1 Clause du *Guide des CCUA* A3010T (2010-08-16), Études et expérience

5.2.2.3 Ancien fonctionnaire – concurrentiels

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

Définition

Aux fins de cette clause,

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

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

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

« pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la *Loi*

sur les prestations de retraite supplémentaires, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R., 1985, ch. C-17, à la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, 1970, ch. D-3, à la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

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

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

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

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

Directive sur le réaménagement des effectifs

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

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

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

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

Signature: _____

Date: _____

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

1. À la date de clôture des soumissions, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7– Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
2. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité industrielle(PSI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).

6.2 Capacité financière

Clause du Guide des CCUA A9033T (2012-07-16) Capacité financière

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 qui se trouve à l'annexe « A » et à la soumission technique de l'entrepreneur intitulée _____, en date du _____.

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>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

7.2.1 Conditions générales

2035 (2016-04-04), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.3 Exigences relatives à la sécurité

7.3.1 Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes, tel que prévu par le PSI) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

1. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, **une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de **FIABILITÉ** en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.
3. L'entrepreneur NE DOIT PAS emporter de renseignements ou de biens PROTÉGÉ hors des établissements de travail visés; et l'entrepreneur doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
5. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
 - a. De la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (si'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe C;
 - b. Le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

7.3.2 L'agent de sécurité d'entreprise (ASE) doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité industrielle (PSI) que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

7.4 Durée du contrat

7.4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date du contrat pour une période de deux ans.

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 deux période(s) supplémentaire(s) d'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.

7.5 Responsables

7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Susan Westall (ou du représentant autorisé)
Chef d'équipe d'approvisionnement
Services publics et Approvisionnement Canada
DIRECTION GÉNÉRALE DES APPROVISIONNEMENTS
Direction de l'approvisionnement en communications
360, rue Albert
Étage 12th Floor
Ottawa, ON K1R 7X7

Téléphone: 613-949-8350

Courriel: susan.westall@pwgsc.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 :

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

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____
Télécopieur : ____ - ____ - _____
Courriel : _____

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

7.7.2 Limitation des dépenses

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

7.7.3 Paiement mensuel

Clause du *Guide des CCUA* H1008C (2008-05-12) Paiement mensuel

7.7.4 T1204 - demande directe du ministère client

Clause du *Guide des CCUA* A9117C (2007-11-30) T1204 – demande directe du ministère client

7.7.5 Contrôle du temps

Clause du *Guide des CCUA* C0711C (2008-05-12) Contrôle du temps

7.8 Instructions relatives à la facturation

1. 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.
2. Chaque facture doit être appuyée par:
 - a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
 - b. une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
 - c. une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs et pour tous les frais de déplacement et de subsistance;
 - d. une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.

2. Les factures doivent être distribuées comme suit :

- a. L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.
- b. Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

7.9 Attestations et renseignements supplémentaires

Clause du Guide des CCUA A3000C (2014-11-27) Attestation du statut d'entreprise autochtone

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

7.9.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

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

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

7.9.3 Clauses du Guide des CCUA

Clause du Guide des CCUA A0072C (2008-12-12) Résiliation avec avis de trente jours

7.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur Ontario 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 (2016-04-04);
- c) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- d) l'Annexe « B », Base de paiement;
- e) l'Annexe « C », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- f) l'Annexe « D », Paramètres normalisés de l'entrepreneur;
- g) la soumission de l'entrepreneur datée du _____.

7.12 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

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

7.13 Assurances

Clause du *Guide des CCUA* G1005C (2016-01-28), Assurances

7.14 Calendrier de projet - contrat

1. L'entrepreneur doit fournir un calendrier de projet détaillé à l'autorité contractante et au chargé de projet deux semaines après l'attribution du contrat. Ce calendrier doit mettre en évidence les échéances précises des étapes énumérées ci-dessous et de tous les éléments mentionnés à l'annexe A.
2. Le calendrier de l'entrepreneur doit comprendre les dates d'échéances prévues pour chacune des étapes importantes suivantes :
 - a. Rencontre initiale avec le chargé de projet du SRAI d'AANC
 - b. Installation de la ligne d'écoute protégée et spécialisée
 - c. Identification et recrutement de ressources qualifiées
 - d. Élaboration du plan de travail opérationnel final
 - e. Ligne d'écoute opérationnelle

7.15 Période de transition

1. L'entrepreneur reconnaît que la nature des services fournis en vertu du contrat exigent 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 60 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.
2. L'autorité contractante avisera l'entrepreneur de la prolongation du contrat avant la date d'expiration du contrat. La prolongation sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

7.16 Manipulation de renseignements personnels

Clause du *Guide des CCUA* A9113C (2014-11-27) Manipulation de renseignements personnels

ANNEXE « A »

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1.0 CONTEXTE

Ligne d'écoute en lien avec la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens

Au cours du dernier siècle, le gouvernement canadien a été associé au système des pensionnats indiens. Depuis ce temps, il a emprunté la voie de la guérison et de la réconciliation en vue de remédier aux séquelles du régime des pensionnats indiens. La présentation officielle historique d'excuses aux anciens élèves des pensionnats indiens le 11 juin 2008 s'inscrit dans ce processus.

En novembre 2003, le gouvernement canadien a mis en œuvre le Cadre de règlement national comprenant une stratégie en matière de litiges, un programme de commémoration, un mode alternatif de règlement des conflits (MARC) et des services de soutien en santé auxquels les anciens élèves des pensionnats indiens et leur famille peuvent également avoir accès pour les aider à régler leurs réclamations. La ligne d'écoute est l'un de ces services de soutien en santé.

Le 10 mai 2006, la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens (CRRPI) a été approuvée. Ce règlement prévoit un Paiement d'expérience commune (PEC), un paiement forfaitaire accordé aux anciens élèves qui ont résidé dans l'un des pensionnats indiens reconnus, de même qu'un processus d'évaluation indépendant pour l'indemnisation des victimes d'agression sexuelle ou de violences physiques graves, ou d'autres abus ayant causé de sérieux dommages psychologiques. La CRRPI prévoit des mesures collectives, entre autres la Commission de vérité et de réconciliation et l'initiative de commémoration qui reconnaîtra les expériences, séquelles et conséquences liées aux pensionnats et créera un milieu holistique, adapté à la culture et sûr pour les anciens élèves, leur famille et leur collectivité.

Bien que les activités dans le cadre du programme de PEC, de la Commission de vérité et de réconciliation et de l'initiative de commémoration soient terminées et que la majorité des demandes d'indemnisations en vertu du processus d'évaluation indépendant aient été réglées, une partie de ces demandes d'indemnisation sont toujours actives et les dernières demandes devraient être réglées d'ici le 31 mars 2020. Le Secteur de la résolution et des affaires individuelles (SRAI) d'Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC) a besoin des services d'une entreprise autochtone qualifiée qui assurerait la prestation d'un service de ligne d'écoute sans frais, jour et nuit, aux anciens élèves des pensionnats indiens et aux membres de leur famille ou aux personnes touchées par la CRRPI qui pourraient avoir besoin de tels services. Le Canada aura rempli ses obligations en vertu de la CRRPI lorsque toutes les demandes d'indemnisation dans le cadre du processus d'évaluation indépendant auront été réglées.

Ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones assassinées et disparues

Le 8 décembre 2015, le gouvernement du Canada a annoncé le lancement d'une enquête afin de solliciter des recommandations sur des mesures concrètes pour régler la question de la violence contre les femmes et les filles autochtones et prévenir cette violence. Afin de soutenir les survivants, les familles et les proches, de même que toute personne touchée par le problème, et de permettre une participation sécuritaire aux processus de préenquête et d'enquête, l'AANC a mis en place un deuxième numéro sans frais dans le cadre de son service de ligne d'écoute.

Ligne d'écoute pour les Premières nations et les Inuits

Le 13 juin 2016, compte tenu des problèmes de santé mentale et des crises suicidaires au sein des communautés autochtones, le gouvernement du Canada a annoncé un certain nombre de mesures immédiates et ciblées visant à favoriser le bien-être mental des collectivités autochtones, y compris une ligne d'écoute sans frais pour les Premières nations et les Inuits. La ligne mettra particulièrement l'accent sur les besoins des jeunes, spécialement ceux qui vivent dans des collectivités éloignées et isolées.

NOTE : Cette ligne pourrait ne pas être requise pour la période complète du contrat. Il est prévu qu'elle sera requise une durée maximale de deux ans, tandis que s'opère une mobilisation dans le cadre d'une stratégie relative aux services de ligne d'écoute pour les Autochtones.

2.0 OBJECTIF

L'objectif du SRAI d'AANC est d'accorder, à l'issue d'un appel d'offres concurrentiel, un contrat à une (1) entreprise autochtone qualifiée en mesure de lui fournir des services de ligne d'écoute.

La demande de services du SRAI d'AANC se subdivise en deux (2) phases de projet, avec une possibilité de troisième phase, tel qu'il est indiqué plus en détail à la section 2 – Définition et étendue des travaux.

Phase 1 – Mise en place des installations

Phase 2 – Opérations

Phase 3 – Éventuelle expansion afin d'inclure un accès multivoie

L'entrepreneur doit être prêt à commencer la deuxième phase au plus tard à une date estimative précédant le 1^{er} janvier 2017.

3.0 DÉFINITIONS ET DOCUMENTS PERTINENTS

La liste des termes, sigles, acronymes et définitions ci-dessous n'est pas exhaustive. Elle vise à garantir une compréhension claire des termes importants. Par conséquent, il est impératif de soumettre les questions d'interprétation au chargé de projet du SRAI d'AANC.

Terme, sigle ou acronyme	Définition
Autorité contractante	L'autorité contractante est l'unique responsable, au nom du Canada, de l'administration et de la gestion du présent contrat. Elle doit autoriser par écrit toute modification au contrat. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux additionnels ou débordants le cadre du présent contrat en réponse à la demande écrite d'un fonctionnaire autre que l'autorité contractante.
Bilingue	Capacité à communiquer efficacement (à l'oral et à l'écrit) et à fournir tous les services requis dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais).
Chargé de projet	Personne qui occupe un poste particulier au sein du ministère ou de l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du présent contrat ou qui accomplit une fonction organisationnelle particulière, étant responsable de surveiller l'exécution, par l'entrepreneur, des travaux faisant l'objet du contrat.
CNVR	Centre national pour la vérité et la réconciliation
Communications électroniques	Communications par courriel, texte et clavardage
Contrainte	Une contrainte est une réalité opérationnelle liée à l'environnement du SRAI d'AANC et pouvant nuire à la capacité de l'entrepreneur d'exécuter les travaux décrits dans le présent énoncé des travaux. Pour surmonter les contraintes, il est possible que l'entrepreneur doive consentir des efforts ou faire preuve d'ingéniosité afin de garantir l'exécution satisfaisante des travaux visés par le contrat.

Contrat	Entente conclue entre le SRAI d'AANC et l'entrepreneur en vue de la prestation de services de ligne d'écoute pour les programmes et initiatives autochtones du gouvernement du Canada, tels que décrits en détail dans l'énoncé des travaux.
CRRPI	Convention de règlement relative aux pensionnats indiens
CVR	Commission de vérité et de réconciliation
EDT	Énoncé des travaux
Entrepreneur	Soumissionnaire sélectionné à la suite d'une procédure de sélection par voie de concours débouchant sur l'octroi du présent contrat
MARC	Mode alternatif de règlement des conflits
PEC	Païement d'expérience commune
PEI	Processus d'évaluation indépendant
PMC/AP	Personnes mises en cause/auteurs présumés
Produit livrable	Le produit livrable est défini comme l'extrait concret et mesurable des travaux liés au contrat que l'entrepreneur doit livrer au chargé de projet, conformément aux modalités du contrat, et que le chargé de projet doit juger acceptable, ce qui signifie que l'entrepreneur s'est acquitté des obligations lui incombant en vertu du contrat.
RCN	Région de la capitale nationale
Risque	Par risque, on entend un incident inhabituel, exceptionnel et particulier pouvant avoir, entre autres, des répercussions sur le plan juridique, financier ou matériel pour l'entrepreneur et qui est lié aux travaux effectués en vertu du présent contrat. En règle générale, les risques peuvent être assurés ou atténués grâce à la prise de mesures particulières par l'entrepreneur.
Services multivoie	Services en cas de crise fournis par courriel, textage et clavardage
SRAI d'AANC	Secteur de la résolution et des affaires individuelles d'Affaires autochtones et du Nord Canada
TPS	Taxe sur les produits et services
TVQ	Taxe de vente du Québec

4.0 DOCUMENTS PERTINENTS

Outre les dispositions contractuelles, voici les lignes directrices concernant la prestation de services de ligne d'écoute au SRAI d'AANC. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences énoncées dans les documents suivants, et se familiariser avec ceux-ci et avec toute modification dont ils font l'objet :

Loi sur l'accès à l'information :

<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/>

Loi sur la protection des renseignements personnels :

<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/>

Convention de règlement relative aux pensionnats indiens – site officiel du tribunal :

<http://www.residentialschoolsettlement.ca/>

Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens :

<http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/services/indiresident/irs-pi-fra.php>

Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones :

<http://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100032802/1100100032803>

5.0 ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL ET TECHNIQUE

5.1 Environnement opérationnel

L'horaire normal de travail du SRAI d'AANC est le suivant : du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE).

L'entrepreneur doit offrir des services de ligne d'écoute, tous les jours, 24 heures sur 24 (y compris les jours fériés), durant la période visée par le contrat.

La journée de 24 heures est scindée en trois (3) quarts de travail de huit (8) heures, comme suit :

Premier quart : de 7 h à 15 h (HNE);

Deuxième quart : de 15 h à 23 h (HNE);

Troisième quart : de 23 h à 7 h (HNE).

Les heures de pointe coïncident avec le premier et le deuxième quarts.

5.2 Environnement technique

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les produits livrables et services fournis respectent les normes du SRAI d'AANC relativement aux procédures normales d'exploitation de Microsoft Office 2010.

L'entrepreneur doit fournir toutes les installations ainsi que tout le matériel informatique et l'équipement téléphonique requis.

L'entrepreneur doit faire en sorte que l'extrant soit compatible avec la technologie adoptée par le SRAI d'AANC.

Le SRAI d'AANC présentera une séance d'orientation initiale sur ses procédures (lieu à déterminer). Une formation sera également donnée sur les enjeux sectoriels en matière de communications et d'opérations. Par la suite, l'entrepreneur devra s'assurer que les ressources additionnelles reçoivent la formation et l'équipement voulus pour qu'elles puissent se servir de la technologie et suivre les procédures du SRAI d'AANC, et ce, à ses propres frais.

6.0 DESCRIPTION ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Les travaux doivent être exécutés par l'entrepreneur conformément aux phases définies ci-dessous :

6.1 Phase 1 – Mise en place des installations

La phase – Mise en place des installations, comprend :

1. Rencontre initiale avec le chargé de projet du SRAI d'AANC afin d'examiner et de mettre à jour, au besoin, le plan de travail préliminaire soumis par l'entrepreneur dans sa proposition. En prévision du début des opérations, l'entrepreneur et le SRAI d'AANC confirmeront les dates, la durée et le lieu de la formation, y compris le nombre de participants.
2. Mise en place des installations protégées de l'entrepreneur, y compris de tout l'équipement téléphonique et des logiciels.
3. Configuration des trois numéros de téléphone sans frais fournis par le SRAI d'AANC et Santé Canada, l'un pour la ligne d'écoute en lien avec les pensionnats indiens, l'un pour la ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones assassinées et disparues, et l'un pour la ligne d'écoute pour les Premières nations et les Inuits. Les numéros de téléphone

- sans frais pour les lignes d'écoute en lien avec les pensionnats indiens et en lien avec les femmes et les filles autochtones assassinées et disparues demeureront la propriété du SRAI d'AANC à la fin du contrat, et le numéro sans frais pour la ligne d'écoute pour les Premières nations et les Inuits demeurera la propriété de Santé Canada. Il se peut que les trois lignes sans frais ne soient pas requises pour toute la durée du contrat. Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur un préavis de 30 jours, si une ou plusieurs des lignes ne sont plus requises;
4. Établissement et recrutement, par l'entrepreneur, du nombre minimal de ressources qualifiées (12 plus 3 remplaçants) prêtes à travailler au besoin, pour répondre à la demande.
 5. Formation de base donnée par le SRAI d'AANC et Santé Canada aux installations de l'entrepreneur (provisoirement prévue pour au plus tard un [1] mois après la date de début du contrat), portant sur les éléments suivants :
 - i. les aspects opérationnels et communicationnels;
 - ii. le profil des appelants potentiels :
 - a. Ligne d'écoute en lien avec les pensionnats indiens : anciens élèves admissibles des pensionnats indiens et leurs familles, ainsi que les appelants désirant obtenir des renseignements sur toute composante de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens
 - b. Ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones assassinées et disparues : les survivants, les familles, les proches et toute personne touchée par la violence à l'égard des femmes et des filles autochtones
 - c. Ligne d'écoute pour les Premières nations et les Inuits : tous les membres des Premières nations et des Inuits, bien qu'une attention spéciale sera accordée à la promotion de la ligne auprès des enfants et des jeunes ainsi que des personnes vivant dans des collectivités éloignées et isolées
 - iii. les scénarios, les scripts et les procédures (p. ex. conseils, recommandations, y compris les recommandations immédiates et les renseignements sur les programmes).
 6. À tout le moins, l'entrepreneur doit faire en sorte que deux (2) superviseurs en chef et au moins quatre (4) ressources supplémentaires puissent suivre la formation de base donnée par le SRAI d'AANC. L'entrepreneur doit assurer la formation des ressources proposées à l'origine qui n'ont pu suivre la formation donnée par le SRAI.
 7. Examen des scripts et des procédures avec le chargé de projet ou son remplaçant désigné.
 8. Élaboration du plan de travail opérationnel final, y compris toutes les exigences en matière de formation (p. ex. soins tenant compte des traumatismes subis) précisées par le chargé de projet.
 9. Prestation d'un service de ligne d'écoute entièrement opérationnel avant la date de mise en œuvre estimée du 1^{er} janvier 2017, qui s'appuie sur une banque de trois (3) superviseurs en chef et neuf (9) intervenants d'urgence ayant tous reçu la formation complète et se partageant trois (3) quarts de travail afin d'offrir des services tous les jours, 24 heures sur 24. Le nombre de ressources qui travaillent à chaque quart de travail dépendra de la demande et peut augmenter au milieu du quart, au besoin.
 10. De surcroît, l'entrepreneur doit garantir qu'au moins un (1) autre superviseur en chef et deux (2) autres intervenants d'urgence suivront également la formation au complet et serviront de remplaçants pouvant être appelés dans un court délai (24 heures). Cela permettra de garantir une capacité d'appoint en cas de crises ou d'autres situations d'urgence au sein de la collectivité.

6.2 Phase 2 – Opérations

La phase 2 – Opérations comprend le lancement des services de la ligne d'écoute spécialisée pleinement fonctionnelle et leur prestation continue. Voici quelques-unes des tâches faisant partie de cette phase :

1. Offrir aux appelants en détresse un service de counseling d'urgence immédiat et professionnel, dans la langue officielle de leur choix.
2. Veiller à ce que les appelants en détresse parlant le cri, l'inuktitut et l'ojobwa qui appellent durant les heures de pointe puissent s'entretenir avec un conseiller parlant le cri, l'inuktitut ou l'ojobwa (les exigences linguistiques peuvent varier en fonction des besoins des clients).
3. Faire en sorte que les appelants en détresse parlant le cri, l'inuktitut et l'ojobwa qui font appel au service en dehors des heures de pointe puissent s'entretenir avec un conseiller parlant le cri, l'inuktitut ou l'ojobwa le même jour (dans un délai de 24 heures) [les exigences linguistiques peuvent varier en fonction des besoins des clients].
4. S'assurer que les appelants en détresse, autochtones ou non, peuvent choisir de s'entretenir avec un intervenant (homme ou femme) d'origine autochtone ou autre, selon leurs préférences, le jour même (dans un délai de 24 heures).
5. Au besoin, s'assurer que, dans le cas des personnes en détresse, les appels de suivi et les aiguillages sont effectués le jour même.
6. Au besoin, veiller à ce que les appelants reçoivent des renseignements appropriés ou qu'ils soient aiguillés vers des programmes et services offerts à l'échelle locale.
7. Transférer immédiatement les appels à des tiers pouvant offrir un soutien, et faciliter ces transferts, le cas échéant.
8. En outre, pour les appelants admissibles à la ligne d'écoute en lien avec les pensionnats indiens : fournir des renseignements sur toutes les composantes de la CRRPI, y compris le Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens, et aiguiller les appelants vers le personnel spécialisé de ce programme de soutien régional de Santé Canada pour des services de suivi.
9. De plus, pour la ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones assassinées et disparues : fournir des renseignements sur le Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens de Santé Canada, le Programme des services de santé non assurés et les services de soutien aux victimes provinciales et territoriales, y compris les critères d'admissibilité et la façon d'avoir accès à ces services; fournir de l'information sur toutes les composantes des demandes de renseignements en lien avec les femmes et les filles autochtones assassinées et disparues.
10. Élaborer et tenir à jour une banque de références en santé mentale pour de l'assistance téléphonique à l'échelle nationale, régionale et locale, y compris les services d'assistance existants nationaux et les autres services d'assistance autochtones, les organisations régionales pertinentes, les équipes axées sur le bien-être mental, et les services de soutien communautaire et de sensibilisation qui pourraient offrir des services de soutien ou aider les appelants à trouver des services disponibles localement. Ces renseignements deviendront la propriété du SRAI d'AANC;
11. Fournir des renseignements et des services d'aiguillage aux appelants qui utilisent la banque de références en santé mentale.
12. Transférer les appels des personnes intéressées au service de dépannage offert aux anciens élèves des pensionnats indiens ou à une autre ressource qui leur communiquera des renseignements sur la Convention de règlement, sur les femmes et les filles autochtones

assassinées et disparues ou d'autres renseignements qui ne sont pas directement liés aux besoins immédiats de soutien en santé mentale de l'appelant.

13. S'assurer que les réponses et renseignements fournis en ce qui a trait au MARC, au Processus d'évaluation indépendant, au PEC, à la Commission de vérité et de réconciliation et aux soutiens en santé sont conformes aux ressources documentaires fournies et mises à jour par le SRAI d'AANC et Santé Canada.
14. Assurer le contrôle de la qualité dans chacun des secteurs clés (normes de rendement et assurance de la qualité).
15. Assurer la protection de la vie privée en tout temps, sauf dans les cas prévus par la loi.
16. Effectuer le suivi du volume d'appels, de l'heure des appels, de la durée et de la nature des appels, et la nature des services ou des renseignements fournis aux appelants, et en faire rapport; effectuer le suivi du volume et de la nature des communications électroniques, ainsi que de la nature des services ou des renseignements fournis aux clients, et en faire rapport.
17. Tout en respectant l'anonymat et la vie privée des appelants, effectuer le suivi des données démographiques de base, notamment l'âge, le sexe et l'emplacement, et utiliser ces renseignements afin de surveiller les crises collectives naissantes (protocoles à établir pour savoir qui aviser pour un suivi).
18. Rédiger des rapports de situation à intervalles réguliers. Outre des rapports réguliers sur le rendement, des comptes rendus doivent également être fournis indiquant le nombre d'appels ou de communications électroniques, la nature des appels ou des communications électroniques et toute question non résolue devant être soumise au chargé de projet du SRAI d'AANC, entre autres le sommaire des questions ou préoccupations courantes des appelants ne relevant pas directement du mandat du service de ligne d'écoute, ainsi que les plaintes ou les éloges ou autres indices de satisfaction ou d'insatisfaction.
19. Répondre aux plaintes ou aux éloges conformément aux exigences du chargé de projet (procédure à élaborer).
20. Assister aux réunions ou séances de formation, suivant les directives du chargé de projet du SRAI d'AANC ou de Santé Canada, ou son remplaçant désigné. (À l'issue de la phase 1, le SRAI d'AANC a le droit de refuser de payer pour une formation additionnelle, à moins qu'il ait conclu une entente à ce sujet avec l'entrepreneur).
21. Exécuter d'autres tâches directement liées à l'énoncé des travaux telles que précisées par le chargé de projet du SRAI d'AANC ou son remplaçant désigné.
22. S'assurer que les appels interurbains à frais virés ne sont pas acceptés et ne pas autoriser le paiement de tels appels. Tous les services doivent être offerts sur la ligne sans frais.

6.3 Phase 3 – Éventuelle expansion afin d'inclure un accès multivoie

Pendant la période du contrat, il pourrait être nécessaire d'ajouter un accès multivoie (clavardage, courrier électronique, textage). Les services multivoie doivent être fonctionnels dans un délai de six mois suivant la demande du chargé de projet.

Les travaux doivent être exécutés par l'entrepreneur conformément à la phase 2 – Opérations définie ci-dessus, mais pour un accès multivoie.

7.0 PRODUITS LIVRABLES

Conformément à l'énoncé des travaux susmentionné, l'entrepreneur doit fournir les produits livrables suivants à la satisfaction du chargé de projet du SRAI d'AANC :

PHASE 1 – Mise en place des installations

Produits livrables – Mise en place	Échéancier (à partir de la date d'attribution du contrat)
i) Rencontre initiale avec le chargé de projet du SRAI d'AANC	À déterminer
ii) Installation de la ligne d'écoute protégée et spécialisée	À déterminer
iii) Identification et recrutement de ressources qualifiées	À déterminer
iv) Élaboration du plan de travail opérationnel final	À déterminer
v) Formation initiale donnée par le SRAI d'AANC	À déterminer

PHASE 2 – Opérations

Produits livrables	Échéancier
i) Ligne d'écoute opérationnelle	1 ^{er} janvier 2017 (estimation)
ii) Présentation d'un rapport quotidien au chargé de projet du SRAI d'AANC	Tous les jours
iii) Présentation de rapports d'avancement tels que décrits aux présentes	Chaque semaine et chaque mois
iv) Rencontre des gestionnaires de projet avec le chargé de projet du SRAI d'AANC	Chaque mois ou au besoin
v) Rapport spécial si une exigence particulière est déterminée par le chargé de projet	Sur demande

PHASE 3 – Éventuelle expansion afin d'inclure un accès multivoie

Produits livrables	Échéancier
i) Options multivoie (clavardage, courrier électronique, textage)	Dans un délai de six mois suivant la demande du chargé de projet
ii) Présentation d'un rapport quotidien au chargé de projet du SRAI d'AANC	Tous les jours
iii) Présentation de rapports d'avancement tels que décrits aux présentes	Chaque semaine et chaque mois
iv) Rencontre des gestionnaires de projet avec le chargé de projet du SRAI d'AANC	Chaque mois ou au besoin
v) Rapport spécial si une exigence particulière est déterminée par le chargé de projet	Sur demande

Tous les travaux doivent être exécutés conformément aux procédures indiquées par le chargé de projet du SRAI d'AANC et dans la proposition de l'entrepreneur, et doivent satisfaire aux normes de rendement dont il est question aux présentes.

Le SRAI d'AANC se réserve le droit de vérifier l'exécution de l'ensemble des travaux ou de chacun d'entre eux avant d'autoriser les paiements. Si le chargé de projet du SRAI d'AANC juge que l'un ou l'autre des produits livrables ou services fournis n'est pas satisfaisant, il a le droit de le rejeter et de demander que l'entrepreneur apporte des corrections à ses frais.

8.0 BESOINS EN RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR

L'entrepreneur doit fournir les services de ressources compétentes. À tout le moins, les ressources de l'entrepreneur doivent respecter ou dépasser les qualifications minimales requises pour la catégorie de ressources offrant des services de ligne d'écoute au SRAI d'AANC (voir la section 8.3 ci-dessous).

8.1 Phase 1 – Mise en place des installations

L'entrepreneur doit garantir qu'au moins trois (3) superviseurs en chef et neuf (9) intervenants d'urgence ont reçu toute la formation nécessaire et sont prêts à commencer les opérations avant la date de mise en œuvre estimée du 1^{er} janvier 2017.

L'entrepreneur doit garantir qu'au moins un (1) superviseur en chef et au moins une (1) ressource supplémentaire sont prêts à suivre la formation donnée par le SRAI d'AANC. Il doit donner une formation approuvée par le SRAI d'AANC à toute autre ressource que les six (6) ressources supplémentaires initiales n'ayant pu suivre directement la formation donnée par le SRAI d'AANC.

8.2 Phase 2 – Opérations

Compte tenu de l'impossibilité de fixer avec précision le nombre initial de communications entrantes ou sortantes, l'entrepreneur doit assurer la présence sur les lieux de travail d'un nombre minimal de ressources pour chacun des quarts de la période de vingt-quatre (24) heures durant laquelle le service doit être offert, au moins pour les six (6) premières semaines, à moins d'avoir reçu la directive du chargé de projet de réduire le nombre de ressources. L'entrepreneur doit garantir qu'au moins un intervenant d'urgence bilingue (français et anglais) couvrira chaque quart.

La répartition des ressources doit se faire comme suit :

Premier quart : De 7 h à 15 h, heure normale de l'Est :

- un (1) superviseur en chef;
- un (1) intervenant d'urgence bilingue (français et anglais);
- un (1) intervenant d'urgence.

Deuxième quart : De 15 h à 23 h, heure normale de l'Est :

- un (1) superviseur en chef;
- un (1) intervenant d'urgence bilingue (français et anglais);
- un (1) intervenant d'urgence.

Troisième quart : De 23 h à 7 h, heure normale de l'Est :

- un (1) superviseur en chef sur appel;
- un (1) intervenant d'urgence bilingue (français et anglais);
- un (1) intervenant d'urgence.

8.3 Phase 3 – Multivoie

Des ressources supplémentaires pourraient s'avérer nécessaires selon l'échelle d'utilisation prévue pour les options d'accès multivoie. L'ajout ou le retrait de ressources pourraient aussi être influencé par l'addition ou la soustraction programmes ou initiatives autochtones pour lesquels une ligne d'écoute serait approprié tel qu'identifié par le chargé de projet.

8.3 Droit de modifier le niveau de ressources contractuelles

Le SRAI d'AANC se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de ressources déployées par l'entrepreneur sur les lieux de travail, suivant les exigences ministérielles.

Lors d'activités spéciales, le SRAI d'AANC se réserve le droit d'augmenter le nombre de ressources déployées par l'entrepreneur sur les lieux de travail, selon le nombre d'appels anticipés.

Dans ce cas, le chargé de projet donnera un préavis écrit. Le chargé de projet mettra tout en œuvre pour donner ce préavis de deux semaines avant l'activité spéciale.

Après avoir pris connaissance des exigences du SRAI de l'AANC, l'entrepreneur devra, au cours la semaine qui suivra, augmenter ou réduire le nombre de ressources formées déployées sur les lieux de travail conformément aux directives du SRAI.

Pendant la période contractuelle initiale, le SRAI de l'AANC ne pourra pas demander que le nombre de ressources sur les lieux soit inférieur aux exigences minimales fixées pour chaque quart de travail, à moins que le chargé de projet ait donné des directives en ce sens.

L'entrepreneur doit recruter des ressources humaines qualifiées afin de fournir et de former un effectif capable d'offrir des services de ligne d'écoute de haute qualité et d'accorder à chaque appelant un traitement égal et professionnel.

L'entrepreneur doit en arriver à un juste équilibre quant au nombre de ressources présentes sur les lieux durant chaque quart de travail de sorte que des services puissent être offerts en anglais, en français et en diverses langues autochtones. L'entrepreneur ne doit pas perdre de vue la nécessité de préserver cet équilibre chaque fois qu'il est tenu de remplacer des ressources ou d'augmenter ou de réduire le nombre de celles-ci.

Étant donné que le nombre d'intervenants d'urgence est fondé sur les exigences de la charge de travail, l'entrepreneur doit faire preuve de souplesse pour adapter la dotation selon les besoins.

Le tableau suivant indique les catégories de ressources et les exigences minimales en matière d'expérience et de qualifications.

Catégorie de la ressource	Qualifications minimales	Nombre minimal requis
Intervenants d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> Deux (2) ans d'expérience en prestation de services de counseling en cas de crise ou un (1) an d'expérience en prestation de services de counseling en cas de crise et un diplôme de premier cycle en travail social, en psychologie ou dans une discipline connexe. Expérience de travail auprès de peuples, de collectivités ou d'organisations autochtones ou avec des questions autochtones. Grande compétence dans le domaine du service à la clientèle et empathie afin de pouvoir répondre aux appels stressants. Capacité de communiquer efficacement, à l'oral et à l'écrit, en français ou en anglais ou dans une langue autochtone. 	Onze (11)

Superviseurs en chef	<ul style="list-style-type: none">• Deux (2) ans d'expérience de travail en counseling en cas de crise.• Deux (2) ans d'expérience de travail auprès de peuples, de collectivités ou d'organisations autochtones ou avec des questions autochtones.• Diplôme de premier cycle en service social, en psychologie ou dans une discipline connexe.• Expérience de formateur en exploitation d'un centre d'appels.• Grande compétence dans le domaine du service à la clientèle et empathie afin de pouvoir répondre aux appels stressants.• Bilingue (français et anglais).• Expérience de la résolution de questions délicates.	Quatre (4)
-----------------------------	---	------------

8.4 Remplacement des ressources

Au besoin, l'entrepreneur devra remplacer des intervenants d'urgence ou des superviseurs en chef. Toutes les ressources de remplacement doivent avoir fait l'objet d'une vérification de la sécurité et suivi une formation au préalable (formation initiale durant la phase 1 ou formation par l'entrepreneur avant le début de l'affectation de remplacement) et doivent satisfaire aux exigences minimales obligatoires fixées pour le poste, telles que définies ci-dessus.

L'entrepreneur doit fournir les services d'un (1) représentant, tel qu'accepté par le SRAI d'AANC. Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de le faire pour des raisons indépendantes de sa volonté, il peut remplacer le représentant par une autre personne qualifiée, à condition d'avoir au préalable obtenu l'autorisation écrite du chargé de projet. Tous les coûts associés aux activités du représentant de l'entrepreneur doivent être entièrement assumés par l'entrepreneur.

Tous les coûts associés au remplacement des ressources doivent être entièrement assumés par l'entrepreneur.

Le SRAI d'AANC exige que les activités fassent l'objet d'un contrôle permanent durant la période contractuelle. Dans les cas où l'entrepreneur doit faire appel à des ressources de remplacement, il devra fournir le soutien nécessaire pour assurer une transition harmonieuse d'une ressource à l'autre.

Tous les coûts associés à l'ajout d'intervenants d'urgence supplémentaires (p. ex. plus grand nombre que prévu) doivent être entièrement assumés par l'entrepreneur.

9.0 APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE

Dans les secteurs suivants, l'entrepreneur doit adopter l'approche et les méthodes dont il fait état dans sa proposition :

- Méthodes de gestion et de contrôle du projet;
- Méthodes d'assurance de la qualité;
- Méthodes de saisie, de surveillance et de communication des données;
- Méthodes de communication et d'établissement de rapports;
- Méthodes et approche en matière de ressources humaines;
- Méthodes de planification et de gestion des travaux.

L'entrepreneur doit faire preuve de souplesse pour adapter les normes dans des circonstances inhabituelles ou exceptionnelles ainsi que de bonne volonté pour apporter des modifications aux travaux antérieurs advenant l'adoption d'une nouvelle norme ayant fait l'objet d'une entente entre lui-même et le SRAI d'AANC.

De surcroît, nonobstant ce qui précède, l'entrepreneur doit mettre en application toutes les normes, techniques, méthodes et approches nécessaires afin de répondre aux exigences du présent énoncé des travaux et de satisfaire aux normes de rendement et aux exigences en matière d'assurance de la qualité dont il est question aux présentes.

L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les ressources ont la formation et les compétences voulues pour s'acquitter de leurs responsabilités. Qui plus est, il doit veiller à ce que toutes les ressources qu'il affecte au contrat se conforment en tout temps aux lois, aux codes, à la réglementation et aux politiques applicables.

9.1 Normes relatives aux fichiers électroniques

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les fichiers électroniques, comme les modèles d'enregistrement soumis au SRAI d'AANC, sont présentés dans le format de fichier indiqué dans les procédures et la formation fournies par le SRAI, ou faute d'indications, dans un format lisible pour le SRAI.

9.2 Retour de matériel

Une fois les produits livrables acceptés par le chargé de projet du SRAI d'AANC, tout le matériel original fourni par le SRAI (p. ex. documents imprimés) et tous les documents créés pendant la durée du contrat doivent être retournés au SRAI dans les trente (30) jours suivant la fin du contrat. Le SRAI se réserve le droit de refuser d'acquitter les factures restantes de l'entrepreneur jusqu'à ce que le matériel lui soit rendu.

9.3 Période de transition progressive

À la fin du contrat, le SRAI d'AANC se réserve le droit d'exiger à l'entrepreneur une période de transition progressive débutant trois (3) mois avant la date de fin du contrat, afin d'assurer le transfert, à ce secteur, des connaissances liées aux activités et aux procédures en cours. L'entrepreneur doit répondre aux demandes du SRAI d'AANC concernant les activités de réduction progressive et toute tâche en cours afin d'assurer une transition sans heurt et la prestation d'un service ininterrompu aux clients du SRAI.

Le SRAI d'AANC doit vérifier que l'entrepreneur a satisfait à toutes les exigences contractuelles et passer en revue les données et les documents retournés par l'entrepreneur. Le SRAI d'AANC communiquera également à l'entrepreneur la date et l'adresse de retour des données et des documents.

10.0 NORMES DE RENDEMENT ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

10.1 Normes de rendement

À tout le moins, l'entrepreneur doit respecter les normes suivantes ayant trait au rendement :

La conduite de l'entrepreneur et de ses ressources déployées doit être conforme aux modalités du contrat et à l'esprit du Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique. L'entrepreneur est responsable de la qualité, de l'exactitude et du caractère complet de tous les produits livrés et services fournis au SRAI d'AANC.

Le SRAI d'AANC peut soumettre à une inspection tous les produits livrables dans un délai raisonnable après la livraison.

L'entrepreneur doit respecter les normes suivantes en matière de rendement :

10.1.1 Rapidité d'exécution

Les intervenants d'urgence doivent répondre rapidement aux demandes de renseignements, tout en faisant preuve d'exactitude et de précision. Au nombre des indicateurs du rendement en matière de rapidité, mentionnons :

- le niveau de service de la vitesse moyenne de réponse;
- le nombre de demandes;
- l'efficacité : utilisation des intervenants d'urgence (temps consacré à des tâches productives divisé par les heures payées).

10.1.2 Messagerie vocale

Les appels sans réponse seront acheminés vers la boîte vocale après 120 secondes d'attente et traités dès que possible ou avant la fin d'un quart de 8 heures.

10.1.3 Accessibilité

L'entrepreneur doit s'assurer que les clients ont facilement accès aux services de ligne d'écoute. Voici quelques-uns des indicateurs de rendement en matière d'accessibilité :

- le blocage d'appel : l'appelant ne doit obtenir la tonalité d'occupation que dans tout au plus 5 % de ses tentatives d'appel durant les heures de bureau;
- le niveau de service : il faut répondre à 95 % des appels dans un délai de cent vingt (120) secondes;
- le temps d'attente : les appelants ne seront pas laissés en attente plus de 120 secondes après le premier point de contact ou avant le transfert d'appel, et ne seront pas laissés en attente plus de 120 secondes après le transfert d'appel;
- communication électronique : il faut répondre à 95 % de toutes les demandes de communication avec la ligne d'écoute faites par courrier électronique, textage ou clavardage dans un délai de 120 secondes.

10.1.4 Réceptivité

S'il est impossible de répondre immédiatement à une demande du client ou de lui fournir du soutien en santé, ou encore de l'aiguiller sans plus tarder vers le service pertinent, il faut tout tenter pour répondre à ses besoins le plus rapidement possible. Il faut satisfaire à cette norme de rendement en assurant le suivi des rappels et des aiguillages effectués (y compris les appels, les messages textes et les réponses par clavardage). Voici quelques-uns des indicateurs de rendement :

- les rappels et aiguillages effectués le même jour;
- l'arriéré d'appels;
- le nombre d'appels.

Aucun temps de réponse maximal par communication ne doit être fixé.

10.2 Assurance de la qualité

L'entrepreneur est tenu de satisfaire, non seulement à des normes de rendement, mais également à une norme d'assurance de la qualité. Il doit adopter de rigoureuses méthodes d'assurance de la qualité pour garantir l'exactitude, la qualité et le caractère complet de tous les produits livrables et services fournis.

L'entrepreneur doit s'assurer que ses ressources répondent aux clients de la manière la plus courtoise et professionnelle possible, en respectant l'étiquette qui s'y rattache. En outre, il doit constamment mettre en application les compétences et techniques indiquées et pertinentes en matière de counseling. Pour satisfaire à ces normes de service, les superviseurs en chef doivent offrir un encadrement personnalisé aux intervenants d'urgence, le personnel doit suivre la formation nécessaire et les superviseurs en chef doivent contrôler les communications sur une base régulière. L'entrepreneur doit fournir périodiquement aux intervenants d'urgence une rétroaction fondée sur les résultats de la surveillance des communications.

Si le chargé de projet du SRAI d'AANC n'est pas satisfait des services ou produits livrables, en totalité ou en partie, et si ces derniers ne sont pas jugés conformes aux normes de rendement et de qualité normalement prévues et précisées aux présentes, le chargé de projet du SRAI a le droit de les rejeter, en totalité ou en partie, de demander que des corrections ou des modifications y soient apportées ou que les ressources soient remplacées avant que le paiement ne soit autorisé.

11.0 EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS ET DE COMMUNICATIONS

11.1 Exigences en matière de rapports

L'entrepreneur doit satisfaire aux exigences en matière de rapports du SRAI d'AANC, lesquelles prévoient notamment :

1. la présentation de rapports quotidiens au chargé de projet du SRAI d'AANC (exception faite des fins de semaine et des jours fériés);
2. la présentation de rapports hebdomadaires écrits décrivant de quelle manière l'entrepreneur s'est conformé aux normes de rendement définies à la section 10.0 ci-dessus (rapidité d'exécution, accessibilité et réceptivité) et mettant l'accent sur les indicateurs de rendement associés à chacune des trois (3) normes de rendement;

3. la présentation de rapports détaillés renfermant, sans en exclure d'autres, des catégories telles que la région, l'âge, le sexe, les langues, les risques, les aiguillages, les aspects intergénérationnels et les personnes mises en cause ou auteurs présumés. Le SRAI d'AANC se réserve le droit de demander l'ajout ou la suppression de catégories de rapport. L'entrepreneur répondra à ces demandes dans un délai de dix (10) jours;
4. des rencontres mensuelles avec le chargé de projet du SRAI d'AANC afin de discuter :
 - i. du nombre d'appels reçus devant être indiqué sur un modèle de document (fourni par l'entrepreneur à l'étape de la présentation de la proposition),
 - ii. des exigences ayant trait aux ressources, entre autres de la nécessité d'augmenter ou de réduire les effectifs en fonction du nombre d'appels,
 - iii. de la conformité aux normes de rendement de l'entrepreneur,
 - iv. des questions soumises aux paliers hiérarchiques supérieurs,
 - v. d'autres questions liées à la gestion du projet;
5. des téléconférences ou rencontres avec le SRAI d'AANC, si nécessaire;
6. d'autres rapports au besoin.

11.2 Feuilles de temps quotidiennes

L'entrepreneur doit veiller à ce que ses ressources remplissent et signent des feuilles de temps individuelles indiquant le nombre d'heures de travail par jour. Il doit passer en revue et approuver les feuilles de temps individuelles et conserver les originaux afin de les remettre chaque mois au chargé de projet du SRAI d'AANC. Les feuilles de temps incomplètes seront retournées à l'entrepreneur avant d'être traitées.

11.3 Exigences en matière de communications

L'entrepreneur doit faciliter et assurer la communication périodique avec le SRAI d'AANC. Les communications peuvent inclure : des appels téléphoniques, des courriels, des envois par télécopieur, de la correspondance et des réunions. De surcroît, l'entrepreneur doit signaler immédiatement au chargé de projet du SRAI tout enjeu, problème ou secteur de préoccupation ayant trait aux travaux exécutés, à mesure qu'il survient.

12.0 RISQUES ET CONTRAINTES

Le SRAI d'AANC a cerné les contraintes suivantes pouvant nuire à la capacité de l'entrepreneur d'exécuter les travaux décrits aux présentes et forcer ce dernier à consentir des efforts et à faire preuve d'ingéniosité pour être en mesure de mener à terme les travaux de manière satisfaisante.

Les intervenants d'urgence faisant partie des ressources de l'entrepreneur peuvent avoir affaire à divers clients qui sont dans un état de détresse plus ou moins grave.

Si l'intervenant a de la difficulté à comprendre la langue parlée par le client, ou à évaluer celle-ci, il doit réacheminer l'appel au superviseur en chef qui réglera la question ou la soumettra au palier hiérarchique supérieur.

Si l'entrepreneur est incapable de répondre à la demande ou de la traiter, il doit réacheminer l'appel ou la communication à l'une des personnes-ressources inscrites sur la liste préétablie ou prendre en note un message détaillé, tel qu'il est indiqué dans les procédures, et le transmettre au SRAI d'AANC.

13.0 RESPONSABILITÉS DE L'ENTREPRENEUR

Lorsqu'il s'agit de respecter les modalités du contrat, l'entrepreneur doit :

1. fournir un point de contact unique, comme le représentant de l'entrepreneur, possédant d'excellentes compétences en service à la clientèle et la capacité à communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit, dans l'une des deux langues officielles du Canada (anglais ou français);
2. travailler en étroite collaboration avec le personnel du SRAI d'AANC afin de mettre en application les procédures et d'apporter des modifications aux lignes directrices et aux scénarios téléphoniques destinés aux intervenants d'urgence, et d'élaborer, de mettre en œuvre et de modifier les procédures et processus de gestion des appels et d'inscription des données sur des modèles;
3. avoir en main le logiciel et les outils nécessaires pour exécuter le travail, au besoin;
4. mener à terme les tâches attribuées conformément aux échéanciers et aux normes prédéfinis, tel qu'il est indiqué dans la proposition de l'entrepreneur acceptée par le SRAI d'AANC et les procédures devant être soumises au SRAI;
5. superviser l'assurance de la qualité de tous les produits livrables et services fournis;
6. être disponible pour exécuter le contrat dans son intégralité;
7. être en mesure d'entreprendre les travaux immédiatement après l'attribution du contrat.

14.0 SOUTIEN MINISTÉRIEL

Le nom du chargé de projet du SRAI d'AANC est indiqué aux présentes. Un remplaçant sera désigné au cas où le chargé de projet ne serait pas disponible.

Au besoin, aux fins d'exécution des travaux prévus dans le présent contrat, le SRAI d'AANC fournira :

1. trois numéros sans frais que l'entrepreneur pourra utiliser pendant la durée du contrat. Deux de ces numéros demeureront la propriété du SRAI d'AANC et le troisième demeurera la propriété de Santé Canada;
2. à la phase 1, une séance de formation d'une ou deux journées aux intervenants d'urgence et aux superviseurs en chef dans un lieu à déterminer, traitant :
 - a) des scripts à l'intention des intervenants d'urgence comportant divers scénarios,
 - b) des procédures et lignes directrices sur le mode de transmission des questions aux paliers hiérarchiques supérieurs,
 - c) des procédures de gestion des appels;
3. une séance d'information quotidienne destinée au représentant de l'entrepreneur, au moins durant les six (6) premières semaines du projet (exception faite des fins de semaine et des jours fériés), et au besoin par la suite;
4. l'accès au chargé de projet ou au personnel du SRAI d'AANC, selon les besoins, pour la prestation fructueuse du service;
5. l'accès à la documentation et aux documents de référence pertinents auxquels l'entrepreneur n'aurait pas accès autrement;

-
6. des commentaires et révisions ayant trait aux produits livrables de l'entrepreneur (le cas échéant) dans un délai raisonnable après la date de présentation au SRAI d'AANC;
 7. une collaboration avec l'entrepreneur afin d'évaluer, sur une base mensuelle ou au besoin, le nombre d'appels et la nature de ceux-ci afin d'assurer des niveaux de ressources suffisants;
 8. tout autre soutien et aide jugés pertinents.

15.0 LIEU DE TRAVAIL ET DÉPLACEMENTS

Les installations de l'entrepreneur constituent le principal lieu de travail dont il est question dans le présent contrat et consistent en un (1) seul emplacement.

L'entrepreneur doit assumer tous les coûts liés à ses dépenses personnelles et tous les frais de déplacement pour se rendre dans la région de la capitale nationale ou en revenir à partir du lieu de travail permanent, s'il y a lieu, selon les besoins pour assister à des rencontres avec le chargé de projet du SRAI d'AANC.

S'il est nécessaire que l'entrepreneur se rende au SRAI d'AANC ou dans un autre endroit aux fins de la formation initiale, avec l'autorisation du chargé de projet du SRAI, tous les frais appropriés lui seront remboursés en conformité avec les annexes B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte. Tous les déplacements de l'entrepreneur doivent être autorisés au préalable par le chargé de projet du SRAI d'AANC, en conformité avec les modalités du contrat quant aux frais de subsistance et de déplacement.

16.0 LANGUE DE TRAVAIL

Le SRAI d'AANC est tenu de respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. Si l'entrepreneur agit pour le compte de l'AANC dans un lieu où le Ministère est tenu de fournir des services ou des communications au public dans les deux langues officielles (français et anglais), il doit offrir ses services dans les deux langues officielles. Par conséquent, il est impératif que l'entrepreneur veille à ce que les services fournis ainsi que les communications orales et écrites soient dans la langue préférée du demandeur.

Selon les prévisions du SRAI d'AANC, un certain nombre d'appels se dérouleront en diverses langues, y compris le français, l'anglais et des langues autochtones comme le cri, l'inuktitut et l'ojibwa, ces dernières étant les trois principales langues autochtones. L'entrepreneur doit également s'assurer en tout temps d'une répartition équilibrée des ressources sur les lieux de travail, de sorte qu'il soit possible de répondre à tous les appels, quelle que soit la langue de l'appelant.

ANNEXE « B »

BASE DE PAIEMENT

1. TAUX UNITAIRES FERMES

Le soumissionnaire doit fournir des taux unitaires fermes, tel que demandé aux tableaux ci-bas, prix franco à bord à l'usine. Le montant total de la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.

2. DÉPENSES DE VOYAGE ET DE SÉJOUR

Le soumissionnaire gagnant sera payé pour les dépenses de voyage et de séjour pré autorisées, encourues par les membres de l'équipe directement engagés dans l'exécution du travail, au coût calculé selon les directives courantes du Conseil du Trésor, sans majoration pour les frais généraux ou le profit.

Tous les paiements sont sujets à une vérification du gouvernement.

Tous les déplacements doivent être approuvés au préalable par le chargé de projet

TABLEAU 1 – Phase 1 – Mise en place et installations

Phase 1	Prix ferme tout compris (\$CAN)
Prix fixe	_____ \$

Le paiement des travaux de la phase 1 sera effectué lorsque le chargé de projet du SRAI d'AANC aura inspecté les installations de l'entrepreneur et aura signifié son acceptation.

TABLEAU 2 –Phase 2 – Opérations

Catégorie de ressource	Taux quotidien ferme (\$CAN)			
	Année 1	Année 2	Année 3 (Période optionnelle)	Année 4 (Période optionnelle)
Intervenant d'urgence	_____ \$	_____ \$	_____ \$	_____ \$
Superviseur en chef	_____ \$	_____ \$	_____ \$	_____ \$

Le paiement des travaux de la phase 2 sera effectué dès réception, à la fin du (des) mois de prestation des services par l'entrepreneur, de la facture mensuelle et des feuilles de temps individuelles signées et acceptées par le chargé de projet du SRAI d'AANC.

TABLEAU 3 – Taux de mise en place d'un poste supplémentaire d'intervenant d'urgence

Catégorie de ressource	Taux de mise en place ferme (\$CAN) pour chaque poste supplémentaire d'intervenant d'urgence			
	Année 1	Année 2	Année 3 (Période optionnelle)	Année 4 (Période optionnelle)
Taux de mise en place pour les intervenants d'urgence	_____ \$	_____ \$	_____ \$	_____ \$

TABLEAU 4 – Phase 3 – Multivoie (optionnelle)

Mise en place et installations	Prix ferme tout compris (\$CAN)
Prix fixe	_____ \$

ANNEXE « C » - LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Government
of CanadaGouvernement
du Canada

RECEIVED

SEP 09 2016

Contract Number / Numéro du contrat

0020163021-9200PR

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Security
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance		3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant
4. Brief Description of Work / Brève description du travail INAC Crisis Line Services- PWGSC Competitive Tender		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Yes Non Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes Non Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

Government
of CanadaGouvernement
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

0020163021-9200PR

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?

Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:

Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?

Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

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

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

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

Special comments:

Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?

Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?

Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui
PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?

Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?

Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui
PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?

Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui
INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?

Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?

Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?

☒ No ☐ Yes
Non ☐ Oui

Government
of CanadaGouvernement
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

0020163021-9200PR

Security Classification / Classification de sécurité

UNCLASSIFIED

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

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

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

For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets Renseignements / Biens																
Production																
IT Media / Support TI																
IT Link / Lien électronique																

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non
 ☐ Yes
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non
 ☐ Yes
Oui

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

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

N° de l'invitation - Solicitation No.

A0320-163021/A

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

A0320-163021

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

cy007.A0320-163021

Id de l'acheteur - Buyer ID

cy007

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Government
of CanadaGouvernement
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

Security Classification / Classification de sécurité

9200 PF

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme Name (print) - Nom (en lettres moulées) Denis Bouthillier Title - Titre Acting Senior Resolution Manager Signature [Signature]			
Telephone No. - N° de téléphone 613-894-2823	Facsimile No. - N° de télécopieur 819-934-1188	E-mail address - Adresse courriel Denis.Bouthillier@asandc- asandc.gc.ca	Date September 7, 2016
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme Name (print) - Nom (en lettres moulées) Guilbault, Joelle Title - Titre Signature [Signature]			
Telephone No. - N° de téléphone Office: (819) 963-8730 Fax: (819) 964-8774	Facsimile No. - N° de télécopieur (819) 964-8774	E-mail address - Adresse courriel Contractor and Addressee	Date SEP 09 2016
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Out			
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement Name (print) - Nom (en lettres moulées) Susan Westell Title - Titre PWGSC SR. Supply Specialist Signature [Signature]			
Telephone No. - N° de téléphone 613-949-8350	Facsimile No. - N° de télécopieur 613-941-5870	E-mail address - Adresse courriel	Date
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité Name (print) - Nom (en lettres moulées) Maria Mendoza Title - Titre Signature [Signature]			
Telephone No. - N° de téléphone Contract Security Officer, Contract Security Division Maria.Mendoza@tpsgc-pwgsc.gc.ca Tel/Tél - 613-948-1618 / Fax/Téléc - 613-954-4171	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date Sept. 12, 2016

TBS/SC 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité

Canada

N° de l'invitation - Sollicitation No.

A0320-163021/A

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

A0320-163021

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

cy007.A0320-163021

Id de l'acheteur - Buyer ID

cy007

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE « D »
PARAMÈTRES NORMALISÉS DE L'ENTREPRENEUR

APPENDICE « A » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS**PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI –
ATTESTATION**

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. À défaut de répondre à toute demande ou exigence imposée par le Canada, la soumission peut être déclarée non recevable ou constituer un manquement aux termes du contrat.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail.

Date : _____ (AAAA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée]

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ☐ A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- ☐ A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- ☐ A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur sous réglementation fédérale, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.
- ☐ A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés permanents à temps plein et/ou permanents à temps partiel au Canada.

A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et

- ☐ A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il a conclu un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi valide et en vigueur avec EDSC – Travail.

OU

- ☐ A5.2. Le soumissionnaire a présenté l'Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à EDSC - Travail. Comme il s'agit d'une condition à l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à EDSC – Travail.

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ☐ B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

OU

- ☐ B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)