

**ANNEXE A3**  
**ÉNONCÉ DES TRAVAUX (EDT)**  
**POUR**  
**ANCIENS COMBATTANTS CANADA**

**TABLE DES MATIÈRES**  
**EN COURS D'ÉLABORATION**

1.0	Introduction.....	8
1.1	Objectif.....	8
1.2	Renseignements généraux.....	8
1.3	Contexte.....	8
1.4	Autorités ministériels.....	8
1.5	Terminologie.....	9
2.0	Documents Pertinents.....	9
3.0	Portée Du Contrat.....	10
3.1	Objectifs du contrat.....	10
3.2	Utilisation prévue du contrat.....	10
3.3	Phases du contrat.....	11
3.4	Volets de travail des FSS.....	12
3.5	Catégories et groupes professionnels des FSS.....	13
3.6	Qualifications et tâches des FSS.....	13
3.7	Types de demandes de FSS.....	13
3.8	Priorité des demandes de FSS.....	13
3.9	Lieux de travail des FSS.....	14
3.10	Définition du plan initial des besoins en FSS.....	14
3.11	Définition du plan annuel des besoins en FSS.....	15
3.12	Délai de prestation.....	15

3.13	Changement temporaire du lieu de travail des FSS au sein des emplacements désignés d'ACC .....	16
3.14	Changement temporaire du lieu de travail des FSS en dehors des emplacements désignés d'ACC .....	17
3.15	Fermetures temporaires du lieu de travail.....	18
3.16	Fermetures permanentes du lieu de travail.....	19
3.17	Services de télésanté des FSS .....	19
3.18	Visites sur places .....	20
4.0	Exigences.....	20
4.1	Organisation de l'entrepreneur.....	20
4.2	Lieu de travail de l'entrepreneur.....	20
4.3	Bureau principal de l'entrepreneur.....	20
4.4	Équipe de gestion de l'entrepreneur.....	21
4.5	Gestionnaire de la prestation de services de l'entrepreneur.....	22
4.6	Gestionnaire adjoint de la prestation des services.....	23
4.7	Plan de lancement de l'entrepreneur.....	24
4.8	Plan de recrutement de l'entrepreneur.....	25
4.9	Plan de gestion des risques de l'entrepreneur .....	26
4.10	Plan de gestion de l'entrepreneur.....	28
4.11	Trousses de communication de l'entrepreneur.....	29
4.12	Probation.....	30
4.13	Faute professionnelle des FSS.....	30
4.14	Enjeux, défis, et Processus de résolution des problèmes.....	30
4.15	Leçons retenues dans le cadre du CFSS.....	31
4.16	Feuille de temps en ligne.....	32
4.17	Capacités et fonctionnalités de la feuille de temps en ligne.....	33

4.18	Configuration de la feuille de temps en ligne .....	34
4.19	Feuille de temps des FSS.....	35
4.20	Configuration de la création de comptes relatifs à la feuille de temps en ligne.....	36
4.21	Autorisations des comptes relatifs à la feuille de temps en ligne.....	36
4.22	Aide à l'utilisateur concernant la feuille de temps en ligne.....	37
4.23	Tenue de la feuille de temps en ligne.....	37
4.24	Manuel d'utilisation et formation sur la feuille de temps en ligne.....	37
4.25	Besoins initiaux en FSS.....	37
4.26	Délai acceptable.....	38
4.27	Titres de compétences des FSS.....	38
4.28	Exigences linguistiques relatives aux FSS.....	39
4.29	Besoins annuels de FSS.....	39
4.30	Orientation des FSS sur le lieu de travail du ACC.....	40
4.31	Activités liées aux formalités d'arrivée des FSS.....	40
4.32	Identification des ressources de l'entrepreneur.....	40
4.33	Heures de travail des FSS.....	40
4.34	Heures supplémentaires des FSS.....	41
4.35	Exigences de travail relatives aux services de télésanté des FSS.....	41
4.36	Visites sur place.....	41
4.37	Voyage des FSS.....	42
4.38	Formation de qualification des FSS.....	43
4.39	Formation spécialisée propre à ACC.....	43
4.40	Vacances des FSS .....	43
4.41	Absences à court terme des FSS.....	44
4.42	Absences à long terme des FSS.....	44

4.43	Départ de FSS faisant l'objet d'une autorisation de tâches.....	44
4.44	Annulation d'une autorisation de tâches par ACC.....	45
4.45	Consultation médicale des FSS dans le cadre d'une procédure administrative ou disciplinaire.....	45
4.46	Réunions.....	46
4.47	Réunion initiale de lancement.....	46
4.48	Réunions d'examen de l'avancement des travaux.....	47
4.49	Réunions spéciales.....	49
4.50	Procès-verbaux des réunions.....	50
4.51	Registre des mesures de suivi (RMS) .....	51
4.52	Rapports.....	52
4.53	Rapports de la phase de lancement.....	52
4.54	Rapports de situation relatifs aux autorisations de tâches.....	52
4.55	Rapport sur les titres de compétences des FSS.....	52
4.56	Rapport sur les voyages des FSS.....	53
4.57	Rapport sur les heures de travail et les heures supplémentaires des FSS.....	54
4.58	Rapport de confirmation d'autorisation de tâches récurrente de FSS.....	54
4.59	Plan de la phase de clôture.....	55
4.60	Réunion de lancement de la phase de clôture.....	56
4.61	Rapports sommaires du contrat relatifs à la phase de clôture.....	57
4.62	Dernière réunion d'examen l'avancement des travaux.....	58
5.0	Livrables.....	59
6.0	Ressources Fournies Par Le Gouvernement.....	60
7.0	Propriété et contrôle.....	61
7.1	Accès à l'information et protection des renseignements personnels.....	61

7.2	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.....	62
7.3	Infraction à la protection des renseignements personnels ou à la sécurité.....	63

## **APPENDICES**

Appendice 1 – Glossaire de la terminologie

Appendice 2 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 3 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 4 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 5 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 6 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 7 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 8 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 9 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 10 – Catégories et groupes professionnels des FSS d'ACC

Appendice 11 – Qualifications et tâches des FSS d'ACC

Appendice 12 – Lieux de travail des FSS d'ACC

Appendice 13 – Plan des besoins en FSS d'ACC

Appendice 14 – Tableau des livrables d'ACC

Appendice 15 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 16 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 17 – Liste des jours de congé du gouvernement fédéral

Appendice 18 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 19 – Ne s'applique pas à ACC

Appendice 20 – Ne s'applique pas à ACC

## **1.0 INTRODUCTION**

### **1.1 Objectif**

Anciens Combattants Canada (ACC) a besoin d'un entrepreneur qui fournira et gèrera les fournisseurs de soins de santé (FSS) nécessaires pour compléter son effectif chargé de la prestation de services de soutien des soins de santé dans divers emplacements au Canada.

### **1.2 Renseignements généraux**

Les professionnels de la santé d'ACC fournissent des conseils d'expert en matière de santé, des consultations, des évaluations et des décisions, ainsi que des conseils sur les lois et les politiques pour aider le Ministère à remplir son mandat qui consiste à offrir des services axés sur les clients et des prestations qui correspondent aux besoins de ces derniers. Les professionnels de la santé d'ACC ne fournissent pas de soins primaires.

### **1.3 Contexte**

ACC emploie des professionnels de la santé pour fournir des services aux différents bureaux au Canada. Cette main-d'œuvre est complétée par des professionnels de la santé sous contrat, lorsque les services sont nécessaires pour répondre aux besoins opérationnels. Dans certains cas, il existe un besoin récurrent de professionnels de la santé que l'on comble au moyen d'ententes contractuelles diverses.

### **1.4 Autorités ministériels**

Les autorités ministériels (AM) chargés des activités de gestion de contrat et des travaux techniques à l'intérieur du Ministère sont les suivants :

- a. Responsable Technique Ministériel (RTM);
- b. Responsable des Achats Ministériel (RAM);
- c. Gestionnaire des tâches (GT)

- 1.4.1 Le RTM est le représentant d'ACC, pour lequel les travaux prévus par le contrat sont effectués et est responsable de toutes les questions liées à l'aspect technique des travaux prévus par le contrat aux travaux prévus dans le contrat. Les questions techniques peuvent adressées au RTM, mais ce dernier n'a pas le pouvoir d'autoriser la modification de la portée des travaux. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat apportée par l'autorité contractante (AC).

Les responsabilités suivantes incombent au RTM :



- a. Administration du processus d'autorisation de tâche;
- b. Vérification et traitement des factures pour les paiements.

1.4.1.1 Le gestionnaire des tâches (GT) rend compte au RTM et est le gestionnaire des FSS. Les responsabilités suivantes incombent au GT :

- a. Gestion des travaux réalisés dans le cadre de l'autorisation de tâche;
- b. Autorisation des changements temporaires de lieu de travail;
- c. Information des FSS en cas de fermetures temporaires imprévues de lieux de travail;
- d. Autorisation des heures supplémentaires des FSS;
- e. Autorisation des voyages et des visites sur place des FSS;
- f. Planification des heures de travail.

1.4.2 Le RAM est le représentant d'ACC chargé de toutes les questions relatives aux achats du Ministère dans le cadre du contrat. Le RAM est responsable de la validation des exigences techniques par rapport à la portée des travaux et du contrat.

1.4.3 ACC fournira les noms des RM à l'entrepreneur après l'attribution du contrat.

## 1.5 Terminologie

Le glossaire de la terminologie, qui comprend les abréviations et les définitions, se trouve à l'appendice 1 de l'annexe A – EDT ACC.

## 2.0 DOCUMENTS PERTINENTS

Pour la liste complète des documents pertinents de la ACC, veuillez-vous référer aux appendices qui figurent dans la table des matières ci-dessus et qui font partie de l'annexe A – EDT ACC :

- a. *Loi sur la protection des renseignements personnels*, sur <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/>;

- 2.1 L'entrepreneur, l'équipe de gestion de l'entrepreneur (EGE) et les FSS de l'entrepreneur doivent utiliser et appliquer les documents pertinents lors de l'exécution et de la livraison des travaux.

### **3.0 PORTÉE DU CONTRAT**

La portée des travaux dans le cadre du contrat comprend ce qui suit :

- a. La fourniture des FSS, qui comprend principalement : le recrutement; la vérification des titres de compétences et des références; l'embauche; l'obtention des attestations de sécurité des FSS; et la présentation du Ministère, y compris la trousse d'orientation le cas échéant;
- b. La gestion des FSS, qui comprend principalement : le maintien en poste; le remplacement des FSS; la comptabilité des heures travaillées par les FSS en utilisant la feuille de temps; les titres de compétences; et la gestion de la performance et résolution des problèmes au besoin;
- c. Les activités de gestion de contrats, qui comprennent principalement :
  - (1) La planification, l'organisation et l'ordonnancement des travaux et des livrables afin de respecter les délais ou le calendrier requis; l'établissement des processus ou procédures pour fournir et gérer les FSS; l'administration et la gestion de la feuille de temps;
  - (2) La facturation; la préparation et la présentation des divers plans et rapports de gestion de projet;
  - (3) L'assistance aux réunions;
  - (4) La mise en place et le maintien de la structure organisationnelle et de l'équipe de gestion de l'entrepreneur pour assurer l'établissement des exigences et des livrables du contrat.

#### **3.1 Objectifs du contrat**

Le contrat de fournisseurs de soins de santé (CFSS) a pour objectif de veiller à ce qu'ACC obtienne le nombre requis de professionnels de la santé qualifiés pour compléter son effectif existant afin de fournir des services nécessaires à l'exécution des travaux, ainsi que d'administrer et de gérer les ressources demandées.

#### **3.2 Utilisation prévue du contrat**

ACC entend avoir recours au CFSS en cas de pénurie de main-d'œuvre. Voici des exemples de circonstances possibles exigeant le recours au contrat :

- a. Pour compenser les pénuries causées par des difficultés à recruter et à maintenir en poste des employés dans les différents groupes professionnels de la santé;
- b. Lorsque le remplacement du personnel est nécessaire pour divers motifs (formations, congés, etc.);
- c. Pour obtenir des FSS lorsqu'un processus de dotation de la fonction publique s'est avéré infructueux;
- d. Pour assurer la transition en attendant la fin d'un processus de dotation de la fonction publique;
- e. Pour s'adapter aux besoins d'une évolution démographique;
- f. Lorsque le besoin d'embaucher des FSS se présente.

### 3.3 Phases du contrat

Le contrat comporte trois (3) phases, qui sont définies comme suit :

- a. **La phase de lancement** est la période allant de la date d'attribution du contrat à la date de début du service (DDS), qui sera d'environ six (6) mois. La phase de démarrage est à l'extérieur de la phase de service. L'autorité contractante (AC) fournira à l'entrepreneur la durée de la phase à la date d'attribution du contrat;
- b. **La phase du service** commence à la DDS et comprend la période initiale du contrat (48 mois), ainsi que toute période optionnelle exercée, et cesse à la date de début de la phase de clôture;
- c. **La phase de clôture** est une période d'environ douze (12) mois avant la date d'expiration du contrat. L'AC transmettra à l'entrepreneur l'avis de la phase de clôture.

- 3.3.1 Au cours de la phase de lancement, l'entrepreneur doit établir et se préparer à présenter les exigences et les livrables nécessaires de toutes les phases du projet, y compris celle-ci. En outre, l'entrepreneur doit procéder à toutes les activités de transition nécessaires à partir des contrats précédents, ainsi que mener à bien toutes les activités de prestation du service en fonction du plan initial des besoins en FSS et des autorisations de tâches d'ACC pour l'obtention des FSS nécessaires à la DDS.
- 3.3.2 Au cours de la phase du service, l'entrepreneur doit présenter toutes les exigences et tous les livrables nécessaires pour cette phase; certains peuvent avoir commencé dans la phase de lancement, mais continuent tout au long de cette phase et de la phase suivante. En

outre, l'entrepreneur doit effectuer toutes les activités de prestation et de gestion du service en fonction des modalités du contrat et selon le plan annuel des besoins en FSS et les autorisations de tâches d'ACC relatives aux besoins récurrents et pour tous les nouveaux besoins en FSS déterminés subséquemment dans une autorisation de tâches d'ACC.

- 3.3.3 Au cours de la phase de clôture, l'entrepreneur doit présenter toutes les exigences et tous les livrables nécessaires pour cette phase; certains ont pu commencer dans la phase de lancement ou la phase du service, mais se poursuivent tout au long de cette phase. En outre, l'entrepreneur doit continuer à gérer les FSS existants sur les autorisations de tâches d'ACC, ainsi qu'établir et gérer tous les nouveaux besoins en FSS déterminés dans le processus d'autorisation de tâches d'ACC pendant cette phase, et entreprendre les activités de la phase de clôture.
- 3.3.4 Toutes les activités de transition nécessaires entre le contrat précédent et le nouveau contrat seront organisées et coordonnées par l'AC.

### 3.4 Volets de travail des FSS

Les domaines de travail des FSS d'ACC sont les suivants :

- a. Domaine d'ACC 1 – Infirmier/Infirmière de secteur;
  - b. Domaine d'ACC 1 – Ergothérapeute de secteur;
  - c. Domaine d'ACC 1 – Conseiller médical;
  - d. Domaine d'ACC 1 – Conseiller dentaire;
  - e. Domaine d'ACC 1 – Conseiller audiologiste;
  - f. Domaine d'ACC 1 – Thérapeute respiratoire autorisé;
  - g. Domaine d'ACC 2 – Médecin principal de secteur;
- 3.4.1 Les travaux relevant du domaine 1 consistent principalement à fournir des conseils d'expert, à effectuer des évaluations, à donner des consultations, à faire des contrôles, à formuler des recommandations et à prendre des décisions. Ce domaine ne comprend pas les soins médicaux ou dentaires directs aux clients. Les grandes lignes des tâches et des livrables sont indiquées dans les catégories et groupes professionnels concernés. L'autorisation de tâche d'ACC comprendra des renseignements détaillés sur les tâches, les livrables, les échéances ou le calendrier.

- 3.4.2 Les travaux relevant du domaine 2 consistent à effectuer les examens médicaux liés à la pension, ainsi qu'à fournir des conseils d'expert, effectuer des évaluations, à donner des consultations, à faire des contrôles et à formuler des recommandations. Ce domaine ne fournit pas de soins primaires aux clients. Les grandes lignes des tâches et des livrables sont indiquées dans les catégories et groupes professionnels concernés. L'autorisation de tâche d'ACC comprendra des renseignements détaillés sur les tâches, les livrables et les échéances ou le calendrier.

### 3.5 **Catégories et groupes professionnels des FSS**

Les catégories et groupes professionnels des FSS sont présentés à l'appendice 10 de l'annexe A – EDT ACC et sont répertoriés par domaines.

### 3.6 **Qualifications et tâches des FSS**

Les qualifications et les tâches des FSS sont présentées à l'appendice 11 de l'annexe A – EDT ACC; elles décrivent le milieu de travail, les études, l'expérience et les tâches requises pour chaque catégorie.

- 3.6.1 Tous les FSS proposés par l'entrepreneur doivent satisfaire à toutes les exigences obligatoires du contrat, y compris les études et l'expérience indiquées dans les fiches de qualifications et de tâches pour la catégorie et le groupe professionnel donnés.

### 3.7 **Types de demandes de FSS**

Il existe trois (3) types de demandes de FSS :

- a. Nouvelles demandes;
- b. Demandes récurrentes;
- c. Demandes à court terme.

- 3.7.1 Une nouvelle demande de FSS est définie comme une pénurie de FSS qui ne fait pas l'objet d'une autorisation de tâche au cours d'une année financière (AF) donnée.
- 3.7.2 Une demande récurrente de FSS est définie comme un besoin en FSS faisant l'objet d'une autorisation de tâche au cours d'une année financière (AF) donnée et qui se répercutent sur l'AF subséquente.
- 3.7.3 Une demande à court terme de FSS est définie comme un besoin en FSS nécessaire pour combler un manque de courte durée. Aux fins du CFSS, la durée d'un besoin à court terme est de 180 jours calendrier ou moins.

### 3.8 **Priorité des demandes de FSS**

Il y a deux (2) niveaux de priorité en ce qui concerne les demandes de FSS :

- a. Demandes courantes;
- b. Demandes urgentes.

3.8.1 Une demande courante est définie comme un besoin en FSS non urgent.

3.8.2 Une demande urgente est définie comme un besoin en FSS qui doit être comblé en priorité par rapport à une demande courante de FSS, et nécessite donc des mesures et une attention immédiates.

3.8.3 Les demandes courantes et urgentes de FSS peuvent également être des nouvelles demandes, des demandes récurrentes et des demandes à court terme.

3.8.4 La priorité des demandes de FSS peut s'appliquer dans tous les domaines de travail des FSS.

### 3.9 **Lieux de travail des FSS**

Les lieux de travail des FSS sont indiqués à l'appendice 12 de l'annexe A – EDT ACC, et sont répertoriés par domaine. Dans le cadre de ce contrat, le lieu de travail peut être qualifié d'habituel ou de temporaire.

3.9.1 Le lieu de travail habituel est défini comme le lieu permanent unique indiqué dans l'autorisation de tâche d'ACC où le FSS effectue habituellement son travail.

3.9.2 Le lieu de travail temporaire est défini comme le lieu unique où le FSS est affecté temporairement pour effectuer son travail.

### 3.10 **Définition du plan initial des besoins en FSS**

Le plan initial des besoins en FSS définit les besoins en FSS estimés qui sont nécessaires au commencement des travaux de la DDS. Un exemple de ce plan est fourni à l'appendice 13 de l'annexe A – EDT ACC uniquement à titre d'information; ACC ne garantit pas que le plan initial des besoins en FSS qu'il fournira à l'entrepreneur après l'attribution du contrat sera identique.

3.10.1 Le plan initial des besoins en FSS répertorie les catégories d'un côté et les emplacements en haut pour tous les domaines. Il identifie tous les postes à temps plein et à temps

partiel, avec les heures hebdomadaires par postes. Le travail à temps plein est 37,5 heures par semaine.

3.10.2 Supprimé à la modification de l'invitation 004.

3.10.3 Le travail à temps plein est défini comme une journée de travail de 7,5 heures, pour un total de 37,5 heures par semaine, du lundi au vendredi.

3.10.4 Une position à temps partiel est définie comme étant inférieure à 37,5 heures de travail par semaine.

Les heures à temps partiel sont déterminées par le GT et les heures et le calendrier requis seront indiqués sur l'autorisation de tâche.

3.10.5 Les heures supplémentaires sont définies comme le temps autorisé à une période de travail supérieure à 37,5 heures par semaine.

3.10.6 Les besoins en FSS à temps plein et à temps partiel peuvent être nouveaux, récurrents ou à court terme.

### 3.11 Définition du plan annuel des besoins en FSS

Le plan annuel des besoins en FSS définit les besoins en FSS qui sont nécessaires pour l'AF suivante, qui commence le 1<sup>er</sup> avril. Le plan annuel des besoins en FSS remplacera le plan initial des besoins en FSS. ACC établira le plan annuel des besoins en FSS au troisième trimestre de chaque AF à des fins de planification et d'établissement du budget de l'organisation.

3.11.1 Le plan annuel des besoins en FSS définira les besoins (récurrents et nouveaux) en FSS d'ACC pour chaque emplacement, catégorie et domaine d'ACC.

### 3.12 Délai de prestation

Le délai de prestation (DP) est défini comme la période qui commence lorsque le formulaire d'autorisation de tâches d'ACC est initialement envoyée à l'entrepreneur et se termine la date où le FSS commence à travailler à l'endroit du ACC. Le dossier de nomination doit être soumis au RAM au plus tard 20 jours calendrier avant la date de début exigé du FSS dans la phase de service et la phase de clôture sont les suivantes. Durant la Phase de lancement, les dossiers de nomination doit être soumis au RAM au plus tard 40 jours calendrier avant le commencement des travaux de la DDS. L'entrepreneur est tenu de soumettre les dossiers de nomination dès qu'ils seront

disponibles afin de rationaliser le traitement de la grande quantité de dossiers pendant cette période.

3.12.1 La date de fin du délai de prestation dans la phase de service et la phase de clôture sont les suivantes :

- a. Pour les nouvelles demandes de FSS avec une priorité Routine : 60 jours calendrier, à partir du moment où le formulaire d'autorisation de tâches d'VAC est initialement envoyée à l'entrepreneur ;
- b. Pour les nouvelles demandes de FSS avec une priorité urgente : 21 jours calendrier, à partir du moment où le formulaire d'autorisation de tâches d'ACC est initialement envoyée à l'entrepreneur ;
- c. Pour les besoins de FSS annuels récurrents : 30 jours calendrier suivant la date de réception du Plan annuel d'exigences FSS; et
- d. Une extension pour le DP peut être autorisée par l'ATM, sur une base de cas-par-cas.

**3.13 Changement temporaire du lieu de travail habituel des FSS aux emplacements désignés d'ACC**

Les FSS peuvent être tenus de travailler à un lieu de travail temporaire plutôt qu'à leur lieu de travail habituel pour diverses raisons, notamment les suivantes : pénuries de FSS, postes vacants, absences, etc. « Temporaire » signifie une période d'un (1) à 30 jours civils de travail. Aux fins du contrat, un lieu de travail désigné d'ACC couvre une zone de 50 kilomètres à partir du lieu de travail habituel en utilisant la route la plus directe, sûre et pratique.

3.13.1 Si un changement temporaire du lieu de travail désigné du FSS est nécessaire, l'entrepreneur recevra un écrit trois (3) jours civils avant ce changement.

3.13.2 L'avis comportera les renseignements suivants :

- a. Numéro de l'autorisation de tâche;
- b. Nom du FSS;
- c. Nom et adresse du lieu de travail temporaire;
- d. Raison du changement;



- e. Durée du changement (de jour/mois/année à jour/mois/année, et le nombre total de jours);
- f. Calendrier nécessaire si travail à temps partiel (lundi, mercredi et vendredi ou mardi et mercredi, etc.);
- g. Heures de travail requises (7 h à 15 h, 8 h à 16 h, etc.);
- e. Point de contact (POC) au lieu de travail temporaire (nom, adresse courriel et numéro de téléphone).

3.13.3 Les frais de voyage vers et depuis le lieu de travail temporaire ne sont pas facturables, car celui-ci est considéré comme le lieu de travail.

3.13.4 Le RTM fournira un avis écrit du lieu de travail temporaire du FSS à l'entrepreneur.

3.13.5 L'entrepreneur doit soumettre l'avis écrit du lieu de travail temporaire du FSS avec sa facture, car cela établit l'« autorisation » du changement.

3.13.6 Une modification à l'autorisation de tâche d'ACC ne sera pas établie pour le lieu de travail temporaire du FSS.

### 3.14 **Changement temporaire du lieu de travail des FSS en dehors des emplacements désignés d'ACC**

À l'occasion, ACC peut demander aux FSS de travailler temporairement en dehors de l'emplacement désigné d'ACC ou de la province de travail. Ce changement de lieu de travail sera considéré comme un voyage. « Temporaire » pour cette exigence signifie moins de trente (30) jours civils. Tous les lieux de travail temporaires des FSS en dehors de l'emplacement désigné d'ACC ou de la province de travail exigent l'approbation du RTM pour effectuer le changement.

3.14.1 Le RTM fournira à l'entrepreneur l'approbation écrite du lieu de travail temporaire du FSS en dehors de l'emplacement local d'ACC ou de la province de travail.

3.14.2 L'approbation écrite doit contenir les renseignements suivants :

- a. Numéro de l'autorisation de tâche;
- b. Nom et adresse du lieu de travail temporaire;

- c. Nom du FSS;
- d. Raison du changement;
- e. Date(s) et durée du changement;
- f. Heures de travail requises;
- g. Point de contact (POC) au lieu de travail temporaire (nom, adresse courriel et numéro de téléphone).

3.14.3 Les changements temporaires du lieu de travail des FSS en dehors de l'emplacement désigné d'ACC ou de la province de travail seront considérés comme un voyage. Le processus de demande et d'autorisation de voyage des FSS doit être suivi; il est décrit à l'annexe A – EDT ACC, au paragraphe intitulé « Voyage des FSS ».

3.14.4 Lorsque le changement temporaire du lieu de travail d'un FSS est en dehors de la province de travail actuelle du FSS, l'entrepreneur doit veiller à ce que le FSS obtienne les licences et les enregistrements supplémentaires requis, s'il y a lieu.

3.14.5 L'entrepreneur doit soumettre le dossier complet d'approbation, l'itinéraire de voyage, les frais exigibles et les reçus avec la facture.

3.14.6 Lorsqu'un FSS est tenu de voyager et l'exigence de voyage n'est pas indiquée dans l'autorisation de tâche d'ACC, l'autorisation de tâche doit être modifiée pour inclure l'exigence de voyage avant d'effectuer un voyage pour des changements temporaires du lieu de travail des FSS en dehors de l'emplacement désigné d'ACC ou de la province de travail.

### **3.15 Fermetures temporaires du lieu de travail**

Des fermetures temporaires du lieu de travail peuvent se produire au cours du contrat, et ces fermetures peuvent être prévues ou imprévues. Une fermeture prévue se définit comme une fermeture étant sous le contrôle du Ministère et qui est requise pour différents motifs (réparations, travaux d'entretien planifiés, rénovations, installations de nouveaux équipements, etc.). Une fermeture imprévue se définit comme une fermeture étant hors du contrôle du Ministère, par exemple, lors d'une inondation ou d'un incendie, d'une panne ou d'un arrêt d'équipement, d'une panne de courant ou des conditions météorologiques extrêmes, entre autres.

- 3.15.1 Quand la fermeture temporaire d'un lieu de travail est prévue, le GT en avisera l'entrepreneur par écrit au moins sept (7) jours civils avant la fermeture. L'avis doit indiquer les dates et la durée (si elle est connue) de la fermeture, et les noms des FSS touchés.
- 3.15.2 L'entrepreneur doit aviser en conséquence les FSS touchés de toute fermeture temporaire prévue du lieu de travail.
- 3.15.3 En cas de fermeture temporaire imprévue d'un lieu de travail, le gestionnaire de l'emplacement d'ACC avisera les FSS verbalement. Le RTM informera ensuite l'entrepreneur. L'avis indiquera les noms des FSS touchés, et si elles sont connues, avisera l'entrepreneur de la date et de l'heure auxquelles les FSS doivent retourner au lieu de travail.
- 3.15.4 L'entrepreneur doit communiquer avec ses FSS pour les informer de la date et de l'heure auxquelles ils doivent retourner au lieu de travail.
- 3.15.5 Les heures du FSS au cours des fermetures temporaires prévues ou imprévues du lieu de travail ne sont pas facturables.

### **3.16 Fermetures permanentes du lieu de travail**

Des fermetures permanentes du lieu de travail peuvent se produire au cours du contrat.

- 3.16.1 Si une fermeture permanente d'un lieu de travail est prévue par ACC, le RTM avisera l'entrepreneur par écrit au moins trente (30) jours civils avant la date de fermeture.
- 3.16.2 L'avis de fermeture permanente du lieu de travail comportera les renseignements suivants :
  - a. La date de l'avis;
  - b. La date de fermeture du lieu de travail;
  - c. Une liste des autorisations de tâches d'ACC touchées par la fermeture du lieu de travail.
- 3.16.3 L'entrepreneur doit aviser les FSS touchés des fermetures permanentes du lieu de travail.
- 3.16.4 Si des FSS sont touchés par la fermeture permanente d'un lieu de travail, les conditions prévues à l'annexe A – EDT ACC, à la section intitulée « Annulation d'une autorisation de tâche d'ACC » s'appliqueront.

### **3.17 Services de télésanté des FSS**

La télésanté est définie comme la prestation de services de santé par l'intermédiaire des technologies de l'information. Actuellement, la télésanté n'est pas un service fourni à ACC. Au cours de la durée du contrat, il peut y avoir une exigence de fournir un service de télésanté.

### 3.18 Visites sur place

Un FSS peut être tenu d'effectuer des évaluations de client dans la résidence du client, ce qui pourrait inclure une résidence pour personnes âgées, un hôpital, etc. Ces cas sont rares.

## 4.0 EXIGENCES

### **Partie 1 – Phase de lancement**

#### 4.1 Organisation de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit mettre en place sa structure organisationnelle pour gérer les travaux, les exigences, les livrables et les autorisations de tâches liés à tous les besoins en FSS tout au long du contrat.

- 4.1.1 La structure organisationnelle de l'entrepreneur, le nombre de membres de l'équipe, les rôles et responsabilités ou fonctions et qualifications des membres de l'équipe incombent à l'entrepreneur.

#### 4.2 Lieu de travail de l'entrepreneur

L'entrepreneur et l'équipe de gestion de l'entrepreneur doivent travailler à partir de leurs propres sites pendant la totalité du contrat.

#### 4.3 Bureau principal de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit mettre en place et gérer un bureau principal de l'entrepreneur (BPE) au Canada pendant la totalité du contrat.

- 4.3.1 Le BPE doit être le point de contact central de l'AC, du RTM et du RAM pour toutes les communications relatives au contrat, telles que les autorisations de tâches, les demandes de renseignements, les problèmes ou les précisions.
- 4.3.2 Le BPE doit être équipé pour recevoir les autorisations de tâches et les demandes de renseignements générales par courriel, télécopieur et téléphone et avoir la capacité d'effectuer des téléconférences, des vidéoconférences et des conférences Web.

- 4.3.3 Le BPE doit être ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure normale de l'Est.
- 4.3.4 Le BPE ne sera pas tenu d'être ouvert les jours fériés du gouvernement fédéral ou les jours fériés désignés par la province dans laquelle le BPE est situé.
- 4.3.5 Le BPE doit employer au moins une personne bilingue capable de fournir des services à ACC dans les deux langues officielles (LO) du Canada : anglais et français. Par « bilingue », on entend une personne capable de lire et de communiquer dans un langage clair, à la fois oralement et par écrit, dans les deux langues officielles, sans aide et avec un minimum d'erreurs.
- 4.3.6 L'entrepreneur doit présenter un avis de mise en place du BPE avec un numéro de téléphone sans frais, un numéro de téléconférence et une adresse courriel. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 1.
- 4.3.7 L'entrepreneur doit fournir le nom, le titre, le rôle et la responsabilité, et l'adresse courriel (si différente de l'adresse courriel générale) du personnel-ressource employé au sein du BPE. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 2.
- 4.3.8 L'entrepreneur doit gérer les changements de personnel du BPE sans nuire à la prestation des services requis dans le contrat et fournir le nom, le titre, le rôle et la responsabilité, et l'adresse courriel (si différente de l'adresse courriel générale) de toutes les modifications apportées au personnel du BPE dans un délai de cinq (5) jours de travail. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 3.
- 4.3.9 L'entrepreneur doit veiller à ce que le personnel du BPE possède l'expérience et la formation nécessaire pour être en mesure d'assumer ses responsabilités.
- 4.3.10 Les frais de formation ou de voyage connexes engagés par l'entrepreneur pour la formation sont à la charge de celui-ci.

#### 4.4 **Équipe de gestion de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit établir une équipe de gestion de l'entrepreneur (EGE). La composition de l'équipe peut varier d'une phase à l'autre.

- 4.4.1 Le nom, le titre, le rôle, le résumé des responsabilités, l'emplacement et les coordonnées de chaque membre de l'EGE doivent être confirmés lors de la réunion initiale de lancement du contrat et doivent être fondés sur la composition de l'équipe décrite et proposée dans la soumission de l'entrepreneur. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 2.
- 4.4.2 En cas de changement touchant le personnel de l'EGE, l'entrepreneur doit fournir le nom, le titre, le rôle et la responsabilité, et l'adresse courriel (si différente de l'adresse courriel générale) à jour dans un délai de deux (2) jours de travail suivant le changement. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 3.

4.4.3 L'EGE doit employer au moins une (1) personne bilingue capable de fournir des services à ACC dans les deux langues officielles (LO) du Canada : anglais et français. Par « bilingue », on entend une personne capable de lire et de communiquer dans un langage clair, à la fois oralement et par écrit, dans les deux langues officielles, sans aide et avec un minimum d'erreurs.

4.4.4 L'entrepreneur doit veiller à ce que le personnel du BPE possède l'expérience ou la formation nécessaires pour être en mesure d'assumer ses responsabilités.

4.4.5 Les frais de formation ou de voyage connexes engagés par l'entrepreneur pour la formation de son personnel sont à la charge de celui-ci.

#### 4.5 **Gestionnaire de la prestation de services de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit fournir un gestionnaire de la prestation de services (GPS) dédié jouant le rôle de chef de l'EGE pendant la totalité du contrat.

4.5.1 Le poste de GPS doit être occupé à tout moment, y compris pendant les périodes où le GPS est absent pour une raison quelconque.

4.5.2 Le GPS sera le point de contact (POC) principal de l'AC, du RTM et du RAM.

4.5.3 Le GPS doit avoir le pouvoir de planifier, d'organiser, de coordonner, de prendre des décisions, de diriger, d'exécuter, de mettre en œuvre, de surveiller, de fournir une rétroaction, d'établir des rapports et de gérer toutes les activités de travail entreprises par l'EGE à l'appui des travaux liés à la fourniture et la gestion des FSS.

4.5.4 Le GPS doit répondre aux appels téléphoniques ou aux courriels de l'AC, du RTM ou du RAM dans les deux (2) jours ouvrables.

4.5.5 Le nom et les coordonnées du GPS doivent être confirmés dans les cinq (5) jours civils suivant l'attribution du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 4.

4.5.6 Le GPS doit posséder au minimum les qualifications et l'expérience suivantes :

a. Diplôme universitaire ou combinaison acceptable d'études et d'expérience,  
p. ex. :

(1) Certificat ou diplôme d'études collégiales;

(2) Sept (7) ans d'expérience dans un rôle ou un poste de haute direction avec la responsabilité directe de la gestion de contrats, de projets ou de programmes de plusieurs millions de dollars;

- b. Sept (7) ans d'expérience au cours des 14 dernières années dans la gestion de projets ou de programmes;
  - c. Cinq (5) ans d'expérience au cours des 10 dernières années dans la gestion d'employés;
  - d. Trois (3) ans d'expérience au cours des six (6) dernières années dans la gestion de contrats;
  - e. Maîtriser l'anglais.
- 4.5.7 L'entrepreneur doit fournir un préavis de 30 jours civils minimum de son intention de remplacer le GPS de façon permanente. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 5.
- 4.5.8 Toute proposition de remplacement du GPS doit remplir les critères décrits ci-dessus et sera soumise à l'approbation du RTM.

#### **4.6 Gestionnaire adjoint de la prestation des services**

L'entrepreneur doit fournir un directeur adjoint de la prestation des services (GAPS) qui fera partie de l'EGE pendant la totalité du contrat.

- 4.6.1 Le GAPS doit remplacer le GPS et être disponible lorsque le GPS est absent pour une raison quelconque.
- 4.6.2 Le nom et les coordonnées du GAPS doivent être confirmés dans les cinq (5) jours civils suivant l'attribution du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 4.
- 4.6.3 Le GPS doit posséder au minimum les qualifications et l'expérience suivantes :
- a. Diplôme universitaire ou combinaison acceptable d'études et d'expérience, p. ex. :
    - (1) Certificat ou diplôme d'études collégiales;
    - (2) Cinq (5) ans d'expérience dans un rôle ou un poste de haute direction avec la responsabilité directe de la gestion de contrats, de projets ou de programmes de plusieurs millions de dollars;

- b. Cinq (5) ans d'expérience au cours des 14 dernières années dans la gestion de projets ou de programmes;
  - c. Quatre (4) ans d'expérience au cours des 10 dernières années dans la gestion d'employés;
  - d. Deux (2) ans d'expérience au cours des six (6) dernières années dans la gestion de contrats;
  - e. Maîtriser l'anglais.
- 4.6.4 L'entrepreneur doit fournir un préavis de 15 jours civils minimum de son intention de remplacer le GAPS de façon permanente. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 6.
- 4.6.5 Toute proposition de remplacement du GAPS doit remplir les critères décrits ci-dessus et sera soumise à l'approbation du RTM.

#### 4.7 **Plan de lancement de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit rédiger et livrer une ébauche ainsi qu'une version définitive du plan de lancement. L'ébauche du plan de lancement doit être livrée dans les 14 jours civils suivant l'attribution du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 7.

- 4.7.1 Le plan de lancement peut incorporer toute activité et pratique de lancement et de mise en place de l'entrepreneur, mais doit comprendre au minimum les éléments suivants :
- a. Une liste et une description des activités de lancement et de mise en place de l'entrepreneur à effectuer et des jalons principaux à atteindre au cours de la phase de lancement du contrat pour permettre une mise en place ordonnée et opportune qui satisfera pleinement à toutes les exigences définies à l'annexe A – EDT ACC avant et à la DDS;
  - b. Une structure de répartition du travail de haut niveau qui reflète toutes les activités et sous-activités, les jalons principaux et les livrables;
  - c. Un calendrier dans MS Project qui indique les délais ou échéances proposés pour toutes les activités et sous-activités, les jalons connexes, toutes les dépendances et le chemin critique;
  - d. La structure de haute direction de l'entrepreneur pour la phase de lancement du contrat, laquelle comprend, entre autres, l'équipe de gestion de la phase de lancement de l'entrepreneur, les comités de surveillance ou groupes de travail établis par l'entrepreneur, etc. La structure doit indiquer à quel moment le RTM pourrait être appelé ou invité à participer. Elle doit indiquer aussi quelles procédures ou quels



processus sont recommandés pour assurer des prises de décision rapides au sein du plan de sorte que les services soient offerts en temps utile.

- 4.7.2 Le calendrier formera la base à partir de laquelle le rendement de l'entrepreneur sera surveillé et mesuré par ACC.
- 4.7.3 L'entrepreneur doit réviser et mettre à jour le plan de lancement dans les dix (10) jours civils si des commentaires ou des recommandations du RTM sont reçus. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 8.
- 4.7.4 Une fois le plan de lancement approuvé par le RTM, il sera considéré comme le plan de lancement final.
- 4.7.5 L'entrepreneur doit mettre en œuvre et mener à bien toutes les activités de lancement et de mise en place conformément au plan de lancement approuvé au cours de la phase de lancement.

#### 4.8 **Plan de recrutement de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit rédiger et livrer une ébauche ainsi qu'une version définitive du plan de recrutement. L'ébauche du plan de recrutement doit être livrée dans les 30 jours civils suivant l'attribution du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 9.

- 4.8.1 Le plan de recrutement doit répertorier et décrire toutes les activités de recrutement qui seront effectuées afin de répondre aux besoins en FSS d'ACC à la DDS et pendant la totalité du contrat.
- 4.8.2 Le plan de recrutement doit, au minimum, comprendre les stratégies et les éléments d'approche suivants :
  - a. Pour recruter les FSS initiaux requis à la DDS; et les nouveaux besoins en FSS après la DDS et pendant la phase du service;
  - b. Pour combler les besoins en FSS à court terme;
  - c. Pour les besoins urgents en FSS lorsque les délais de prestation sont réduits;
  - d. Les stratégies de maintien en poste à utiliser pour conserver les FSS et réduire le roulement de personnel;
  - e. L'approche en matière de remplacement lorsque les FSS sont absents pendant une période prolongée;
  - f. Les stratégies de communication en matière de recrutement concernant :

- (1) l'élaboration et la distribution du matériel promotionnel;
- (2) les moyens, flux et méthodes de communication;
- (3) les plans et stratégies publicitaires;
- (4) les innovations de l'entrepreneur en matière de recrutement.

4.8.3 L'entrepreneur doit réviser et mettre à jour le plan de recrutement dans les vingt (20) jours civils si des commentaires ou des recommandations du RTM sont reçus. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 10.

4.8.4 Une fois le plan de recrutement approuvé par le RTM, il sera considéré comme le plan de recrutement final.

4.8.5 L'entrepreneur doit mettre en œuvre et mener à bien toutes les activités de recrutement conformément au plan de recrutement final approuvé pendant la totalité du contrat.

4.8.6 Si les stratégies et l'approche de l'entrepreneur en matière de recrutement changent pendant la période du contrat, ou si ACC demande un changement au plan de recrutement, l'entrepreneur doit mettre à jour ou réviser le plan de recrutement définitif pour tenir compte des modifications demandées pour approbation par le RTM. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 11.

#### 4.9 **Plan de gestion des risques de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit rédiger et livrer une ébauche ainsi qu'une version définitive du plan de gestion des risques de l'entrepreneur (PGRE). L'ébauche du PGRE doit être livrée dans les 30 jours suivant l'attribution du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 12.

4.9.1 Le PGRE doit détailler et décrire les procédures et les méthodes à utiliser pour déterminer, analyser, évaluer, surveiller, signaler et atténuer les risques pendant la totalité du contrat.

4.9.2 Le PGRE doit, au minimum, décrire et détailler tous les éléments énumérés ci-dessous :

- a. Concept de gestion des risques;
- b. Méthodes de prédiction des risques;
- c. Détermination des risques (facteurs de risque);
- d. Analyse des risques (probabilités et effets) et évaluation des risques;

- e. Réponse aux risques (éviter, transférer, atténuer et accepter) et coûts associés;
  - f. Méthodes d'analyse de l'examen des problèmes et des leçons retenues (LR);
  - g. Méthodes de rapport relatif aux problèmes.
- 4.9.3 Le PGRE doit inclure une section pour chaque phase du contrat qui détermine les risques de chaque phase. Chaque section doit comprendre :
- a. Première analyse et évaluation des risques;
  - b. Détermination des risques et, au besoin, création de la structure de répartition des risques;
  - c. Analyse qualitative des risques;
  - d. Analyse quantitative des risques;
  - e. Planification de la réponse aux risques;
  - f. Surveillance et contrôle des risques;
  - g. Processus relatif à la rétroaction et aux leçons retenues.
- 4.9.4 L'entrepreneur doit réviser et mettre à jour, dans un délai de 20 jours civils, l'ébauche de PGRE en fonction des commentaires ou recommandations fournis par le RTM. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 13.
- 4.9.5 Une fois l'ébauche de PGRE approuvée, celle-ci sera considérée comme la version définitive du PGRE et elle devra être utilisée pour gérer et atténuer les risques pendant la totalité du contrat. Si ACC demande des modifications pendant la durée du contrat, les modifications doivent être mises en œuvre par l'entrepreneur dans les 10 jours civils suivant leur réception.
- 4.9.6 L'entrepreneur doit mettre à jour ou réviser la version définitive du PGRE pour chaque réunion d'examen de l'avancement des travaux (REAT). Le numéro et la date de version doivent être annotés sur chaque révision ou mise à jour du PGRE. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 14.
- 4.9.7 Les mises à jour de la version définitive du PGRE doivent comporter les éléments suivants :
- a. Détermination des nouveaux risques;
  - b. Risques permanents;
  - c. Mesures d'atténuation des risques prises ainsi que les coûts associés;

- d. Mesures correctives prises;
  - e. Résultats à ce jour;
  - f. Détails de tous les problèmes ou obstacles pouvant avoir une incidence sur les échéanciers;
  - g. Marche à suivre recommandée ou suggérée.
- 4.9.8 L'entrepreneur doit fournir à l'avance des copies électroniques du PGRE actuel à l'AC, au RTM et au RAM cinq (5) jours civils avant chaque réunion d'examen de l'avancement des travaux (REAT). Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 15.
- 4.9.9 L'entrepreneur doit fournir des copies papier du PGRE actuel à chaque participant de la REAT. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 16.
- 4.9.10 Si un risque substantiel survient avant le cycle de rapport de la REAT, l'entrepreneur doit aviser par écrit le RTM dans les trois (3) jours civils et signaler ce risque dans le rapport mensuel sur l'avancement des travaux. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 17.
- 4.10 Plan de gestion de l'entrepreneur**
- L'entrepreneur doit rédiger et livrer une ébauche ainsi qu'une version définitive du plan de gestion (PGE). L'ébauche du plan de gestion doit être livrée dans les 30 jours suivant l'attribution du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrables 18.
- 4.10.1 Le PGE doit regrouper l'ensemble des processus, pratiques et procédures d'administration et de gestion de l'entrepreneur, ainsi que sa structure organisationnelle d'appui utilisée pour gérer tous les travaux, les exigences et les livrables requis dans le contrat. Le PGE doit être utilisé pendant la totalité du contrat.
- 4.10.2 Le PGE doit, au minimum, décrire et détailler les processus, pratiques et procédures d'administration et de gestion de l'entrepreneur en matière de :
- a. gestion des travaux, des exigences et des livrables requis aux termes du contrat;
  - b. contrôle et gestion du calendrier au cours de la phase de lancement du contrat;
  - c. gestion et suivi du rendement du BPE et de l'EGE de l'entrepreneur;
  - d. gestion des FSS en ce qui concerne le recrutement, le maintien en poste, les titres de compétences, la formation, et la gestion et le suivi de l'évaluation du rendement;
  - e. contrôle de la qualité;
  - f. processus de signalement des risques;
  - g. processus de communication avec les médias;

- h. processus de gestion des modifications du contrat pour mettre en œuvre des améliorations ou des modifications;
  - i. résolution de problèmes;
  - j. processus de vérification des heures des FSS;
  - k. traitement des factures, y compris vérifications et validations pour détecter les erreurs;
  - l. ligne de communication interne et externe de l'entrepreneur;
  - m. conformité aux exigences en matière de sécurité d'ACC. L'entrepreneur doit utiliser le système de Services en direct de sécurité industrielle (SEDSI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour soumettre les demandes d'autorisation de sécurité, à moins qu'il existe une raison acceptable de les soumettre sous un autre format (ACC fournira une approbation si la situation justifie l'utilisation d'un autre format de soumission).
- 4.10.3 L'entrepreneur doit réviser et mettre à jour le PGE dans les vingt (20) jours civils si des commentaires ou des recommandations du RTM sont reçus. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 19.
- 4.10.4 Une fois l'ébauche du PGE approuvée, celle-ci sera considérée comme la version définitive du PGE et elle devra être utilisée pendant la totalité du contrat.
- 4.10.5 L'entrepreneur doit veiller à ce que ses processus, pratiques et procédures d'administration et de gestion soient appliqués de façon uniforme dans tous les emplacements par son personnel, conformément à la version définitive approuvée du PGE.
- 4.10.6 Si les processus, pratiques et procédures d'administration et de gestion de l'entrepreneur changent au cours de la période du contrat, ou si ACC demande des modifications, l'entrepreneur doit mettre à jour ou réviser la version définitive du PGE pour approbation du RTM. Le numéro et la date de version doivent être annotés sur chaque révision ou mise à jour de la version définitive du PGE. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 20.

#### **4.11 Trousses de communication de l'entrepreneur**

Lorsque l'entrepreneur produit des communications à des fins de recrutement et de diffusion aux sociétés de médias, au public, au secteur, aux établissements d'enseignement, etc., il doit soumettre l'ébauche de communication à l'AC et au RTM pour examen et approbation avant publication. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 21.

- 4.11.1 Lorsque l'ébauche sera acceptée et approuvée par l'AC et le RTM, l'entrepreneur recevra une confirmation du RTM.

- 4.11.2 Tout le matériel de communication élaboré pour être diffusé à des fins de recrutement par l'entrepreneur doit être en anglais et en français.

#### 4.12 **Probation**

Une période de probation de 90 jours s'appliquera à tous les FSS nouvellement sous contrat. La période de probation commencera le premier jour de travail. Si le GT n'est pas satisfait des services du FSS sous contrat, l'entrepreneur aura 14 jours calendrier pour remédier à la situation. Si la situation ne peut pas être résolue à la satisfaction du GT, le FSS sous contrat sera retiré et remplacé sans frais pour ACC. Le paiement pour les FSS qui ont des problèmes de performances cessera au moment de la fin de leur emploi prévu au contrat.

#### 4.13 **Faute professionnelle des FSS**

Tout au long des phases du service et de transition de clôture, le constat et la gestion des problèmes relatifs à la conduite professionnelle et aux compétences des FSS, ainsi que les enquêtes sur ces problèmes, relèvent de l'entrepreneur et ACC. L'entrepreneur et ACC sont chargés de signaler toute inconduite professionnelle des FSS conformément à la loi provinciale/territoriale applicable.

- 4.13.1 Le rendement professionnel des FSS doit être conforme aux normes établies par l'organisme d'attribution des permis compétent, ainsi qu'aux normes supplémentaires imposées par ACC.
- 4.13.2 Il incombe à l'entrepreneur de régler les problèmes de rendement professionnel des FSS, ainsi que de déterminer et d'appliquer les mesures disciplinaires. ACC se réserve le droit de déterminer si les ACC – demande d'autorisation de tâches doivent être annulée. Si un FSS a sa licence révoquée, le FSS sous contrat sera retiré et remplacé sans frais au ACC. Le paiement pour les professionnels de la santé qui ont commis une faute professionnelle ou fait preuve d'incompétence cessera au moment de la fin de leur emploi prévu au contrat.

#### 4.14 **Enjeux, défis, et processus de résolution des problèmes**

Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur ou les FSS de l'entrepreneur doivent, à titre préliminaire, communiquer avec l'autorité compétente indiquée à l'annexe A – EDT ACC, au paragraphe intitulé « Responsables ministériels (RM) » pour résoudre toutes les difficultés et problèmes au niveau le plus bas possible.

- 4.14.1 Si l'entrepreneur ou le FSS de l'entrepreneur communique avec un RM qui n'est pas chargé de la difficulté ou du problème, l'entrepreneur ou le FSS de l'entrepreneur seront réorientés vers le responsable compétent.
- 4.14.2 Le GT est le niveau le plus bas pour les difficultés ou les problèmes qui entrent dans le champ de compétence du GT.

4.14.3 Pour les problèmes non résolus au niveau le plus bas, le RTM est le responsable chargé des difficultés ou des problèmes concernant le contenu technique des travaux, des exigences et des livrables.

4.14.4 Pour les problèmes qui ne peuvent être résolus au niveau le plus bas, la question sera soumise au RTM et à l'échelon supérieur pour résolution.

#### 4.15 **Leçons retenues dans le cadre du CFSS**

L'entrepreneur doit rédiger et livrer un document sur les leçons retenues dans le cadre du CFSS (LR CFSS) à partir des leçons retenues concernant les phases de lancement et de sortie du contrat et, annuellement, pour chaque année de la phase du service du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrables 22, 23 et 24.

4.15.1 L'intention est que tous les intervenants contribuent à un processus formalisé des leçons retenues et en bénéficient, en mettant en œuvre un processus officiel d'activité de gestion de contrats à partir du document LR CFSS, qui assure la visibilité et la responsabilisation en utilisant une boucle de rétroaction, et qui minimise la répétition des erreurs, améliore la prestation des services, et se traduit par des capacités ou exigences positives et améliorées.

4.15.2 Le document LR CFSS peut incorporer toute leçon retenue de l'entrepreneur, mais doit comprendre au minimum les éléments suivants :

- a. Section « Observation/Problème », qui énonce quel était le problème ou la difficulté, ou la partie « quoi » de la phase, de l'activité, de l'exigence ou de l'événement. La section « Observation/Problème » doit être une description concise et factuelle de ce qui s'est déroulé, et sert à décrire un événement positif ou négatif. Plusieurs observations de même nature peuvent être regroupées en un seul problème;
- b. Section « Discussion », qui comprend suffisamment de détails concernant l'observation ou le problème pour permettre au lecteur de comprendre la phase, l'activité, l'exigence ou l'événement sans faire partie de l'exigence. Il peut s'agir de réponses aux questions « qui », « quand », « pourquoi » et « où »;
- c. Section « Conclusion », qui comprend les détails des répercussions globales de l'observation ou du problème;
- d. Section « Recommandations », qui comprend des suggestions ou recommandations sur la façon de rectifier, réduire ou éliminer le problème ou la difficulté à l'avenir;

- e. Section « Point de contact (POC) », qui indique le bureau approprié chargé de la question en fonction du problème ou de la difficulté.

4.15.3 Le document LR CFSS sera fourni au RTM.

#### 4.16 **Feuille de temps en ligne**

L'entrepreneur doit mettre en place une feuille de temps (FT) accessible depuis le site Web de l'entrepreneur à travers un site sécurisé pour les utilisateurs autorisés qui détiennent des rôles différents. La FT est destinée à servir d'outil aux :

- a. FSS pour enregistrer leurs heures travaillées;
- b. gestionnaires locaux pour vérifier les heures enregistrées des FSS;
- c. RM pour valider les frais de main-d'œuvre sur la facture de l'entrepreneur.

4.16.1 Pour utiliser la feuille de temps, il faut y accéder par l'intermédiaire d'un portail Web nécessitant une session chiffrée et est accessible à partir des plates-formes suivantes sans l'installation de logiciels supplémentaires:

- a. Microsoft Windows 7 32-bit and 64-bit;
- b. Microsoft Windows 8.1 32-bit and 64-bit;
- c. Microsoft Windows 10 32-bit and 64-bit; and
- d. macOS.

Vous pouvez consulter les lignes directrices suivantes du Centre de la sécurité des télécommunications.

<https://www.cse-cst.gc.ca/en/node/1831/html/26515>

4.16.2 L'entrepreneur doit faire en sorte que la FT soit prête à l'emploi 60 jours civils avant la DDS, et fournir un avis que la FT des FSS est configurée et prête. Se reporter à l'appendice – Livrable 25.

4.16.3 La FT de l'entrepreneur doit être disponible pour les utilisateurs, du lundi au vendredi, et de 7 h à 18 h dans tous les fuseaux horaires canadiens.



4.16.4 Dans les cinq (5) jours civils suivant l'avis de configuration de la FT, l'entrepreneur doit effectuer une démonstration de la FT pour les RM dans un emplacement d'ACC. L'emplacement et l'adresse seront communiqués à l'entrepreneur après l'attribution du contrat. La démonstration doit confirmer que la FT est prête à l'emploi et détailler le fonctionnement de l'outil du point de vue de l'utilisateur. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 26.

#### 4.17 **Capacités et fonctionnalités de la feuille de temps**

La feuille de temps doit posséder au minimum les capacités et fonctionnalités suivantes :

- a. Permettre aux FSS d'enregistrer leurs heures normales travaillées (et les heures supplémentaires, le cas échéant);
- b. Permettre aux RM d'examiner, de valider et d'approuver les heures enregistrées des FSS;
- c. Avoir un indicateur d'approbation qui montre que les heures enregistrées ont été validées;
- d. Définir des autorisations pour contrôler ce que les utilisateurs peuvent voir et faire;
- e. Permettre l'accès simultané des utilisateurs;
- f. Permettre le stockage des feuilles de temps et des données des FSS;
- g. Sécuriser toutes les données;
- h. Permettre de générer des rapports à partir des données de FT et de définir des filtres de rapport pour retourner les résultats précis souhaités;
- i. Permettre d'effectuer des requêtes avec les champs disponibles de la FT;
- j. Permettre la personnalisation ou des modifications, y compris : modifier les noms de champ; configurer des tâches, comme le voyage; et relier les tâches à la feuille de temps;
- k. Avoir une fonction de sauvegarde des données;
- l. Permettre l'exportation de données;
- m. Permettre l'impression;
- n. Doit inclure une demande de création de comptes utilisateurs approuvée et du formulaire d'annulation.

#### 4.18 Configuration de la feuille de temps

La feuille de temps doit comprendre au minimum les champs de données suivants :

- a. Numéro d'autorisation de tâche;
- b. Emplacement du FSS;
- c. Nom du FSS;
- d. Prénom du FSS;
- e. Un champ distinct à utiliser par le FSS pour saisir ses heures travaillées pour chaque jour de la semaine, pendant la période de facturation;
- f. Sous-total des heures normales travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures normales travaillées pendant la période de facturation;
- g. Total des heures normales travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures travaillées à ce jour;
- h. Sous-total des heures supplémentaires travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures supplémentaires travaillées pendant la période de facturation;
- i. Total des heures supplémentaires travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures supplémentaires travaillées à ce jour sur l'autorisation de tâche d'ACC;
- j. Heures restantes sur l'autorisation de tâche d'ACC. Ce champ doit refléter, en heures ou en jours, le niveau d'effort (NE) restant en conformité avec l'autorisation de tâche d'ACC;
- k. Déplacements. Cette section doit refléter les champs de date de début et date de fin lorsque le FSS est en déplacement pendant la période de facturation;
- l. Numéro d'autorisation de tâche d'ACC correspondant aux déplacements approuvés;
- m. Indicateur d'approbation. Ce champ indiquerait pour l'entrepreneur : si la feuille de temps a été approuvée ou non par le gestionnaire désigné; le nom du gestionnaire désigné qui a approuvé ou non la feuille de temps; il doit aussi avoir

un champ de commentaires pour les renseignements à insérer par le gestionnaire désigné.

#### 4.19 Feuille de temps des FSS

La feuille de temps du FSS doit comprendre, au minimum, les champs de données suivants :

- a. Numéro d'autorisation de tâches;
- b. Emplacement du FSS;
- c. Nom du FSS;
- d. Prénom du FSS;
- e. Un champ distinct à utiliser par le FSS pour saisir ses heures travaillées pour chaque jour de la semaine, pendant la période de facturation;
- f. Sous-total des heures normales travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures normales travaillées pendant la période de facturation;
- g. Total des heures normales travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures travaillées à ce jour;
- h. Sous-total des heures supplémentaires travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures supplémentaires travaillées pendant la période de facturation;
- i. Total des heures supplémentaires travaillées. Ce champ doit refléter le nombre total d'heures supplémentaires travaillées à ce jour sur l'autorisation de tâche d'ACC;
- j. Heures restantes sur l'autorisation de tâche d'ACC. Ce champ doit refléter, en heures ou en jours, le niveau d'effort (NE) restant en conformité avec l'autorisation de tâche d'ACC;
- k. Déplacements. Cette section doit refléter les champs de date de début et date de fin lorsque le FSS est en déplacement pendant la période de facturation;

- l. Numéro d'autorisation de tâche d'ACC correspondant aux déplacements approuvés;
- m. Indicateur d'approbation. Ce champ indiquerait pour l'entrepreneur : si la feuille de temps a été approuvée ou non par le gestionnaire désigné; le nom du gestionnaire désigné qui a approuvé ou non la feuille de temps; il doit aussi avoir un champ de commentaires pour les renseignements à insérer par le gestionnaire désigné.

#### 4.20 **Configuration de la création de comptes relatifs à la feuille de temps**

L'entrepreneur doit créer les comptes utilisateurs et mots de passe initiaux.

- a. Tous les comptes relatifs au FSS de l'entrepreneur doivent être configurés et fournis avant la date de début du FSS définie sur l'autorisation de tâche;
- b. L'entrepreneur doit créer un compte utilisateur pour le RTM et les représentants locaux d'ACC avant la démonstration de la FT. Un représentant local d'ACC est un employé d'ACC qui travaille à cet endroit. Le nombre de comptes utilisateurs des représentants locaux d'ACC est estimé à deux postes par emplacement, avec 36 emplacements totalisant environ 72 comptes pour les opérations sur le terrain. Six (6) comptes de bureau central seront nécessaires en plus des opérations sur le terrain. Le nombre de comptes d'utilisateurs est sujet à changement et est basé sur les besoins d'ACC. L'entrepreneur recevra les noms du RTM et des représentants locaux d'ACC après l'attribution du contrat;
- c. Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur doit créer de nouveaux comptes utilisateurs dans les sept (7) jours suivant la réception de la demande de création de comptes utilisateurs approuvée et du formulaire d'annulation;
- d. L'entrepreneur doit supprimer les anciens comptes utilisateurs dans les sept (7) jours suivant la date indiquée sur la demande de comptes utilisateurs et le formulaire d'annulation.

#### 4.21 **Autorisations des comptes relatifs à la feuille de temps**

L'entrepreneur doit configurer des autorisations spécialement pour les RM et les représentants locaux d'ACC :

- a. Les RM doivent avoir un accès utilisateur complet : pour afficher toutes les feuilles de temps des FSS; pour vérifier l'approbation des feuilles de temps; pour manipuler les données; pour afficher les données; et pour générer des rapports;

- b. Les représentants locaux d'ACC doivent avoir un accès limité leur permettant d'afficher uniquement les renseignements concernant les FSS visés par l'autorisation de tâche à leur emplacement;
- c. L'entrepreneur est chargé de veiller à ce que les FSS n'aient pas accès au champ d'approbation de la feuille de temps sur la FT.

#### **4.22 Aide à l'utilisateur concernant la feuille de temps**

L'entrepreneur doit fournir une fonction d'aide concernant la FT qui, au minimum, est à la disposition des utilisateurs autorisés, du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h dans tous les fuseaux horaires canadiens. Cette fonctionnalité doit être disponible par courriel ou par téléphone.

#### **4.23 Tenue de la feuille de temps**

L'entrepreneur doit procéder aux mises à jour de la FT en dehors des heures de travail, qui sont de 7 h à 18 h dans tous les fuseaux horaires canadiens.

#### **4.24 Manuel d'utilisation et formation sur la feuille de temps**

L'entrepreneur doit fournir une formation sur la FT, qui contient, au minimum, un volet de formation assistée par ordinateur et un manuel d'utilisation, le tout offert dans les deux langues officielles.

#### **4.25 Besoins initiaux en FSS**

L'entrepreneur fournira le plan initial des besoins en FSS et les autorisations de tâches d'ACC associées après l'attribution du contrat à la réunion initiale de lancement.

- 4.25.1 À la réception des autorisations de tâches d'ACC, l'entrepreneur doit suivre le processus d'autorisation de tâche détaillé dans le contrat. L'entrepreneur doit fournir au RTM la réponse à l'autorisation de tâche pour toutes les autorisations de tâches délivrées au plus tard **40 jours** avant la DDS, et tous les FSS requis doivent commencer à travailler à la DDS.
- 4.25.2 Tous les besoins en FSS déterminés après la remise du plan initial des besoins en FSS à l'entrepreneur, et dont la date de début est postérieure à la DDS, sont considérés comme de nouveaux besoins en FSS. ACC fournit les nouveaux besoins en FSS à l'entrepreneur par une tâche d'autorisation d'ACC. L'entrepreneur doit suivre le processus d'autorisation de tâche détaillé dans le contrat. Le délai de prestation s'appliquera à toutes les nouvelles autorisations de tâches d'ACC.
- 4.25.3 Pour les nouveaux besoins en FSS déterminés dans le plan annuel des besoins en FSS, l'entrepreneur doit suivre le processus d'autorisation de tâche détaillé dans le contrat.

#### 4.26 **Délai acceptable**

Lorsque l'entrepreneur ne parvient pas à exécuter une tâche autorisée par ACC dans l'une des phases du contrat, il doit justifier le retard, par écrit, au RTM. Le RTM déterminera si l'entrepreneur se verra attribuer une période de 30 jours civils supplémentaires pour pourvoir l'autorisation de tâche, ou si l'autorisation de tâche sera annulée. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 27.

- 4.26.1 L'entrepreneur recevra un avis écrit du RTM pour toutes les demandes approuvées. Les tâches autorisées par ACC non exécutées ne resteront pas ouvertes indéfiniment. Le RTM doit fournir à l'entrepreneur un avis d'annulation d'autorisation de tâche lorsqu'une tâche autorisée par ACC n'a pas pu être exécutée.

#### 4.27 **Titres de compétences des FSS**

Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur doit vérifier les titres de compétences des FSS avant de fournir des FSS à ACC.

- 4.27.1 Le processus de vérification des titres de compétences du FSS a pour but de vérifier auprès de son organisation de réglementation ou de certification respective que le FSS :
- a. est titulaire d'une licence ou d'une attestation valide;
  - b. ne fait pas l'objet de restrictions ou de limitations à l'égard de sa licence ou de son attestation, et est en règle;
  - c. ne fait pas l'objet de sanctions ou de constatations antérieures à l'égard de sa licence ou de son attestation.
- 4.27.2 Si le FSS fait l'objet d'une enquête, est impliqué dans une enquête, fait l'objet de restrictions, de limitations, de sanctions ou de constatations antérieures à l'égard de sa licence ou de son attestation, ACC se réserve le droit de refuser le FSS proposé.
- 4.27.3 Pendant la totalité du contrat, y compris la phase de lancement, lorsque l'entrepreneur fournit un FSS, il doit remplir un formulaire d'information sur les titres de compétences d'ACC pour ce FSS.
- 4.27.4 Après la remise du formulaire initial d'information sur les titres de compétences par l'entrepreneur, et pendant la totalité du contrat par la suite, l'entrepreneur doit effectuer et confirmer la vérification des titres de compétences des FSS tous les six (6) mois.
- 4.27.5 Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur doit effectuer le processus de revérification des FSS et confirmer le statut par le rapport sur les titres de compétences, qui est détaillé à l'annexe A – EDT ACC, au paragraphe intitulé « Rapport sur les titres de compétences ».

- 4.27.6 Pendant la totalité du contrat, en cas de changement des titres de compétences d'un FSS, l'entrepreneur doit aviser le RTM le même jour ouvrable ou le jour ouvrable suivant s'il vient après une fin de semaine, si la licence du FSS est révoquée pour une raison quelconque, ou si un FSS fait l'objet d'une enquête ou est impliqué dans le cadre d'une enquête. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 28.
- 4.27.7 Si la licence d'un FSS est révoquée, l'autorisation de tâche d'ACC sera annulée immédiatement et les conditions d'annulation du contrat ne seront pas applicables dans de telles circonstances.
- 4.27.9 Si le FSS fait l'objet d'une enquête ou est impliqué dans une enquête, ACC se réserve le droit de déterminer si l'autorisation de tâche d'ACC doit être annulée ou si l'entrepreneur sera invité à remplacer le FSS sous contrat.

#### **4.28 Exigences linguistiques relatives aux FSS**

Pendant la totalité du contrat, les exigences linguistiques relatives au FSS seront précisées dans l'autorisation de tâche d'ACC de la manière suivante : anglais, français ou bilingue (anglais et français).

- 4.28.1 Le FSS proposé doit être capable de lire et de communiquer oralement et par écrit dans la ou les langues indiquées sans aide et avec un minimum d'erreurs.

### **Partie 2 – Phase du service**

#### **4.29 Besoins annuels de FSS**

L'entrepreneur recevra le plan annuel des besoins en FSS et les nouvelles autorisations de tâches d'ACC associées dans les sept (7) premiers jours de décembre chaque année.

- 4.29.1 Pour les besoins récurrents indiqués dans le plan annuel des besoins en FSS, l'entrepreneur doit examiner la liste et confirmer par le rapport de confirmation des autorisations de tâches récurrentes de FSS dans les 30 jours civils à compter de la réception si les FSS titulaires continueront à fournir les services au cours de la prochaine année financière. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 29.
- 4.29.2 À la réception des autorisations de tâches d'ACC, l'entrepreneur doit suivre le processus d'autorisation de tâche détaillé dans le contrat. L'entrepreneur doit fournir la réponse aux autorisations de tâches au RTM au plus tard 20 jours civils avant la date de début des FSS. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 30.
- 4.29.3 Au cours de la phase du service, et après la remise du plan annuel des besoins en FSS à l'entrepreneur, les nouveaux besoins en FSS déterminés seront présentés à l'entrepreneur par le RTM au moyen des autorisations de tâches d'ACC.

#### **4.30 Orientation des FSS sur le lieu de travail d'ACC**

À la demande d'ACC, l'entrepreneur préparera et fournira une trousse d'orientation aux nouveaux FSS. Dans certains cas, ACC pourra fournir l'orientation aux nouveaux FSS. Le nombre de jours de formation prévu est de sept jours. Le FSS doit avoir terminé l'orientation et la formation dans une période de deux semaines avant de commencer le travail.

- 4.30.1 Le cas échéant, l'entrepreneur doit fournir une copie signée du formulaire d'accusé de réception de la trousse d'orientation du FSS, qui est inclus dans la trousse d'orientation. Le formulaire d'accusé de réception de la trousse d'orientation du FSS sert à confirmer que le FSS a reçu, lu et compris la trousse d'orientation et le lieu de travail d'ACC, et accepte de fournir les services dans cet environnement. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 31.

#### **4.31 Activités liées aux formalités d'arrivée des FSS**

Pendant la totalité du contrat, tous les FSS doivent effectuer les activités liées aux formalités d'arrivée. Les activités liées aux formalités d'arrivée sont effectuées par le FSS dans la première semaine suivant sa date de début. Ces activités sont les suivantes :

- a. Obtenir un laissez-passer d'ACC;
- b. Obtenir divers comptes d'ACC et suivre la formation associée. Le GT fournira les comptes spécifiques, les formulaires requis, les liens de formation associés et les organisations chargées de fournir ces comptes à chaque FSS. Le FSS doit remplir et traiter les demandes de compte. Les FSS doivent se conformer à toutes les politiques et procédures d'ACC. Le non-respect des politiques peut entraîner l'annulation de l'autorisation de tâche.
- c. Tous les travaux seront effectués sur place à l'exception des visites des clients au besoin.

#### **4.32 Identification des ressources de l'entrepreneur**

Tout au long des phases du service et de transition vers la clôture du contrat, les FSS doivent être identifiables comme ressources de l'entrepreneur.

- 4.32.1 Les FSS doivent inclure la désignation d'« entrepreneur » dans leur bloc de signature lorsqu'ils envoient des courriels ou rédigent des lettres.

#### **4.33 Heures de travail des FSS**

Tout au long des phases du service et la phase de clôture, les FSS devront travailler entre les heures de base de 8 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi.



4.33.1 Les heures de travail requises seront indiquées dans l'autorisation de tâche d'ACC.

4.33.2 Les FSS ne seront pas tenus de fournir des services les jours fériés du gouvernement fédéral indiqués à l'appendice 17 de l'annexe A – EDT ACC.

#### 4.34 **Heures supplémentaires des FSS**

Pendant toute la durée du contrat, les FSS peuvent être tenus de faire des heures supplémentaires. Si tel est le cas, cela sera indiqué dans l'autorisation de tâche d'ACC. Les heures supplémentaires travaillées doivent être autorisées au préalable par le GT.

4.34.1 L'entrepreneur doit soumettre l'autorisation d'heures supplémentaires du FSS avec sa facture. Les heures supplémentaires sont facturables conformément aux modalités du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 32.

#### 4.35 **Exigences de travail relatives aux services de télésanté des FSS**

Actuellement, la télésanté n'est pas un service fourni à ACC. Au cours de la durée du contrat, il peut y avoir une exigence de fournir un service de télésanté.

4.35.1 La télésanté est définie comme la prestation de services de santé par l'intermédiaire des technologies de l'information.

4.35.2 Le FSS peut être tenu d'utiliser les installations de vidéoconférence d'ACC pour effectuer des consultations et des discussions.

4.35.3 Si un service de télésanté est nécessaire, il sera indiqué dans l'autorisation de tâche d'ACC.

4.35.4 Si un service de télésanté ne figure pas sur l'autorisation de tâche d'ACC, et qu'il devient une exigence, le RT ACC établira une modification à l'autorisation de tâche d'ACC à accepter par l'entrepreneur.

#### 4.36 **Visites sur place**

Un FSS peut être tenu d'effectuer des évaluations de client dans la résidence du client, ce qui pourrait inclure une résidence pour personnes âgées, un hôpital, etc. Ces cas sont rares.

- 4.36.1 Avant d'effectuer une visite sur place, l'entrepreneur devra obtenir l'approbation écrite du GT ACC.
- 4.36.2 L'entrepreneur doit obtenir un dossier complet d'approbation pour la visite sur place avant de pouvoir effectuer la visite. Le dossier d'approbation doit contenir les renseignements suivants :
- a. Numéro d'autorisation de tâche;
  - b. Numéro de dossier des clients que le FSS se propose de visiter;
  - c. Nom du fournisseur de soins de santé qui effectuera les visites sur place;
  - d. Raison des visites sur place;
  - e. Emplacement; dates et heures des visites sur place planifiées;
  - f. L'obligation éventuelle de voyager – au sein ou en dehors de la zone désignée; le mode de transport et une estimation détaillée des frais de voyage;
  - g. La demande éventuelle d'heures supplémentaires (notez que les heures supplémentaires doivent être préapprouvées).
- 4.36.3 Si une visite sur place est effectuée en dehors des heures normales de travail du FSS, le processus de demande et d'autorisation d'heures supplémentaires des FSS doit être suivi. Ce processus est décrit à l'annexe A – EDT ACC, au paragraphe intitulé « Heures supplémentaires des FSS ».
- 4.36.4 Si une visite sur place exige de voyager, le processus de demande et d'autorisation de voyage des FSS doit être suivi. Ce processus est décrit à l'annexe A – EDT ACC, au paragraphe intitulé « Voyage des FSS ».
- 4.36.5 L'entrepreneur doit soumettre le dossier complet d'approbation des visites sur place, les frais exigibles et l'itinéraire de voyage avec la facture. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 33.

#### 4.37 **Voyage des FSS**

Tout au long des phases du service et de transition sortante, les FSS peuvent être tenus de voyager. Si un FSS est tenu de voyager, cela sera préapprouvé dans l'autorisation de tâche d'ACC.

- 4.37.1 Si un FSS est invité à voyager et que l'exigence de voyage n'est pas indiquée dans l'autorisation de tâche d'ACC, le FSS doit recevoir une approbation écrite, par courrier électronique, du GT avant d'effectuer le voyage.
- 4.37.2 L'entrepreneur ou le FSS de l'entrepreneur fourniront le formulaire de demande de voyage au GT par courriel (avec copie conforme au RTM) pour approbation.

4.37.3 L'entrepreneur doit prendre toutes les dispositions de voyage nécessaires. Le voyage doit être effectué de la manière la plus économique possible et conformément à la directive sur les voyages du Conseil du Trésor.

4.37.4 L'entrepreneur doit présenter les frais de déplacement du FSS et les reçus originaux avec sa facture pour obtenir le remboursement, conformément aux modalités du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 34.

#### 4.38 **Formation des FSS**

Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur est responsable de toutes les formations de qualification ou formations nécessaires pour que le FSS conserve ses qualifications et titres de compétences spécifiques, comme un recyclage ou un renouvellement de certification.

4.38.1 Les coûts de formation du FSS, les frais de déplacement associés à la formation et les heures d'absence ne sont pas facturables à ACC.

4.38.2 L'entrepreneur doit fournir au RTM un préavis écrit de 14 jours civils au minimum lorsqu'un FSS sera absent à des fins de formation. La période de formation ne doit pas dépasser 14 jours civils. L'avis doit contenir le nom du FSS, le numéro d'autorisation de tâche, le nom de la formation, et les dates et la durée de la formation.

4.38.3 Si la durée de la formation est supérieure à 14 jours civils, les conditions visées à l'annexe A – EDT ACC, au paragraphe intitulé « Absences à long terme des FSS » seront applicables.

#### 4.39 **Formation spécialisée propre à ACC**

Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur est responsable de tous les frais de formation, de recyclage ou d'attestation nécessaires des FSS, ainsi que des frais de déplacement connexes.

4.39.1 La formation spécialisée propre à ACC peut ne pas être accessible à l'entrepreneur. Au cas par cas et à sa discrétion, ACC peut proposer une formation spécialisée d'ACC à l'entrepreneur pour ses FSS.

4.39.2 Si la formation spécialisée propre à ACC est proposée par ACC à l'entrepreneur, les frais facturés à l'entrepreneur seront identiques par personne à ceux qui seraient facturés pour un fonctionnaire d'ACC. Les frais de déplacement associés à la formation et les heures d'absence ne sont pas facturables à ACC. Au cas par cas, ACC peut décider de couvrir les frais de la formation spécialisée d'ACC pour le FSS de l'entrepreneur.

#### 4.40 **Vacances des FSS**

Tout au long des phases du service et de transition sortante du contrat, l'entrepreneur doit fournir au RTM un préavis écrit de 14 jours civils lorsqu'un FSS prévoit de prendre des vacances pendant une période de 14 jours civils. Un préavis écrit de 21 jours civils doit être fourni lorsqu'un FSS prévoit de prendre des vacances pendant une période supérieure à 14 jours civils.

#### 4.41 **Absences à court terme des FSS**

Tout au long des phases du service et de transition sortante du contrat, l'entrepreneur doit aviser le RTM et le GT par écrit par courriel, quand l'un de ses FSS sera absent du lieu de travail. Une absence à court terme est définie comme 21 jours civils ou moins.

#### 4.42 **Absences à long terme des FSS**

Tout au long des phases du service et de transition sortante du contrat, l'entrepreneur doit fournir au GT et au RTM un préavis écrit de 42 jours civils lorsqu'un FSS prévoit de s'absenter pendant une période de plus de 21 jours civils. Le RTM peut demander à l'entrepreneur de remplacer le FSS ou refuser une partie ou la totalité du congé si ACC ne dispose pas d'effectifs suffisants pour fournir les services.

4.42.1 Si l'absence du FSS est imprévue et que le FSS est absent pendant une période supérieure à 21 jours civils, l'entrepreneur doit fournir un avis écrit au GT et au RTM quand le FSS l'en informe. Le RTM peut demander à l'entrepreneur de remplacer temporairement le FSS.

4.42.2 Si le FSS est remplacé temporairement, l'autorisation de tâche d'ACC doit être modifiée. Le remplacement du FSS par l'entrepreneur doit satisfaire à toutes les qualifications relatives à la catégorie du FSS; ne doit pas faire l'objet d'une autre autorisation de tâche d'ACC pour les mêmes heures de travail ou le même calendrier; et ne doit pas être transféré d'une autre autorisation de tâche d'ACC, créant ainsi une autre autorisation de tâche non pourvue ailleurs, à moins qu'ACC l'accepte dans des circonstances particulières.

4.42.3 Si l'entrepreneur ne peut pas fournir un FSS de remplacement temporairement, l'autorisation de tâche d'ACC peut être annulée. Si l'autorisation de tâche d'ACC est annulée, une nouvelle autorisation de tâche d'ACC peut être délivrée à l'entrepreneur par ACC; la section relative au délai de prestation du contrat s'applique.

#### 4.43 **Départs de FSS faisant l'objet d'une autorisation de tâche**

Tout au long des phases du service et de transition sortante du contrat, l'entrepreneur doit fournir un préavis écrit de 14 jours civils au GT et au RTM lorsqu'un FSS faisant l'objet

d'une autorisation de tâche prévoit de partir. L'autorisation de tâche sera annulée et l'entrepreneur peut recevoir une nouvelle autorisation de tâche d'ACC.

#### **4.44 Annulation d'une autorisation de tâche par ACC**

Tout au long des phases du service et de transition sortante du contrat, si les services d'un FSS ne sont plus nécessaires, ACC donnera un préavis d'annulation d'une autorisation de tâche d'un minimum de 14 jours civils à l'entrepreneur. La période minimum de 14 jours civils n'est pas obligatoire si une autorisation de tâche est annulée parce que l'entrepreneur ne respecte pas le délai de remplacement d'un FSS, ou en cas d'absence à court terme ou à long terme d'un FSS.

#### **4.45 Consultation médicale des FSS dans le cadre d'une procédure administrative ou disciplinaire**

Tout au long des phases du service et de transition sortante, les FSS peuvent être appelés à intervenir au sujet d'une procédure administrative ou disciplinaire.

4.45.1 lorsqu'un FSS est invité à participer à une procédure administrative ou disciplinaire, on lui en donnera le temps. Les heures consacrées à cette activité seront payées conformément au taux prévu dans le formulaire VAC – Autorisation de tâches.

4.45.3 Lorsqu'un FSS doit voyager à l'extérieur de l'emplacement désigné d'ACC pour participer à une procédure administrative ou disciplinaire, il faut suivre le processus de demande et d'autorisation de voyage des FSS décrit au paragraphe intitulé « Voyage des FSS » de l'EDT ACC.

4.45.4 Si la demande d'une participation d'un FSS à une procédure administrative ou disciplinaire nécessite des changements et des mises à jour du formulaire ACC – Autorisation de tâches, le FSS de l'entrepreneur ne peut participer à une procédure administrative ou disciplinaire que lorsque l'entrepreneur reçoit une modification approuvée du formulaire ACC – Autorisation de tâches.

4.45.5 L'entrepreneur doit soumettre le dossier complet d'approbation, l'itinéraire de voyage, les frais exigibles et les reçus avec la facture.

#### **4.46 Réunions**

Le personnel approprié de l'EGE ou du BPE de l'entrepreneur doit assister à diverses réunions pendant la totalité du contrat.

4.46.1 Le GPS ou le GAPS doit assister à toutes les réunions obligatoires.

- 4.46.2 L'entrepreneur doit désigner les représentants de son EGE ou BPE qui seront tenu d'assister à chaque type de réunion. Les représentants de l'entrepreneur présents aux réunions devraient être désignés en fonction des points à l'ordre du jour et du registre des mesures de suivi (RMS).
- 4.46.3 L'entrepreneur sera chargé de prendre toutes les dispositions de voyage nécessaires pour permettre à son personnel d'assister aux réunions.
- 4.46.4 Tous les frais de déplacement du personnel de l'EGE ou du BPE de l'entrepreneur liés à l'assistance à l'une des réunions obligatoires seront à la charge de l'entrepreneur et ne doivent pas être facturés à ACC.

#### 4.47 **Réunion initiale de lancement**

L'entrepreneur sera tenu d'assister à une réunion initiale de lancement du contrat au cours de la phase de lancement. Au minimum, le représentant principal et le GPS de l'entrepreneur doivent assister à cette réunion à laquelle d'autres employés peuvent participer, si cela est jugé approprié.

- 4.47.1 La réunion initiale de lancement du contrat doit avoir lieu dans les sept (7) jours civils suivant l'attribution du contrat. Le RTM informera l'entrepreneur de la date et du lieu de la réunion.
- 4.47.2 La durée de la réunion devrait être de trois (3) à cinq (5) jours civils.
- 4.47.3 Cette réunion sera coprésidée par l'entrepreneur et le RTM et comprendra, au minimum, les points à l'ordre du jour suivants :
- a. Examen du contrat, y compris l'EDT;
  - b. Aperçu du plan de gestion de l'entrepreneur;
  - c. Aperçu de l'organisation de l'entrepreneur;
  - d. Aperçu du calendrier et du plan de lancement de l'entrepreneur;
  - e. Aperçu de la stratégie de recrutement de l'entrepreneur;
  - f. Aperçu des risques et de l'analyse des risques de l'entrepreneur et des méthodes ou procédures d'atténuation et de gestion de l'impact de ces risques;
  - g. Confirmation des noms, titres, rôles et responsabilités, ainsi que des coordonnées des points de contact (POC) principaux concernant le personnel de l'EGE et du BPE;
  - h. Confirmation de la structure de l'EGE et du BPE;
  - i. Autres points, au besoin.

- 4.47.4 L'ordre du jour de la réunion initiale de lancement du contrat sera préparé par le RTM au moins cinq (5) jours civils avant la réunion.
- 4.47.5 Les procès-verbaux des réunions seront préparés par l'entrepreneur conformément au paragraphe intitulé « Procès-verbaux des réunions » de l'annexe A – EDT ACC et fournis par l'entrepreneur au RTM et à tous les participants dans les sept (7) jours civils suivant la date de la réunion. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 35.
- 4.47.6 Les procès-verbaux seront signés par les présidents.
- 4.47.7 Au cas où la réunion initiale de lancement donnerait lieu à des mesures de suivi, l'entrepreneur préparera le registre des mesures de suivi (RMS) conformément au paragraphe intitulé « Registre des mesures de suivi (RMS) » de l'annexe A – EDT ACC. Le RMS doit accompagner le procès-verbal. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 36.
- 4.47.8 L'entrepreneur coordonnera les réponses aux mesures de suivi auprès des parties responsables et mettra à jour le RMS.
- 4.47.9 Toutes les mesures de suivi découlant de la réunion initiale du contrat doivent être traitées dans les 10 jours civils suivant la date de la réunion ou aux dates convenues à la réunion initiale de lancement du contrat.
- 4.47.10 Le RMS mis à jour sera distribué par l'entrepreneur à tous les participants dans les 15 jours civils suivant la date de la réunion et contiendra toutes les réponses aux mesures de suivi attribuées à toutes les parties. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 37.

#### 4.48 **Réunions d'examen de l'avancement des travaux**

L'entrepreneur doit organiser et tenir des réunions d'examen de l'avancement des travaux (REAT) dans la région de la capitale nationale, à Charlottetown, Î.-P.-É., ou par téléconférence. Le RTM déterminera le lieu et les modalités de la réunion. La fréquence des réunions sera la suivante :

- a. Pendant les phases de lancement et de clôture : aussi souvent que jugé nécessaire par le RTM, mais pas plus d'une fois par mois;
  - b. Pendant la phase du service : deux fois par an, dans les 10 premiers jours suivant la fin de septembre et de mars, sauf indication contraire.
- 4.48.1 En cas d'accord préalable du RTM, la REAT peut être tenue par vidéoconférence ou téléconférence.
  - 4.48.2 Au minimum, le GPS ou l'adjoint au GPS doit assister à cette réunion à laquelle d'autres employés peuvent participer, si cela est jugé approprié.
  - 4.48.3 Les REAT seront co-présidées par le RTM et l'entrepreneur.

- 4.48.4 La durée des REAT devrait aller d'une demi-journée (1/2) à deux (2) jours complets (15 heures). La durée dépendra de l'ordre du jour et des mesures de suivi à discuter.
- 4.48.5 L'entrepreneur préparera l'ordre du jour du REAT pour approbation par RTM un minimum de dix (10) jours civils avant la réunion REAT. Se reporter à l'annexe 14, livrable 38.
- 4.48.6 Une fois l'ordre du jour approuvé, l'entrepreneur le distribuera à tous les participants à la réunion au moins cinq (5) jours civils avant l'assemblée. Se référer à l'Annexe 14, livrable 39.
- 4.48.7 L'ordre du jour comprendra :
- a. l'objet de la réunion;
  - b. le lieu;
  - c. la date et la durée prévue de la réunion;
  - d. la liste proposée des sujets et sous-sujets à discuter plus le temps alloué à chaque point de discussion;
  - e. le nom de la partie et de la personne chargées de traiter chaque sujet ou sous-sujet inclus.
- 4.48.8 Les sujets de présentation et de discussion des REAT peuvent comprendre :
- a. Mot d'ouverture;
  - b. Examen de l'ordre du jour;
  - c. Examen du procès-verbal précédent (le cas échéant);
  - d. État actuel des plans de l'entrepreneur ou modifications apportées à ceux-ci;
  - e. État des travaux et activités de l'entrepreneur pendant la période de REAT;
  - f. Discussions sur les rapports de l'entrepreneur pendant la période de REAT;
  - g. Examen du rendement de l'entrepreneur;
  - h. Examens des problèmes ou difficultés et leçons retenues (LR);
  - i. Examen des mesures de suivi closes pendant la période de REAT;
  - j. État des mesures de suivi actuelles;



- k. Nouveaux enjeux problématiques et mesures correctives ou plans d'action;
- l. Nouveaux points de discussion;
- m. Plans de la prochaine période de rapport;
- n. Tour de table;
- o. Date de la prochaine réunion;
- p. Mot de la fin.

4.48.9 L'entrepreneur doit fournir son plan d'action pour corriger tous les écarts relevés lors de la REAT conformément à la période et au calendrier convenus à la REAT.

4.48.10 L'entrepreneur doit préparer le procès-verbal de la REAT conformément au paragraphe intitulé « Procès-verbaux des réunions » de l'annexe A – EDT ACC.

4.48.11 L'entrepreneur doit corriger les écarts constatés dans le procès-verbal de la REAT dans les trois (3) jours civils suivant l'avis du RTM.

#### 4.49 Réunions spéciales

Les réunions spéciales sont des réunions qui peuvent être menées au besoin pour aborder des exigences urgentes ou imprévues, des travaux techniques, des activités ou des problèmes relatifs à la gestion du programme ou au contrat, et les obligations contractuelles. Les réunions spéciales doivent être réduites au minimum et avoir lieu seulement en cas de besoin.

4.49.1 Les réunions spéciales peuvent être demandées soit par le Canada, soit par l'entrepreneur. La partie qui demande la réunion spéciale peut inviter les représentants qu'elle juge appropriés.

4.49.2 La partie qui demande une réunion spéciale urgente doit fournir aux participants invités un avis écrit au moins un (1) jour ouvrable avant la réunion. La réunion devrait avoir lieu dans les deux (2) jours ouvrables à compter dudit avis.

4.49.3 La partie qui demande une réunion spéciale non urgente doit fournir aux participants invités un préavis écrit d'au moins cinq (5) jours ouvrables et la réunion aura lieu à une heure convenue par les parties.

4.49.4 Les réunions spéciales doivent avoir lieu à un lieu mutuellement acceptable pour toutes les parties ou par téléconférence, vidéoconférence ou conférence Web si cela est acceptable pour toutes les parties.

4.49.5 La partie qui demande la réunion spéciale doit organiser et présider la réunion, ainsi que préparer et présenter l'ordre du jour. L'ordre du jour doit comprendre à tout le moins :

- a. l'objet de la réunion;
- b. le lieu;
- c. la date et la durée prévue de la réunion;
- d. la liste proposée des sujets et sous-sujets à discuter plus le temps alloué à chaque point de discussion;
- e. le nom de la partie et de la personne chargées de traiter chaque sujet ou sous-sujet inclus.

4.49.6 La partie qui a demandé la tenue de la réunion spéciale sera chargée de la préparation et de la distribution du procès-verbal conformément au paragraphe intitulé « Procès-verbaux des réunions » de l'annexe A – EDT ACC, et du registre des mesures de suivi et des mesures de suivi connexes, conformément au paragraphe intitulé « Registre des mesures de suivi » de l'annexe A – EDT ACC.

4.49.7 Les coûts associés à la tenue des réunions spéciales seront à la charge de la partie demandant la réunion.

4.49.8 Tous les frais engagés relatifs à la participation aux réunions spéciales, tels que les frais de préparation, de locaux et de déplacement, relèveront de chacune des parties invitées à participer à la réunion.

#### 4.50 **Procès-verbaux des réunions**

Les procès-verbaux des réunions devront être rédigés, pendant la totalité du contrat, pour chaque réunion ou examen tenu, et doivent comprendre et consigner tous les renseignements nécessaires pour fournir un compte rendu exact de la teneur de la réunion ou de l'examen.

4. 50.1 Les procès-verbaux sont rédigés et distribués par l'entrepreneur. Toutes les parties qui reçoivent des copies d'un procès-verbal sont chargées d'indiquer les changements nécessaires dans les trois (3) jours civils suivant la réception du procès-verbal. Une fois le procès-verbal approuvé par les parties, la partie indiquée dans les sections pertinentes de l'annexe A – EDT ACC distribuera des copies du procès-verbal à tous les participants dans les sept (7) jours civils.

4. 50.2 Les procès-verbaux doivent comprendre, au minimum, les sections suivantes :

- a. Page de titre contenant le titre ou l'objet de la réunion, le numéro, la date et le lieu de la réunion;
- b. Identification du numéro de contrat;
- c. Liste des noms, titres et coordonnées (téléphone et adresse courriel) des invités;

- d. Copie de l'ordre du jour;
- e. Sections suivantes : mot d'ouverture, lecture de l'ordre du jour, lecture du procès-verbal de la réunion précédente (s'il y a lieu), points courants, nouveaux points, examen des mesures de suivi précédentes et nouvelles, date de la prochaine réunion, et mot de la fin;
- f. Résumé détaillé des procédures, des discussions, des accords conclus ou des décisions prises et par qui;
- g. Le registre des mesures de suivi joint doit comprendre toutes les réponses fournies par les participants à la réunion;
- h. Page de signatures avec des espaces pour l'entrepreneur, et l'AC ou le RTM selon le cas.

4.50.3 Tous les procès-verbaux préparés doivent être approuvés et signés par le RM approprié, avant leur distribution par l'entrepreneur.

#### 4.51 **Registre des mesures de suivi (RMS)**

Le RMS est un document évolutif qui détaille toutes les mesures de suivi liées à tous les aspects du contrat. Le RMS est un document de suivi à partir de la réunion initiale de lancement du contrat et pendant la totalité du contrat.

4.51.1 L'entrepreneur doit préparer et tenir à jour le RMS. Se reporter à l'appendice 14 – Livrables 36 et 37.

4.51.2 Le RMS doit fournir une liste récapitulative de toutes les mesures à prendre par chaque partie.

4.51.2 Le RMS doit comprendre, au minimum, les sections suivantes :

- a. Numéro de série;
- b. Point;
- c. Description de la mesure à prendre;
- d. Référence croisée au procès-verbal;
- e. Indication de la personne chargée de la mesure;
- f. Date cible d'exécution prévue de la mesure;
- g. Indicateur d'état montrant si la mesure est ouverte ou close.

4.51.4 Toutes les mesures de suivi restent ouvertes jusqu'à ce qu'elles soient closes par une décision consignée au procès-verbal de la réunion.

4.51.5 La version mise à jour du RMS doit être distribuée par l'entrepreneur avec le procès-verbal de la réunion à tous les participants. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 23.

#### 4.52 **RAPPORTS**

L'entrepreneur doit rédiger et présenter divers rapports pendant la totalité du contrat.

#### 4.53 **Rapports de la phase de lancement**

Pendant la phase de lancement du contrat, l'entrepreneur doit rédiger et livrer des rapports de situation mensuels. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 42.

4.53.1 Le rapport doit faire état de tous les travaux entrepris, y compris des travaux en cours par rapport au calendrier de la phase de lancement, et doit :

- a. présenter un aperçu des activités menées pendant la période visée par le rapport, des activités prévues, mais qui n'ont pas eu lieu pendant la période visée par le rapport, et de celles prévues pour la période suivante;
- b. aborder les activités, y compris tous les événements ou jalons prévus, les activités menées, les réalisations majeures, les activités prévues non réalisées et les activités prévues manquées, y compris les motifs du retard, l'état actuel des problèmes, les mesures prises ou prévues pour les résoudre, les répercussions, les répercussions sur le calendrier, les problèmes prévus, les recommandations ou solutions aux problèmes ou difficultés, et les activités prévues pour la période suivante.

#### 4.54 **Rapport de situation relatif aux autorisations de tâches**

L'entrepreneur doit rédiger et livrer chaque mois un rapport de situation relatif aux autorisations de tâches, à partir de la réunion initiale de lancement et pendant la durée du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 43.

4.54.1 Les détails de l'exigence de rapport sont précisés dans l'article du contrat intitulé « Rapports de situation relatifs aux autorisations de tâches – Contrats avec autorisations de tâches ».

#### 4.55 **Rapport sur les titres de compétences des FSS**

L'entrepreneur doit rédiger et livrer un rapport sur les titres de compétences, avant la DDS et tous les six (6) mois par la suite pendant la totalité du contrat. Se reporter à l'appendice 14 – Livrables 44 et 45.

4.55.1 Le rapport doit, au minimum, comprendre les renseignements suivants pour chaque FSS :

- a. Numéro d'autorisation de tâche;

- b. Emplacement;
- c. Catégorie professionnelle;
- d. Nom du FSS;
- e. Type de titres de compétences (p. ex. licence, assurance, enregistrement, certificat, études, etc.);
- f. Description des titres de compétences (p. ex. nom, organisme de réglementation, niveau d'études, etc.);
- g. État (p. ex. confirmé, en attente, expiré, etc.);
- h. Date d'expiration.

#### **4.56 Rapport sur les voyages des FSS**

Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur doit rédiger et livrer un rapport mensuel sur les voyages des FSS. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 46.

4.56.1 Le rapport doit être fourni avec la facture, mais doit pouvoir être généré par la feuille de temps. Ce rapport doit répertorier, au minimum :

- a. chaque FSS autorisé à voyager dans le cadre du contrat; et
- b. inclure, pour chaque FSS, les éléments de données distincts suivants :
  - (1) Numéro d'autorisation de tâche;
  - (2) Province;
  - (3) Emplacement;
  - (4) Profession et catégorie;
  - (5) Nom du FSS;
  - (6) Prénom du FSS;
  - (7) Date de début du FSS;
  - (8) Période d'autorisation de tâche (période de voyage);
  - (9) Statut (à temps plein ou à temps partiel);
  - (10) Nombre total de voyages liés à l'autorisation de tâche;
  - (11) Total des frais de voyage engagés au cours de la période considérée;
  - (12) Total des frais de voyage accumulés à ce jour.

#### **4.57 Rapport sur les heures de travail et les heures supplémentaires des FSS**

Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur doit rédiger et livrer un rapport mensuel sur les heures de travail et les heures supplémentaires des FSS. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 47.

4. 57.1 Le rapport doit être fourni avec la facture, mais doit pouvoir être généré par la feuille de temps. Le rapport doit contenir à tout le moins ce qui suit :
- a. Tous les FSS autorisés à effectuer des travaux dans le cadre du contrat;
  - b. Numéro d'autorisation de tâche;
  - c. Emplacement;
  - d. Profession et catégorie;
  - e. Nom du FSS;
  - f. Prénom du FSS;
  - g. Date de début du FSS;
  - h. Date de fin de l'autorisation de tâche;
  - i. Niveau d'effort autorisé, à savoir le nombre d'heures de travail autorisées par semaine (heures normales et heures supplémentaires le cas échéant) pour le mois en cours;
  - j. Niveau d'effort réel, à savoir le nombre d'heures réellement travaillées par semaine (heures normales et heures supplémentaires le cas échéant) pour le mois en cours;
  - k. Coût total pour le mois en cours;
  - l. Coûts totaux engagés sur la durée du contrat;
  - m. Total de la valeur autorisée de l'autorisation de tâche.

#### 4.58 **Rapport de confirmation d'autorisation de tâche récurrente de FSS**

Pendant la totalité du contrat, l'entrepreneur doit rédiger et livrer un rapport annuel de confirmation d'autorisation de tâche récurrente de FSS. Se reporter à l'appendice 14 – Livrable 48.

- 4.58.1 Le rapport doit contenir à tout le moins ce qui suit :

- a. Tous les FSS qui se sont engagés à poursuivre dans le cadre de l'autorisation de tâche récurrente;
- b. Numéro d'autorisation de tâche;
- c. Emplacement;
- d. Profession et catégorie;
- e. Nom du FSS;
- g. Prénom du FSS;
- h. Date de début du FSS;
- i. Date de fin de l'autorisation de tâche;
- j. Niveau d'effort autorisé, à savoir le nombre d'heures de travail autorisées par semaine (heures normales et heures supplémentaires le cas échéant) pour l'année;
- k. Niveau d'effort réel, à savoir le nombre d'heures réellement travaillées par semaine (heures normales et heures supplémentaires le cas échéant) pour l'année.

### **Phase 3 – Phase de clôture**

#### **4.59 Plan de la phase de clôture**

L'entrepreneur doit rédiger et livrer une ébauche du plan de la phase de clôture lors de la réunion de lancement de la phase de clôture et la version définitive du plan de la phase de clôture qui donnera un aperçu des activités de sortie et proposera les échéances relatives à l'éventail de livrables répertoriés ci-dessous. Se reporter à l'appendice 14 – Livrables 49.

4.59.1 Le plan de phase de clôture peut incorporer toute activité et pratique de sortie, mais doit comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- a. Une liste et une description des activités de sortie de l'entrepreneur à effectuer et des jalons principaux à atteindre au cours de la phase de clôture pour permettre une transition ordonnée et opportune et satisfaire pleinement à toutes les exigences définies à l'annexe A – EDT ACC;
- b. Un calendrier qui indique les délais ou échéances proposés pour toutes les activités et sous-activités, les jalons connexes, toutes les dépendances et le chemin critique;

- c. La structure de la haute direction de l'entrepreneur relative à la phase de clôture du contrat, y compris l'équipe de gestion de la phase de clôture de l'entrepreneur. La structure doit indiquer à quel moment le RTM pourrait être appelé ou invité à participer. Elle doit indiquer aussi quelles procédures ou quels processus sont recommandés pour assurer des prises de décision rapides au sein du plan de sorte que les services soient offerts en temps utile.

4.59.2 L'entrepreneur doit réviser et mettre à jour, dans un délai de 10 jours civils, l'ébauche de plan de la phase de clôture si des commentaires ou recommandations sont fournis par le RTM. Se reporter à l'appendice – Livrable 50.

4.59.3 Une fois le plan de la phase de clôture approuvé par le RTM, il sera considéré comme la version définitive du plan de la phase de clôture.

4.59.4 L'entrepreneur doit mettre en œuvre et mener à bien toutes les activités de clôture conformément au plan de la phase de clôture approuvé au cours de la phase de clôture.

#### 4.60 **Réunion de lancement de la phase de clôture**

L'entrepreneur sera tenu d'assister à une réunion de lancement de la phase de clôture au cours de la phase de clôture. Au minimum, le représentant principal et le GPS de l'entrepreneur doivent assister à cette réunion à laquelle peuvent participer d'autres employés, si cela est jugé approprié.

4.60.1 La réunion de lancement de la phase de clôture doit avoir lieu dans les 30 jours civils après que l'entrepreneur a été officiellement informé du début de la phase de clôture par l'AC. Le RTM informera l'entrepreneur de la date et du lieu de la réunion.

4.60.2 La durée de la réunion devrait être d'un (1) à deux (2) jours civils.

4.60.3 Cette réunion sera co-présidée par l'entrepreneur et le RTM et comprendra, au minimum, les points à l'ordre du jour suivants :

- a. Examen du plan et du calendrier de la phase de clôture de l'entrepreneur;
- b. Examen des risques et de l'analyse des risques de l'entrepreneur et des méthodes ou procédures d'atténuation et de gestion de l'impact de ces risques;
- c. Confirmation de la structure du BPE et de l'EGE pour la phase de clôture;



d. Autres points au besoin.

4.60.4 L'ordre du jour de la réunion de lancement de la phase de clôture sera préparé par l'entrepreneur au moins cinq (5) jours civils avant la réunion.

4.60.5 Les procès-verbaux des réunions seront préparés par l'entrepreneur conformément à la section intitulée « Procès-verbaux des réunions » de l'annexe A – EDT ACC et fournis au RTM et à tous les participants dans les sept (7) jours civils suivant la date de la réunion.

4.60.6 Les procès-verbaux seront signés par les présidents.

4.60.7 Au cas où la réunion de lancement de la phase de clôture donne lieu à des mesures de suivi, l'entrepreneur préparera le registre des mesures de suivi (RMS) conformément à la section intitulée « Registre des mesures de suivi (RMS) » de l'annexe A – EDT ACC. Le RMS doit accompagner le procès-verbal.

4.60.8 L'entrepreneur coordonnera les réponses aux mesures de suivi auprès des parties responsables et mettra à jour le RMS.

4.60.9 Toutes les mesures de suivi découlant de la réunion de lancement de la phase de clôture doivent être traitées dans les 10 jours civils suivant la date de la réunion ou à la date convenue à la réunion de lancement de la phase de clôture.

4.60.10 Le RMS mis à jour sera distribué par l'entrepreneur à tous les participants dans les 15 jours civils suivant la date de la réunion et contiendra toutes les réponses aux mesures de suivi attribuées à toutes les parties.

#### 4.61 **Rapports sommaires du contrat relatifs à la phase de clôture**

Pendant la phase de clôture, l'entrepreneur peut être appelé à :

a. fournir des rapports sommaires du contrat, notamment les suivants :

- (1) Rapports générés par la feuille de temps;
- (2) Rapport final sur les certifications des FSS;
- (3) Rapport final sur le travail des FSS (heures normales et heures supplémentaires le cas échéant);

- (4) Rapport final sur les voyages des FSS;
- (5) Rapport final sur les titres de compétences des FSS;
- b. exporter des données par voie électronique à partir de la feuille de temps à des fins comptables, de conservation et d'audit;
- c. fournir la version définitive des documents relatifs aux leçons retenues.

#### 4.62 **Dernière réunion d'examen l'avancement des travaux**

Au cours de la phase de clôture, l'entrepreneur et son personnel approprié doivent assister à une réunion finale de l'examen d'avancement des travaux (RFEAT). L'RFEAT aura pour but d'effectuer un examen complet de toutes les exigences et de tous les livrables du contrat et de l'annexe A – EDT ACC, et des autres mesures de suivi ou en suspens relatives aux REAT, ainsi que de discuter de la dernière facture de clôture de l'entrepreneur, afin de s'assurer que toutes les obligations contractuelles ont été exécutées et que le contrat peut être clos.

- 4.62.1 La réunion d'RFEAT aura lieu pas plus de 30 et pas moins de 20 jours civils avant la date d'expiration du contrat. L'AC informera l'entrepreneur de la date et du lieu de la réunion. Au minimum, le représentant principal et le GPS de l'entrepreneur doivent assister à cette réunion, qui peut inclure les autres employés de l'entrepreneur qu'il juge appropriés.
- 4.62.2 La durée de la réunion devrait être d'environ trois (3) à cinq (5) jours civils.
- 4.62.3 Cette réunion sera co-présidée par l'AC et le RTM et comprendra, au minimum, les points à l'ordre du jour suivants pour examen et discussion :
  - a. Exigences et livrables en vertu du contrat et de l'annexe A – EDT ACC;
  - b. Autres mesures de suivi ou en suspens relatives aux REAT;
  - c. Activités de la phase de clôture de l'entrepreneur;
  - d. Facture de clôture de l'entrepreneur;
  - e. Autres points, au besoin.
- 4.62.4 L'ordre du jour de la réunion d'RFEAT sera préparé par l'entrepreneur et fourni au RTM pas moins de sept (7) jours civils avant la réunion.
- 4.62.5 Le procès-verbal de la réunion sera préparé par l'entrepreneur conformément au paragraphe intitulé « Procès-verbaux des réunions » de l'annexe A – EDT ACC et fournis à tous les participants dans les sept (7) jours civils suivant la date de la réunion.

- 4.62.6 Le procès-verbal sera signé par les présidents.
- 4.62.7 Au cas où la réunion d'RFEAT donne lieu à des mesures de suivi, l'entrepreneur préparera le registre des mesures de suivi (RMS) conformément au paragraphe intitulé « Registre des mesures de suivi (RMS) » de l'annexe A – EDT ACC. Le RMS doit accompagner le procès-verbal.
- 4.63.8 L'entrepreneur coordonnera les réponses aux mesures de suivi auprès des parties responsables et mettra à jour le RMS.
- 4.62.9 Toutes les mesures de suivi liées à la réunion d'RFEAT doivent être traitées et closes avant la date d'expiration du contrat.

## 5.0 **LIVRABLES**

L'entrepreneur doit fournir tous les livrables indiqués dans le tableau récapitulatif figurant à l'appendice 14 de l'annexe A – EDT ACC.

Le tableau indique :

- a. le numéro des livrables;
  - b. le paragraphe de référence de l'EDT ACC;
  - c. la date de livraison requise;
  - d. le format de livraison (électronique ou papier);
  - e. les destinataires des livrables.
- 5.1 Tous les livrables doivent être uniquement en anglais.
  - 5.2 L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les livrables aient une page de couverture, qui doit indiquer le numéro des livrables, le nom des livrables, s'il s'agit d'une soumission initiale ou d'une nouvelle soumission, ébauche ou version définitive (le cas échéant), et la date au format JJ-MM-AA.
  - 5.3 Tous les livrables doivent :
    - a. être formatés pour tenir sur du papier format lettre (8,5 x 11) à moins que cela rende le contenu illisible, auquel cas un plus grand format de papier peut être utilisé;
    - b. être fournis au format Microsoft Office;
    - c. être lisibles et convenir à la reproduction;

- d. ne pas être protégés par un mot de passe;
- e. avoir des pages numérotées séquentiellement.

5.4 Le processus d'approbation des livrables est le suivant :

- a. Le RTM accusera réception de tous les livrables dans les cinq (5) jours civils;
- b. Dans les 20 jours civils suivant leur réception, le RTM examinera tous les livrables;
- c. Le RTM avisera l'entrepreneur, par courrier électronique, si le livrable est approuvé ou rejeté;
- d. Si le livrable est rejeté par le RTM, un avis des lacunes sera fourni;
- e. L'entrepreneur doit corriger les lacunes relevées et soumettre à nouveau le livrable corrigé dans les sept (7) jours civils à compter de la date de l'avis;
- f. Le RTM disposera de quatorze (14) jours civils supplémentaires pour examiner et approuver ou rejeter le livrable soumis à nouveau.

6.0 **RESSOURCES FOURNIES PAR LE GOUVERNEMENT**

Les ressources fournies par le gouvernement (RFG) sont l'équipement fourni par le gouvernement (EFG), les biens fournis par le gouvernement (BFG), et l'information fournie par le gouvernement (IFG) appartenant au Canada qu'ACC mettra à la disposition de l'entrepreneur ou des FSS de l'entrepreneur.

- 6.1 Tous les EFG, BFG et IFG fournis à l'entrepreneur ou aux FSS de l'entrepreneur à l'appui de l'exécution des travaux en vertu du contrat, seront fournis sans frais (SF) à l'entrepreneur.
- 6.2 Les FSS de l'entrepreneur doivent veiller à ce que tous les EFG ou BFG fournis soient rendus dans un état satisfaisant, sous réserve de l'usure normale, à ACC à l'achèvement des travaux en vertu de l'autorisation de tâche.
- 6.3 Des mesures de recouvrement des coûts seront prises pour tous les EFG ou BFG perdus ou endommagés à l'exclusion de l'usure normale.
- 6.4 ACC fournira les EFG suivants pour chaque FSS :
  - a. Tout l'équipement de bureau nécessaire pour soutenir les tâches du FSS, comme espace de bureau, bureau, siège, ordinateur, accès à une imprimante;
  - b. L'équipement médical requis pour effectuer les examens médicaux liés aux pensions.

6.5 ACC fournira les BFG suivants pour chaque FSS :

- a. Toutes les fournitures de bureau nécessaires pour effectuer les tâches du FSS, comme stylos, papier, formulaires, etc.;
- b. Tous les produits médicaux consommables utilisés pour effectuer les examens médicaux liés aux pensions.

Tout équipement ergonomique, équipement ou bien spécialisé demandé par le FSS relève de l'entrepreneur.

7.0 **Propriété et contrôle**

Tous les renseignements (personnels ou autres) utilisés, traités, stockés et enregistrés par l'entrepreneur afin de répondre aux exigences du contrat, quels qu'en soient le format, le support et les caractéristiques physiques, demeurent la propriété d'ACC et sont contrôlés par ce dernier. Toutes les lois fédérales pertinentes s'appliquent dans toutes les circonstances, même lorsque les renseignements sont sous la garde unique et entière de l'entrepreneur.

En acceptant ce contrat, l'entrepreneur reconnaît qu'ACC garde la propriété et le contrôle de tous les renseignements personnels et autres renseignements collectés, créés, saisis, reçus, utilisés, traités, stockés et enregistrés par l'entrepreneur pour répondre aux exigences décrites dans le contrat.

À la livraison des dernières exigences du contrat, l'entrepreneur devra s'assurer que tous les renseignements en question sont transmis au chargé de projet d'ACC.

7.1 **Accès à l'information et protection des renseignements personnels**

L'entrepreneur accepte et comprend que l'information qui est la propriété d'ACC tel que défini à la section 9 (que celle-ci soit en la possession de l'entrepreneur ou d'ACC) est assujettie aux conditions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Si le fournisseur reçoit une demande de renseignements d'une tierce partie relativement à l'information d'ACC (que celle-ci soit en la possession de l'entrepreneur ou d'ACC) aux fins du contrat, il doit en aviser le chargé de projet. Après avoir consulté le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'ACC, le chargé de projet indiquera à l'entrepreneur comment gérer la demande.

Aux fins du présent contrat, les renseignements personnels sur la santé seront appelés « renseignements personnels » selon la définition fournie à l'alinéa 3b) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## 7.2 **Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée**

L'entrepreneur doit fournir dans un délai de trente (30) jours civils tous les renseignements demandés nécessaires pour réaliser ou mettre à jour l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP).

- a. Le chargé de projet peut devoir rédiger et mettre à jour régulièrement une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) complète dans le cadre de la transition et de l'administration continue du contrat.
- b. L'EFVP peut être présentée, entre autres, sous les formes suivantes : descriptions de processus opérationnel, diagrammes de processus opérationnel, organigrammes de données/informations, organigrammes du flux d'information/de données, documentation de ségrégation et de sécurité, diagrammes/spécifications de système, ou vue d'ensemble de la structure d'organisation. Le chargé de projet peut, à tout moment, demander les renseignements ou documents à l'entrepreneur. Cela inclut tous les documents qui sont transférés à l'entrepreneur ou au sous-traitant par l'un des ministères, ou recueillis, créés, obtenus ou tenus à jour par l'entrepreneur ou le sous-traitant dans l'accomplissement des responsabilités énoncées ailleurs dans le contrat.
- c. L'entrepreneur doit être responsable de fournir l'accès à ses installations et à toute la documentation et à toutes les ressources liées au contrat, et donnera accès au chargé de projet (ou ses représentants désignés) à l'espace de bureau, aux téléphones, aux ordinateurs, etc. pour mener l'évaluation. L'entrepreneur doit collaborer avec le chargé de projet pour répondre à toutes les lacunes ou recommandations liées à l'EFVP.
- d. Chargé de projet d'ACC

Sera la personne-ressource chargée de toutes les questions relatives à cette section.

### Entrepreneur

Désignera la personne-ressource chargée de toutes les questions relatives à cette section après l'attribution du contrat.

- e. Après la rédaction d'une EFVP, l'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un plan de mesures correctives, approuvé par ACC, avec un calendrier de mise en œuvre des mesures correctives, pour rectifier les lacunes indiquées dans l'EFVP.
- f. La fourniture de renseignements par l'entrepreneur à ACC à l'appui de l'EFVP sera à la charge de l'entrepreneur.

### 7.3 **Infraction à la protection des renseignements personnels ou à la sécurité**

a. Le fournisseur doit aviser immédiatement par écrit le chargé de projet d'ACC lorsqu'il prend connaissance d'une infraction à la protection des renseignements personnels ou aux exigences en matière de sécurité du contrat. Cela comprend notamment :

- Un accès non autorisé aux renseignements personnels qui lui sont confiés ou une modification à ces derniers;
- L'utilisation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- La divulgation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- Une infraction à la protection des renseignements personnels ou à la sécurité par rapport aux renseignements personnels qui lui sont confiés ou par rapport à tout système informatique qui lui est confié et avec lequel il peut accéder aux renseignements personnels.

b. L'entrepreneur et ACC devront collaborer pour trouver une solution et se conformer aux exigences liées à la sécurité et à la protection des renseignements personnels du gouvernement du Canada.

c. Toute perte, toute perte présumée, tout vol ou toute communication non autorisée des renseignements ou tout accès non autorisé à ceux-ci doit être signalé immédiatement en indiquant les détails suivants :

- La date et le lieu de l'incident;
- Les circonstances entourant l'incident;
- Une description des renseignements en cause;
- L'ampleur de la compromission connue ou probable et l'identité des personnes non autorisées qui ont eu ou semblent avoir eu accès aux renseignements;
- La mesure prise ou envisagée pour remédier à la situation;
- Tout détail supplémentaire qui pourrait être utile à l'évaluation de la perte ou de la compromission.

d. Un rapport de suivi sur un événement doit être transmis sans délai avec les résultats de toute enquête menée à la suite de l'avis et des recherches initiaux, y compris les mesures correctives qui ont été prises ou sont prises pour prévenir la récurrence d'un incident lié à la sécurité ou à la protection des renseignements personnels. L'entrepreneur avisera le chargé de projet si les renseignements sont trouvés par la suite, y compris les circonstances de leur découverte.

Les procédures d'utilisation normalisées relatives à cette section du contrat doivent être élaborées au cours de la phase de mise en œuvre du contrat et devraient inclure les détails mentionnés ci-dessus.

