



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

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

**Proposal to: Canada Revenue Agency**  
We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein and/or attached hereto, the goods and/or services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

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

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
**Signature**

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

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

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

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

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

<b>Title – Sujet</b> Approvisionnement des services professionnels	
<b>Solicitation No. – No de l'invitation</b>  1000335302	<b>Date</b>  2017-09-01
<b>Amendment No. - N° modif.</b>  004	
<b>Solicitation closes – L'invitation prend fin</b>  on – le 2017-09-19 at – à 2:00 P.M. / 14 h	<b>Time zone – Fuseau horaire</b>  HAE Heure Avancée de l'Est
<b>Contracting Authority – Autorité contractante</b>  Name – Nom Alastair Webb Address – Adresse - See original document/ voir document original E-mail address – Adresse de courriel – alastair.webb@cra-arc.gc.ca	
<b>Telephone No. – No de téléphone</b> (613) 867-5203	
<b>Fax No. – No de télécopieur</b> (613) 957-6655	
<b>Destination - Destination</b>  See herein / Voir dans ce document	
<b>THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT. LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.</b>	



## MODIFICATION n° 004 À LA DEMANDE DE SOUMISSIONS

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

1. Répondre aux questions suivantes soumises durant la période de soumissions, conformément à la DDP
2. Modifier la DDP.

---

### 1. QUESTIONS ET RÉPONSES

- Q1. O5 : Le soumissionnaire doit avoir obtenu au moins cinq contrats de services professionnels. Chacun de ces contrats doit être d'une valeur minimale de 5 millions de dollars (taxes comprises) et avoir été attribué au cours des 5 dernières années (à la date de clôture des soumissions).
- a) Veuillez confirmer que la Couronne demande des contrats de services professionnels qui ont été attribués au cours des cinq dernières années et pour lesquels les montants facturés s'élèvent à plus de 5 millions de dollars.
  - b) Un contrat de services professionnels attribué dans les cinq dernières années et ayant une valeur supérieure à 5 millions de dollars, mais pour lequel les montants facturés sont inférieurs à 5 millions de dollars, serait-il jugé conforme?
  - c) Si un contrat de services professionnels attribué dans les cinq dernières années a une valeur de contrat original inférieure à 5 millions de dollars, mais qui, après une modification de contrat, enregistre des montants facturés s'élevant à plus de 5 millions de dollars, est-ce que ce contrat est jugé conforme?
- R1. a) Le contrat doit être d'une valeur minimale de 5 millions de dollars (taxes comprises), ce qui ne comprend pas les sommes facturées.
- b) Oui.
- c) Oui, le contrat doit être d'une valeur minimale de 5 millions de dollars (taxes comprises), ce qui ne comprend pas les sommes facturées.
- Q2. Est-ce que la Couronne modifierait cette exigence pour autoriser les contrats de services professionnels attribués au cours des dix dernières années et pour lesquels les montants facturés s'élèvent à plus de 5 millions de dollars?
- R2. Non. L'ARC ne modifiera pas la DDP pour étendre la période d'admissibilité aux dix dernières années. L'ARC a modifié la DDP afin d'inclure les contrats attribués au cours des sept dernières années. Voir la modification n° 2 apportée à la demande de propositions, qui a été publiée le 4 août 2017.
- Q3. En ce qui a trait à l'OPV 1.2 de la section 1.3, Critères obligatoires propres à un volet : En raison de l'expérience considérable exigée à titre d'analyste des systèmes, est-ce que la Couronne modifierait le passage « L'expérience doit avoir été accumulée au cours des cinq années précédant la date de clôture de la demande de propositions. » à « L'expérience doit avoir été accumulée au cours des dix années précédant la date de clôture de la demande de propositions. »?
- R3. Non. L'ARC n'apportera aucun changement à ce critère.



- Q4. En ce qui a trait au critère C 1.2 : « Le soumissionnaire devrait démontrer son expérience dans la fourniture de ressources des services professionnels à l'appui de systèmes Cobol en citant en référence au plus deux contrats exécutés au cours des cinq dernières années (à la date de clôture de la présente demande de propositions). » L'ensemble de compétences des ressources à l'appui du système Cobol n'a pas changé beaucoup au cours des dix dernières années. Est-ce que la Couronne pourrait changer le passage « deux contrats exécutés au cours des cinq dernières années » à « deux contrats exécutés au cours des dix dernières années »?
- R4. Non. L'ARC n'apportera aucun changement à ce critère.
- Q5. Est-ce qu'une entreprise peut soumettre sa propre réponse de DDP et aussi faire partie d'une réponse de DDP provenant d'une coentreprise, soit en tant que membre ou membre principal?
- R5. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la modification n° 3 apportée à la demande de propositions, qui a été publiée le 24 août 2017.
- Q6. Veuillez consulter la page 9, section 1.6, Aperçu du processus d'approvisionnement. Veuillez confirmer qu'il est permis de présenter des soumissions distinctes par volet selon différents arrangements. Par exemple, Entreprise A pour volet 1 et Coentreprise A&B pour volet 2.
- R6. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la modification n° 3 apportée à la demande de propositions, qui a été publiée le 24 août 2017.
- Q7. Veuillez vous reporter à la section 1.3 Critères obligatoires propres à un volet, dans lequel les réponses doivent prouver satisfaire l'exigence liée à la période des cinq années « précédant la date de clôture de la demande de propositions ». S'il y a une ou plusieurs prolongations de la date de clôture de la demande de propositions, les soumissionnaires devront recalculer ou rajuster les heures facturables. Cela pourrait s'avérer une tâche onéreuse, et ce calcul pourrait avoir une incidence sur les notes et même sur les taux d'observation. Par conséquent, le soumissionnaire demande respectueusement qu'une date ferme soit fixée afin d'éviter une échelle mobile (p. ex. le 22 août 2012, soit cinq ans passés).
- R7. Non. L'ARC ne fixera pas une date ferme.
- Q8. En ce qui a trait à la pièce jointe B – Modèle de référence de contrat, sous la section « Détails sur le contrat » : La Couronne demande un « Renvoi à la catégorie de ressources énumérée dans le catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels ». Le soumissionnaire estime que le renvoi au catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels dans le Modèle de référence de contrat répond aux exigences en matière de catégorie applicable. Exemple : Un ingénieur de la sécurité de la TI (Catégorie de ressources) correspond à la catégorie des spécialistes en sécurité (renvoi à la catégorie des ressources dans le catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels).
- R8. Oui, c'est exact.
- Q9. Veuillez vous reporter au critère coté propre à l'organisation C2.1, à page 40. Tel qu'il est écrit, le critère coté (surtout le point 2) semble incohérent avec l'échelle de cotation. À titre d'exemple, le soumissionnaire doit démontrer « un engagement continu... à l'égard de la gestion du contrat et une amélioration continue de celle-ci » dans le cadre de son plan de gestion du contrat, alors que l'échelle de cotation pour le point 2 semble être centrée sur le candidat (p. ex., professionnel de la dotation agréé). De plus, l'échelle de cotation n'indique pas clairement ce que désigne la mention « peuvent notamment comprendre les suivantes ». Il est suggéré que l'échelle de cotation soit modifiée pour qu'elle soit conforme avec un engagement organisationnel à l'égard d'initiatives d'amélioration continue (p. ex., ISO/Excellence Canada) pour la gestion du contrat et non pour les accréditations individuelles.



- R9. Les accréditations individuelles sont importantes pour l'ARC. Elles seront donc conservées. La formulation « peuvent notamment comprendre les suivantes » a été supprimée du critère C2.1. Les points seront seulement accordés pour les certifications énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.
- Q10. L'ARC peut-elle confirmer si des références provenant d'entreprises acquises et maintenant détenues entièrement par le soumissionnaire principal peuvent être incluses à titre de référence pour ce soumissionnaire principal?
- R10. Oui. Cela est acceptable.
- Q11. La Couronne acceptera-t-elle les certifications suivantes comme certifications équivalentes : Certified Human Resources Professional (CHRP) (professionnel des ressources humaines certifié), Certified Human Resources Leader (CHRL) (chef des ressources humaines certifié) et Certified Human Resources Executive (CHE) (cadre des ressources humaines certifié)? Dans l'affirmative, veuillez confirmer le nombre de points.
- R11. Oui. Les certifications Certified Human Resources Professional (CHRP) (professionnel des ressources humaines certifié), Certified Human Resources Leader (CHRL) (chef des ressources humaines certifié) et Certified Human Resources Executive (CHE) (cadre des ressources humaines certifié) seraient acceptables. La valeur de points accordée est 5 points par certification. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.
- Q12. Les certifications Professionnel de la dotation agréé et Spécialiste de la dotation temporaire agréé sont des certifications américaines. Pouvons-nous demander à la Couronne de fournir l'équivalent canadien de ces deux certifications? De plus, est-ce que la Couronne accepterait la certification de recruteur professionnel agréé comme équivalent de certification?
- R12. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées et en fournissant la documentation à l'appui. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous. Oui. L'ARC acceptera la certification de recruteur professionnel agréé. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.
- Q13. En ce qui a trait aux heures facturables d'un analyste de systèmes (290 000) indiquées sous OPV 1.2 (page 28 de 108) et répétées au Volet 1 – Services de développement communs : La Couronne pourrait-elle envisager de réduire le nombre d'heures facturables (actuellement 290 000) pour cette catégorie de ressources – Analyste de systèmes? Le très grand nombre d'heures pour cette catégorie semble être hors contexte avec les autres catégories du volet 1. Y a-t-il une raison pour ce grand écart?
- R13. Cette catégorie de ressources a été suffisamment utilisée pour justifier sa présence et pour répondre aux exigences de l'ARC. L'ARC ne réduira pas le nombre d'heures facturables.
- Q14. Les catégories « Conseiller en accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) » et « Spécialiste d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée » sont des catégories très inhabituelles pour une entreprise de services professionnels, tandis que les autres catégories sont plus standard pour des services administratifs. La Couronne pourrait-elle envisager d'éliminer ces catégories pour permettre aux soumissionnaires de répondre à un complément de catégories de services administratifs professionnels standard?
- R14. Non. L'ARC n'éliminera pas ces catégories.
- Q15. Nous demandons respectueusement la modification suivante au critère C1 : maintien du délai minimal de 10 ans, avec points additionnels accordés si le soumissionnaire démontre une capacité de prestation de services dans les autres domaines ci-dessous.



Par exemple :

	Critères cotés	Nombre maximal de points possibles	Échelle de cotation
C1	Le soumissionnaire devrait démontrer ses capacités de prestation de services en plus de ses années d'expérience dans la prestation de services professionnels <u>au-delà</u> de l'exigence minimale de 10 ans, comme il est demandé au critère obligatoire O4, à la date de clôture de la présente demande de propositions.	<b>TOTAL 20</b>	<p>Jusqu'à 1 an = 2 points De 1 à 2 ans = 5 points De 2 à 3 ans = 10 points De 3 à 4 ans = 12 points De 4 à 5 ans = 14 points De 5 à 6 ans = 16 points De 6 à 7 ans = 18 points Plus de 7 ans = 20 points</p> <p>Des points additionnels peuvent être accordés si le soumissionnaire atteint les seuils suivants dans les cinq dernières années :</p> <p>Revenu annuel supérieur à 50 M\$ = 5 points Nombre d'affectations supérieur à 500/année = 5 points Nombre de clients retenus supérieur à 50 = 5 points</p>

R15. L'ARC n'apportera pas ces changements au critère C1.

Q16. Le critère C2.1 demande aux soumissionnaires de présenter un plan de gestion du contrat. Notre expérience nous montre qu'un plan de gestion du contrat doit inclure des renseignements comme notre approche à l'égard de la prestation des services professionnels de TI, y compris les détails sur les systèmes et processus précis que nous utilisons au sein de notre organisation pour respecter les modalités du contrat. Cela pourrait comprendre ce qui suit : nos processus opérationnels, nos systèmes de planification des ressources, la technologie utilisée à notre organisation, la structure de notre entreprise, ainsi que tout élément qui contribue à notre rendement quotidien en lien avec le contrat conclu avec l'ARC. Dans cette optique, un plan de gestion du contrat permet à l'ARC de bien comprendre les activités quotidiennes de notre entreprise, ainsi que nos stratégies de gestion à long terme.

Il semble contraire à la logique, toutefois, que le critère coté sous C2.1 accorde des points aux soumissionnaires pour fournir quatre catégories de certification dont aucune n'est habituellement incluse dans les mesures opérationnelles distinctes d'une entreprise dressant des plans de gestion de contrats. De plus, dans la grille de notation de l'échelle de cotation, on ne semble prendre en considération aucune activité d'entreprise qui serait incluse dans un plan de gestion de contrat.

Par conséquent, nous proposons les changements suivants :

Le soumissionnaire doit fournir un plan décrivant la façon dont le contrat subséquent sera géré. Le soumissionnaire doit décrire son plan de gestion du contrat proposé, lequel doit préciser les mesures qu'il propose pour gérer le contrat subséquent, y compris tous les éléments suivants :

1. repérer, sélectionner et affecter la ressource pertinente en temps opportun;
2. gérer le processus de transition entre les ressources contractuelles existantes et le nouveau contrat;
3. gérer le processus de transition entre les ressources du contrat pendant la durée du contrat;
4. gérer les pratiques en matière d'assurance de la qualité en fournissant les ressources pour l'attribution des tâches;
5. gérer les plans d'urgence et les pratiques pour assurer la disponibilité des ressources et le remplacement des ressources.



Voici un exemple de cotation :

- 35 points – Excellent : L'entreprise a démontré une excellente compréhension exhaustive des modalités du contrat et a présenté des procédures et processus élaborés qui incluent les éléments suivants : les approches et les méthodes utilisées par son organisation, la qualité et la rapidité des produits livrables soumis à l'ARC, la reconnaissance et l'atténuation des risques pertinents qui sont prévus dans le contrat, l'approche de communication adoptée pour veiller à ce que les autorités techniques soient tenues informées de tout progrès, défi, problème ou risque pouvant survenir pendant la durée du contrat, ainsi qu'une approche en matière de ressources humaines (recrutement, formation, perfectionnement et maintien en poste des ressources qualifiées).
- 25 points – Bon : L'entreprise a démontré une bonne compréhension des modalités du contrat et a présenté des procédures et processus en fonction de ses expériences de travail précédentes qui abordent trois ou moins des domaines suivants : approches et méthodologie, qualité et rapidité des produits livrables, risques/défis et approche en matière de ressources humaines.
- 15 points – Satisfaisant : L'entreprise a démontré une certaine compréhension des modalités du contrat et a démontré une expérience dans deux ou moins des domaines suivants : approches et méthodologie, qualité et rapidité des produits livrables, risques/défis et approche en matière de ressources humaines.
- 5 points – Médiocre : L'entreprise a démontré une compréhension limitée des modalités du contrat et a présenté des renseignements sur un des domaines suivants : approches et méthodologie, qualité et rapidité des produits livrables, risques/défis et approche en matière de ressources humaines.

R16. L'ARC n'apportera pas ces changements au critère C2.1.

Q17. Au moment de justifier les heures facturables pour un volet de travail donné, les soumissionnaires sont tenus d'utiliser la Pièce jointe B, Modèle de référence de contrat. Dans ce tableau, la Couronne prévoit une section « Détails sur les ressources » où la catégorie de ressources est indiquée ainsi que le renvoi à la catégorie de ressources dans le Catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels (CASP). Veuillez confirmer que la Couronne n'exige pas que les soumissionnaires assurent l'harmonisation des tâches avec les ressources qui sont fournies dans le cadre de contrats non gouvernementaux. En d'autres termes, pouvez-vous confirmer que les soumissionnaires justifient les détails des ressources dans cette section en indiquant la catégorie des ressources en vertu du contrat dans le cadre duquel ils offrent des services et la catégorie correspondante dans le CASP, mais qu'aucune autre harmonisation transversale (notamment la mise en correspondance des ressources affectées aux tâches précises en vertu du contrat aux tâches prévues dans l'énoncé des travaux de l'ARC) n'est nécessaire, et que la référence du client servira de base pour confirmer les détails présentés?

R17. Oui, c'est exact.

Q18. La Couronne peut-elle confirmer qu'elle accepterait l'équivalent canadien du programme de conseiller en personnel agréé, au lieu de la désignation de professionnel de la dotation agréé (Certified Staffing Professional), qui est une désignation américaine?

R18. Oui, l'ARC acceptera la certification de conseiller en personnel agréé. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.

Q19. Veuillez préciser le sens de services professionnels en ce qui a trait aux critères obligatoires O4, O5 et aux critères obligatoires propres au volet – OPV 1.x. Plus précisément, qu'est-ce qui détermine un contrat de services professionnels dans chaque exigence et y a-t-il des exigences implicites particulières en matière de ressources?

R19. Veuillez vous reporter à l'Annexe A, Énoncé des travaux, et à l'Annexe B, Catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels pour une description des services professionnels. Il n'y a pas d'exigences implicites particulières en matière de ressources



- Q20. La Couronne pourrait-elle fournir une date précise plutôt que (à la date de clôture des soumissions); les dates de soumission de la demande de propositions (DDP) sont parfois prolongées, ce qui constitue une cible mouvante pour la période du calcul des revenus tirés des contrats.
- R20. Non, l'ARC ne fournira pas une date précise.
- Q21. Dans l'OPV 1.x., y a-t-il une raison qui sous-tend l'exigence de la valeur « d'après la moyenne des trois (3) dernières années » des contrats? Comme certains contrats à long terme s'essouffent quand ils arrivent à la conclusion – les revenus aussi peuvent diminuer quand la clôture d'un contrat approche. Les soumissionnaires peuvent-ils utiliser n'importe quelle année du contrat pour cette moyenne (au cours des cinq dernières années)? De plus, les soumissionnaires utiliseront des contrats en cours pour démontrer les exigences mentionnées ci-dessus, par conséquent, la moyenne « des trois (3) dernières années » du contrat pourrait ne pas s'appliquer, car ils seront toujours en train d'établir la facturation des contrats en cours, qui se poursuivent.
- R21. La valeur « d'après la moyenne des trois (3) dernières années » est importante pour l'ARC, car elle démontre une expérience récente. Les soumissionnaires ne peuvent pas utiliser n'importe quelle année du contrat; les recettes brutes annuelles minimales se déterminent par le calcul de la moyenne des trois dernières années.
- Q22. En ce qui concerne le critère C2.1, qui exige que les attestations précises démontrant « un engagement et une amélioration continue de la gestion des services fournis ou requis » proviennent des États-Unis et non qu'il s'agisse d'une certification vers laquelle une entreprise canadienne peut normalement se tourner, n'y a-t-il pas de certifications canadiennes? La Couronne tiendra-t-elle compte d'un exposé présenté par les soumissionnaires pour démontrer « un engagement et une amélioration continue de la gestion du contrat » ou conservera-t-elle l'exigence d'une certification ISO comme seul moyen d'obtenir la totalité des points pour le critère coté?
- R22. Les certifications canadiennes applicables sont autorisées. L'attribution des points pour le critère restera inchangée. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.
- Q23. Pour le critère C2.2, veuillez confirmer que cette exigence demande un (1) contrat seulement, afin de démontrer l'expérience, et que pour ce seul contrat, il faut indiquer deux (2) clients en référence.
- R23. Il n'y a pas de nombre maximal de contrats. Il peut y avoir qu'un maximum de deux (2) clients en référence .
- Q24. Veuillez préciser – le soumissionnaire doit-il soumettre une (1) proposition distincte pour CHACUN des volets, ou une (1) proposition pour plusieurs volets? »
- R24. Les soumissionnaires doivent présenter une soumission pour chaque volet individuellement dans le format requis à la Section 3.1.
- Q25. Le fait de limiter, pour les soumissionnaires, la réception de réponses essentielles à leurs demandes à seulement une série de deux leur nuit considérablement dans la rédaction de leur réponse. La réception des renseignements qu'ils ont demandés aussi tard que le 11 août ne leur laisse que six jours ouvrables pour la présentation de la proposition. Six jours peuvent être insuffisants pour un soumissionnaire qui doit modifier sa proposition selon les réponses reçues tardivement. La Couronne pourrait-elle revoir cela et fournir aux soumissionnaires les renseignements demandés dans de meilleurs délais?
- R25. Les questions et les réponses seront publiées selon le calendrier établi à la section 2.4, Communications – Période de soumission. Voir la Modification n° 1 de la DDP, qui a été publiée le 27 juillet 2017.



- Q26. Pour le critère O5, l'ARC envisagerait-elle de permettre aux soumissionnaires de démontrer cinq (5) contrats de services professionnels, d'une valeur minimale de 5 M\$ au cours des dix (10) dernières années, ce qui serait davantage en accord avec l'exigence du critère O4 de démontrer dix (10) ans d'expérience?
- R26. Non. L'ARC ne modifiera pas la DDP pour étendre la période d'admissibilité aux dix (10) dernières années. L'ARC a modifié la DDP afin d'inclure les contrats attribués au cours des sept (7) dernières années. Voir la modification n° 2 apportée à la demande de propositions, qui a été publiée le 4 août 2017.
- Q27. En ce qui concerne le critère obligatoire relatif à l'expérience de l'entreprise, le critère O4 indique que « Le soumissionnaire doit inclure des documents qui démontrent qu'il possède au moins dix ans d'expérience dans la prestation de services professionnels, comme il est décrit à l'Annexe A..... ». La Couronne pourrait-elle confirmer que pour démontrer cette exigence les soumissionnaires peuvent fournir une liste des projets (y compris le nom du client, les durées et les titres de projets), ajoutant jusqu'à 10 ans et plus qui ne se chevauchent pas, et que cela sera considéré comme une preuve suffisante pour satisfaire au critère O4?
- R27. Il incombe au soumissionnaire de démontrer qu'il satisfait aux exigences du critère O4. Les statuts constitutifs, sans toutefois s'y limiter, peuvent servir de justificatif.
- Q28. Pour les exigences obligatoires : OBV 1.1, OBV 2.1, OBV 3.1, OBV 4.1 et OBV 5.1, la Couronne pourrait-elle confirmer que les recettes brutes annuelles minimales indiquées sous chacun de ces critères doivent être liées à des services professionnels, et ne sont pas nécessairement harmonisées avec le volet précis auquel chaque critère se rapporte?
- R28. Oui, les recettes brutes annuelles minimales doivent être axées sur les services professionnels, et pas nécessairement harmonisées avec le volet précis.
- Q29. En ce qui concerne le critère O5 « Le soumissionnaire doit avoir obtenu au moins cinq (5) contrats de services professionnels. Chacun de ces contrats doit être d'une valeur minimale de 5 M\$ (taxes comprises) et avoir été attribué au cours des cinq dernières années (à compter de la date de clôture des soumissions) », envisageriez-vous de modifier pour « cinq (5) contrats de services professionnels, d'une valeur minimale de 2 M\$ chacun (taxes comprises) au cours des cinq dernières années (à compter de la date de clôture des soumissions) »? Les contrats qui respectent cette exigence auraient chacun de nombreuses ressources, démontrant ainsi la même capacité de fournir des ressources appropriées.
- R29. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements au critère O5.
- Q30. La publication de la deuxième ronde de questions et réponses ayant été retardée de huit jours, cela nous amène après la date limite originale du 2 août pour la deuxième série de questions ou de demandes de précisions sur la DDP. L'ARC établira-t-elle donc une nouvelle date limite pour la deuxième série de questions, de façon à permettre aux fournisseurs d'intégrer les renseignements nouvellement reçus et les modifications à la DDP à d'autres questions qu'ils pourraient souhaiter poser?
- R30. Les questions et les réponses seront publiées selon le calendrier établi à la section 2.4, Communications – Période de soumission. Voir la Modification n° 1 de la DDP, qui a été publiée le 27 juillet 2017.
- Q31. Sous le critère C2, l'ARC énumère un certain nombre de certifications en matière de dotation et de services professionnels en TI applicables. Veuillez confirmer que l'ARC acceptera aussi la certification CCWP étant donné que la désignation de Certified Contingent Workforce Professional (CCWP) des analystes de l'industrie de la dotation est une accréditation conçue pour les RH, l'approvisionnement, les fournisseurs de la solution et les autres personnes qui gèrent le recrutement des contingents de l'Agence. De plus amples renseignements sur la CCWP sont disponibles à : <http://www2.staffingindustry.com/row/Events/Certification-Training-CCWP-SOW>





- R31. Oui. L'ARC accepterait cette certification. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.
- Q32. Selon le critère C2.1 modifié, l'ARC reconnaîtrait-elle un diplôme d'études supérieures en gestion des ressources humaines dans la liste des qualifications acceptables? Il démontre des niveaux de scolarité comparables ou supérieurs à la certification de conseiller en ressources humaines agréé, puisqu'il couvre ce qui suit :
- Stratégies en matière de ressources humaines
  - Comportement organisationnel
  - Relations de travail/avec les employés
  - Recrutement et sélection
  - Formation et perfectionnement
  - Rémunération et avantages
- R32. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q33. L'ARC envisagera-t-elle la possibilité d'une prolongation jusqu'à la fin septembre afin de permettre aux fournisseurs de rassembler des réponses entièrement conformes à la première et à la deuxième ronde de questions et réponses?
- R33. L'ARC ne reportera pas la date de clôture.
- Q34. Pour l'OBV 5.2, page 32 de 108 – Agent des communications – volet 5 – administratif, la catégorie d'agent des communications est une catégorie rarement demandée d'une entreprise de services professionnels; tandis que les autres catégories dans ce volet sont plus souvent utilisées par la Couronne pour obtenir des services. La Couronne envisagerait-elle d'éliminer cette catégorie et de fournir à plus de soumissionnaires l'occasion de répondre à un complément des catégories de services administratifs professionnels plus standard?
- R34. Cette catégorie de ressources a été suffisamment utilisée pour justifier sa présence sous le volet 5. La catégorie d'agent des communications demeurera sous le volet 5 – administratif.
- Q35. Selon le critère C2.1 modifié, l'ARC reconnaîtrait-elle la certification de recruteur Black Belt (Black Belt Recruiter Certification) de l'Alliance professionnelle internationale des spécialistes de la dotation (International Professional Alliance of Staffing Specialists)?
- R35. Oui. L'ARC accepterait cette certification. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.
- Q36. Concernant le critère C2.1 – Dans la plus récente modification, la Couronne a accepté des certifications supplémentaires en fonction de leur pertinence quant à l'expérience particulière dans le domaine des ressources humaines. Nous convenons que des connaissances et des études spécialisées dans ce domaine entraîneront une amélioration du succès dans la réalisation de ce contrat, en fait, nous estimons que les diverses certifications actuellement acceptées dans votre DDP devraient être les exigences minimales en matière d'études pour le gestionnaire de contrat désigné. Cela dit, la Couronne pourrait-elle accepter les deux certifications d'études suivantes et attribuer une note de 5 points à chacune puisque les sujets couverts, les connaissances et l'expérience acquises sont égaux ou supérieurs à ceux des certifications actuellement acceptées : diplôme d'un programme universitaire de quatre ans – diplôme en administration (spécialisation, gestion des ressources humaines) ou diplôme d'études collégiales de trois ans – Administration des affaires (spécialisation en gestion des ressources humaines)?
- R36. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.



- Q37. À la page 43, dans la section 2.2 – Critères cotés C1.2 propres à l'organisation, la Couronne pourrait-elle répondre à la question suivante : L'expérience fournie pour justifier ce critère doit-elle être liée aux contrats de référence utilisés pour justifier les critères d'heures facturables? Ou pouvons-nous utiliser des clients et des projets à l'extérieur de ces contrats de référence?
- R37. Vous pouvez utiliser des clients ou des projets à l'extérieur des contrats de référence utilisés pour justifier les heures facturables.
- Q38. Concernant la pièce jointe B – Modèle de référence de contrat (modification n° 2); quel niveau de détail l'ARC juge-t-elle conforme sous « DÉTAILS SUR LE CONTRAT, Description des services fournis dans le cadre du contrat »? L'ARC cherche-t-elle à obtenir un aperçu général du projet lui-même, ou une ventilation plus détaillée des tâches par type de ressources utilisées pour démontrer les heures facturables? C'est-à-dire, le fournisseur doit-il justifier un pourcentage minimal de tâches semblables à celles décrites dans la DDP?
- R38. L'ARC demande une description détaillée des services fournis en vertu du contrat de référence afin de démontrer les heures facturables fournies dans la pièce jointe A – Tableau de réponse des heures facturables.
- Q39. Nous ne sommes pas en mesure d'ouvrir ou d'afficher le « Modèle de demande de soumissions et de contrat subséquent pour les besoins très complexes ». Pouvez-vous nous fournir une copie du modèle qui se trouve à l'adresse : <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/modeles-uniformises-d-approvisionnement>?
- R39. Ce modèle n'est pas applicable à la présente DDP.
- Q40. La Couronne pourrait-elle préciser si nous devons fournir un modèle de référence du contrat (Pièce jointe B de l'Annexe 1) dans la couverture des heures facturables cotées? Ces références sont demandées dans la section obligatoire, mais ne figurent pas dans la section facturable, cependant la modification n° 002 indique que toutes les heures facturables doivent être justifiées au moyen d'un formulaire de contrat de référence pour tous les jours facturables.
- R40. Le modèle de référence du contrat est requis pour toutes les heures facturables, à la fois pour les exigences obligatoires et cotées.
- Q41. Veuillez vous reporter au critère obligatoire O5, qui compte parmi les critères obligatoires relatifs à l'expérience de l'entreprise et qui exige que les soumissionnaires prouvent qu'ils ont attribué cinq contrats d'une valeur de cinq millions de dollars au cours des sept dernières années. En tant qu'important fournisseur de services professionnels de TI pour le gouvernement du Canada, nous considérons que ce critère restreint inutilement nos activités. En ce qui concerne les entreprises susceptibles de fournir des ressources de qualité ayant plusieurs années d'expérience pour un volet seulement (p. ex., seulement deux catégories de ressources sont nécessaires pour le volet 3 – services de cyberprotection), l'ARC élimine un plus grand bassin de ressources qualifiées en fonction de ce critère, tel qu'il est rédigé. L'ARC serait-elle disposée à accepter, afin de favoriser une concurrence juste et ouverte, une preuve de la prestation au gouvernement du Canada de services professionnels de TI totalisant plus de 80 millions de dollars au cours des 7 dernières années (ou totalisant plus de 60 millions de dollars au cours des 5 dernières années) plutôt que les 5 contrats d'une valeur de 5 millions de dollars chacun?
- R41. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.



- Q42. Concernant les critères obligatoires propres à un volet (OBV) relatifs au volet 4 – Services de planification des ressources de SAP, c'est-à-dire l'OBV 4.1 et l'OBV 4.2 qui figurent à la page 31 de 108 : Nous craignons, pour ce volet, que les exigences obligatoires fassent en sorte qu'une entreprise généraliste ayant exécuté peu de travaux liés à SAP soit favorisée par rapport à une entreprise composée de spécialistes SAP qui ont l'expérience nécessaire pour mieux répondre aux besoins de l'ARC. L'OBV 4.1 exige que des revenus de 4 millions de dollars soient réalisés pour tout service professionnel fourni, et l'OBV 4.2 exige seulement l'exécution d'un total de 6 600 heures de travail liées à SAP par année (33 000 heures sur 5 ans), ce qui équivaut à environ 4 ressources de SAP à temps plein facturées chaque année. Il s'agit d'une exigence très peu rigoureuse pour un volet lié à SAP, puisque l'ARC regroupe actuellement beaucoup plus de consultants SAP que cela. En tout respect, nous croyons que l'ARC serait mieux servie si elle modifiait l'OBV 4.1 pour qu'il exige « des recettes brutes annuelles minimales axées sur des services professionnels d'une valeur de dix millions de dollars (10 M\$), d'après la moyenne des trois (3) dernières années », ou si elle augmentait de façon importante le nombre minimal d'heures facturables exigé par l'OBV 4.2.
- R42. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.
- Q43. Concernant l'annexe 2 – Critère coté C1 à la page 40 de 108 : Le critère C1 empêche de nombreuses petites et moyennes entreprises matures qui ont connu une croissance rapide, bien qu'elles existent depuis moins de 17 ans, d'obtenir la totalité des points pouvant leur être accordés. Nous demandons respectueusement à l'ARC de faire passer de 10 à 5 ans le nombre d'années obligatoires indiqué au critère O4 afin de permettre à un plus grand nombre de petites et moyennes entreprises de soumissionner. Ainsi, des notes parfaites pourraient être obtenues par des entreprises qui existent depuis 12 ans et qui, selon nous, sont des entreprises matures capables d'offrir à l'ARC d'aussi bons services qu'une entreprise qui existe depuis 17 ans.
- R43. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.
- Q44. Concernant l'annexe 2 : Critère coté C2.1 à la page 40 de 108 : Nous travaillons en équipe pour appuyer nos clients; un gestionnaire de la clientèle désigné et au moins un agent de recrutement veillent à la gestion de chaque compte. Les attestations individuelles demandées sont normalement détenues par les ressources humaines ou les agents de recrutement. Serait-il acceptable qu'un membre de l'équipe affecté à l'ARC détienne les attestations? Le cas échéant, devrions-nous fournir le nom et le profil des agents de recrutement affectés en plus du nom du gestionnaire de la clientèle indiqué au critère O6?
- R44. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire de la clientèle mentionné au critère O6.
- Q45. En ce qui concerne le critère obligatoire O5 relatif à l'expérience de l'entreprise, la Couronne pourrait-elle confirmer que les services professionnels liés aux contrats de service de transformation opérationnelle, aux contrats relatifs aux services Six Sigma, aux contrats visant des services de vérification des états financiers, etc., seraient acceptés dans le cadre de cette exigence obligatoire?
- R45. Veuillez vous reporter à l'Annexe A, Énoncé des travaux, et à l'Annexe B, Catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels pour une description des services professionnels. Il n'y a pas d'exigences implicites particulières en matière de ressources.
- Q46. D'après le contenu de la demande de propositions et les précisions fournies dans le document de questions et réponses précédent, nous comprenons que les réponses provenant de coentreprises peuvent contribuer au respect des exigences obligatoires, comme l'exigence visant l'attribution d'au moins 5 contrats d'une valeur minimale de 5 millions de dollars au cours des 5 dernières années, ou encore l'exigence visant la réalisation de recettes brutes annuelles minimales moyennes (40 M\$, 10 M\$, 3 M\$, 4 M\$, 3 M\$) pour les 5 volets. En outre, est-il juste de présumer que cela vaudrait également pour les exigences OBV 1.2, OBV 2.2, OBV 3.2, OBV 4.2 et OBV 5.2? L'expérience nécessaire pour prouver l'exécution du nombre minimal d'heures facturables peut-elle donc elle aussi être fondée sur une contribution commune? Pour une coentreprise composée de 3 membres, par exemple, le minimum de 45 000 heures de gestion de projet exigé pourrait-il être atteint grâce à une contribution de 15 000 heures fournie par chaque membre? Veuillez confirmer l'exactitude de cette hypothèse.



- R46. Oui, c'est exact.
- Q47. On demande à l'ARC de lancer une troisième série de questions et de réponses pour cette exigence.
- R47. L'ARC n'ajoutera pas une troisième série de questions et de réponses.
- Q48. Habituellement, pour un contrat de cette envergure et de cette complexité, notre entreprise nomme un gestionnaire de la clientèle qui relève directement d'un membre de la haute direction de l'entreprise qui, quant à lui, relève directement du conseil d'administration de l'organisation. Le gestionnaire de la clientèle puise ensuite les ressources nécessaires auprès des divers services de l'entreprise, y compris auprès du service de recrutement, des ressources humaines et du service de paye. Ainsi, nos clients profitent d'une expertise spécialisée dans tous les secteurs de la gestion de contrats. L'ARC pourrait-elle envisager de modifier le critère C2.1 afin que :
- 1) les attestations individuelles ne puissent pas seulement être détenues par le gestionnaire de la clientèle, mais aussi par le personnel de soutien de ce dernier;
  - 2) des points soient attribués pour les attestations ajoutées qui se rapportent réellement au rôle du gestionnaire de la clientèle, comme une maîtrise en administration des affaires (MBA), une certification Project Management Professional ou Program Management Professional, une attestation Prince 2, un diplôme en gestion de projet ou un diplôme en gestion des relations avec la clientèle?
- R48. 1) Aucune modification ne sera apportée à ce critère. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire de la clientèle.  
2) Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q49. Puisque nous avons trouvé un gestionnaire de contrat susceptible d'obtenir 15 points pour le critère coté, qui, une fois combinés à notre présence à l'échelle locale et à notre certification ISO nous permettraient d'obtenir l'ensemble des 35 points qu'il est possible de récolter, serait-il possible d'obtenir des points supplémentaires pour notre plan de gestion du contrat si celui-ci est jugé bon ou exceptionnel?
- R49. Les points seront accordés seulement en fonction de l'échelle de notation présentée dans le critère coté.
- Q50. En ce qui concerne le critère C2.1, il est entendu que l'ARC reconnaît les attestations et accorde des points en fonction de ces dernières (5 points par attestation), qui montrent l'amélioration continue d'une entreprise et la capacité de gestion des contrats du gestionnaire de la clientèle. Notre gestionnaire de la clientèle a terminé un MBA de 20 mois qui s'est avéré très exigeant, dans le cadre duquel il s'est penché sur les modules de formation couverts par les attestations relatives aux professionnels et aux spécialistes de la dotation temporaire agréés, en plus de se familiariser avec les pratiques exemplaires relatives au comportement organisationnel et à la gestion des conflits, aux systèmes d'information, à l'harmonisation des stratégies et des affaires, à la durabilité et à la responsabilité sociale, ainsi qu'à l'analyse des mégadonnées. Ces pratiques exemplaires découlent des principes de base solides établis par les secteurs public et privé, qui fournissent à notre gestionnaire de la clientèle les outils nécessaires pour améliorer la prestation de nos services. L'ARC modifiera-t-elle le critère C2.1 pour inclure le MBA à titre d'attestation ou de diplôme admissible, et acceptera-t-elle d'accorder 10 points pour ce diplôme?
- R50. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q51. Puisque nous attendons les réponses, et en raison du délai qu'il y a entre les séries de questions et de réponses et les modifications, nous sommes dans l'impossibilité d'aller de l'avant avec notre proposition. Nous vous demandons respectueusement de bien vouloir repousser la date de clôture de la demande de propositions de 4 semaines afin de porter la date limite au 17 octobre.



- R51. L'ARC ne repoussera pas la date de clôture.
- Q52. Nous demandons respectueusement à l'ARC de fournir une troisième série de questions puisque nous prévoyons, d'après les réponses reçues dans le cadre de la première ronde, que les réponses de la deuxième série ne répondront pas entièrement aux questions et aux préoccupations des soumissionnaires, et qu'elles ne permettront pas à ces derniers de présenter les propositions les plus adaptées aux exigences.
- R52. L'ARC n'ajoutera pas une troisième série de questions et de réponses.
- Q53. Concernant les critères révisés et les points associés pour le critère R2.1 : Actuellement, 15 points sur 35 sont attribués pour les attestations personnelles qui s'appliquent seulement au gestionnaire de la clientèle proposé. Lors de la gestion de contrats d'envergure comme celui-ci, il est d'usage que l'ensemble d'une équipe de prestation des services soit responsable d'appuyer la gestion du compte du client, ce qui exige le recours à un gestionnaire principal de la clientèle, à un gestionnaire de compte ou de la clientèle de remplacement, à une équipe de recrutement, et à des services de soutien administratif et opérationnel afin de faciliter la production de rapports, la facturation et l'attribution des cotes de sécurité. À l'heure actuelle, une seule personne peut réclamer les points, et il serait très inhabituel qu'une personne détienne trois attestations semblables. Nous prions l'ARC de revoir le mode d'attribution des points pour le critère C2.1, afin de permettre l'attribution d'une notation allant jusqu'à 15 points à n'importe quel membre de l'équipe de prestation des services du soumissionnaire qui détient les attestations valides.
- R53. Non. L'ARC ne modifiera pas le mode d'attribution des points pour le critère C2.1. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire de la clientèle mentionné au critère O6.
- Q54. Quatre attestations individuelles sont énumérées au critère C2.1. Nous pensons que d'autres attestations ou diplômes sont pertinents et profiteraient à l'ARC dans le cadre de la gestion d'un important contrat d'approvisionnement en services professionnels comme celui-ci, dans la mesure où les titulaires de ces attestations ou de ces diplômes disposeraient de connaissances et de compétences précises liées à la gestion de projet, à la gestion d'une chaîne d'approvisionnement, à la gestion des ressources, à l'administration des contrats, etc. L'ARC peut-elle indiquer si les attestations ou diplômes suivants seraient considérés comme équivalents à ceux qui sont énumérés au critère C2.1, et que 5 ou 10 points pourraient donc leur être accordés?
- Project Management Professional (PMP), Prince 2
  - Program Management Professional (PgMP)
  - Maîtrise en administration des affaires
  - Maîtrise en administration des ressources humaines
  - Certificat en gestion des ressources humaines
- R54. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées et en fournissant la documentation à l'appui. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q55. Objet : C2.1 – Échelle de notation du plan de gestion du contrat Afin d'attribuer des points pour la qualité et la pertinence du plan lui-même, la Couronne envisagerait-elle de réduire le nombre d'attestations individuelles à 1 au lieu de 3 et d'attribuer des points pour la certification ISO 9001 : 2008 (5 points) et 2015 (10 points)?
- R55. Non, aucun changement ne sera apporté à ce critère ou l'échelle de notation.
- Q56. Comment la manipulation des prix sera-t-elle contrôlée et évitée si rien n'empêche les entreprises de présenter plus d'une soumission par volet?



- R56. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la modification n° 3 à la demande de propositions publiée le 24 août 2017.
- Q57. Objet : Critère O5 du point 1.2 de l'annexe 1. La Couronne peut-elle confirmer si les lettres de recommandation qui seront fournies par les clients pour les 5 contrats doivent stipuler que le service a déjà été fourni et facturé à un montant de plus de 5 000 000 \$?
- R57. Comme il est indiqué au critère O5, les lettres de recommandation doivent indiquer que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat d'une valeur minimale de 5 000 000 \$ (taxes incluses). Les montants facturés n'ont pas besoin de figurer dans les lettres.
- Q58. La Couronne pourrait-elle envisager une prolongation de trois semaines de la période de demande de propositions?
- R58. L'ARC ne repoussera pas la date de clôture.
- Q59. Page 40 – Annexe 2 – Critères cotés C2.2 propres à l'organisation : Pour qu'un soumissionnaire obtienne le nombre maximal de points, il doit prouver qu'il a su fournir, gérer et maintenir en poste plus de 40 ressources qualifiées pendant 675 heures au cours d'une période de 6 mois consécutifs dans le cadre d'un seul projet mené au cours des 5 dernières années. L'exigence et la notation connexe ne tiennent pas compte du vaste écart relatif aux recettes brutes annuelles moyennes entre les soumissionnaires du volet 1 (40 M\$) et les soumissionnaires du volet 2, 3, 4 et 5 (10 M\$, 3 M\$, 4 M\$ et 3 M\$ respectivement). Les soumissionnaires les plus importants du volet 1 sont plus susceptibles d'avoir mené un seul projet en ayant recours à plus de 40 ressources (et d'obtenir le nombre maximal de points) que les plus petits soumissionnaires des volets 2, 3, 4 et 5 (qui obtiennent beaucoup moins de points).
- Afin d'éliminer l'écart entre les soumissionnaires du volet 1 et ceux des volets 2, 3, 4 et 5, l'ARC pourrait-elle envisager de modifier le critère C2.2 pour permettre aux soumissionnaires d'utiliser l'une des options suivantes?
- 1) Plusieurs projets dans le cadre d'un seul contrat pour le travail effectué sur demande au moyen d'autorisations de tâches;
  - 2) Un contrat d'approvisionnement en services professionnels semblable au contrat actuel de l'ARC (travail effectué dans le cadre d'un contrat à fournisseurs multiples, sur demande, au moyen d'autorisations de tâches).
- R59. l'ARC ne modifiera pas le critère C2.2



- Q60. Section 2, modifications à la DDP n° 2 : « Certifications d'entreprise : (Les points ne seront donnés que pour l'une des certifications ISO suivantes, et non les deux)  
– ISO 9001:2008 (5 points)  
– ISO 9001:2015 (10 points) »

Les normes ISO sont examinées tous les cinq ans et révisées, au besoin. La nouvelle version de la norme, ISO 9001 :2015, vient d'être lancée, et remplace la version précédente (ISO 9001:2008). Les soumissionnaires certifiés conformes à la norme ont une période de transition de trois ans à partir de la date de publication (septembre 2015) pour passer à la version de 2015. Cela signifie qu'après la fin de septembre 2018, un certificat pour la norme ISO 9001:2008 ne sera plus valide.

Veillez revenir à la notation de la DDP originale, c'est-à-dire :  
– ISO 9001:2008 ou 2015 (10 points)

Sinon, l'ARC permettrait-elle aux soumissionnaires qui sont actuellement certifiés conformes à la norme ISO 9001:2008 de démontrer un engagement organisationnel envers la transition vers la nouvelle version de la norme lancée en 2015 pour obtenir tous les points (c.-à-d., rapports/recommandations des vérificateurs sur la transition vers la nouvelle norme). Le premier cycle de vérification pour la transition vers la norme ISO 9001:2015 n'est pas toujours recommandé par les vérificateurs ISO et le calendrier pour l'observation est complexe pour les grandes organisations).

- R60. La plus récente certification ISO 9001:2015 est importante pour l'ARC et, l'ARC ne modifiera pas la notation.
- Q61. Section 2, modifications à la DDP n° 2 : « Certifications individuelles : (applicable uniquement au gestionnaire des relations proposé en O6) (maximum 15 points)  
– Professionnel de la dotation agréé (5 points)  
– Spécialiste de la dotation temporaire agréé (5 points)  
– Conseiller en ressources humaines agréé (5 points)  
– Certification de recruteur professionnel enregistré (5 points)

Les certifications ci-dessus sont habituellement détenues par les recruteurs (pas nécessairement les gestionnaires des relations) et ont une pondération injuste quant aux critères cotés propres à l'organisation (jusqu'à 15 des 80 points, ou plus de 18 %) attribués aux certifications du gestionnaire des relations. Si les certifications individuelles sont jugées être un important critère coté propre à l'organisation pour appuyer l'ARC, il devrait alors être permis que les certifications soient détenues dans l'ensemble de l'équipe de prestation des services pour l'ARC du soumissionnaire proposé conformément à son plan de gestion du contrat (PGC) et soient harmonisées aux rôles pour lesquels les entreprises investissent habituellement dans ces certifications (p.ex., les recruteurs). Veuillez soit appliquer cette notation à l'équipe de prestation des services proposée du PGC ou supprimer les certifications individuelles pour le gestionnaire des relations proposé.

- R61. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements. Les certifications individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire des relations mentionné au critère O6.
- Q62. Nous demandons respectueusement à l'ARC de clarifier sa réponse à la modification 2 concernant la question et réponse n° 68 qui affirme que l'ARC n'empêchera pas les sociétés de faire plus d'une offre par volet. Si l'ARC permet aux entreprises de participer à plusieurs coentreprises en réponse à chaque volet, cela ouvre la voie à des conséquences potentielles sur les fourchettes/médianes de prix selon le critère d'évaluation financière et pourrait avoir une incidence négative sur les soumissionnaires qui présentent une offre en tant qu'entités individuelles (et ne sont pas représentés dans plusieurs réponses de coentreprises à un volet). Une restriction juste et raisonnable des soumissionnaires serait de limiter la représentation à une réponse de coentreprise et à une réponse d'entité individuelle/d'entité directe autre qu'une coentreprise par volet).
- R62. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la modification n° 3 apportée à la demande de propositions, qui a été publiée le 24 août 2017.



Q63. Objet : Modification n° 002, 2. Modifications à la DDP n° 2, C2.1 – Plan de gestion du contrat : « Certifications individuelles : (applicable uniquement au gestionnaire des relations proposé en O6) »

Le changement à l'exigence C2.1 semble exiger que les certifications de RH ne soient détenues que par le gestionnaire des relations. Étant donné la taille et la valeur du contrat subséquent, le gestionnaire des relations pour la plupart des soumissionnaires qualifiés serait un cadre chargé de diriger l'équipe responsable des comptes désignée. Les certifications demandées sont liées aux ressources humaines et, par conséquent, seraient probablement détenues par le membre de l'équipe responsable des comptes s'occupant de la sélection, du recrutement et de l'intégration des ressources elles-mêmes. La Couronne pourrait-elle donc envisager de modifier cette exigence pour qu'elle s'applique seulement à tout membre d'une équipe responsable des comptes proposée dans le plan de gestion du contrat? Cela rendrait également l'évaluation de ces certifications pertinente pour le plan de gestion du contrat, qui est le fondement de l'exigence C2.1.

R63. L'ARC n'apportera pas ces changements. Les certifications individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire des relations mentionné au critère O6.

Q64. Objet : Modification n° 002, 2. Modifications à la DDP n° 2, C2.1 – Plan de gestion du contrat; échelle de notation :  
Certifications d'entreprise : (Les points ne seront donnés que pour l'une des certifications ISO suivantes, et non les deux)  
– ISO 9001:2008 (5 points)  
– ISO 9001:2015 (10 points)

Selon l'organisation internationale de normalisation (ISO), la certification ISO 9001 est obtenue par des entreprises de TI dont les activités de base sont de fournir un produit ou une solution pour lesquels elles sont responsables du développement de codes sources et de la réalisation de produits, y compris les étapes allant de la conception à la livraison, et non de fournir des services de dotation. La portée de cette DDP décrit les services comme suit : « L'Agence du revenu du Canada (ARC) a lancé la présente demande de propositions pour que des fournisseurs de services professionnels qualifiés présentent des soumissions en vue d'obtenir les contrats à attribution multiple dans le cadre de l'ASP. » Compte tenu de ces faits, la certification ISO et l'exigence de l'ARC ne concordent pas. De plus, l'un des principaux titulaires travaillant actuellement à l'ARC est certifié ISO et cela donne l'impression involontaire que cette personne a eu une influence sur le format de la DDP. Bien que la norme ISO soit une exigence cotée, la concurrence pour une soumission telle que celle-ci sera exceptionnellement serrée, de sorte que donner ce niveau d'avantages à un petit sous-ensemble d'entreprises ne concorde pas avec l'intention de la Couronne de favoriser une concurrence juste et ouverte. Afin de garantir une concurrence juste, la Couronne pourrait-elle supprimer cette exigence de certification ISO ou permettre la validation des processus par un autre tiers externe, tel que le palmarès des 50 sociétés les mieux gérées?

R64. La certification ISO est importante pour l'ARC et, par conséquent, l'ARC ne supprimera pas l'exigence de certification ISO. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées et en fournissant la documentation à l'appui. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.

Q65. Objet : Modification n° 002, R68 : « L'ARC n'empêchera pas les sociétés de faire plus d'une offre par volet. » Il n'est pas clair combien d'offres une société peut soumettre pour chaque volet. Si une entreprise participe à plus d'une coentreprise pour le même volet, elle aurait accès à la stratégie de soumission et aux prix pour les offres qui sont en concurrence directe, et cela pourrait entraîner des problèmes graves, tels que le truquage des offres ou la fixation des prix. Même la perception de tels conflits pourrait entraîner des retards dans l'attribution d'un contrat tandis que les contestations font l'objet d'une enquête. Étant donné l'investissement considérable que doivent effectuer les soumissionnaires pour préparer ces propositions de grande envergure, la Couronne pourrait-elle envisager de restreindre le nombre de propositions auxquelles une société peut participer à une seule proposition par volet? Cela diminuerait grandement le risque de retards dans l'attribution d'un contrat.

R65. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la modification n° 3 apportée à la demande de propositions, qui a été publiée le 24 août 2017.





- Q66. En ce qui concerne le critère C2.1, les certifications de professionnel de la dotation agréé, de spécialiste de la dotation temporaire agréé, de conseiller en ressources humaines agréé et de recruteur professionnel agréé ne sont habituellement pas détenues par des gestionnaires des relations; elles sont détenues par des ressources qui assument un rôle de soutien (p. ex., recrutement et ressources humaines). Ces personnes ne sont pas habituellement affectées à un projet ou à un contrat particulier, mais elles offrent du soutien à tous les gestionnaires des relations avec la clientèle. Veuillez réviser l'exigence afin qu'on accorde des points aux certifications détenues par les ressources de l'entreprise affectées pour offrir un soutien à l'ARC.
- R66. L'ARC n'apportera pas ces changements. Les certifications individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire des relations mentionné au critère O6.
- Q67. Dans le critère C2.1, il semble que l'ARC ne cherche pas vraiment un plan de gestion du contrat, mais plutôt une personne à tout faire (gestion de contrat, recrutement et gestion des ressources). Ce serait quelque chose qu'une petite entreprise rechercherait, mais cela ne semble pas approprié pour une exigence de cette envergure. En raison de la complexité du ou des contrats et du nombre de ressources requises, particulièrement dans certains volets, un gestionnaire des relations aurait besoin du soutien de spécialistes en recrutement et en ressources humaines et ce sont ces gens qui doivent avoir les certifications et non pas le gestionnaire des relations. Le gestionnaire des relations doit avoir une certification en gestion de contrat ou une certification en gestion de projet ou une combinaison des deux en étant titulaire d'une maîtrise en administration des affaires. L'ARC pourrait-elle envisager de revoir la liste des certifications pour y inclure les certifications relatives à la gestion de contrat ou de projet, ou un diplôme tel qu'une maîtrise en administration des affaires ou une maîtrise en administration des ressources humaines?
- R67. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées et en fournissant la documentation à l'appui Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q68. Étant donné le travail nécessaire pour préparer les réponses aux soumissionnaires, lesquelles peuvent inclure jusqu'à six volets de la DDP, et l'intervalle entre les périodes de questions et réponses, nous vous demandons respectueusement de repousser la date de clôture de la présente DDP d'un mois.
- R68. L'ARC ne repoussera pas la date de clôture.
- Q69. En ce qui concerne la question et réponse n° 33 portant sur la pièce jointe B de l'annexe 1 – Modèle de référence de contrat, section Détails sur les ressources dans la modification 2, si les soumissionnaires ne sont pas tenus de démontrer les travaux facturés pour chaque catégorie de ressources en incluant le nom de la ressource, la date de début, la date de fin, le nombre d'heures facturées et une référence croisée de la catégorie du contrat cité en référence à la catégorie de ressources énumérée dans le catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels (p. ex., Jane Untel, du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2015, 1 500 jours facturés, catégorie de contrat cité en référence : Tester, catégorie de ressources énumérée dans le catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels : Spécialiste en assurance de la qualité), comment les détails doivent-ils être présentés? Est-ce que l'ARC pourrait fournir un exemple de section Détails sur les ressources qui montre ce qui est acceptable pour être conforme?
- R69. L'ARC demande une description détaillée des services fournis en vertu du contrat de référence afin de démontrer les heures facturables fournies dans la pièce jointe A – Tableau de réponse des heures facturables. Il revient au soumissionnaire de fournir une description détaillée des services fournis en vertu du contrat de référence.



- Q70. Selon le critère O4 énoncé à la section 1.2 Critères obligatoires relatifs à l'expérience de l'entreprise de l'appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires, le soumissionnaire doit inclure des documents qui démontrent qu'il possède au moins dix ans d'expérience dans la prestation de services professionnels, comme il est décrit à l'Annexe A, Énoncé des travaux, et à l'Annexe B, Catalogue des ressources de la fonction d'approvisionnement des services professionnels, à la date de clôture de la présente demande de propositions.
- Est-ce qu'un certificat de constitution est suffisant pour satisfaire au critère O4? Si d'autres documents sont requis, que doit-on fournir?
- R70. Il incombe au soumissionnaire de démontrer qu'il satisfait aux exigences du point O4. Les statuts constitutifs, sans toutefois s'y limiter, peuvent servir de justificatif.
- Q71. Puisque nous ne recevrons pas de précisions pour plusieurs questions avant la publication de la prochaine modification de la DDP le 1<sup>er</sup> septembre 2017, nous vous demandons respectueusement de bien vouloir repousser la date de clôture de quatre semaines afin de nous donner suffisamment de temps pour préparer une réponse conforme et complète.
- R71. L'ARC ne repoussera pas la date de clôture.
- Q72. En ce qui concerne le critère C2.1 – Plan de gestion du contrat de la modification 2 à la page 18 de 20, la Couronne a considérablement restreint cette exigence à la modification 2 en précisant que toute la notation est « applicable uniquement au gestionnaire des relations ». Cela est complètement déraisonnable et ne représente aucun avantage pour la Couronne. PREMIÈREMENT : Il est peu probable qu'une seule personne détienne ces quatre certifications qui sont redondantes et de nature semblable. DEUXIÈMEMENT : Pour les contrats importants comme celui-ci, un bon plan de gestion du contrat inclura une « équipe » multidisciplinaire de prestation de services qui compte un gestionnaire des relations et une équipe de recruteurs. Par conséquent, on ne s'attend pas à ce que le gestionnaire des relations soit un expert en recrutement. TROISIÈMEMENT : Deux des certifications énumérées sont des certifications américaines et les employés de la plupart des entreprises canadiennes ne possèdent pas ces certificats. Les entreprises canadiennes sont désavantagées comparativement aux entreprises américaines, qui ne sont pas susceptibles d'affecter des ressources certifiées en vertu du présent contrat. Par conséquent, cela ne représente pas d'avantages pour la Couronne. La notation du critère C2.1 serait plus raisonnable et juste si les points étaient accordés lorsque le gestionnaire des relations détient l'un des certificats pertinents. Par conséquent, nous demandons à ce que l'exigence soit modifiée à un certificat parmi les quatre certificats énumérés.
- Par ailleurs, nous demandons à ce que d'autres certifications d'entreprise reconnues à l'échelle internationale, comme TOGAF, Six Sigma, GSTI etc. soient prises en considération dans l'attribution de points, car ils ont un signe de la maturité de l'entreprise soumissionnaire.
- R72. L'ARC ne modifiera pas la notation pour le critère C2.1. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.



- Q73. En ce qui concerne la modification n° 2 – question et réponse n° 68, la Couronne a indiqué qu'elle ne va pas empêcher une entreprise de soumissionner avec plusieurs coentreprises et à titre de particulier dans un volet. Il s'agit d'une importante préoccupation. Cela signifie qu'un fournisseur pourrait faire partie de plusieurs soumissions et être en mesure d'influencer les prix dans toutes les soumissions auxquels il participe, ce qui donne lieu à une manipulation des prix et à des situations potentielles de truquage des offres. Par exemple, considérons que l'ARC a reçu huit soumissions pour le volet 1. L'entreprise ABC présente sa propre soumission et fait également partie de cinq autres soumissions dans le cadre d'une entente de coentreprise. Par conséquent, l'entreprise ABC a un avantage considérable du fait qu'elle peut influencer les prix de six soumissions sur un total de huit soumissions. Une telle situation donne lieu au truquage des offres. Nous demandons que la Couronne limite les fournisseurs de la soumission à une seule soumission par volet, comme c'est le cas pour la plupart des demandes de propositions du gouvernement. Étant donné que les divers volets sont évalués séparément, il est raisonnable de croire que le même fournisseur puisse soumissionner avec des fournisseurs distincts sur divers volets, comme cela est permis pour la plupart des demandes de propositions du gouvernement.
- R73. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la Modification n° 3 de la DDP, publiée le 24 août 2017.
- Q74. En ce qui concerne la modification n° 2 – question et réponse n° 70, pouvez-vous confirmer notre compréhension de la réponse n° 70 : pour chacun des cinq contrats devant être présentés relativement au critère O5, le soumissionnaire doit avoir « fourni des services » (facturés) d'une valeur minimale de 5 M\$, taxes comprises, au cours des cinq dernières années, et la lettre de recommandation du client doit indiquer le montant total facturé (en dollars), pas seulement indiquer la valeur du contrat, laquelle information se trouve sur la page couverture du contrat. Nous comprenons qu'il s'agit de la seule façon pour la Couronne de s'assurer que le soumissionnaire a effectivement rendu les services et qu'il a donc l'expérience requise dans l'exécution réussie d'importants contrats de services professionnels. Pouvez-vous confirmer que nous avons bien compris?
- R74. Comme il est indiqué au critère O5, les lettres de recommandation doivent indiquer que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat d'une valeur minimale de 5 M\$ (taxes incluses). Les montants facturés n'ont pas besoin de figurer dans les lettres de recommandation.
- Q75. Compte tenu de la quantité d'information requise pour la soumission et du fait que c'est actuellement la grande période des vacances et que de nombreuses entreprises sont à court de personnel, nous demandons le report de la date de clôture de trois semaines afin de préparer une soumission complète.
- R75. L'ARC ne reportera pas la date de clôture.
- Q76. Veuillez consulter la modification n° 2, laquelle a modifié le critère C2.1 2) portant sur les attestations d'entreprise aux fins de l'attribution de 5 points à la certification ISO 9001:2008 et de 10 points à la certification ISO 9001:2015. La norme ISO 9001:2015 est très semblable à la norme ISO 9001:2008. La nouvelle norme a été créée pour rendre le système de gestion de la qualité d'une organisation plus convivial pour l'organisation elle-même, et elle utilise un langage simplifié pour aider les organisations qui utilisent plusieurs systèmes de gestion. Bien que la nouvelle norme mette l'accent sur le raisonnement fondé sur les risques et qu'elle y accorde une importance accrue, il a toujours fait partie de la norme et, à ce titre, il ne produira aucune différence marquée en ce qui concerne la qualité des services fournis aux clients d'une organisation. Étant donné ce qui précède, et compte tenu du fait que tous les fournisseurs actuellement certifiés conformes à la norme ISO 9001:2008 doivent avoir effectué la transition à la norme ISO 9001:2015 en 2018, le client sera-t-il évalué en fonction de la cotation originale, aux termes de laquelle 10 points étaient accordés peu importe si le client était certifié conforme à la norme ISO 9001:2008 ou à la norme SO 9001:2015?
- R76. La plus récente certification ISO 9001:2015 est importante pour l'ARC. Par conséquent, l'ARC ne modifiera pas la cotation.



- Q77. Veuillez consulter le critère C2.1 2) portant sur les attestations individuelles : l'ARC acceptera-t-elle l'attestation de conseiller en personnel agréé de l'association du secteur de la dotation du Canada et de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement du personnel, pour 15 points? Contrairement aux attestations de professionnel de la dotation agréé et de spécialiste de la dotation temporaire agréé, l'attestation de conseiller en personnel agréé est une attestation canadienne et, par conséquent, adaptée au marché canadien et aux besoins de l'ARC. Elle est également plus difficile à obtenir. L'attestation de conseiller en personnel agréé met l'accent sur les services de qualité offerts par les professionnels du secteur de la dotation. Elle exige une expérience antérieure au sein du secteur, l'achèvement de cinq modules de base portant sur les aspects juridiques des services de dotation, y compris la réglementation gouvernementale et les normes d'emploi, les aspects juridiques des pratiques de recrutement, y compris les droits de la personne, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et l'équité en matière d'emploi, la santé et la sécurité, les pratiques en matière de recrutement, de sélection, d'entreprise et les questions éthiques connexes, la participation aux ateliers et plusieurs examens (en ligne et suivis).
- R77. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q78. Pour ce qui est de la Section 1.2 – Critères obligatoires relatifs à l'expérience de l'entreprise O5, l'ARC peut-elle confirmer qu'elle accepterait une prolongation des contrats de services professionnels ayant une valeur de plus de 5 M\$ accordés au cours des cinq dernières années?
- R78. Le critère O5 a été modifié au cours des sept dernières années. Voir la Modification n° 2 de la DDP, publiée le 4 août 2017.
- Q79. En ce qui concerne le critère C2.1 – Échelle de notation du plan de gestion du contrat, les attestations de professionnel de la dotation agréé et de spécialiste de la dotation temporaire agréé proviennent de l'American Staffing Association; on ignore donc quelle est la valeur ajoutée ou la pertinence de ces attestations pour l'ARC lorsqu'elle demande que les gestionnaires de compte désignés aient ces certifications. L'ARC pourrait-elle envisager d'exclure ces attestations de l'évaluation étant donné que les années d'expérience du gestionnaire de compte constituent davantage de la valeur ajoutée pour l'ARC qu'une attestation de niveau d'entrée?
- R79. L'ARC ne retirera pas ces attestations. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q80. En ce qui concerne la modification n° 2, question et réponse n° 68, celle-ci semble comporter un risque important pour le processus d'appel d'offres et elle est susceptible de contrevenir aux règles du Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE). Le fait de permettre à une entreprise d'avoir plus d'une soumission (cela comprend les coentreprises) au sein d'un volet donné pourrait nuire à la capacité de l'ARC d'invalider les infractions éventuelles dans le processus d'appel d'offres. Par exemple, trois contrats seront attribués dans le volet 1. Si l'entreprise A fait partie des trois contrats attribués, comment l'ARC pourra-t-elle le justifier? De plus, comment cela ajoute-t-il de la valeur pour l'ARC si le même fournisseur fait partie des trois contrats attribués? Pouvez-vous fournir des précisions quant à la question et réponse n° 68?
- R80. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la Modification n° 3 de la DDP, publiée le 24 août 2017.



- Q81. En ce qui concerne la modification n° 2, question et réponse n° 70, nous comprenons que l'ARC demande aux fournisseurs de démontrer (au moyen d'une lettre de recommandation) qu'ils ont exécuté des contrats d'une valeur de 5 M\$ (taxes comprises). Cependant, certains fournisseurs pourraient avoir obtenu un contrat d'une valeur de 5 M\$, mais avoir facturé peu d'heures s'ils n'ont pas pu fournir les ressources. Ainsi, la capacité de démontrer que des services totalisant 5 M\$ ou plus (taxes comprises) ont été facturés pour ces contrats est une meilleure illustration de la force, de l'expérience, du placement des ressources et du potentiel de valeur ajoutée en tant que fournisseur auprès de l'ARC. Par conséquent, l'ARC pourrait-elle envisager de modifier la section 1.2 (O5) dans la demande de propositions en ce qui concerne l'exigence que les fournisseurs démontrent qu'ils ont facturé 5 M\$ ou plus (taxes comprises) dans le cadre des contrats cités en référence? Cela aiderait davantage l'ARC à valider le profil des fournisseurs et serait une meilleure démonstration du profil d'une entreprise et de sa capacité à fournir des ressources.
- R81. Comme il est indiqué au critère O5, les lettres de recommandation doivent indiquer que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat d'une valeur minimale de 5 M\$ (taxes incluses). Les montants facturés n'ont pas besoin de figurer dans les lettres de recommandation.
- Q82. Est-ce que l'ARC accordera une prolongation de trois semaines étant donné que le secteur d'intérêt devant répondre est important et que la plupart des clients ne sont pas disponibles pendant les mois d'été pour répondre à la demande?
- R82. L'ARC ne reportera pas la date de clôture.
- Q83. Puisque les entreprises titulaires à l'ARC ont mis en place des clauses de non-concurrence juridiquement contraignantes avec les ressources contractuelles sur place, le critère C2.1 du Plan de gestion du contrat ne comprend aucune exigence de gérer la transition des ressources pour éviter les interruptions de service. Nous suggérons que l'ARC modifie les exigences du Plan de gestion du contrat afin d'y intégrer le processus par lequel les fournisseurs effectueraient la transition des ressources contractuelles existantes vers le nouveau contrat.
- R83. L'ARC ne modifiera pas le critère C2.1 pour y intégrer le processus de transition des ressources existantes.
- Q84. En ce qui concerne les points d'inaptitude, l'ARC envisagerait-elle d'augmenter le nombre de points d'inaptitude, pour quatre des cinq volets, aux fins d'harmonisation plus étroite avec la demande de propositions précédente de la chaîne d'approvisionnement des services professionnels de 2010 (dans laquelle il n'y avait que deux niveaux par catégorie), qui avait un pourcentage plus élevé de points d'inaptitude admissibles pour les catégories du volet, Par exemple :
- Volet 1 – Accroître le nombre maximal de points d'inaptitude afin qu'il totalise 5 points
  - Volet 2 – Accroître le nombre maximal de points d'inaptitude afin qu'il totalise 4 points
  - Volet 3 – Maintenir le nombre maximal de points d'inaptitude à 2 points
  - Volet 4 – Accroître le nombre maximal de points d'inaptitude afin qu'il totalise 4 points
  - Volet 5 – Accroître le nombre maximal de points d'inaptitude afin qu'il totalise 5 points
- Autrement, la Couronne envisagerait-elle de ne pas changer le nombre total de points d'inaptitude admissibles, mais d'omettre les catégories de niveau 1 du processus d'attribution de points d'inaptitude? L'établissement des prix des ressources de niveau 1 peut grandement varier au sein de la collectivité de fournisseurs et, compte tenu des taux plus bas qui sont prévus à ce niveau, la marge d'erreur serait plus petite et les fournisseurs seraient donc moins susceptibles de recevoir des points d'inaptitude. En outre, on demande rarement des ressources de niveau 1 pendant la plupart des processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral, car la Couronne cherche habituellement des candidats plus expérimentés des catégories de niveau 2 et 3.
- R84. L'ARC n'éliminera pas les catégories de niveau 1. Elle révisera les points d'inaptitude pour les volets 1 et 5. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 2, ci-dessous.



Q85. Une coentreprise, en ce qui concerne la question et réponse n° 68 liée à la modification n° 2, à l'égard des entreprises qui participent à plus d'une (1) soumission ou proposition par volet, mais ne limite PAS la participation des entreprises présentées dans plus d'une entité soumissionnaire, l'ARC peut probablement s'attendre à des centaines de réponses. Dans l'exemple ci-dessous, une entreprise peut facilement présenter quatre ou cinq soumissions par volet, avec des prix variés, ce qui invalidera les taux médians et donnera un avantage injuste aux entreprises qui ne créent que des coentreprises pour améliorer leurs chances de remporter le contrat.

Nous demandons que la Couronne exige que les fournisseurs se conforment à la norme du secteur : « Il n'est pas permis de présenter plusieurs soumissions du même soumissionnaire (ou une soumission d'un soumissionnaire et une autre soumission d'une de ses sociétés affiliées) en réponse à cet appel d'offres. Chaque soumissionnaire ne peut présenter qu'une seule soumission par volet. Dans le cadre de cet appel d'offres, chaque membre d'une coentreprise ne peut pas participer à une autre soumission, soit en présentant une soumission seul, soit en participant à une autre coentreprise. »

R85. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la Modification n° 3 de la DDP, publiée le 24 août 2017.

Q86. Pour ce qui est de l'exigence cotée C1.2 de la section 2.2, l'objectif consiste à veiller à ce que le fournisseur proposé possède de l'expérience à placer un grand nombre de ressources qui appuient les systèmes COBOL. Le système de cotation actuel permet aux fournisseurs d'obtenir l'ensemble des points s'ils placent essentiellement au moins trois ressources chaque année (3 placements x 5 ans = 15 placements). Pour veiller à ce que le pointage corresponde au motif de l'exigence, veuillez envisager de modifier l'exigence pour inclure ce qui suit :

- Chaque ressource doit avoir été affectée au projet pendant au moins 6 mois consécutifs et avoir effectué au moins 675 heures facturables pendant cette période de 6 mois.
- Chaque ressource placée ne peut être comptée qu'une seule fois dans le nombre total de ressources placées.
- Pour obtenir l'ensemble des points, chaque projet de référence doit comprendre 15 placements (et non une combinaison de 15 placements).
- L'un des projets mentionnés dans le contrat doit avoir été réalisé dans la région de la capitale nationale.
- Il faut augmenter le nombre de placements aux fins d'harmonisation avec les besoins historiques de l'ARC relativement à COBOL.

R86. L'ARC n'apportera pas ces modifications.

Q87. Le Certified Staffing Professional Certificate (CSP) est une désignation de dotation américaine propre à l'État dans lequel vous présentez une demande. Cette attestation indique que le titulaire a reçu une formation sur « un contenu rigoureux axé sur le droit de l'emploi et du travail à l'échelle fédérale et étatique » (par exemple, au Texas). Aucun contenu canadien n'est affilié à la désignation CSP. À notre avis, le fait de maîtriser les règlements américains fédéraux et étatiques en matière de ressources humaines (RH) ne démontre pas de dévouement envers la gestion d'un contrat canadien et n'est pas utile à cet égard. Nous demandons le retrait de cette attestation ou son remplacement par une autre (comme la certification de recruteur professionnel agréé d'AIRS) qui n'est pas propre à un pays en particulier, mais qui démontre quand même l'engagement d'un gestionnaire de compte et l'amélioration continue du processus de recrutement et de gestion des candidats.

R87. L'ARC ne retirera pas ces attestations. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.

Q88. Veuillez confirmer qu'on ne peut utiliser une offre à commandes ou un arrangement en matière d'approvisionnement, car il ne doit y avoir qu'un seul et unique contrat étant donné que ces ententes de Services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT) n'ont aucune valeur monétaire et que des contrats individuels ne peuvent être combinés sous un contrat principal de SPICT afin de totaliser le budget de 5 M\$ et de respecter le critère O5. Pour respecter le critère O5, un seul contrat d'une valeur de 5 M\$ doit être conclu.



- R88. Nous confirmons que pour respecter le critère O5, un seul contrat d'une valeur minimale de 5 M\$ doit être conclu.
- Q89. Le critère O5(1) du point 1.2 de l'appendice 1 exige : « une lettre de son client (faisant référence à la date d'attribution du contrat et au numéro de série du contrat ou à un autre identificateur unique de contrat) qui indique que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat d'une valeur minimale de 5 M\$ (taxes comprises) ». Veuillez confirmer que le soumissionnaire doit avoir facturé au moins 5 M\$ (taxes comprises) pour que le soumissionnaire soit considéré comme conforme et comme ayant la capacité organisationnelle que la Couronne recherche dans la présente demande de proposition (DDP). Nous proposons de modifier le critère ainsi : « une lettre de son client (faisant référence à la date d'attribution du contrat et au numéro de série du contrat ou à un autre identificateur unique de contrat) qui indique que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat où au moins 5 M\$ (taxes comprises) ont été facturés ». Le libellé actuel du critère englobe les contrats pour lesquels 5 M\$ ont été affectés, mais qui auraient pu être réalisés pour une somme nettement inférieure.
- R89. Comme il est indiqué au critère O5, les lettres de recommandation doivent indiquer que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat d'une valeur minimale de 5 M\$ (taxes incluses). Les montants facturés n'ont pas besoin de figurer dans les lettres.
- Q90. C2.1 – Échelle de notation du plan de gestion du contrat : L'ARC a alloué 15 points sur 35 du plan de gestion du contrat aux attestations individuelles du gestionnaire des relations avec la clientèle proposé au critère O6. Bon nombre de ces attestations ne sont pas pertinentes relativement au rôle d'un gestionnaire des relations avec la clientèle responsable de comptes de cette nature, et l'attestation de Certified Staffing Professionnal est fournie par l'American Staffing Association et vise un « contenu rigoureux axé sur le droit de l'emploi et du travail à l'échelle fédérale et étatique ». Il s'agit là d'attestations américaines qui n'ont aucun lien avec un gestionnaire des relations avec la clientèle travaillant au gouvernement fédéral du Canada. Nous aimerions que cette attestation particulière soit retirée.  
Afin de fournir une valeur réelle de gestion de contrat à l'ARC, un accent plus important devrait être placé sur la présence d'un gestionnaire des relations avec la clientèle dans la région de la capitale nationale afin de gérer les contrats de cette ampleur. Nous aimerions proposer que seulement cinq points soient alloués aux attestations individuelles détenues par le gestionnaire des relations avec la clientèle (conseiller en ressources humaines agréé, recruteur professionnel agréé ou spécialiste de la dotation temporaire agréé) et qu'une plus grande importance soit accordée à la certification ISO ou à la présence locale du gestionnaire, lesquelles ont une plus grande incidence sur la gestion des contrats de l'ARC sur une période de sept ans.
- R90. L'ARC n'apportera aucun changement à l'attribution des points pour le critère C2.1. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q91. La Q et R n° 68 de la Modification n° 2 portent sur le fait que l'ARC permet à une entreprise de participer à plus d'une soumission dans un volet, en tant que société ou avec différentes coentreprises. Nous comprenons le principe d'une seconde soumission dans le cadre du programme Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, mais on pourrait soutenir que le fait de permettre à la même entreprise de participer à plusieurs soumissions pour le même volet de façon désordonnée va à l'encontre des principes concurrentiels exigés par l'ALENA. Cela semble également favoriser un environnement où le truquage des offres, la manipulation des prix, le gonflement des catégories de ressources (nivelage vers le haut pour obtenir un meilleur prix), entre autres risques, sont encouragés. Ces risques sont exactement ce que la *Loi sur la concurrence* vise à atténuer. En quoi le fait qu'un soumissionnaire ayant participé à trois soumissions distinctes se qualifiant dans un seul volet et pouvant fournir des ressources dans la même catégorie avec trois ensembles de prix différents est-il dans l'intérêt de l'ARC et des Canadiens? En tout respect, nous croyons que l'ARC devrait limiter la participation des coentreprises de fournisseurs à une seule soumission indépendante ou à une seule soumission indépendante et une participation en coentreprise. Nous aimerions également demander si l'ARC a obtenu un avis juridique interne et, le cas échéant, si elle peut communiquer cet avis à la communauté de fournisseurs.



- R91. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions par volet. Voir la Modification n° 3 de la DDP, qui a été publiée le 24 août 2017.
- Q92. En tout respect, nous aimerions que la date d'échéance de cette DDP soit repoussée de trois semaines, soit jusqu'au mardi 10 octobre, afin de pouvoir intégrer adéquatement tous les résultats des Q et R à venir pour cette DDP ainsi que les modifications éventuelles, et également d'obtenir une confirmation auprès des clients, dont bon nombre sont en vacances, afin de vérifier les formulaires de référence demandés.
- R92. L'ARC ne prolongera pas la date de clôture.
- Q93. D'après notre expérience, le gestionnaire des contrats ne joue pas de rôle de recrutement dans le cadre de la prestation de ces ressources et ne détient donc pas les attestations indiquées en matière de recrutement. La Couronne envisagerait-elle de modifier l'exigence voulant que le « soumissionnaire » démontre que son équipe détient les attestations énoncées au critère C2?
- R93. Aucun changement. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire des relations avec la clientèle mentionné au critère O6.
- Q94. En ce qui concerne le premier ensemble de Questions et Réponses lié au critère C2.1, l'ARC peut-elle expliquer comment les attestations individuelles en matière de recrutement sont liées à la capacité d'une entreprise de gérer les contrats obtenus, alors que la capacité de démontrer un processus de gestion de contrats ayant fait ses preuves n'est pas prise en considération? Cela n'est pas logique. Mis à part l'obligation d'assurer une présence locale, aucun point n'est attribué pour les critères que l'ARC cherche à appuyer. Notre entreprise possède une méthodologie et un plan éprouvés, de longue date et bien ficelés de gestion de contrats que nous améliorons continuellement. C'est cette capacité qui démontre et appuie ce critère et non pas les attestations individuelles en matière de recrutement d'un gestionnaire des relations avec la clientèle auxquelles on ne devrait accorder aucune attention. Nous aimerions que l'ARC retire entièrement l'exigence relative aux attestations individuelles, car elle n'est pas pertinente en ce qui concerne la façon dont une entreprise peut gérer efficacement un contrat. Nous proposons plutôt de modifier ce critère coté pour tenir compte de la capacité d'une entreprise à démontrer ou à prouver qu'elle possède une expérience réelle de la gestion de contrats de services professionnels.
- R94. Les attestations individuelles en matière de recrutement sont importantes pour l'ARC et ne seront pas retirées du critère C2.1.
- Q95. L'ARC a énuméré des attestations pour le gestionnaire des relations avec la clientèle au critère C2.1. Le gestionnaire des relations avec la clientèle est la ressource qui gère le contrat et interagit avec les clients. La plupart des tâches de recrutement et de formation se font en coulisse, avec une équipe de professionnels spécialisés en RH et en recrutement. À notre avis, l'ARC demande des attestations pour les mauvaises personnes. Nous aimerions que l'ARC modifie l'exigence selon laquelle des points sont accordés pour les attestations détenues par quiconque dans l'organisation du fournisseur.
- R95. Aucun changement. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire des relations avec la clientèle mentionné au critère O6.





- Q96. En ce qui concerne le critère C2.1, l'ARC accepterait-elle un baccalauréat en commerce avec une spécialisation en ressources humaines (programme de quatre ans terminé en 2013) détenu par notre recruteur, à titre d'équivalent à tous les points accordés pour les attestations individuelles? À tout le moins, accepterait-elle le diplôme comme équivalent à deux attestations? Le baccalauréat en commerce, programme de ressources humaines de l'Université d'Ottawa comprend les cours suivants :
- i. Changement et développement des organisations
  - ii. Gestion internationale des ressources humaines
  - iii. Planification stratégique des ressources humaines
  - iv. Introduction à la communication organisationnelle
  - v. Management stratégique
  - vi. Formation et développement
  - vii. Administration de la rémunération
  - viii. Relations industrielles
  - ix. Dotation des organisations
  - x. Comportement organisationnel
  - xi. Marketing
  - xii. Modèles décisionnels en gestion
- R96. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire des relations avec la clientèle mentionné au critère O6.
- Q97. Réf. C2.1 – Qualifications organisationnelles : certification ISO/attestations : a) Mis à part le fait que cela accorde un avantage concurrentiel évident aux titulaires dans le présent processus, nous ne voyons rien qui justifie que l'ARC exige que ses fournisseurs de services professionnels détiennent une certification ISO. Nous n'avons jamais vu cette exigence dans les autres DDP de services professionnels du gouvernement du Canada et nous croyons que cela va à l'encontre du concept d'un approvisionnement « équitable, concurrentiel et transparent ». En tout respect, nous vous demandons de retirer cette exigence ou ce critère.
- R97. La certification ISO est importante pour l'ARC. L'Agence ne retirera pas ce critère coté.
- Q98. Pour les mêmes raisons, nous croyons qu'il en va de même pour l'exigence relative aux attestations pour les gestionnaires des relations avec la clientèle, puisque vous ignorez des années d'expérience pratique pour favoriser quelques attestations qui sont rarement vues dans le domaine des services professionnels. Veuillez donner une confirmation.
- R98. Les attestations sont importantes pour l'ARC. L'Agence ne retirera pas ce critère coté.
- Q99. Concernant la question et réponse n° 68 de la Modification n° 2 de la DDP – Coentreprises : Nous ne comprenons pas pourquoi l'ARC permettrait à une entreprise de présenter plusieurs soumissions avec différents partenaires, car cela entraînerait nécessairement une collusion des prix entre des factions concurrentes et créerait des problèmes qui ont causé une publicité très négative, sans compter les répercussions juridiques, que le gouvernement fédéral essaie d'éviter. Nous proposons de retirer la possibilité qu'une entreprise présente plus d'une soumission. Veuillez donner une confirmation.
- R99. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions par volet. Voir la Modification n° 3 de la DDP, qui a été publiée le 24 août 2017.



Q100. Page 40 – Annexe 2 – Critère coté C2.2 propre à l'organisation : Pour qu'un soumissionnaire obtienne le nombre maximal de points, il doit prouver qu'il a su fournir, gérer et maintenir en poste plus de 40 ressources qualifiées pendant 675 heures au cours d'une période de 6 mois consécutifs dans le cadre d'un seul projet mené au cours des 5 dernières années.

Cette exigence selon laquelle l'expérience doit avoir été acquise dans le cadre d'un seul projet au cours des cinq dernières années empêchera les petites entreprises d'obtenir le maximum de points. Dans un souci d'équité pour les petites entreprises, nous vous demandons respectueusement que le calendrier soit rajusté afin d'inclure les projets des dix (10) dernières années (à compter de la date de clôture des soumissions).

R100. Aucune modification ne sera apportée au calendrier de ce critère.

Q101. La Couronne peut-elle confirmer que les entreprises accréditées à titre de registraires de la qualité pour différents systèmes de certification comme ISO peuvent utiliser cette attestation au critère C2.1? Par exemple, les entreprises qui offrent des services d'évaluation, de formation, de vérification et d'attestation relatifs aux systèmes de gestion pour aider d'autres entreprises à obtenir des attestations comme ISO obtiendront les points au critère C2.1.

R101. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.

Q102. En ce qui concerne l'exigence obligatoire O6 relative à l'entreprise – Gestionnaire des relations avec la clientèle et le critère coté C2.1 – Plan de gestion du contrat – La gestion des contrats semblables en taille et en portée qui découlent de la présente invitation à soumissionner de l'ARC fait appel aux caractéristiques et aux compétences d'un cabinet de fournisseur (proposition, recrutement et gestion des ressources, gestion financière, gestion de contrat, gestion des relations avec la clientèle, etc.). Notre objectif est de fournir le meilleur niveau de service possible à l'ARC. Il serait plus avantageux pour la Couronne d'envisager d'adopter une approche fondée sur l'équipe dans le cadre du processus de gestion des relations avec la clientèle et du contrat en combinant les compétences et les attestations des membres de l'équipe afin qu'elle puisse répondre à l'exigence en matière d'attestation C2.1. Le gestionnaire des relations avec la clientèle demeure l'unique point de contact avec l'équipe de gestion du client en ce qui concerne l'ensemble des aspects du contrat et le processus de gestion des ressources. La Couronne pourrait-elle envisager de modifier l'exigence obligatoire O6 et le critère coté C2.1 afin qu'ils tiennent compte de l'approche liée à l'équipe de gestion du client décrite ci-dessus dans le plan du gestionnaire des relations avec la clientèle et du contrat?

R102. Non, l'ARC n'apportera pas les modifications décrites dans cette question.

Q103. En ce qui concerne les soumissions qui comportent plusieurs volets, puisque le mois d'août est une période au cours de laquelle de nombreux employés prennent des vacances ou des congés, il faudra plus de temps pour obtenir des lettres signées par plusieurs clients (cinq par volet) et pour compiler la grande quantité de renseignements nécessaires afin de démontrer les heures facturables dans plusieurs volets. L'ARC pourrait-elle envisager d'accorder une prolongation d'un mois et d'ajouter un ensemble de questions et de réponses afin de donner suffisamment de temps aux soumissionnaires pour élaborer une réponse compétitive et de qualité?

R103. L'ARC ne repoussera pas la date de clôture. L'ARC n'ajoutera pas une troisième série de questions et de réponses.

Q104. Il est stipulé à la page 15 de la section 3.1 que dans leur soumission technique, les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences techniques comprises dans l'appel d'offres et qu'ils doivent expliquer comment ils s'y prendraient pour satisfaire à ces exigences. Les soumissionnaires doivent démontrer leurs capacités et décrire de façon complète, claire et concise l'approche qu'ils adopteraient pour effectuer le travail. L'ARC peut-elle confirmer que la réponse d'un soumissionnaire en lien avec les critères obligatoires et cotés suffit pour démontrer sa compréhension des exigences comprises dans l'appel d'offres, et qu'une description des moyens qu'il utiliserait pour répondre à ces exigences n'est pas nécessaire?



- R104. Dans leur soumission, les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences techniques comprises dans l'appel d'offres et expliquer comment ils s'y prendraient pour satisfaire à ces exigences. Les soumissionnaires doivent démontrer leurs capacités et décrire de façon complète, claire et concise l'approche qu'ils adopteraient pour effectuer le travail.
- Q105. Page 23 – Section 5.2.4 – Renseignements relatifs à la production de rapports du fournisseur : Est-ce que chacun des membres prenant part à une soumission à titre de coentreprise doit remplir ce formulaire?
- R105. Non, seul le soumissionnaire doit remplir le formulaire.
- Q106. Page 107 – Annexe F – Confidentialité : Lois de l'Agence du revenu du Canada : Les soumissionnaires doivent-ils signer et remettre la page 1 de l'Annexe avec leur soumission? L'ARC peut-elle confirmer à quel moment les pages 1 et 2 doivent être signées et remises?
- R106. Non, l'Annexe F doit être remise une fois le contrat attribué.
- Q107. Il est stipulé à l'étape 5, qui se trouve à la page 18, que les déclarations visant une conformité future aux exigences de l'ARC relatives à Synergie en ce qui a trait aux versions de matériel et de logiciel ne seront pas prises en compte pendant l'évaluation de la proposition du soumissionnaire. L'ARC peut-elle indiquer quels renseignements, s'il y a lieu, sur l'adhésion au réseau Ariba Supplier ou sur le test de validation de la conformité à Synergie qui se trouve à la page 77 les soumissionnaires doivent ajouter à leur soumission?
- R107. Aucun renseignement lié à Synergie n'est requis dans le cadre de la soumission.
- Q108. Le C57 semble contredire le C68 de la modification 002. Aux fins de clarté, une société peut-elle présenter une soumission dans le même volet à titre d'entreprise individuelle ainsi qu'avec une ou plusieurs coentreprises?
- R108. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la Modification n° 3 de la demande de propositions, qui a été publiée le 24 août 2017.
- Q109. Veuillez vous reporter à la pièce jointe B – Modèle de référence de contrat, à la page 39 de la demande de propositions. On demande au soumissionnaire de fournir les coordonnées du client cité en référence afin de permettre à la Couronne de vérifier les renseignements fournis par le soumissionnaire. Le soumissionnaire a eu des expériences négatives en ce qui concerne cette exigence. Dans un cas, le client cité était tout simplement trop occupé pour nous répondre par courriel et il a livré les renseignements après la date limite. Dans un autre cas, un client cité était en vacances et l'adjoint administratif a choisi un client remplaçant qui n'a pas été en mesure de parler suffisamment du travail du soumissionnaire dans les délais fournis. Compte tenu de cette expérience et du temps qu'il faudrait pour évaluer cet approvisionnement et, par conséquent, veiller à ce que le client cité soit disponible, si le client cité ne répond pas à la demande de renseignements de la Couronne, cette dernière pourrait-elle confirmer qu'elle en aviserait également le soumissionnaire afin qu'il puisse l'aider à établir des liens avec le client cité et, si on lui demande, proposer un client supplémentaire?
- R109. L'ARC se réserve le droit de communiquer avec les références de clients fournies afin de vérifier et valider les renseignements fournis par le soumissionnaire. Dans le cas où l'ARC exercerait son droit de communiquer avec les références de clients fournies par le soumissionnaire et qu'elle ne serait pas en mesure de les joindre, l'Agence en informerait le soumissionnaire.  
Il revient au soumissionnaire d'assurer que les références de clients fournies ont été notifiées et seront disponibles si elles sont contactées.



- Q110. Veuillez vous reporter au critère coté C2.1, Plan de gestion du contrat, à la page 40 de la demande de propositions. Selon les expériences du soumissionnaire, les grandes organisations qui fournissent des services professionnels de gestion de contrats de cette taille et de cette portée possèdent une équipe dont les membres sont spécialisés dans les différents aspects de la gestion du contrat et des ressources, y compris le recrutement et l'attribution de ressources. Le service du recrutement cherchera, formera, appariera, sélectionnera et recommandera un candidat. À l'aide des politiques, les ressources humaines appuieront la gestion des problèmes liés aux relations de travail de l'employé, et elles offriront leur aide. Le service de la paye permettra d'assurer l'observation des règles et des règlements d'imposition. Le rôle du gestionnaire des relations avec la clientèle est habituellement axé sur la gestion des personnes et sur la satisfaction des besoins opérationnels des clients ou des autorités techniques. De plus, le soumissionnaire estime qu'un seul gestionnaire des relations avec la clientèle ne pourrait pas détenir trois des quatre attestations individuelles énumérées dans le C2.1 et ainsi recueillir l'ensemble des points. Pour ces raisons, la Couronne pourrait-elle envisager d'allouer 15 points aux années d'expérience du soumissionnaire en prestation de services de gestion de contrat comme il est décrit dans l'énoncé des travaux, au lieu de les accorder uniquement aux attestations applicables au gestionnaire des relations avec la clientèle?
- R110. Non, l'ARC n'attribuera pas de points aux années d'expérience de la prestation de services en gestion de contrat au soumissionnaire.
- Q111. Veuillez vous reporter au critère coté C2.1 qui se trouve à la page 40 de la demande de propositions. Compte tenu des normes établies à l'échelle internationale et des processus d'attestation rigoureux d'Excellence Canada qui sont liés à l'obtention d'un Prix Canada pour l'excellence (PCE), la Couronne accordera-t-elle également dix points pour une attestation de niveau Or pour la norme Excellence, innovation et mieux-être d'Excellence Canada à titre d'attestation d'entreprise?
- R111. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q112. À la lumière de la réponse obtenue à la question 68, l'ARC permet actuellement aux répondants de soumettre un nombre illimité de propositions pour un même volet. Cela pourrait permettre à un seul répondant de fixer le prix médian en participant à un grand nombre de coentreprises ou en les dirigeant. Afin d'assurer l'équité de ce processus d'approvisionnement, l'ARC pourrait-elle envisager de limiter à deux par volet le nombre de soumissions auxquelles une entreprise peut participer?
- R112. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la Modification n°3 de la demande de propositions, qui a été publiée le 24 août 2017.
- Q113. Veuillez vous reporter au critère coté C2.2 aux pages 40-41 de la demande de propositions. Veuillez confirmer que le soumissionnaire peut fournir un (1) contrat de référence afin de confirmer l'expérience requise et recueillir le nombre maximal de points associés à ce critère coté.
- R113. Oui, le soumissionnaire peut fournir un contrat de référence.
- Q114. Nous demandons à ce que la date de soumission des propositions soit reportée de deux semaines, jusqu'au 3 octobre 2017.
- R114. L'ARC ne repoussera pas la date de clôture.
- Q115. Veuillez vous reporter aux critères obligatoires propres à un volet OPV 1.1, OPV 2.1, OPV 3.1, OPV 4.1 et OPV 5.1, qui exigent du soumissionnaire qu'il présente ses revenus bruts annuels minimaux des trois dernières années. Veuillez confirmer que la Couronne demande les revenus bruts annuels du soumissionnaire pour les trois derniers exercices (c.-à-d. les années 2014, 2015 et 2016).



- R115. Oui, nous le confirmons.
- Q116. Veuillez vous reporter aux critères obligatoires propres à un volet OPV 1.1, OPV 2.1, OPV 3.1, OPV 4.1 et OPV 5.1. Veuillez confirmer que la Couronne pourrait accepter une déclaration de revenus bruts (déclaration de revenus répartis par source de revenus) pour les exercices 2014, 2015 et 2016 afin de confirmer les revenus bruts annuels du soumissionnaire au cours des trois dernières années en mettant l'accent sur les services professionnels.
- R116. Oui, l'ARC acceptera.
- Q117. Veuillez vous reporter à l'échelle de cotation pour les attestations individuelles sous C2.1 – Plan de gestion du contrat. La Couronne accepterait-elle un titre de conseiller en ressources humaines agréé attribué par la Human Resources Professionals Association of Ontario à titre d'attestation équivalente?
- R117. Oui, l'ARC acceptera. Seules les attestations énumérées au critère C2.1 seront acceptables. Voir les premières modifications apportées à la section 2.0 de la demande de propositions ci-dessous.
- Q118. Veuillez vous reporter à l'échelle de cotation pour les attestations individuelles sous C2.1 – Plan de gestion du contrat. La Couronne accepterait-elle le titre de Gestionnaire accrédité de la paye à titre d'attestation équivalente?
- R118. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q119. Veuillez vous reporter à l'échelle de cotation pour les attestations individuelles sous C2.1 – Plan de gestion du contrat. La Couronne accepterait-elle le titre de Spécialiste en conformité de la paie à titre d'attestation équivalente?
- R119. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.
- Q120. Veuillez vous reporter aux critères obligatoires propres à un volet OPV 1.2, OPV 2.2, OPV 3.2, OPV 4.2 et OPV 5.2 ainsi que la pièce jointe B, Modèle de référence de contrat. La Couronne pourrait-elle accepter les contrats en cours qui confirment l'expérience contractuelle en matière de fourniture des catégories de ressources pertinentes afin de permettre au soumissionnaire de cumuler le nombre d'heures facturables minimal requis au cours des cinq dernières années avant la date de clôture de la demande de propositions?
- R120. Oui.
- Q121. L'ARC modifiera-t-elle la demande de propositions afin de veiller à ce que les fournisseurs ne puissent soumettre qu'une proposition par volet à titre individuel ou dans le cadre d'une coentreprise?
- R121. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la Modification n°3 de la demande de propositions, qui a été publiée le 24 août 2017.



Q122. En référence à A45 de la modification 002, nous croyons que l'ARC a l'intention de permettre aux membres d'une coentreprise de combiner leur expérience dans certains cas seulement. Par exemple, dans la Section 1.2 du O4, l'exigence stipule que chaque membre de la coentreprise doit démontrer qu'il possède au moins dix ans d'expérience en prestation de services professionnels, ce qui signifie que les entreprises ne peuvent pas combiner leurs années d'expérience afin de répondre à l'exigence.

L'ARC pourrait-elle confirmer que nous comprenons bien les éléments A à D ci-dessous?

- A) En ce qui concerne la Section 1.2 du O5, chacune des cinq entreprises qui font partie d'une coentreprise peut présenter un (1) contrat de 5 000 000,00\$ afin de répondre à cette exigence obligatoire.
- B) En ce qui concerne les critères obligatoires propres aux volets de la section 1.3, l'OPV 1.1 (et les volets suivants, OPV 2.1, OPV 3.1, OPV 4.1 et OPV 5.1), les entreprises ne peuvent pas combiner leurs revenus afin de répondre à l'exigence. Au moins un membre de la coentreprise doit avoir cumulé en moyenne 40 M\$ en recettes au cours des trois dernières années.
- C) En ce qui concerne les critères obligatoires propres aux volets de la section 1.3, l'OPV 1.2 (et les volets suivants, OPV 2.2, OPV 3.2, OPV 4.2 et OPV 5.2), les entreprises qui font partie d'une coentreprise peuvent combiner leurs contrats afin de répondre à l'exigence.
- D) En ce qui concerne le C1 de la section 2.1, conformément à la modification 002, question 63, les entreprises ne peuvent pas combiner leurs années d'expérience. Les points accordés aux années d'expérience seront attribués une seule fois, au membre qui possède le plus grand nombre d'années d'expérience.

- R122. A) Oui, c'est exact.  
B) Non, les membres de la coentreprise peuvent s'associer pour répondre à l'exigence.  
C) Oui, c'est exact.  
D) Oui, c'est exact.

Q123. En ce qui a trait à la Section 1.3 – Critères obligatoires propres à un volet – OPV 1.2, aux volets subséquents et aux exigences cotées correspondantes, nous convenons que le nombre minimum d'heures facturables répond aux exigences de l'ARC. Actuellement, les soumissionnaires peuvent utiliser un nombre illimité de contrats pour démontrer qu'ils répondent au critère d'heures facturables. Par exemple, un soumissionnaire pourrait utiliser plus de 30 petits contrats pour justifier les heures facturables requises par catégorie, ce qui signifierait qu'il soumettrait 210 contrats afin de respecter cette exigence (30 contrats x 7 catégories de ressources).

Nous croyons comprendre que l'objectif de l'ARC est de s'assurer que les entreprises réussissent à exécuter des contrats importants de taille et de complexité semblables aux besoins de l'ARC. En ne limitant pas le nombre de contrats, l'ARC pourrait attribuer des contrats à des sociétés ou à des coentreprises qui n'ont exécuté que des contrats plus petits et qui, par conséquent, pourraient ne pas avoir la capacité de répondre à des contrats de grande ampleur ou à volume élevé.

Notre question est la suivante : Afin de s'assurer que les soumissionnaires aient l'expérience requise pour exécuter des contrats importants de taille et de complexité semblables aux besoins de l'ARC, l'ARC pourrait-elle ajouter le passage suivant à l'OPV 1.2 et au C 1.1 (ainsi qu'aux volets subséquents OPV 2.2, OPV 3.2, OPV 4.2, OPV 5.2 et aux critères cotés subséquent C 2.1, C 3.1, C 4.1 et C 5.1) : « Les heures facturables doivent être justifiées par un maximum de sept (7) contrats par catégorie de ressources. »?

R123. Non, l'ARC ne limitera pas le nombre de contrats.



Q124. Pour ce qui est de la Section 2.1 – Critères cotés C2.1, la façon la plus appropriée pour une entreprise de démontrer son engagement permanent à l'égard de l'amélioration continue de la gestion du contrat est au moyen d'un programme de gestion de la qualité reconnu à l'échelle internationale, comme la norme ISO. Lorsqu'une entreprise démontre qu'elle se conforme aux normes ISO les plus récentes, elle fournit la preuve que tous les processus liés à la fourniture de ressources de qualité ont fait l'objet d'une vérification et ont été certifiés régulièrement par des experts externes.

Les certifications individuelles ne démontrent pas la capacité de l'entreprise d'améliorer de façon continue la gestion du contrat. De plus, le gestionnaire des relations avec la clientèle qui détient la certification attendue pourrait ne pas demeurer au service de l'entreprise pour la durée entière du contrat. Dans la modification 002, l'ARC a modifié l'échelle de cotation afin d'attribuer plus de points pour les certifications individuelles par rapport aux certifications de l'entreprise.

Notre question est la suivante : La Couronne pourrait-elle modifier comme suit l'échelle de cotation qui a été appliquée dans la modification 002 afin que davantage de points soient attribués pour l'engagement permanent de l'entreprise à l'égard de l'amélioration continue?

1) Le soumissionnaire a démontré une présence locale pour assurer la gestion des clients dans la région de la capitale nationale (RCN). (10 points)

2) Les attestations applicables (maximum de 25 points pour l'ensemble des attestations)

Certification de l'entreprise : (les points ne seront accordés que pour l'une des deux certifications ISO suivantes, et non les deux.

Certification ISO 9001:2015 (25 points)

Certification ISO 9001:2008 (20 points)

Certifications individuelles : s'applique uniquement au gestionnaire des relations avec la clientèle proposé au critère O6 (maximum de 15 points)

Professionnel de la dotation agréé (5 points)

Spécialiste de la dotation temporaire agréé (5 points)

Conseiller en ressources humaines agréé (5 points)

Certification de recruteur professionnel agréé (5 points)

R124. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements. Pour les attestations qui ne sont pas énumérées au critère C2.1, il revient au soumissionnaire de démontrer l'équivalence avec les attestations énumérées. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 1, ci-dessous.

Q125. En ce qui concerne la Section 2.2 – Critères cotés propres à un volet – C 1.2, l'ARC a fréquemment besoin d'un nombre important de ressources liées à COBOL. Par conséquent, l'ARC devrait évaluer la capacité du soumissionnaire à fournir et à gérer plusieurs ressources liées à COBOL simultanément. Dans sa formulation actuelle, pour obtenir le nombre maximum de points pour cette exigence, une entreprise doit citer en référence deux contrats exécutés et avoir placé trois ressources liées à COBOL par année au cours des cinq dernières années. Cela n'est pas suffisant pour démontrer la capacité de l'entreprise à répondre aux exigences de volume élevé ou de période de pointe en ce qui concerne les ressources liées à COBOL, qui font souvent partie du quotidien à l'ARC.

Notre question est la suivante : La Couronne pourrait-elle modifier cette exigence comme suit?

Le soumissionnaire devrait démontrer sa capacité à fournir des services professionnels à l'appui de systèmes Cobol en citant en référence au plus deux contrats exécutés et deux clients servis au cours des cinq dernières années (à la date de clôture de la présente demande de propositions).

Le soumissionnaire se verra attribuer les points suivants pour le nombre de ressources gérées simultanément qui répondent au critère :

De 1 à 5 ressources – 9 points

De 6 à 10 ressources – 10 points

De 11 à 14 ressources – 14 points

15 ressources ou plus – 20 points

R125. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements.



- Q126. a) En ce qui a trait à la réponse n° 52 de la modification 002, veuillez confirmer qu'un contrat d'ensemble ou un contrat d'approvisionnement (c.-à-d. un contrat comportant des exigences à l'échelle de l'organisation ou de l'entreprise, comme la chaîne d'approvisionnement des services professionnels à l'ARC) ne peuvent être utilisés pour répondre au critère C2.2 que si les ressources déterminées n'ont contribué qu'à un seul projet (p. ex., le Projet de restructuration des systèmes T1) en citant en référence au plus deux contrats?
- b) Veuillez confirmer que la réponse à la question n° 55 de la modification 002 signifie que les ressources du soumissionnaire doivent avoir contribué à un seul projet en citant en référence au plus deux clients, seulement s'ils sont liés au même projet global?
- R126. a) Oui, tout contrat peut être utilisé pour répondre au critère C2.2 si les ressources déterminées n'ont contribué qu'à un seul projet. Il n'y a pas de nombre maximal de contrats. Au plus, il peut y avoir deux (2) contrats exécutés.
- b) Les ressources du soumissionnaire doivent n'avoir contribué qu'à un seul projet en citant en référence au plus deux (2) clients s'ils sont liés au même projet global? Il n'y a pas de nombre maximal de contrats. Au plus, il peut y avoir deux (2) contrats exécutés.
- Q127. En ce qui a trait à la Section 1.2 – Critères obligatoires relatifs à l'expérience de l'entreprise O5, selon les renseignements contenus dans la demande de proposition, la grande majorité des services requis seront fournis à l'ARC dans la région de la capitale nationale. Par conséquent, l'ARC doit prendre des mesures pour veiller à ce que les soumissionnaires aient une expérience, dans la région de la capitale nationale, de la prestation de services professionnels au gouvernement fédéral et à des gouvernements provinciaux, aux administrations municipales ou aux sociétés d'État, car il y a une différence lorsqu'il s'agit de fournir des ressources qui travaillent dans les institutions publiques, ayant fait l'objet d'une enquête de sécurité et affichant de bons antécédents. À l'heure actuelle, l'ARC attribue seulement 10 points sur un maximum de 200 points pour une expérience démontrée dans la RNC. Cela met en danger la prestation de la majorité des services dont l'ARC a besoin, car il est tout à fait probable, compte tenu de la façon dont l'exigence est rédigée, que l'ARC se retrouve avec des fournisseurs n'ayant aucune expérience de la prestation de ressources qualifiées ayant fait l'objet d'une enquête de sécurité dans la RCN.
- Notre question est la suivante : La Couronne pourrait-elle modifier cette exigence de façon à inclure ce qui suit? Le soumissionnaire doit avoir gagné au moins cinq contrats de services professionnels, dont au moins trois doivent avoir été attribués par le gouvernement fédéral ou des gouvernements provinciaux, une administration municipale ou une société d'État, dans la région de la capitale nationale. L'ARC s'assure ainsi d'accorder suffisamment d'importance à l'expérience que possèdent les soumissionnaires en ce qui concerne la prestation de services à une organisation gouvernementale dans la RCN, ce qui est précisément ce dont l'ARC a besoin.
- R127. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements.





Q128. En ce qui a trait à la Section 1.2 – Critères obligatoires relatifs à l'expérience de l'entreprise O5 : Il est commun pour les clients d'avoir en place des contrats d'une valeur significative auxquels ils ont peu ou pas recours. La valeur des contrats n'est pas la façon la plus efficace d'évaluer l'expérience d'une entreprise à livrer des ressources dans la mesure requise par l'ARC.

Notre question est la suivante : La Couronne modifierait-elle le critère qui indique que « le soumissionnaire doit avoir obtenu au moins cinq contrats de services professionnels? Chacun de ces contrats doit être d'une valeur minimale de cinq millions de dollars (taxes comprises) », à ce qui suit?

« Le soumissionnaire doit avoir obtenu au moins cinq contrats de services professionnels. Chacun de ces contrats doit être d'une valeur minimale FACTURÉE de cinq millions de dollars (taxes comprises) et avoir été attribué au cours des sept dernières années (à la date de clôture des soumissions).

Le soumissionnaire doit fournir pour chaque contrat :

- 1) une lettre de son client (faisant référence à la date d'attribution du contrat et au numéro de série du contrat ou à un autre identificateur unique de contrat) qui indique que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat d'une valeur minimale FACTURÉE de cinq millions de dollars (taxes comprises);
- 2) le nom, le numéro de téléphone et, s'il y a lieu, l'adresse électronique d'une personne-ressource, pour que le Canada puisse vérifier tout renseignement fourni par le soumissionnaire. »

R128. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements. Comme il est indiqué au critère O5, les lettres de recommandation doivent indiquer que le soumissionnaire fournit ou a fourni de tels services dans le cadre d'un contrat d'une valeur minimale de cinq millions de dollars (taxes incluses). Les montants facturés n'ont pas besoin de figurer dans les lettres.

Q129. En ce qui a trait au critère O6, il serait utile pour l'ARC que le soumissionnaire démontre que le gestionnaire des relations a été l'employé du soumissionnaire, puisque cela démontre la continuité de service au client. Compte tenu des nombreuses exigences de l'ARC, fournir cinq ressources ou plus simultanément ne correspond pas aux besoins de l'ARC.

L'ARC modifierait-elle l'exigence afin qu'elle se lise comme suit?

« Le soumissionnaire doit désigner un gestionnaire des relations qui a été l'employé du soumissionnaire pendant un minimum de trois (3) ans au cours des cinq (5) dernières années à la date de clôture des soumissions, qui sera l'unique point de contact pour tous les aspects du contrat et de la gestion des ressources. Le gestionnaire des relations doit avoir de l'expérience en offre de services de gestion de contrats, comme il est décrit dans l'énoncé des travaux.

Le soumissionnaire doit présenter au moins un projet géré au cours des cinq dernières années, et indiquer le nom et le titre de la personne-ressource du client ainsi que le ministère ou l'organisation pour lequel le gestionnaire des relations avec la clientèle devait fournir plusieurs ressources (dix ou plus) simultanément. Une copie du curriculum vitæ du gestionnaire des relations avec la clientèle doit accompagner la soumission. »

R129. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements.



Q130. Selon les critères d'évaluation actuels, réponse technique vaut 70 % et la réponse financière, 30 %, ce qui fait que la valeur combinée d'une réponse prend en compte tant le coût que la capacité d'un fournisseur à satisfaire aux critères techniques de l'ARC, et garantit également que les taux reflètent la juste valeur du marché. La méthode d'évaluation financière est fondée sur une structure puissante et munie d'un système de fautes qui fait en sorte que seuls les soumissionnaires qui offrent des taux en deçà d'un seuil de 30 % pour chaque catégorie et qui ne dépassent pas le nombre de fautes permises par volet sont considérés en vue de l'attribution d'un contrat. Les critères financiers à eux seuls constituent une méthode adéquate pour s'assurer que l'ARC attribue des contrats aux entreprises qui proposent des taux concurrentiels ou correspondant au marché. L'ARC devrait donc accorder une plus grande importance à la note technique des soumissionnaires, car cela lui garantirait qu'il attribue les contrats aux entreprises les plus qualifiées pour assurer la prestation de services. Compte tenu de ce qui précède, l'ARC modifierait-elle la méthode d'évaluation afin de donner une pondération de 80 % aux critères techniques et de 20 % aux critères financiers?

R130. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements.

Q131. Concerne l'Annexe B, Volet 5 – Administratif.

Les descriptions fournies sous « Rôles et produits livrables : » sont les mêmes à la Catégorie 2 – Agent des communications qu'à la Catégorie 4 – Coordonnateur de l'apprentissage. Est-ce voulu, ou la Couronne fournira-t-elle une description mise à jour pour le rôle de Coordonnateur de l'apprentissage?

R131. La catégorie du coordonnateur d'apprentissage a été corrigée. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, no 3, ci-dessous.

Q132. La Couronne accepterait-elle la désignation de « conseiller en ressources humaines agréé (CHRA) » comme une certification équivalente? Dans l'affirmative, veuillez confirmer le nombre de points.

R132. Oui. L'ARC accepterait cette certification. Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1 ci-dessous.

Q133. Page 40 de 108 de la DDP, Critère coté C2.1 :

Le modèle commun pour les ventes, la gestion des relations avec la clientèle et la dotation des services professionnels au gouvernement fédéral comprend habituellement un gestionnaire des comptes ou de la clientèle, un gestionnaire ou un administrateur des contrats, et une équipe de recrutement pour appuyer le volet dotation de la prestation. Habituellement, les membres de l'équipe de recrutement possèdent des certifications comme RPA, CRHA, LRHA, ARHA, etc. Les gestionnaires des comptes ou des clients sont habituellement responsables de gérer les ressources qui travaillent pour le client, d'assurer le contrôle de la qualité des services offerts, de gérer et de surveiller les dépenses relatives aux contrats, etc.

Comme lorsque la Couronne a fourni une clarification concernant l'exigence relative à ISO 9001, en précisant qu'ISO 9001 était une certification d'entreprise, nous demandons respectueusement que la Couronne assigne des certifications de recrutement et de RH à l'équipe de recrutement et des RH, ou au recruteur individuel ou professionnel des RH qui appuiera le gestionnaire des relations avec la clientèle au sein de l'équipe de gestion des comptes lors de l'exécution du contrat.

R133. Non. L'ARC ne révisera pas l'attribution des points pour le critère C2.1. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire de la clientèle mentionné au critère O6.

Q134. Compte tenu du report de la date de soumission des propositions, la Couronne envisagera-t-elle une autre série de questions et réponses?

R134. Non. L'ARC n'ajoutera pas une troisième série de questions et de réponses.



- Q135. L'exigence organisationnelle C2.1 indique un certain nombre de certifications détenues au niveau de la personne plutôt que de l'entreprise (professionnel de la dotation agréé, CRHA, etc.). L'ARC peut-elle confirmer que ces certifications peuvent être détenues par un certain nombre de personnes plutôt que par une seule personne au sein de l'entreprise soumissionnaire?
- R135. Les attestations individuelles ne s'appliquent qu'au gestionnaire de la clientèle mentionné au critère O6.
- Q136. L'ARC serait-elle en mesure de fournir un aperçu de ce qui est requis dans le plan de gestion du contrat relativement au critère C2.1? Plus précisément, existe-t-il une limite de mots pour le plan de gestion du contrat, ou les soumissionnaires peuvent-ils fournir autant de détails qu'ils le souhaitent pour démontrer la présence dans la région de la capitale nationale et un engagement continu à l'égard de la gestion du contrat et une amélioration continue de celle-ci?
- R136. Il n'existe aucun aperçu de ce qui est requis dans le plan de gestion du contrat.
- Q137. L'ARC peut-elle confirmer que les soumissionnaires peuvent former une coentreprise pour répondre à différents volets? Par exemple, le soumissionnaire A et le soumissionnaire B forment une coentreprise aux fins du volet 1, « AB », alors que le soumissionnaire A et le soumissionnaire C forment une coentreprise aux fins du volet 2, « AC ».
- R137. Oui, cela est permis. Toutefois, les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions pour un même volet. Voir la modification n° 3 à la demande de propositions publiée le 24 août 2017.
- Q138. Les soumissionnaires peuvent-ils proposer, pour un même volet, une réponse en tant que soumissionnaire unique et une autre en tant que membre d'une coentreprise?
- R138. Non. Les fournisseurs ne peuvent plus présenter plusieurs soumissions dans un même volet. Voir la modification n° 3 à la demande de propositions publiée le 24 août 2017.
- Q139. L'ARC a demandé un nombre important d'heures dans certains des critères obligatoires propres à un volet de la section 1.3, dont plusieurs exigent généralement de posséder des ensembles de compétences uniques et d'avoir participé à des projets pendant plus de cinq ans. Si l'ARC étendait la période à dix ans, les fournisseurs pourraient montrer comment ils ont développé des relations à long terme avec leurs clients et déployé de nombreuses ressources sur une période prolongée.
- Nous demandons respectueusement que l'ARC étende les critères obligatoires propres aux volets de la section 1.3 de manière que la période pendant laquelle démontrer les jours facturables s'échelonne sur dix ans.
- R139. Non, l'ARC n'apportera pas ces changements.



## 2. MODIFICATIONS À LA DDP

1) À l'appendice 2, section 2.4, critères cotés propres à l'organisation;

### SUPPRIMER :

<p><b>C2.1</b></p>	<p><b>Plan de gestion du contrat</b></p> <p>Le soumissionnaire devrait fournir un plan décrivant la façon dont le contrat subséquent sera géré.</p> <p>Le soumissionnaire devrait décrire son plan de gestion du contrat proposé, lequel doit préciser les mesures qu'il propose pour gérer les éléments suivants :</p> <p>1) une présence locale démontrée pour la gestion des ressources dans la région de la capitale nationale;</p> <p>2) un engagement continu démontré à l'égard de la gestion du contrat et une amélioration continue de celle-ci.</p>	<p><b>TOTAL 35</b></p>	<p>1) Le soumissionnaire a démontré une présence locale pour la gestion des clients dans la région de la capitale nationale. (10 points)</p> <p>2) Certifications applicables qui peuvent notamment comprendre les suivantes :</p> <p>Certifications d'entreprise : (Les points ne seront donnés que pour l'une des certifications ISO suivantes, et non les deux)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ISO 9001:2008 (5 points)</li> <li>-ISO 9001:2015 (10 points)</li> </ul> <p>Certifications individuelles: (applicable uniquement au gestionnaire des relations proposé en O6) (maximum 15pts.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Professionnel de la dotation agréé (5 points)</li> <li>-Spécialiste de la dotation temporaire agréé (5 points)</li> <li>-Conseiller en ressources humaines agréé (5 points)</li> <li>-Certification de recruteur professionnel enregistré (5 points)</li> </ul>
--------------------	---	----------------------------	--



**INSÉRER :**

<p><b>C2.1</b></p>	<p><b>Plan de gestion du contrat</b></p> <p>Le soumissionnaire devrait fournir un plan décrivant la façon dont le contrat subséquent sera géré.</p> <p>Le soumissionnaire devrait décrire son plan de gestion du contrat proposé, lequel doit préciser les mesures qu'il propose pour gérer les éléments suivants :</p> <p>1) une présence locale démontrée pour la gestion des ressources dans la région de la capitale nationale;</p> <p>2) un engagement continu démontré à l'égard de la gestion du contrat et une amélioration continue de celle-ci.</p>	<p><b>TOTAL 35</b></p>	<p>1) Le soumissionnaire a démontré une présence locale pour la gestion des clients dans la région de la capitale nationale. (10 points)</p> <p>2) Certifications applicables qui peuvent notamment comprendre les suivantes :</p> <p>Certifications d'entreprise : (Les points ne seront donnés que pour l'une des certifications ISO suivantes, et non les deux) -ISO 9001:2008 (5 points) -ISO 9001:2015 (10 points)</p> <p>Certifications individuelles: (applicable uniquement au gestionnaire des relations proposé en O6) (maximum 15pts.)</p> <p>-Professionnel de la dotation agréé (5 points) -Spécialiste de la dotation temporaire agréé (5 points) -Conseiller en ressources humaines agréé (5 points) -Certification de recruteur professionnel enregistré (5 points) – Chef des ressources humaines certifié (5 points), – Cadre des ressources humaines certifié (5 points), – Conseiller en effectif occasionnel certifié (5 points), – International Professional Alliance of Staffing Specialists [Alliance professionnelle internationale des spécialistes de la dotation] (5 points), – Conseiller en ressources humaines agréé (5 points).</p> <p>Si le soumissionnaire soumet une attestation différente des attestations énumérées ci-dessus, il lui revient :</p> <p>a) d'indiquer clairement laquelle des attestations énumérées ci-dessus est considérée comme l'équivalent de l'attestation qu'il a soumise;</p> <p>b) de démontrer clairement l'équivalence en fournissant la documentation à l'appui.</p> <p>L'omission de se conformer à cette exigence entraînera l'attribution d'une note de zéro.</p>
--------------------	---	----------------------------	---



- 2) À section 1.4, Évaluation obligatoire en fonction du taux médiane, Table 2: Nombre maximal de mauvais points permis dans chaque volet;

**SUPPRIMER :**

<b>Volet</b>	<b>Nombre de catégories et de niveaux</b>	<b>Nombre maximal de mauvais points permis</b>
Volet 1 – Services de développement communs	21	4
Volet 2 – Administration et aperçu de la TI	15	3
Volet 3 – Services de cyberprotection	6	1
Volet 4 – Services de planification des ressources de l'organisation de SAP	15	3
Volet 5 – Administratif	24	4

**INSÉRER :**

<b>Volet</b>	<b>Nombre de catégories et de niveaux</b>	<b>Nombre maximal de mauvais points permis</b>
Volet 1 – Services de développement communs	21	5
Volet 2 – Administration et aperçu de la TI	15	3
Volet 3 – Services de cyberprotection	6	1
Volet 4 – Services de planification des ressources de l'organisation de SAP	15	3
Volet 5 – Administratif	24	5



- 3) À l'appendice B, Répertoire des ressources de l'approvisionnement des services professionnels, Volet 5 – Administratif, Catégorie 4 – Coordonnateur de l'apprentissage;

**SUPPRIMER :**

**Expérience:**

Minimum de deux années d'expérience de travail dans la catégorie.

**Rôles et produits livrables:**

Élaborer et offrir des activités et des services de communication (c'est-à-dire, rédaction, édition, publication, audiovisuel, expositions/affiches, promotion/publicité, recherche sur la publicité et les communications, analyse et évaluation) aux clients.

Appliquer les normes de contrôle de la qualité et la politique rédactionnelle conformément à la Politique de communication du gouvernement du Canada, notamment pour ce qui est du langage clair, de l'image de marque du gouvernement fédéral, des langues officielles, etc.

Effectuer des recherches, analyser les renseignements et coordonner les documents de diverses sources afin de contribuer à la création d'une base de données sur les communications, à l'établissement de produits et à la préparation de rapports.

**INSÉRER :**

**Expérience:**

Minimum de deux années d'expérience de travail dans la catégorie.

**Rôles et produits livrables:**

Planifie, élabore, recommande et met en œuvre des plans d'apprentissage.

Organise, coordonne et dirige la logistique des activités d'apprentissage, évalue les tendances et surveille la disponibilité des services d'apprentissage externes, et propose des options pour répondre aux besoins en matière d'apprentissage.

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