



## RETURN BIDS TO:

## RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving Public Works and Government  
Services Canada/Réception des soumissions  
Travaux publics et Services gouvernementaux  
Canada

189 Prince William St Rm 405

189, rue Prince William, pièce 405

Saint-John, NB E2L 2B9

Bid Fax: (506) 636-4376

## REQUEST FOR PROPOSAL DEMANDE DE PROPOSITION

### Proposal To: Public Works and Government Services Canada

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

### Proposition aux: Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

### Comments - Commentaires

Toutes questions doivent être soumise par écrit à l'agente de contrat, Janine Donovan: Courriel - janine.donovan@tpsgc.gc.ca

### Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

### Issuing Office - Bureau de distribution

Saint John, NB (STJ)

189 Prince William St., Rm 405

189, rue Prince William, Pc 405

St. John, NB E2L 2B9

|   |   |
|---|---|
| <b>Title - Sujet</b><br>Services de transition de carrière  |   |
| <b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b><br>51019-176003/A  | <b>Date</b><br>2017-09-14   |
| <b>Client Reference No. - N° de référence du client</b><br>51019-176003   |   |
| <b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b><br>PW-\$STJ-002-4185  |   |
| <b>File No. - N° de dossier</b><br>STJ-7-40063 (002)  | <b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>  |
| <b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b><br><b>at - à 02:00 PM</b><br><b>on - le 2017-10-16</b>  | <b>Time Zone</b><br><b>Fuseau horaire</b><br>Atlantic Daylight Saving<br>Time ADT |
| <b>F.O.B. - F.A.B.</b><br><b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>   |   |
| <b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b><br>Donovan (STJ), Janine E.   | <b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b><br>stj002                                      |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br>(506) 636-5347 ( )  | <b>FAX No. - N° de FAX</b><br>(506) 636-4376                                      |
| <b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b><br><b>Destination - des biens, services et construction:</b><br>DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS<br>161 GRAFTON ST<br>P.O.BOX 7700 (IB 018)<br>CHARLOTTETOWN<br>Prince Edward Island<br>C1A8M9<br>Canada |   |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

## TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1 INTRODUCTION .....   | 3         |
| 1.2 SOMMAIRE .....   | 3         |
| 1.3 COMPTE RENDU .....   | 4         |
| <b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES .....</b>                              | <b>4</b>  |
| 2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....   | 4         |
| 2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS.....  | 5         |
| 2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE .....   | 5         |
| 2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION .....                                      | 7         |
| 2.5 LOIS APPLICABLES.....  | 7         |
| 2.6 AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....                        | 7         |
| 2.7 FONDEMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....                     | 8         |
| <b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....</b>                              | <b>8</b>  |
| 3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....  | 8         |
| <b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....</b>                               | <b>10</b> |
| 4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....   | 10        |
| 4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION .....   | 14        |
| <b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....</b>                                | <b>16</b> |
| 5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION.....   | 16        |
| 5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES             | 16        |
| <b>PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES .....</b> | <b>17</b> |
| 6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....   | 17        |
| 6.2 CAPACITÉ FINANCIÈRE .....  | 18        |
| 6.3 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE.....  | 18        |
| <b>PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....</b>  | <b>19</b> |
| 7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....   | 19        |
| 7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....  | 19        |
| 7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....   | 19        |
| 7.4 DURÉE DU CONTRAT .....   | 20        |
| 7.5 RESPONSABLES .....   | 21        |
| 7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES .....                     | 22        |
| 7.7 PAIEMENT.....  | 22        |
| 7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION .....  | 24        |
| 7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....  | 25        |
| 7.10 LOIS APPLICABLES.....   | 25        |
| 7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS.....  | 25        |
| 7.12 RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN OU ENTREPRENEUR ÉTRANGER).....                  | 26        |
| <b>ANNEXE « A ».....</b>   | <b>29</b> |
| ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....  | 29        |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANNEXE « B » .....</b>  | <b>30</b> |
| BASE DE PAIEMENT .....   | 30        |
| <b>ANNEXE « C » .....</b>  | <b>36</b> |
| CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE.....   | 36        |
| <b>ANNEXE « D » .....</b>  | <b>50</b> |
| LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....   | 50        |
| <b>ANNEXE « E » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....</b>  | <b>51</b> |
| INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE .....   | 51        |
| <b>ANNEXE « F » DE LA PARTIE 5 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....</b>  | <b>52</b> |
| PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI –<br>ATTESTATION .....  | 52        |
| <b>ANNEXE « G » .....</b>  | <b>54</b> |
| LISTE COMPLÈTE DES NOMS DE TOUS LES INDIVIDUS QUI SONT ACTUELLEMENT SOIT<br>ADMINISTRATEURS ET/OU PROPRIÉTAIRES DE L'ENTREPRISE DU SOUMISSIONNAIRE ..... | 54        |

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 Introduction**

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit:

- |          |   |
|----------|---|
| Partie 1 | Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;  |
| Partie 2 | Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;   |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;   |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection; |
| Partie 5 | Attestations et renseignements supplémentaires: comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir;  |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et  |
| Partie 7 | Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.   |

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, les instruments de paiement électronique, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, les exigences en matière d'assurance et toute autre annexe.

### **1.2 Sommaire**

- 1.2.1 Anciens Combattants Canada (ACC) a pour mandat de fournir des services de réadaptation aux vétérans admissibles ainsi qu'à leurs conjoints/conjoints de fait et survivants. AAC est à la recherche d'un entrepreneur pour assurer la prestation du volet des services de réadaptation et d'assistance professionnelle de son programme de réadaptation, permettant ainsi aux participants admissibles d'améliorer leur employabilité et/ou capacité d'occuper un emploi rémunérateur convenable dans la vie civile. ACC a également pour mandat d'offrir aux vétérans qui y sont admissibles l'allocation pour études et formation à l'intention des vétérans, afin de les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'éducation à la suite du service militaire, y compris obtenir un emploi, le cas échéant.

Un seul entrepreneur sera choisi parmi ceux qui auront présenté des soumissions recevables, en réponse à la DP. Le travail devra être exécuté sur une période de quarante-trois (43) mois, répartie comme suit : une période de mise en œuvre de quatre (4) mois; une période de service complet de trente-six (36) mois et une période de retrait progressif du contrat de trois (3) mois. Il y aura également une possibilité de prolongation de la période du contrat allant jusqu'à une période supplémentaire de douze (12) mois avant la période de retrait progressif du contrat.

1.2.2 Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

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

1.2.4 Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; veuillez-vous référer à la Partie 5 – Attestations et renseignements supplémentaires, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent et l'annexe intitulée [Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation.](#)»

### 1.3 Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

### 1.4 Processus de conformité des soumissions en phases

Le Processus de conformité des soumissions en phases (« PCSP ») s'applique à ce besoin.

## PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document [2003](#), (2017/04/27) Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

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

Supprimer : 60 jours

Insérer : 120 jours

### **2.1.1 Coentreprise**

Le document 2003 (2017/04/27) Instructions Uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, Section 17 (2010/01/11) Coentreprise est incorporé par texte intégrale :

1. Une coentreprise est une association d'au moins deux parties qui regroupent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe, parfois appelé consortium, pour déposer ensemble une soumission pour un besoin. Les soumissionnaires qui soumissionnent à titre de coentreprise doivent indiquer clairement qu'ils forment une coentreprise et fournir les renseignements suivants :
  - a. le nom de chaque membre de la coentreprise;
  - b. le numéro d'entreprise-approvisionnement de chaque membre de la coentreprise;
  - c. le nom du représentant de la coentreprise, c'est-à-dire le membre choisi par les autres membres pour les représenter, s'il y a lieu;
  - d. le nom de la coentreprise, s'il y a lieu.
2. Si les renseignements contenus dans la soumission ne sont pas clairs, le soumissionnaire devra fournir les renseignements à la demande de l'autorité contractante.
3. La soumission et tout contrat subséquent doivent être signés par tous les membres de la coentreprise à moins qu'un membre ait été nommé pour représenter tous les membres de la coentreprise. L'autorité contractante peut, en tout temps, demander à chaque membre de la coentreprise de confirmer que le représentant a reçu les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant pour les fins de la demande de soumissions et tout contrat subséquent. Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous ses membres seront conjointement et solidairement responsables de l'exécution du contrat subséquent.

### **2.2 Présentation des soumissions**

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

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

### **2.3 Ancien fonctionnaire**

#### **Ancien fonctionnaire – concurrentiels - soumission**

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

#### **Définition**

Aux fins de cette clause,

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

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

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

« pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#), L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

#### **Ancien fonctionnaire touchant une pension**

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

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

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

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

#### **Directive sur le réaménagement des effectifs**

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

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

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;

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

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

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

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

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

## **2.5 Lois applicables**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur à l'île-du-Prince-Édouard, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

## **2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions**

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard dix (10) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.



## 2.7 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

L'Anciens Combattants Canada a déterminé que tout droit de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux prévus par le contrat subséquent appartiendra au Canada, pour les motifs suivants, tel que défini dans la [Politique sur les droits de propriété intellectuelle issus de marchés conclus avec l'État](#) : Lorsque le marché conclu avec l'État ou les produits à livrer aux termes de celui-ci visent surtout : à obtenir des renseignements qui seront diffusés au public.

## PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

### 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

Section I: Soumission technique - dix (10) copies papier.

Section II: Soumission financière - deux (2) copies papier

Section III: Attestations – un (1) copies papier

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions:

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement [Politique d'achats écologiques](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>).

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

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

### Section I : Soumission technique

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

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

La soumission technique doit porter sur tous les critères d'évaluation technique obligatoires, et sur tous les critères d'évaluation coté décrits dans l'annexe C des présentes.

Pour faciliter la rédaction et l'évaluation des soumissions, on recommande aux soumissionnaires de rédiger et de présenter leur soumission technique en suivant le plan ci-dessous :

### **Soumission technique – Partie 1**

#### Partie 1, section 1.1 – Copie signée de la DP

Cette section doit comprendre une copie signée de la page 1 de la présente DP (censée comporter toutes les modifications) conformément aux instructions qui figurent à la partie 2 des présentes.

#### Partie 1, section 1.2 – Coordonnées du soumissionnaire

Cette section doit indiquer, au minimum, le nom, le numéro de téléphone et le courrier électronique d'une personne autorisée à représenter le soumissionnaire pour la présente DP.

### **Soumission technique – Partie 2**

#### Partie 2, section 2.1 – Critères d'évaluation technique obligatoires

Dans cette section de la soumission, le soumissionnaire doit montrer qu'il répond aux critères d'évaluation cotés décrits à l'annexe C de la présente DP.

#### Partie 2, section 2.2 – Critères d'évaluation cotés

Dans cette section de la soumission, le soumissionnaire doit montrer qu'il répond aux critères d'évaluation coté décrits à l'annexe C de la présente DP.

### **Soumission technique – Partie 3**

#### Partie 3, section 3.1 – Documentation à l'appui de la soumission technique

Cette section de la soumission doit renfermer et énumérer tous les documents exigés dans l'appel d'offres ou cités en référence par les soumissionnaires dans sa soumission technique, le cas échéant.

## **Section II : Soumission financière**

- 3.1.1** Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement reproduite à l'annexe « B ».

### 3.1.2 Paiement électronique de factures – soumission

Si vous êtes disposés à accepter le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique, compléter l'annexe « X » Instruments de paiement électronique, afin d'identifier lesquels sont acceptés.

Si l'annexe « X » Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

### 3.1.3 *Clauses du Guide des CCUA*

#### **Section III : Attestations**

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

#### **3.1.4 Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde**

- 3.1.4.1** Tel qu'indiqué à la Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations ou de ses locaux et celles des individus proposés, pour lesquelles des mesures de sauvegarde sont nécessaires à la réalisation des travaux :

N° civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement  
Ville, province, territoire / État  
Code postal / code zip  
Pays

- 3.1.4.2** L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrats que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé, tel que décrit à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

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

### **4.1 Procédures d'évaluation**

- a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.
- c) Le Canada appliquera le Processus de conformité des soumissions en phases décrit ci-dessous.

#### **4.1.1 Processus de conformité des soumissions en phases**

##### **4.1.1.1 Généralités**

a) Pour ce besoin, le Canada applique le Processus de conformité des soumissions en phases tel que décrit ci-dessous.

b) Nonobstant tout examen par le Canada aux phases I ou II du Processus de conformité des soumissions en phases, les soumissionnaires sont et demeureront les seuls et uniques responsables de l'exactitude, de l'uniformité et de l'exhaustivité de leurs soumissions, et le Canada n'assume, en vertu de cet examen, aucune obligation ni de responsabilité envers les soumissionnaires de relever, en tout ou en partie, toute erreur ou toute omission, dans les soumissions ou en réponse à toute communication provenant d'un soumissionnaire.

LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT QUE LES EXAMENS LORS DES PHASES I ET II DU PRÉSENT PROCESSUS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS EN PHASES NE SONT QUE PRÉLIMINAIRES ET N'EMPÊCHENT PAS QU'UNE SOUMISSION SOIT NÉANMOINS JUGÉE NON RECEVABLE À LA PHASE III, ET CE, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN AUX PHASES I OU II, ET MÊME SI LA SOUMISSION AURAIT ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE À UNE PHASE ANTÉRIEURE. LE CANADA PEUT DÉTERMINER À SA DISCRÉTION QU'UNE SOUMISSION NE RÉPOND PAS À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À N'IMPORTE QUELLE DE CES PHASES. LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT ÉGALEMENT QUE MALGRÉ LE FAIT QU'IL AIT FOURNI UNE RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (TEL QUE CES TERMES SONT DÉFINIS PLUS BAS) QU'IL EST POSSIBLE QUE CETTE RÉPONSE NE SUFFISE PAS POUR QUE SA SOUMISSION SOIT JUGÉE CONFORME AUX AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES.

c) Sans préjudice à ses autres droits, le Canada aura le droit, à sa discrétion absolue, et sans obligation, d'exiger ou d'accepter en tout temps, avant ou après la date de clôture de la demande de soumissions, tout document ou élément matériel des soumissionnaires visant à clarifier la soumission ou à corriger des lacunes ou des erreurs dans la soumission qu'il ne juge pas importantes, par exemple toutes les questions de forme, les erreurs de calcul et l'oubli de confirmer le tout avec une signature ou en vérifiant la bonne réception. Cela ne limitera pas son droit d'exiger ou d'accepter toute autre information après la clôture de la demande de soumissions dans des cas où la demande de soumissions le permet expressément.

d) Le PCSP ne limite pas les droits du Canada en vertu du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003 (27-04-2017) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, ni le droit du Canada de demander ou d'accepter toute information pendant la période de soumission ou après la clôture de cette dernière, lorsque la demande de soumissions confère expressément ce droit au Canada, ou dans les circonstances décrites au paragraphe (c).

e) Le Canada enverra un AVIS ou un REC selon la méthode de son choix et à sa discrétion absolue. Le soumissionnaire doit soumettre sa réponse par la méthode stipulée dans l'AVIS ou le REC. Les réponses sont réputées avoir été reçues par le Canada à la date et à l'heure qu'elles ont été livrées au Canada par la méthode indiquée dans l'AVIS ou le REC et à l'adresse qui y figure. Un courriel de réponse autorisé dans l'AVIS ou le REC est réputé reçu par le Canada à la date et à l'heure auxquelles il a été reçu dans la boîte de réception de l'adresse électronique indiquée dans l'AVIS ou le REC. Un AVIS, ou un REC, envoyé par le Canada au soumissionnaire à l'adresse fournie par celui-ci dans la soumission ou après l'envoi de celle-ci est réputé avoir été reçu par le soumissionnaire à la date à laquelle il a été envoyé par le Canada. Le Canada n'assume aucune responsabilité envers les soumissionnaires pour les soumissions retardataires, peu importe la cause.

#### 4.1.1.2 Phase I: Soumission financière:

a) Après la date et l'heure de clôture de cette demande de soumissions, le Canada examinera la soumission pour déterminer si elle comporte une soumission financière et si celle-ci contient toute l'information demandée par la demande de soumissions. L'examen par le Canada à la phase I se limitera à déterminer s'il y manque des informations exigées par la demande de soumissions à la soumission financière. Cet examen n'évaluera pas si la soumission financière répond à toute norme ou si elle est conforme à toutes les exigences de la demande.

b) L'examen du Canada dans la phase I sera effectué par des fonctionnaires du ministère de Services Publics et Approvisionnement Canada.

c) Si le Canada détermine, selon sa discrétion absolue, qu'il n'y a pas de soumission financière ou qu'il manque toutes les informations demandées dans la soumission financière, la soumission sera alors jugée non recevable et sera rejetée.

d) Pour les soumissions autres que celles décrites au paragraphe (C), Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (« Avis ») identifiant où la soumission financière manque d'informations. Un soumissionnaire dont la soumission financière a été jugée recevable selon les exigences examinées lors de la phase I ne recevra pas d'Avis. De tels soumissionnaires n'auront pas le droit de soumettre de l'information supplémentaire relativement à leur soumission financière.

e) Les soumissionnaires qui ont reçu un Avis bénéficieront d'un délai indiqué dans l'Avis (la « période de grâce ») pour redresser les points indiqués dans l'Avis en fournissant au Canada, par écrit, l'information supplémentaire ou une clarification en réponse à l'Avis. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf dans les circonstances et conditions stipulées expressément dans l'avis.

f) Dans sa réponse à l'Avis, le soumissionnaire n'aura pas le droit de redresser que la partie de sa soumission financière qui est indiquée dans l'Avis. Par exemple, là où l'Avis indique que dans les cas où un élément a été laissé en blanc, seuls les informations manquantes pourront ainsi être ajoutées à la soumission financière, sauf que, dans les cas où l'ajout de ces informations entraînera nécessairement la modification d'autres renseignements sur les calculs qui ont déjà été présentés dans la soumission financière (p. ex. le calcul visant à déterminer le prix total), les rajustements nécessaires devront être mis en évidence par le soumissionnaire, et seuls ces rajustements pourront être effectués. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.

g) Toute autre modification apportée à la soumission financière soumise par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et sera rejetée. Aucun changement ne sera autorisé à une quelconque section de la soumission du soumissionnaire. L'information soumise conformément aux exigences de cette demande de soumissions en réponse à l'Avis remplacera, en intégralité, **uniquement** la partie de la soumission financière originale telle qu'autorisée ci-dessus, et sera utilisée pour le reste du Processus d'évaluation des soumissions.

h) Le Canada déterminera si la soumission financière est recevable pour les exigences examinées à la phase I, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas jugée recevable au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.

i) Seules les soumissions jugées recevables au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada seront examinées à la phase II.

#### 4.1.1.3 Phase II : Soumission technique

a) L'examen par le Canada au cours de la phase II se limitera à une évaluation de la soumission technique afin de vérifier si le soumissionnaire a respecté toutes les exigences obligatoires d'admissibilité. Cet examen n'évalue pas si la soumission technique répond à une norme ou répond à toutes les exigences de la soumission. Les exigences obligatoires d'admissibilité sont les critères techniques obligatoires tels qu'ainsi décrits dans la présente demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas identifiés dans la demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases ne seront pas évalués avant la phase III.

b) Le Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (un rapport d'évaluation de la conformité [REC]) précisant les exigences obligatoires d'admissibilité que la soumission n'a pas respectée. Un soumissionnaire dont la soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II recevra un REC qui précisera que sa soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II. Le soumissionnaire en question ne sera pas autorisé à soumettre des informations supplémentaires en réponse au REC.

c) Le soumissionnaire disposera de la période de temps précisée dans le REC (« période de grâce ») pour remédier à l'omission de répondre à l'une ou l'autre des exigences obligatoires d'admissibilité inscrites dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des informations supplémentaires ou des clarifications en réponse au REC. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf, dans les circonstances et conditions expressément prévues par le REC.

d) La réponse du soumissionnaire doit adresser uniquement les exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le rapport d'évaluation de conformité (REC) et considérées comme non accomplies, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour ainsi se conformer aux exigences. Toute information supplémentaire fournie par le soumissionnaire qui n'est pas requise pour se conformer aux exigences ne sera pas prise en considération par le Canada, à moins qu'elle n'ait un impact sur d'autres parties de la soumission, en tel cas ces changements par effet domino seront soulignés mais en aucun cas ces changements ne doivent porter sur le ou les prix.

e) La réponse du soumissionnaire au REC devra indiquer dans chaque cas l'exigence obligatoire d'admissibilité du REC à laquelle elle répond, notamment son indication dans la section correspondante de la soumission initiale, la formulation de la modification proposée pour cette section, ainsi que la formulation et l'endroit dans la soumission de toute autre modification en conséquence. Pour chaque modification en conséquence, le soumissionnaire doit justifier pourquoi il s'agit d'une conséquence modificatrice? Il n'incombe pas au Canada d'agir comme réviseur de la soumission du soumissionnaire; au contraire, il incombe au soumissionnaire de le faire en assumant les conséquences. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.

f) Tout changement apporté à la soumission par le soumissionnaire en dehors de ce qui est demandé, sera considéré comme étant de l'information nouvelle et ne sera pas prise en considération. L'information soumise selon les exigences de cette demande de soumissions en réponse au REC remplacera, intégralement et **uniquement** la partie de la soumission originale telle qu'elle est autorisée dans cette section.

g) Les informations supplémentaires soumises pendant la phase II et permises par cette section seront considérées comme faisant partie de la soumission et seront prises en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission lors de la phase II que pour déterminer si la soumission respecte les exigences obligatoires admissibles. Celles-ci ne seront utilisées à aucune autre phase de l'évaluation pour augmenter ou diminuer les notes que la soumission originale pourrait obtenir sans les avantages

de telles informations additionnelles. Par exemple, un critère obligatoire admissible qui exige l'obtention d'un nombre minimum de points pour être considéré conforme sera évalué à la phase II afin de déterminer si cette note minimum obligatoire aurait été obtenue si le soumissionnaire n'avait pas soumis les renseignements supplémentaires en réponse au REC. Dans ce cas, la soumission sera considérée comme étant conforme par rapport à ce critère obligatoire admissible, et les renseignements supplémentaires soumis par le soumissionnaire lieront le soumissionnaire dans le cadre de sa soumission, mais la note originale du soumissionnaire, qui était inférieure à la note minimum obligatoire pour ce critère obligatoire admissible, ne changera pas, et c'est cette note originale qui sera utilisée pour calculer les notes pour la soumission.

h) Le Canada déterminera si la soumission est recevable pour les exigences examinées à la phase II, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission n'est pas jugée recevable selon des exigences examinées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.

i) Uniquement les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II et à la satisfaction du Canada seront ensuite évaluées à la phase III.

#### **4.1.1.4 Phase III : Évaluation finale de la soumission**

a) À la phase III, le Canada complétera l'évaluation de toutes les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les exigences d'évaluation technique et financière.

b) Une soumission est non recevable et sera rejetée si elle ne respecte pas toutes les exigences d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

#### **4.1.2 Évaluation Technique**

##### **4.1.2 Évaluation financière**

Voir Méthode de sélection ci-dessous

#### **4.2 Méthode de sélection**

##### **4.2.1 Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix**

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
  - a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
  - b) satisfaire à tous les critères obligatoires; et
  - c) obtenir le nombre minimal de points requis pour l'évaluation technique pour le critère et
  - d) obtenir le nombre minimal de 1,470 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés.

L'échelle de cotation compte 21,000 points.

2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a), ou b), ou c) et d) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 70% sera accordée au mérite technique et une proportion de 30% sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit: le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 70%.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, les prix ou taux fermes proposés par le soumissionnaire à l'annexe A Base de Paiement serviront à l'équipe d'évaluation pour calculer le prix total de la soumission. Le prix total de chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30%.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 60/40 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement. Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000,00 \$ (45).

**Méthode de sélection – Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (60 %) et du prix (40 %)**

|                                      | Soumissionnaire             |                            |                            |
|--------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                                      | Soumissionnaire 1           | Soumissionnaire 2          | Soumissionnaire 3          |
| <b>Note technique globale</b>        | <b>115/135</b>              | <b>89/135</b>              | <b>92/135</b>              |
| <b>Prix évalué de la soumission</b>  | <b>55000,00 \$</b>          | <b>50000,00 \$</b>         | <b>45000,00 \$</b>         |
| <b>Calculs</b>                       |                             |                            |                            |
| <b>Note pour le mérite technique</b> | <b>115/135 x 60 = 51.11</b> | <b>89/135 x 60 = 39.56</b> | <b>92/135 x 60 = 40.89</b> |
| <b>Note pour le prix</b>             | <b>45/55 x 40 = 32.73</b>   | <b>45/50 x 40 = 36.00</b>  | <b>45/45 x 40 = 40.00</b>  |
| <b>Note combinée</b>                 | <b>83,84</b>                | <b>75,56</b>               | <b>80,89</b>               |
| <b>Évaluation globale</b>            | <b>1<sup>er</sup></b>       | <b>3<sup>e</sup></b>       | <b>2<sup>e</sup></b>       |



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

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fausse, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

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

### **5.1 Attestations exigées avec la soumission**

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

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

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration \(http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html\)](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html), afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

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

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

#### **5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée**

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension \(http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html\)](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

#### **5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission**

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail \(https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4\)](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4).

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

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

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

## **5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat**

### **5.2.3.1 Attestation du contenu canadien**

**5.2.3.1.1** Clause du *Guide des CCUA* [A3050T](#) (2014/11/27), Définition du contenu canadien.

Cet achat est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

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

### **5.2.3.2 Statut et disponibilité du personnel**

| Référence de CCUA      | Section                              | Date       |
|------------------------|--------------------------------------|------------|
| <a href="#">A3005T</a> | Statut et disponibilité du personnel | 2010/08/16 |

### **5.2.3.3 Études et expérience**

| Référence de CCUA      | Section              | Date       |
|------------------------|----------------------|------------|
| <a href="#">A3010T</a> | Études et expérience | 2010/08/16 |

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

### **6.1 Exigences relatives à la sécurité**

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
  - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
  - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

## 6.2 Capacité financière

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

## 6.3 Exigences en matière d'assurance

### Assurance – preuve de disponibilité avant attribution du contrat

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à la Partie 7 – Clauses du Contrat Subséquent.

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

## PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

### 7.1 Énoncé des travaux

#### 7.1 Énoncé des travaux - contrat

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe « A » et à la soumission technique de l'entrepreneur intitulée \_\_\_\_\_, en date du \_\_\_\_\_.

### 7.2 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

#### 7.2.1 Conditions générales

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

#### 7.2.2 Conditions générales supplémentaires

[4007](#) (2010/08/16) L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux

[4008](#) (2008/12/12) Renseignements personnels

s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

### 7.3 Exigences relatives à la sécurité

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

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau **PROTÉGÉ B**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)**.
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.

3. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et(ou) de production au niveau **PROTÉGÉ** tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉ B** (compris un lien électronique au niveau **PROTÉGÉ B**).
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
  - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe D;
  - b) le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

### **7.3.2 Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde**

- 7.3.2.1** Lorsque des mesures de sauvegarde sont nécessaires pour réaliser les travaux, l'entrepreneur doit diligemment tenir à jour les renseignements relatifs à ses installations ou à ses locaux, et ceux des individus proposés pour les adresses suivantes :

Numéro civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement  
Ville, province, territoire / État  
Code postal / code zip  
Pays

- 7.3.2.2** L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrats que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

### **7.4 Durée du contrat**

#### **7.4.1 Période du contrat**

Le travail sera exécuté sur une période de quarante-trois (43) mois, comme suit :

Une période de mis en œuvre de quatre (4) mois;  
Une période de trente-six (36) mois de service complet;  
Une période d'achèvement progressif de trois (3) mois;

L'aiguillage des clients cessera à la fin de la période de service complet de trente-six (36) mois.

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

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus un période supplémentaire d'une année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins soixante (60) jours civils avant la date d'expiration de la période de trente-six (36) mois de service complet. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

## **7.5 Responsables**

### **7.5.1 Autorité contractante**

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Janine Donovan  
Titre : Spécialiste en approvisionnement  
Services publics et Approvisionnement Canada  
Direction générale des approvisionnements  
Adresse : 189, rue Prince William  
Saint John, N.-B.  
E2L 2B9  
Téléphone : (506) 636-5347  
Télécopieur : (506) 636-4376  
Courriel : janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

### **7.5.2 Chargé de l'administration du contrat d'ACC**

Le Chargé de l'administration du contrat d'ACC est: **Sera identifié au moment de l'attribution du contrat**

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

Le chargé de l'administration du contrat d'ACC représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de l'administration du contrat d'ACC; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

### 7.5.3 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
  
Téléphone : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

### 7.5.4 Représentant de l'entrepreneur (soumissionnaire veuillez compléter)

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

## 7.6 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

### Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

## 7.7 Paiement

### 7.7.1 Base de paiement

## Base de paiement - limitation des dépenses

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, établis conformément à la base de paiement à l'annexe B jusqu'à une limitation des dépenses de \_\_\_\_\_ \$ (insérer le montant au moment de l'attribution du contrat). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

### 7.7.1.1 Frais de déplacement et de subsistance – Directive sur les voyages du Conseil national mixte

L'entrepreneur sera remboursé pour ses frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et(ou) les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés »

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par **VAC Contract Administration Authority**.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

### 7.7.2 Limitation des dépenses

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



### 7.7.3 Modalités de paiement

| Référence de CCUA | Section          | Date       |
|-------------------|------------------|------------|
| <u>H1008C</u>     | Paiement mensuel | 2008/05/12 |

### 7.7.4 Clauses du Guide des CCUA

| Référence de CCUA | Section                                     | Date       |
|-------------------|---|------------|
| <u>A9117C</u>     | T1204 - demande directe du ministère client | 2007/11/30 |

### 7.7.5 Paiement électronique de factures – contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- a. Carte d'achat Visa ;
- b. Carte d'achat MasterCard ;
- c. Dépôt direct (national et international) ;
- d. Échange de données informatisées (EDI) ;
- e. Virement télégraphique (international seulement) ;
- f. Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

### 7.7.6 Vérification discrétionnaire

| Référence de CCUA | Section                                  | Date       |
|-------------------|--|------------|
| <u>C0705C</u>     | Vérification discrétionnaire des comptes | 2010/01/11 |

### 7.7.7 Vérification du temps

| Référence de CCUA | Section           | Date       |
|-------------------|-------------------|------------|
| <u>C0711C</u>     | Contrôle du temps | 2008/05/12 |

## 7.8 Instructions relatives à la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.

Chaque facture doit être appuyée par:

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

2. Les factures doivent être distribuées comme suit:

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

## 7.9 Attestations et renseignements supplémentaires

### 7.9.1 Conformité

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

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

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

### 7.9.3 Clauses du Guide des CCUA

| Référence de CCUA | Section                         | Date       |
|-------------------|---------------------------------|------------|
| <u>A3060C</u>     | Attestation du contenu canadien | 2008/05/12 |

### 7.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur à l'île-du-Prince-Édouard, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

### 7.11 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires ;  
4007 (2010/08/16), Le Canada détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux  
4008 (2008/12/12), Renseignements personnels

- c) les conditions générales 2035 (2016/04/04), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- d) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe « B », Base de paiement;
- f) l'Annexe « D », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_,

## **7.12 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien OU entrepreneur étranger)**

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

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

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

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

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

### **7.13.1 Assurance de responsabilité civile commerciale**

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000\$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
  - (a) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
  - (b) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.

- (c) Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
- (d) Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
- (e) Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
- (f) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
- (g) Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
- (h) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).
- (i) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
- (j) Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
- (k) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- (l) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
- (m) Assurance automobile des non-propriétaires : Couvre les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.
- (n) Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.
- (o) Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la [Loi sur le ministère de la Justice](#), L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police

d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

**Pour la province de Québec, envoyer à l'adresse suivante :**

Directeur  
Direction du droit des affaires  
Bureau régional du Québec (Ottawa)  
Ministère de la Justice  
284, rue Wellington, pièce SAT-6042  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

**Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :**

Avocat général principal  
Section du contentieux des affaires civiles  
Ministère de la Justice  
234, rue Wellington, Tour de l'Est  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

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

**7.13.2 Assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions**

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions (également appelée assurance responsabilité civile professionnelle) d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit en aucun cas être inférieure à 1 000 000 \$ par sinistre et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.
2. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
3. L'avenant suivant doit être compris :

Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE « A »**

### **ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

## **Énoncé des travaux**

**Services de transition de carrière et Allocation pour  
études et formation destinée aux vétérans**

**Anciens Combattants Canada**

**Le 16 août 2017**

## **TABLE DES MATIÈRES**

### **1.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

- 1.1 Introduction
- 1.2 Programme de Services de transition de carrière (STC)
- 1.3 Objectifs du programme
- 1.4 Groupes de clients admissibles au programme de STC et durée de ce dernier
- 1.5 Allocation pour études et formation des vétérans (AEF)
- 1.6 Objectifs du programme
- 1.7 Services de transition de carrière disponibles par type de client
- 1.8 Modèle de prestation des services d'ACC
- 1.9 Rôles et responsabilités
- 1.10 Nombre estimatif de clients

### **2.0 SERVICES DE TRANSITION DE CARRIÈRE ET ALLOCATION POUR ÉTUDES ET FORMATION**

- 2.1 Description des services
- 2.2 Dossiers sélectionnés d'ACC pour le programme de STC ou l'AEF
- 2.3 Autoaiguillage ultérieur pour le programme de STC ou l'AEF
- 2.4 Évaluation initiale et réévaluation
- 2.5 Élaboration et mise en œuvre d'un plan de STC ou d'AEF
- 2.6 Documentation des progrès par rapport au plan de STC
- 2.7 Mise à jour du plan d'AEF
- 2.8 Achèvement du plan de STC ou d'AEF
- 2.9 Plan de STC ou d'AEF non terminé
- 2.10 Avis donné à ACC
- 2.11 Aiguillages effectués de nouveau
- 2.12 Nombre maximal d'heures de service

### **3.0 PHASES DE PROJET LIÉES AUX STC OU À L'AEF**

#### **4.0 EXIGENCES GÉNÉRALES**

- 4.1 Programme de STC et accès à l'AEF
- 4.2 Langue de travail
- 4.3 Emplacement des installations et lieu de travail
- 4.4 Heures de travail
- 4.5 Exigences en matière de ressources humaines
- 4.6 Normes d'éthique et pratiques exemplaires
- 4.7 Gestionnaire de contrats
- 4.8 Exigences en matière de sécurité visant les employés
- 4.9 Innovation dans les services
- 4.10 Modifications/flexibilité

#### **5.0 PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET – EXIGENCES**

- 5.1 Réunions de coordination du projet
- 5.2 Plan de mise en œuvre du projet et calendrier intégré
- 5.3 Développement et adaptation du système :
- 5.4 Plans et matériel de communication
- 5.5 Services de production de rapports
- 5.6 Programme d'assurance de la qualité
- 5.7 Plan de continuité des activités (PCA) et Plan de reprise après sinistre (PRA)



- 5.8 Besoins financiers
- 5.9 Formation du personnel de l'entrepreneur
- 5.10 Procédures opérationnelles normalisées pour la protection des renseignements personnels

## **6.0 EXIGENCES POUR LA PHASE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE**

- 6.1 Réunions de gestion
- 6.2 Bureau d'administration des contrats
- 6.3 Gestionnaire de contrats
- 6.4 Formation
- 6.5 Exigences techniques
- 6.6 Plan de continuité des activités (PCA) et Plan de reprise après sinistre (PRA)
- 6.7 Exigences financières
- 6.8 Extraction complète des données
- 6.9 Normes de rendement et de service
- 6.10 Exigences en matière de rapports sur la gestion et le rendement
- 6.11 Gestion des dossiers
- 6.12 Gestion de l'information
- 6.13 Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP)
- 6.14 Sécurité
- 6.15 Soutien aux utilisateurs

## **7.0 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACHÈVEMENT PROGRESSIF DU CONTRAT**

- 7.1 Plan d'achèvement du contrat
- 7.2 Conversion de données

---

Annexe A – Données volumétriques  
Annexe B – Saisie de données et de renseignements  
Annexe C – Documents de référence  
Annexe D – Glossaire des termes et définitions  
Annexe E – Information sur l'accord sur les niveaux de service  
Annexe F – Recommandation sur la numérisation  
Annexe G – Critères d'évaluation technique  
Annexe H – Mode de paiement

## **ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

### **1.0 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

#### **1.1 Introduction**

La raison d'être d'Anciens Combattants Canada (ACC) est de rembourser la dette de gratitude de la nation envers les vétérans et leur famille, et de reconnaître leur contribution à notre croissance en tant que nation. Le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile » des vétérans, et aux soins des personnes à leur charge ou de leurs survivants.

Le discours du Trône, prononcé le 4 décembre 2015, a souligné l'engagement du gouvernement du Canada quant à la croissance de la classe moyenne canadienne et au soutien des vétérans du Canada ainsi que de leur famille. La croissance et le renforcement de la classe moyenne sont essentiels pour tous les Canadiens, y compris les vétérans et leur famille, en leur permettant d'avoir réellement la possibilité et, dans une même mesure, la chance de réussir. L'engagement porte sur la création de plus de possibilités, surtout pour les jeunes Canadiennes et Canadiens, d'avoir accès à l'éducation postsecondaire. Cet engagement porte aussi sur l'investissement public pour créer de l'emploi et soutenir la création d'emplois.

Lorsque ACC et tous les entrepreneurs travaillant pour lui fournissent des services aux vétérans et à leur famille, ils doivent toujours mettre les soins, la compassion et le respect en priorité.

ACC a pour mandat d'offrir des Services de transition de carrière (STC) aux membres des Forces armées canadiennes (FAC), aux vétérans, à leur époux ou conjoint de fait et à leurs survivants qui sont admissibles à ces services. ACC cherche un entrepreneur pour offrir ce programme en son nom, afin d'aider ces groupes de clients à bien planifier un emploi civil convenable après le service militaire et pour toute leur vie professionnelle, à s'y préparer et à obtenir cet emploi. Ces services doivent être offerts à l'aide des meilleurs outils et mécanismes possibles afin de s'assurer de répondre aux besoins des clients, peu importe où ils se trouvent au Canada, et que ces services tiennent compte des différents défis du marché du travail et des différences régionales.

ACC a également pour mandat d'offrir aux vétérans qui y sont admissibles l'allocation pour études et formation (AEF) destinée aux vétérans, pour les aider à atteindre leurs objectifs en matière d'éducation à la suite du service militaire, y compris obtenir un emploi, le cas échéant.

Cet énoncé des travaux (EDT) décrit les exigences du programme de STC et de l'AEF que doit respecter l'entrepreneur.

#### **1.2 Programme de Services de transition de carrière (STC)**

##### **1.2.1 Description du programme**

Le programme de STC vise à offrir des services aux membres des FAC, comme l'accès à des modules d'instructions de base en ligne et des renseignements sur le marché du travail (p. ex., pour savoir comment trouver, explorer et comprendre l'information liée au marché du travail dans une région du Canada en particulier), pour leur permettre de prendre une décision éclairée lorsqu'ils doivent déterminer s'ils souhaitent être libérés des FAC ou continuer d'en faire partie.

Le programme permet également un engagement précoce et le recours aux services d'emplois basés sur les besoins des membres des FAC qui ont décidé de quitter les Forces, afin de s'assurer que ces derniers sont informés et qu'ils ont les connaissances, les outils et les capacités nécessaires pour faire une transition harmonieuse vers le marché du travail civil. Les vétérans des FAC peuvent également avoir accès au programme de STC après leur libération, afin d'obtenir un soutien continu durant la transition de carrière. Les services d'emploi visant à faire progresser la carrière des époux, des conjoints de fait et des survivants admissibles, dont les possibilités de carrière pourraient avoir été limitées par la carrière militaire de leur partenaire, font également partie de ce programme.

**1.2.2** Bien que l'objectif principal soit d'aider le client à planifier un emploi civil convenable, à s'y préparer en vue de l'obtenir, le programme de STC comprend d'autres aspects propres aux FAC, y compris, sans toutefois s'y limiter, des conseils sur la transition vers un emploi civil et sur la gestion d'une carrière civile. Voici les enjeux liés à la prestation de services uniformes :

- les différents emplacements sur le plan géographique au Canada;
- la vie professionnelle des clients les plus admissibles;
- les diverses expériences et compétences;
- l'éthos militaire inculqué aux militaires actifs pendant ce qui est, pour beaucoup, une longue période de service.

**1.2.3** Le plan de STC doit être géré et coordonné de façon à fournir un « programme » cohérent et intégré de mesures de soutien appropriées pour chaque client admissible, en tenant compte de ses besoins, de sa disponibilité et du niveau de service offert pour ce type de clients. Les plans de transition de carrière personnalisés créés par l'entrepreneur pour les clients admissibles doivent comprendre la coordination des programmes et des services disponibles dans le cadre de plusieurs programmes et services actuels. Ils doivent aussi comprendre la prestation de services directs au client, au besoin, et doivent tenir compte des facteurs géographiques ou régionaux qui pourraient représenter des difficultés supplémentaires pour le client.

### **1.3 Objectifs du programme**

La réussite de la transition de la vie militaire à la vie civile est différente d'une personne à l'autre et peut être influencée par divers facteurs, par exemple la situation d'emploi. Le rendement de l'entrepreneur ne sera pas comparé aux objectifs suivants, mais l'ensemble des activités menées par l'entrepreneur en matière de STC doit respecter les pratiques exemplaires de l'industrie et appuyer les objectifs prévus d'ACC.

Les objectifs du programme de STC sont les suivants :

- permettre aux membres des FAC, avant leur libération, d'avoir rapidement accès et recours aux services d'emplois qui leur sont destinés, afin qu'ils soient informés et qu'ils aient les connaissances, les outils et les compétences nécessaires pour connaître une transition harmonieuse vers le marché du travail civil;
- fournir un plan de transition de carrière, y compris la liste des programmes d'études et de formation exigés;
- apporter du soutien aux vétérans qui ont besoin d'aide pour obtenir un emploi dans le cadre de services d'aide à la recherche d'emploi qui inclut, le cas échéant, une aide au placement;
- encourager la participation des vétérans à des activités utiles;
- faire progresser la carrière des époux, des conjoints de fait et des survivants admissibles;

- améliorer le bien-être des vétérans et de leur famille.

### 1.3.1 Résultats attendus des clients

ACC a établi des résultats et des indicateurs de rendement correspondants que pourra utiliser le Ministère aux fins de suivi et de comparaison.

L'entrepreneur doit recueillir ces données dans le cadre du programme et devra produire des rapports connexes. Les résultats, les indicateurs de rendement et les objectifs connexes comprennent ce qui suit :

| Résultats  | Indicateurs de rendement   | Objectifs   |
|--|--|---|
| Les clients admissibles augmentent leurs compétences dans la vie civile ou professionnelle                                 | Pourcentage des clients admissibles disposant d'un plan de STC ayant atteint un ou plusieurs buts de ce plan                     | 80 %  |
| Les clients admissibles se sentent utiles  | Pourcentage des clients admissibles qui sont satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale                            | 80 % des clients du programme sont satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale |
|  | Taux d'emploi accru pour les clients du programme  | 75 % des clients du programme font partie de la population active civile                    |
| Les vétérans qui participent au programme de STC sont capables de s'adapter à la vie civile, de la gérer et d'y faire face | Pourcentage des vétérans participant au programme de STC et qui signalent une transition réussie vers le marché du travail civil | 80 %  |

### 1.4 Groupes de clients admissibles au programme de STC et durée de ce dernier

Les membres des FAC, les vétérans, les époux ou conjoints de fait et les survivants ont tous la possibilité de devenir des clients admissibles au programme, tant et aussi longtemps qu'ils satisfont aux exigences. La durée de leur admissibilité au programme varie en fonction de leur type d'admissibilité.

**Tableau 1 : Clients admissibles au programme de STC et durée de l'admissibilité au programme**

| Groupes de clients admissibles |   | Durée de l'admissibilité au programme de STC             |
|--------------------------------|---|--|
| Membres des FAC qui :          | - ont terminé leur instruction de base (qualification militaire de base ou qualification élémentaire d'officier). | Admissibles aux STC durant leur service au sein des FAC. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Vétérans des FAC qui :                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont terminé leur instruction de base (qualification militaire de base ou qualification élémentaire d'officier);</li> <li>- ont été libérés des FAC le 1<sup>er</sup> avril 2006 ou après.</li> </ul> | Admissibles aux STC tout au long de leur vie adulte et professionnelle <sup>1</sup> .  |
| Vétérans des FAC qui :                                | - sont admissibles à l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (ASRFC) versée par ACC.   | Tout en étant admissibles à l'ASRFC versée par ACC.  |
| Survivants des vétérans des FAC qui :                 | - sont admissibles à l'ASRFC versée par ACC.  |  |
| Époux ou conjoints de fait des vétérans des FAC qui : | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont terminé leur instruction de base (qualification militaire de base ou qualification élémentaire d'officier);</li> <li>- ont été libérés des FAC le 1<sup>er</sup> avril 2006 ou après.</li> </ul> | Selon l'échéance la plus tardive :<br>a) 31 mars 2020;<br>b) le deuxième anniversaire de la date à laquelle le vétéran a obtenu sa libération. |
| Survivants des membres des FAC qui :                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont terminé leur instruction de base (qualification militaire de base ou qualification élémentaire d'officier);</li> <li>- sont décédés le 1<sup>er</sup> avril 2006 ou après.</li> </ul>            | Tout au long de leur vie professionnelle et adulte.  |
| Survivants des vétérans des FAC qui :                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont terminé leur instruction de base (qualification militaire de base ou qualification élémentaire d'officier);</li> <li>- ont été libérés des FAC le 1<sup>er</sup> avril 2006 ou après.</li> </ul> | Tout au long de leur vie professionnelle et adulte.  |

**1.4.1** Le programme de STC peut être offert à ces groupes de clients admissibles seulement si le vétéran, l'époux, le conjoint de fait ou le survivant est un résident du Canada. Aux fins du programme de STC, un vétéran, un époux, un conjoint de fait ou un survivant qui s'absente du Canada pour un maximum de 183 jours par année civile sera encore considéré comme un résident du Canada. Les militaires actifs des FAC doivent aussi satisfaire aux critères de résidence du Canada. Pour ce groupe, toutes les absences du Canada (en cantonnement outre-mer, par exemple) n'ont aucune incidence sur la résidence au Canada.

## **1.5 Allocation pour études et formation des vétérans (AEF)**

### **1.5.1 Description des avantages**

En ce qui concerne les vétérans admissibles à l'AEF, l'entrepreneur doit aider le vétéran à prendre une décision ou à faire un choix éclairé quant aux études et au programme de formation pertinents pour les objectifs de carrière civile qu'il s'est fixés. En collaboration avec le vétéran, l'entrepreneur doit préparer un plan d'AEF qui respecte les exigences d'ACC.

<sup>1</sup> Il n'existe pas de définition propre à « vie adulte et professionnelle ». L'interprétation de cette expression varie d'un cas à l'autre. Par exemple, si un vétéran de 71 ans souhaite travailler, il est admissible aux STC, au besoin.

L'AEF apportera du financement pour absorber les frais associés aux études collégiales, universitaires ou techniques. Les vétérans comptant six années de service pourraient être admissibles à un montant pouvant aller jusqu'à 40 000 \$, et ceux ayant au moins 12 années de service pourraient avoir droit à un maximum de 80 000 \$ pour leurs frais de scolarité, le matériel de cours et certains frais accessoires et frais de subsistance. L'AEF est conçue pour que les vétérans puissent s'inscrire à leur programme d'études à temps partiel, au besoin.

Les vétérans ne seront pas limités à la formation postsecondaire. Ceux qui ne souhaitent pas faire d'études universitaires ou collégiales pourront obtenir une partie du montant pour suivre des cours de perfectionnement professionnel et de développement personnel. Cela pourrait comprendre, sans toutefois s'y limiter, les formations pour petites entreprises ou l'éducation continue, ou les deux.

L'AEF et les STC se complètent et offrent un meilleur soutien aux vétérans durant leur transition à la vie civile.

## 1.6 Objectifs du programme

La réussite de la transition de la vie militaire à la vie civile est différente d'une personne à l'autre et peut être influencée par divers facteurs, par exemple la satisfaction quant à l'activité principale ou l'emploi de la personne après sa libération. Le rendement de l'entrepreneur ne sera pas comparé aux objectifs suivants, mais l'ensemble des activités menées par l'entrepreneur par rapport à l'allocation doit respecter les pratiques exemplaires de l'industrie quant à la planification des études et aux services de conseil et doit aussi appuyer les objectifs prévus d'ACC.

Les objectifs du programme d'AEF sont les suivants :

- aider les vétérans à atteindre leurs buts en matière d'éducation et de carrière à la suite de leur service militaire;
- aider les vétérans à devenir plus compétitifs sur le marché du travail, si leur but est de trouver un emploi;
- encourager la participation des vétérans à des activités utiles;
- améliorer le bien-être des vétérans et de leur famille.

### 1.6.1 Résultats attendus des clients

ACC a établi des résultats et des indicateurs de rendement correspondants que le Ministère utilisera aux fins de suivi et de comparaison au fil du temps.

L'entrepreneur doit recueillir ces données dans le cadre du programme et devra produire des rapports connexes. Les résultats, les indicateurs de rendement et les objectifs connexes comprennent ce qui suit :

| Résultats  | Indicateurs de rendement   | Objectifs |
|--|--|-----------|
| Les vétérans augmentent leurs connaissances et leurs compétences | Les vétérans qui reçoivent une AEF, la proportion de vétérans qui sont en train de terminer leur plan d'études postsecondaires | 80 %      |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Les vétérans ont le sentiment d'être utiles | Pourcentage des clients du programme qui sont satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale | 80 % des clients du programme sont satisfaits de leur emploi ou de leur activité principale |
|   | Taux d'emploi accru pour les clients du programme  | 75 % des clients du programme font partie de la population active civile                    |

### 1.6.2 Groupes de clients admissibles et durée de l'AEF

L'AEF est offerte aux vétérans tant qu'ils respectent certains critères d'admissibilité. La durée de leur admissibilité au programme varie en fonction des buts établis dans leur plan.

Critères d'admissibilité : être un vétéran qui a été libéré honorablement des FAC et qui compte plus de six années de service. Pour avoir accès aux allocations pour études, le vétéran doit être libéré des FAC.

Le vétéran pourra profiter des allocations jusqu'à dix ans après la date de sa libération.

ACC détermine l'admissibilité et le montant d'AEF payable, et effectuera les versements directement au client.

### 1.7 Services de transition de carrière disponibles par type de client

Les STC qui seront offerts dépendent du type de client. Une personne qui est admissible à l'AEF est également admissible aux STC si elle réside au Canada.

#### 1.7.1

Le tableau 2 décrit les services offerts par type de client. Des ressources actuelles pourraient être disponibles ou liées à certains des services mentionnés ci-dessous. L'entrepreneur doit utiliser les ressources actuelles, dans la mesure du possible. Par exemple, pour ce qui est de l'élément de l'orientation individuelle Transition de la vie militaire à la vie civile – analyse des compétences transférables, il existe des ressources qui devraient être utilisées au lieu que l'entrepreneur crée ses propres ressources.

**Tableau 2 : Services disponibles par type de client**

| Service  | Membres actifs des FAC | Membres en voie de quitter les FAC et époux ou conjoints de fait | Vétérans et survivants (y compris les bénéficiaires d'une ASRFC) |
|--|------------------------|--|--|
| <b>ÉVALUATION INITIALE/RÉÉVALUATION</b>  | √                      | √  | √  |
| <u>Planification</u>   |                        |  |  |
| - Élaborer un plan individuel de STC axé sur l'exploration de carrière – mettre à jour et noter le progrès au besoin, y compris le | √                      | –  | –  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| soutien de transition après l'emploi et la clôture du plan.   |   |   |   |
| - Élaborer un plan de transition de carrière personnalisé axé sur la transition vers une carrière civile – mettre à jour et noter le progrès au besoin, y compris le soutien de transition après l'emploi et la clôture du plan.  | – | √ | √ |
| - Élaborer un plan d'études personnalisé – mettre à jour et noter le progrès au besoin, y compris le soutien de transition après l'emploi et la clôture du plan.  | – | √ | √ |
| <b>REMARQUE :</b> Pour ceux qui sont admissibles aux STC et à l'AEF, le plan de l'AEF est inclus dans le plan des STC.  |   |   |   |
| <u>Services d'orientation</u><br>Offrir des services d'orientation concernant les exigences scolaires pour que le client puisse atteindre ses objectifs de carrière.  |   | √ | √ |
| <u>Services d'information sur le marché du travail</u><br>Fournir de l'information aux clients sur les sujets suivants :<br>- Les tendances du marché du travail à l'échelle nationale, régionale, provinciale et sectorielle.<br>- Les emplois disponibles à l'échelle nationale, régionale, provinciale et sectorielle.<br>- Les compétences recherchées par les employeurs, les entreprises qui embauchent ainsi que leur emplacement.<br>- Où trouver des employeurs qui embauchent, les conditions de travail propres à certaines industries, les exigences scolaires et liées à la formation pour des postes en particulier.<br>- Les facteurs qui peuvent nuire à l'obtention d'un l'emploi, les catégories d'emplois qui connaîtront une croissance et autres statistiques pertinentes. | √ | √ | √ |
| <u>Ressources et instructions en ligne</u><br>Élaborer ou offrir des modules autodirigés en ligne portant sur les sujets suivants :<br>- L'auto-évaluation des études, des compétences et de l'expérience<br>- Le test d'intérêts<br>- Le curriculum vitae et la lettre de présentation pour un poste en particulier  | √ | √ | √ |



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- La transition d'un emploi militaire à un emploi civil</li> <li>- Les techniques de recherche d'emploi</li> <li>- Les habiletés et techniques d'entrevue</li> <li>- La promotion personnelle</li> <li>- L'accès aux guichets-emploi (mettre à profit les sources existantes et nouvelles)</li> <li>- Comment accéder à l'information sur le marché du travail</li> </ul>   |   |   |   |
| <p><u>Orientation professionnelle individuelle</u><br/>Fournir des services d'orientation professionnelle et un encadrement individualisés interactifs par téléphone, grâce à des outils de communication en ligne ou un système de visiophonie concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La transition de la vie militaire à la vie civile – compétences transférables</li> <li>• L'auto-évaluation des études, des compétences et de l'expérience</li> <li>• Le test d'aptitude</li> <li>• Le test d'intérêts</li> <li>• La préparation et la mise à jour du curriculum vitæ et de la lettre de présentation</li> <li>• L'adaptation du curriculum vitæ et de la lettre de présentation pour un poste en particulier</li> <li>• La transition d'un emploi militaire à un emploi civil</li> <li>• Les techniques de recherche d'emploi</li> <li>• Les habiletés et techniques d'entrevue</li> <li>• La promotion personnelle</li> </ul> | – | √ | √ |
| <p><u>Aiguillage vers d'autres organisations</u><br/>Aiguiller les clients vers d'autres ressources, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources et possibilités provinciales ou territoriales</li> <li>• Programme d'aide à la transition de carrière (PAT) ou programme PAT Spouse</li> </ul>  | – | √ | √ |
| <p><u>Aide à la recherche d'emploi</u> [y compris une aide au placement] (téléphone, outils de communication en ligne et système de visiophonie)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grâce à des conseils, à des techniques ou à un aiguillage vers des ressources communautaires, évaluer et résoudre les obstacles à l'emploi qui peuvent exister pour ce qui est d'obtenir un poste ou de demeurer en poste dans l'effectif civil.</li> </ul>  | – | – | √ |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir de l'aide pour trouver des possibilités d'emploi en particulier qui correspondent aux compétences et à l'expérience du client.</li> <li>• Fournir une aide individuelle pour le processus de demande d'emploi, y compris une aide concernant la rédaction de lettres de présentation, la participation aux pratiques d'entrevues, ainsi que l'organisation, l'enregistrement et la mise à jour des registres de recherche d'emploi.</li> <li>• Faciliter l'accès des clients aux réseaux de contacts existants d'employeurs éventuels, par secteur d'activité et par province. Les clients possédant les compétences et le savoir nécessaires pourraient recevoir un soutien accru pour les aider à trouver un emploi convenable.</li> <li>• Fournir une aide au placement pour explorer des emplois particuliers et des employeurs au besoin.</li> </ul> |  |  |   |
| <p><u>Soutien préalable à la clôture du plan/soutien lors de la transition de carrière</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Suivi à faire dans les trois mois précédant la clôture d'un plan, ce qui peut comprendre les étapes initiales de l'emploi</u></li> <li>• <u>Au moins un suivi (deux tout au plus) pour s'assurer que les besoins ont été comblés</u></li> </ul>   |  |  | √ |

**1.7.2** Comme il a été mentionné plus haut, l'entrepreneur sera autorisé à fournir les services durant la période d'admissibilité du client au programme de STC ou à l'AEF, selon les maximums indiqués dans la partie 2.13.

**1.7.3** L'admissibilité peut changer au fil du temps. Par exemple, si un vétéran participe au Programme de réadaptation et d'assistance professionnelle, il ne sera plus admissible aux STC ni à l'AEF. ACC communiquera par voie électronique avec l'entrepreneur pour l'informer de la date de cessation de l'admissibilité du client aux STC et à l'AEF. L'entrepreneur est tenu de communiquer ce renseignement au sein de son organisation et d'interrompre la prestation du service en question. ACC avertira les clients de tout changement quant à leur admissibilité. Si un client cesse de participer au Programme de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC, il redeviendra admissible aux STC et à l'AEF.

**1.7.4** Les services auxquels certains clients sont admissibles pourraient aussi changer au fil du temps. Par exemple, si un membre obtient sa libération des FAC, les services qui lui seront offerts comprendront les services d'orientation professionnelle et de planification des études en plus de la prestation d'information sur le marché du travail et des ressources et directives en ligne. L'entrepreneur est responsable d'obtenir et d'enregistrer les renseignements du client

(p. ex., l'attestation de l'intention de libération ou la confirmation de la date de libération) et de communiquer au personnel approprié au sein de son organisation les changements quant aux services pouvant être offerts. L'entrepreneur contactera ACC par voie électronique tous les changements quant au type de client ou au plan des STC ou de l'AEF du client. Les détails sur les renseignements qui devront être fournis par le vétéran afin de changer son type de client seront finalisés pendant la mise en œuvre.

**1.7.5** Certains clients demeureront admissibles toute leur vie, mais un client est considéré comme actif pour les STC seulement pendant la période entre l'aiguillage ou l'accès direct et la clôture, comme il est indiqué à la section 2.

**1.7.6** ACC n'a pas l'intention de reproduire les programmes et les services actuels. Les programmes et services communautaires et d'autres ressources gouvernementales seront inclus dans le plan de transition de carrière du client.

## **1.8 Modèle de prestation des services d'ACC**

ACC s'engage à fournir des services qui sont faciles d'accès, équitables, respectueux et qui répondent aux besoins des clients. Le client peut s'attendre à recevoir de l'information exacte, opportune et facile à comprendre. Avec les avancées technologiques passées et futures, ACC s'attend à ce que l'entrepreneur trouve des moyens multimodes et multimédias d'interagir avec les clients et qu'il continue de faire des progrès et d'améliorer continuellement tous les services. Dans le cadre des STC et de l'AEF, l'entrepreneur doit utiliser une approche multimodes pour offrir les services mentionnés au tableau 2 afin de répondre aux besoins du client. Des moyens variés seront utilisés pour avoir une présence interactive, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'accès sans frais (téléphone), une messagerie sécuritaire, l'accès en ligne (portail Web), la documentation de référence et des modules autoguidés, des outils de communication en ligne et une orientation professionnelle en personne grâce à un système de visiophonie.

## **1.9 Rôles et responsabilités**

### **1.9.1 Responsabilités de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit :

1. Fournir toute la gamme de services approuvés que décrit le présent EDT.
2. S'assurer que les services sont fournis de façon uniforme dans les 10 provinces et les territoires ainsi qu'aux militaires en service à l'étranger, conformément aux exigences décrites dans le présent EDT.
3. S'assurer que les services fournis aux clients préparent le client à un emploi et tiennent compte des défis du marché du travail et des différences régionales qui peuvent avoir une incidence sur la transition harmonieuse du client vers un emploi civil.
4. Obtenir et enregistrer les renseignements exigés du client pour appuyer tout changement aux services auxquels le client est admissible, p. ex., la confirmation de la date de libération des FAC.
5. Établir un réseau de conseillers d'orientation professionnelle agréés et s'assurer que tous les employés et le personnel travaillant avec les clients d'ACC respectent les exigences en matière de ressources humaines et possèdent leur cote de fiabilité, comme l'indique la section des ressources humaines du présent EDT.
6. Offrir des STC qui respectent les normes de rendement indiquées dans le présent EDT.
7. Adhérer aux délais d'exécution établis qui sont précisés dans le présent EDT.
8. Veiller à ce que la prestation des services soit conforme aux exigences figurant dans le présent EDT.

9. Saisir les données des clients lors de la prestation des services, comme l'indique la section 2. Veuillez consulter l'annexe B pour obtenir des précisions sur les exigences en ce qui concerne la saisie de données.
10. Fournir des rapports de rendement et de gestion sur l'exercice des responsabilités et l'exécution des tâches décrites dans le présent EDT.
11. Répondre aux questions liées aux rapports, prévenir Gestion des programmes d'ACC de toute tendance, de toute anomalie ou de tout écart dans les rapports et fournir, sur demande, des précisions sur les données.
12. Préserver le caractère privé et confidentiel des renseignements sur le client, conformément au présent EDT.
13. Se tenir informé des normes et des pratiques exemplaires de l'industrie relativement aux STC.
14. Dans la mesure du possible, reconnaître les occasions de réseautage et l'accès aux outils qui pourraient être utiles aux clients d'ACC, et en tirer profit.
15. Avertir ACC si le client est confronté à un problème de santé et sécurité. ACC doit en être averti conformément aux procédures à finaliser lors de la mise en œuvre.
16. Recueillir, analyser et rendre compte des commentaires des clients sur les services offerts (p. ex., les séances d'orientation ou les modules en ligne). Lorsque ACC détermine une source d'insatisfaction pour les clients, l'entrepreneur en est averti et doit soumettre à l'approbation d'ACC, avant de prendre quelque mesure que ce soit à cet égard, un plan d'action précisant les mesures correctives qu'il propose de prendre pour remédier à la source d'insatisfaction des clients. L'entrepreneur doit soumettre le plan d'action à ACC dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis écrit.
17. Comprendre que l'utilisation et l'acceptation des services offerts sont entièrement volontaires de la part des clients admissibles, et qu'il [l'entrepreneur] devra jouer un rôle proactif afin d'encourager ces clients admissibles à profiter des services offerts.
18. Adhérer au processus de résolution de problèmes (qui sera élaboré par l'entrepreneur en collaboration avec ACC, après l'attribution du contrat).
19. Traiter les vétérans et leur famille avec soin, compassion et respect durant la prestation de tous les services.

### **1.9.2 Responsabilités du client**

Le client doit :

1. Participer activement au processus d'évaluation initiale.
2. Prendre part à l'élaboration d'un plan de STC ou d'AEF convenable et participer activement à la mise en œuvre et à l'évolution de ce plan.
3. Informer l'entrepreneur de tout changement quant à sa situation qui pourrait avoir une influence sur la progression du plan de STC ou d'AEF.
4. Démontrer qu'il est motivé à s'adapter à un marché du travail en évolution et à envisager des solutions de rechange s'il y a lieu, lors de la considération des options de formation ou d'emploi.
5. Être responsable de conserver des copies du matériel documentaire comme son CV ou l'information sur le marché du travail.

### **1.9.3 Responsabilités de Gestion du programme d'ACC**

La Gestion du programme d'ACC doit :

1. Appuyer la mise en œuvre à l'échelle nationale des STC et de l'AEF et la prestation continue de ces services.
2. Fournir une orientation opérationnelle et des directives fonctionnelles au personnel d'ACC responsable des STC et de l'AEF.

3. Répondre aux questions des employés ou du personnel de l'entrepreneur au sujet des politiques et règlements du programme de STC et de l'AEF.
4. Exécuter les fonctions d'examen de la qualité.
5. Surveiller les rapports de rendement et de gestion et faire le suivi concernant toute anomalie ou tendance qui y est cernée.
6. Fournir de la formation au personnel d'ACC, au besoin.
7. Établir et maintenir des relations professionnelles avec le personnel de l'entrepreneur.
8. Communiquer à l'entrepreneur et au personnel d'ACC les modifications apportées à la prestation des services.
9. Pour les problèmes propres aux clients : résoudre les problèmes et en trouver la cause auprès de l'entrepreneur, du client et d'ACC.

#### **1.9.4 Responsabilités du gestionnaire de contrats d'ACC**

Le gestionnaire de contrats d'ACC doit :

1. Veiller à ce que la coordination et la communication s'effectuent sans heurts entre l'entrepreneur et les autres sections d'ACC.
2. Veiller à ce que les services soient offerts conformément au présent EDT.
3. Assurer la liaison avec l'autorité contractante, en cas de questions relatives aux contrats.
4. Agir à titre de président du comité de gestion du contrat.
5. Coordonner tous les paiements versés à l'entrepreneur pour tous les services offerts, comme il est indiqué dans les modalités de paiement et conformément aux échéanciers de l'EDT.
6. S'assurer que l'agent de sécurité du Ministère (ASM) est avisé dès que le plan de continuité des activités est mis en marche.

#### **1.10 Nombre estimatif de clients**

Une répartition détaillée du volume de clients figure dans l'annexe A. Les données sur les prévisions du volume de travail présentées à l'annexe A sont fournies uniquement à des fins d'information. Bien qu'elles représentent la meilleure information actuellement disponible, ACC ne garantit pas que ces données sont complètes ou exemptes d'erreur. Le nombre estimatif de clients et de demandes peut augmenter ou diminuer pendant la durée du contrat en raison de changements aux conditions d'admissibilité ou à la législation concernant le programme.

## **2.0 SERVICES DE TRANSITION DE CARRIÈRE ET ALLOCATION POUR ÉTUDES ET FORMATION**

### **2.1 Description des services**

La présente section vise à fournir une description générale des attentes à l'égard des services qui seront offerts aux clients. Des détails précis concernant les exigences en matière de ressources et de technologie de l'information (TI) sont présentés à la section 6 de l'EDT.

**2.1.1** L'entrepreneur doit permettre au client de communiquer avec lui sans frais, par voie électronique, par téléphone et face à face (par système de visiophonie), d'une façon jugée appropriée selon le type de demande ou de niveau de service. Le client doit pouvoir laisser des messages, sans frais, en plus de pouvoir communiquer directement avec un conseiller d'orientation professionnelle, au besoin, sans frais également.

#### **2.1.2 Évaluation initiale et réévaluation**

L'entrepreneur doit assurer l'accès à une évaluation initiale ou à une réévaluation. Il s'agit d'une auto-évaluation ou d'une vérification permettant de regrouper l'information de base et de déterminer le but professionnel ainsi que les besoins perçus du client en matière de services d'exploration de carrière ou de transition de carrière. À l'occasion, il est possible que certains clients demandent de l'aide pour utiliser cet outil d'auto-évaluation, et il incombe à l'entrepreneur de fournir cette aide.

#### **2.1.3 Orientation professionnelle et planification de la formation**

L'entrepreneur est tenu d'offrir des services d'orientation professionnelle et de planification de carrière, ce qui comprend l'élaboration initiale, le suivi des progrès, la mise à jour du plan de transition de carrière ou du plan d'études, le soutien lors de la transition vers l'après-mandat et la clôture. Le plan permet de déterminer l'objectif professionnel choisi et les services nécessaires à l'atteinte de cet objectif, y compris l'orientation en matière de formation, les services d'information sur le marché du travail, les ressources et les instructions en ligne, les services d'orientation professionnelle individuelle, l'aiguillage vers d'autres organisations et l'aide à la recherche d'emploi, ce qui peut inclure une aide au placement au besoin.

##### **2.1.3.1 Orientation en matière de carrière**

L'entrepreneur doit fournir une orientation en matière de carrière, afin d'appuyer la définition des exigences relatives à la formation qui sont nécessaires à l'atteinte des objectifs professionnels établis par le client.

##### **2.1.3.2 Services d'information sur le marché du travail**

L'entrepreneur doit aider le client à trouver des renseignements pertinents sur le marché du travail propre à la région dans laquelle le client souhaite résider. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, l'information sur le marché du travail à l'échelle locale, les possibilités de carrière disponibles, les niveaux de salaire ayant trait au marché du travail à l'échelle locale, ainsi que le niveau d'expérience, d'études et de compétence requis pour diverses professions dans le marché du travail en question. L'objectif ne consiste pas à réaliser une évaluation du marché du travail, mais plutôt à aider et à guider le client dans sa recherche de renseignements nécessaires relativement à ses intérêts et ses objectifs professionnels.

##### **2.1.3.3 Ressources et instructions en ligne**

L'entrepreneur doit élaborer ou présenter des modules en ligne qui permettront aux clients de participer à la formation autonome et au perfectionnement des compétences favorisant

l'obtention d'un emploi au sein du marché du travail civil. Les modules doivent être conçus de manière à guider les clients quant à l'accès aux ressources existantes et disponibles sur le sujet, et à l'utilisation de celles-ci. En outre, ces modules devront être mis à la disposition des clients par l'intermédiaire du portail Web de l'entrepreneur, et tous les clients pourront y accéder gratuitement. Les modules devraient être conformes aux pratiques exemplaires de l'industrie ayant trait à la transition de carrière ainsi qu'à l'apprentissage pour les adultes. Le tableau 2 fournit les renseignements sur le contenu que ces modules devraient présenter.

#### **2.1.3.4 Services d'orientation professionnelle individuelle**

L'entrepreneur doit fournir des services d'orientation professionnelle individuelle adaptée aux besoins du client, afin de l'aider et de le guider pour ce qui est des éléments suivants : le transfert et la consignation de ses compétences et de ses capacités, l'évaluation de ses intérêts et de ses aptitudes, la préparation au processus de recherche d'emploi, la rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre d'accompagnement, la préparation aux entrevues, la promotion personnelle, et, s'il y a lieu, la demande d'admission à un programme d'études ou de formation. L'objectif est d'aider le client à acquérir les habiletés et les compétences nécessaires à la gestion de sa carrière, en fonction de ses buts personnels, tout au long de sa vie professionnelle.

On s'attend toutefois à ce que le client ait épuisé tous les services en ligne disponibles sur le sujet avant de faire appel à l'entrepreneur pour recevoir des services d'orientation individuelle.

Dans le cadre des services d'orientation professionnelle et du plan individuel de services de transition de carrière (STC), l'entrepreneur aiguillera le client vers d'autres ressources et programmes communautaires susceptibles de servir d'apprentissage et de soutien supplémentaires en matière de perfectionnement professionnel. L'entrepreneur effectuera un suivi auprès du client au cours de l'orientation continue, dans le but de s'assurer que l'aiguillage est réussi et efficace.

#### **2.1.3.5 Aiguillage vers d'autres organisations**

L'entrepreneur doit aiguiller le client vers d'autres organisations qui sont en mesure de l'aider à atteindre son objectif. Cela comprend les ressources provinciales, territoriales et militaires.

#### **2.1.3.6 Aide à la recherche d'emploi, y compris l'aide au placement**

L'entrepreneur doit fournir une aide personnalisée aux clients afin de leur montrer comment faire une recherche et des demandes d'emploi et d'explorer le marché du travail. Dans le cadre de ces séances personnalisées, l'entrepreneur peut, selon les besoins du client, aider celui-ci à se préparer à un processus d'embauche précis, à établir des liens avec un ou plusieurs employeurs dont les intérêts correspondent à son ensemble de compétences, et à définir puis surmonter les obstacles ou les défis généraux liés à l'emploi, en vue d'assurer une transition de carrière réussie vers le marché du travail civil.

En outre, les clients qui éprouvent de la difficulté à obtenir un emploi civil peuvent recevoir une aide supplémentaire de l'entrepreneur pour trouver des possibilités d'emploi au moyen de services d'aide à la recherche d'emploi, afin qu'ils soient jumelés à des emplois précis. Dans certains cas, il est possible que l'entrepreneur soit tenu d'augmenter l'intensité et la fréquence des séances d'orientation professionnelle individuelle. Cette orientation accrue peut inclure des services d'aide au placement, par exemple que le conseiller trouve des possibilités d'emploi, aide le client dans le cadre du processus de demande et de sélection pour chaque emploi et fournisse un soutien à l'embauche, notamment des conseils sur la façon de communiquer avec l'employeur concernant tout besoin spécial ou autres exigences après l'embauche.

Dans le cadre de l'aide à la recherche d'emploi, l'entrepreneur doit également veiller à ce que les clients aient accès aux guichets-emplois ainsi qu'aux réseaux d'employeurs existants pour s'assurer qu'ils ont accès à de l'information à jour ayant trait aux possibilités d'emploi dans leur région et pour appuyer les aiguillages. L'entrepreneur n'est pas tenu de créer et de conserver un guichet-emplois uniquement aux fins du présent contrat.

#### **2.1.3.7 Soutien préalable à la clôture du plan ou soutien lors de la transition de carrière**

L'entrepreneur doit apporter son soutien au client lors des étapes initiales du processus d'emploi ou avant la clôture d'un plan. Il doit communiquer avec le client au moins une fois et au plus deux fois durant la période de trois mois entre l'orientation professionnelle, l'aide à la recherche d'emploi et la clôture du dossier, dans le but d'effectuer une vérification du statut du client relativement à l'emploi ou à la recherche d'emploi.

#### **2.1.3.8 Clôture**

Trois mois suivant l'atteinte du dernier objectif établi dans le plan de transition de carrière, l'entrepreneur doit mettre un terme à ce dernier et demander au client de remplir un rapport de clôture.

### **2.2 Dossiers sélectionnés d'ACC pour le programme de STC ou l'AEF**

**2.2.1** Les clients qui souhaitent participer au programme de STC ou d'AEF doivent présenter une demande à ACC afin que leur admissibilité soit établie.

**2.2.2** Une fois qu'ACC a déterminé l'admissibilité du client, il doit transmettre les dossiers sélectionnés de ce dernier à l'entrepreneur pour qu'il puisse procéder à une évaluation et offrir des services, le cas échéant. ACC est responsable de trouver, d'extraire et de compiler les données des clients admissibles et de les acheminer à l'entrepreneur par voie électronique. Des renseignements supplémentaires portant sur les exigences liées à la technologie de l'information (TI), relativement à ce transfert de données, sont présentés à la section 6.

**2.2.3** Dans le cadre de l'aiguillage, ACC doit fournir : les renseignements d'identification du client; le type de client (p. ex., membre des Forces armées canadiennes [FAC], époux ou conjoint de fait d'un vétéran des FAC, survivant, bénéficiaire d'une allocation de soutien de revenu des Forces canadiennes [ASRFC], vétéran bénéficiaire de l'allocation pour études et formation seulement), ainsi que la date d'entrée en vigueur et la date de fin (s'il y a lieu) de l'admissibilité du client au programme de STC ou à l'AEF. L'entrepreneur recevra les mises à jour de ces renseignements à mesure qu'elles seront effectuées.

**2.2.4** L'entrepreneur doit informer ACC de la date du premier contact avec le client. Les renseignements requis par ACC sont l'identité, le nom et la date du premier contact.

**2.2.5** L'aiguillage effectué par ACC a pour objet d'aviser l'entrepreneur qu'un nouveau client des STC est prêt pour l'évaluation initiale. L'entrepreneur doit alors évaluer les besoins du client en matière de transition de carrière ou d'élaboration d'un plan de STC ou d'AEF, conformément au type de client et à la gamme de services auxquels le client est admissible.

### **2.3 Autoaiguillage ultérieur pour le programme de STC ou l'AEF**

**2.3.1** Il est possible que certains clients des STC ou vétérans bénéficiaires de l'AEF s'aiguillent personnellement à la suite d'un aiguillage initial effectué par ACC, afin de recevoir des services



pour le reste de leur vie professionnelle ou de leur admissibilité au programme. Le client demeure admissible au programme de STC ou à l'AEF tant que la date de fin de l'admissibilité du client n'est pas dépassée. À la suite de l'autoaiguillage, l'entrepreneur doit confirmer si le client est toujours admissible (selon la date de fin d'admissibilité du client), puis confirmer auprès de ce dernier les services auxquels il est admissible. Cela comprend l'obtention des pièces justificatives nécessaires du client. De plus, ces renseignements doivent être conservés et accessibles à ACC en format électronique, conformément à la section 6 de l'EDT, s'il y a lieu.

Si, dans le cas d'un aiguillage personnel, l'entrepreneur constate que le client ne réside plus au Canada, alors ce client n'est plus admissible au programme de STC. Le client doit être de nouveau aiguillé vers ACC afin qu'une décision définitive soit prise, étant donné que le programme de STC n'est plus disponible pour le client.

**2.3.2** Le but de l'aiguillage personnel est la transmission de l'information, l'évaluation des besoins du client en matière de transition de carrière ou l'élaboration d'un plan de STC ou d'AEF, conformément au type de client et aux services auxquels il est admissible.

## **2.4 Évaluation initiale et réévaluation**

**2.4.1** Lors de l'aiguillage initial effectué par ACC ou de l'aiguillage personnel ultérieur, l'entrepreneur doit communiquer avec le client et prendre des dispositions relatives à la transmission de l'information ainsi qu'à l'évaluation initiale des besoins du client en matière de transition de carrière. Voir l'annexe B pour consulter les exigences relatives au contenu de l'évaluation.

**2.4.2** On s'attend à ce que l'évaluation initiale ou la réévaluation soit effectuée de manière autonome en ligne, par le client. Cependant, dans certains cas, il est possible que le client ait besoin de l'aide de l'entrepreneur, qui doit être en mesure de répondre à ce besoin.

**2.4.3** Chaque client est assujéti à une évaluation initiale. Il est possible que certains vétérans soient admissibles à l'AEF d'ACC, mais pas au programme de STC. Dans ces cas, l'évaluation initiale est requise pour l'AEF.

**2.4.4** Une réévaluation initiale des besoins du client en matière de transition de carrière sera nécessaire si les services auxquels le client est admissible changent au fil des ans. L'entrepreneur est tenu d'assurer la réévaluation des besoins du client en matière de transition de carrière, en fonction des services auxquels le client est admissible au moment de l'évaluation.

### **2.4.5 Produit livrable**

Une évaluation initiale ou une réévaluation qui tient compte des besoins définis du client en matière d'exploration de carrière, de transition de carrière ou d'AEF.

### **2.4.6 Normes de rendement**

- L'entrepreneur doit communiquer avec le client et lui donner accès à l'évaluation initiale ou à la réévaluation ou lui offrir son soutien lors de celle-ci, dans les trois jours ouvrables suivant l'aiguillage effectué par ACC.
- Les données doivent être affichées dans le système de l'entrepreneur dans les deux jours ouvrables suivant l'achèvement de l'évaluation initiale ou de la réévaluation, afin qu'ACC puisse les consulter.

## 2.5 Élaboration et mise en œuvre d'un plan de STC ou d'AEF

**2.5.1** Dans les cas où l'évaluation initiale ou la réévaluation permet de constater que le client a besoin de services de transition de carrière, un plan de STC doit être élaboré avec ce dernier. Le plan doit être fondé sur les compétences et l'expérience que possède le client, et définir les services nécessaires, y compris ses besoins en matière d'études ou de formation. Les étapes à franchir et les objectifs à atteindre ainsi qu'un résultat attendu, en fonction des services auxquels le client est admissible, doivent également être présentés dans ce plan. Voir l'annexe B pour connaître les éléments devant figurer dans un plan de STC.

**2.5.2** Lorsqu'un plan d'AEF est élaboré dans le cadre d'un plan de STC, l'entrepreneur est tenu de confirmer que l'établissement d'enseignement ou l'organisme de formation indiqué est approuvé conformément aux lignes directrices d'ACC, qui seront fournies une fois le contrat attribué.

**2.5.3** Dans les cas où la participation à un programme d'études ou de formation est nécessaire à la transition vers le marché du travail civil ou à l'atteinte des objectifs et des aspirations professionnels du client, mais que ce dernier n'est pas admissible à l'AEF d'ACC, l'entrepreneur doit l'aider à trouver d'autres programmes ou services appropriés susceptibles d'offrir ce genre d'aide ou de soutien.

**2.5.4** Le plan de STC ou d'AEF doit être mis à jour tout au long de la prestation de services de transition de carrière ou du versement de l'allocation pour études et formation au client, afin d'illustrer les nouveaux besoins ou les besoins changeants de ce dernier en matière de transition de carrière, les services auxquels il est admissible, ainsi que les nouveaux détails ou les détails changeants concernant tous les services ou programmes d'études ou de formation compris dans le plan, selon le cas. Chaque fois que le plan de STC ou d'AEF est mis à jour, l'entrepreneur doit en informer ACC au moyen d'un avis produit par un système.

**2.5.5** Les clients doivent avoir accès à tous les plans de STC ou d'AEF (dont les mises à jour) élaborés par l'entrepreneur, ou disposer d'une copie de ces plans.

**2.5.6** Produit livrable : Un plan de STC ou d'AEF qui contient les éléments requis. Voir l'annexe B pour consulter les exigences minimales relatives à un plan de STC ou d'AEF.

**REMARQUE :** Si les objectifs d'un vétéran en matière d'AEF sont bien définis, le volet concernant l'AEF du plan de STC peut être élaboré avant la clôture du plan, afin de faciliter la demande d'admission dans un établissement d'enseignement et l'approbation du financement. L'élaboration subséquente du reste du plan de STC consiste à définir les autres besoins auxquels il faut répondre pour assurer une transition réussie vers un emploi au civil.

### 2.5.7 Normes de rendement

- L'entrepreneur doit avoir terminé l'élaboration du plan initial de STC ou d'AEF dans les 30 jours ouvrables suivant la réalisation de l'évaluation initiale ou de la réévaluation.
- En ce qui concerne un client admissible à l'AEF ayant été admis à un programme d'études ou de formation qu'il compte entreprendre au cours de la période de 30 jours susmentionnée, l'entrepreneur est tenu d'élaborer un plan d'AEF ou un volet concernant l'AEF du plan de STC, avant que la période d'études soit amorcée.
- Le client doit avoir obtenu l'accès aux outils et aux ressources en ligne dans les deux jours ouvrables suivant l'achèvement de l'élaboration du plan de STC.

## **2.6 Documentation des progrès par rapport au plan de STC**

### **2.6.1** Le plan de STC doit être mis à jour lorsque :

- Le client demande de modifier les résultats attendus liés au plan de STC, qu'il ait reçu ou non, en totalité ou en partie, les services disponibles ou prévus;
- Le type de client est modifié et des services supplémentaires qui y sont associés sont nécessaires;
- L'entrepreneur constate, pendant le suivi des progrès, que des modifications seront nécessaires.

### **2.6.2** Les progrès réalisés par rapport au plan de STC doivent être documentés lorsque :

- Les résultats attendus sont atteints ou les activités liées au plan sont terminées (ou rejetées/non terminées);
- Le statut ou la durée du plan a changé.

### **2.6.3** Normes de rendement

- Un plan de STC à jour doit être remis dans les 20 jours ouvrables suivant la date à laquelle il a été convenu qu'une mise à jour était nécessaire.
- Les progrès par rapport au plan doivent être documentés à mesure qu'ils sont réalisés (conformément aux dates cibles applicables).

## **2.7 Mise à jour du plan d'AEF**

### **2.7.1** Le plan d'AEF doit être mis à jour lorsque :

- Le client demande que des modifications soient apportées aux résultats attendus liés à son plan d'AEF;
- L'entrepreneur reçoit un avis provenant d'ACC l'informant que, selon les progrès réalisés par rapport au plan d'AEF, le plan requiert des modifications.

### **2.7.2** Normes de rendement

- Un plan d'AEF à jour doit être remis dans les 20 jours ouvrables suivant la date à laquelle il a été convenu qu'une mise à jour était nécessaire;
- En ce qui concerne un client admissible à l'AEF pour qui la prochaine période d'études sera entreprise dans les 20 jours susmentionnés, l'entrepreneur est tenu d'élaborer un plan d'AEF ou un volet concernant l'AEF lié à la mise à jour du plan de STC avant que la période d'études soit amorcée.

## **2.8 Achèvement du plan de STC ou d'AEF**

### **2.8.1** Le plan de STC ou d'AEF est considéré comme achevé lorsque :

- Le client a atteint les résultats attendus liés à son plan de STC ou d'AEF, qu'il ait reçu ou non, en totalité ou en partie, les services disponibles ou prévus;
- Tous les services disponibles ont été mis en œuvre puis épuisés, bien que le client n'ait pas atteint les résultats attendus liés à son plan de STC ou d'AEF.

### **2.8.2** Produit livrable

Un rapport de clôture qui contient les éléments requis est soumis une fois le plan achevé. Voir l'annexe B pour consulter les renseignements généraux sur les exigences relatives au rapport.

### **2.8.3 Normes de rendement**

- L'entrepreneur doit produire le rapport de clôture dans les 20 jours ouvrables suivant la date d'achèvement du plan de STC ou d'AEF.

## **2.9 Plan de STC ou d'AEF non terminé**

**2.9.1.** Il est possible qu'un plan de STC ou d'AEF n'ait pas pu être achevé pour différentes raisons, p. ex., le client n'a plus le désir ou la capacité de participer au plan, le client est aiguillé vers le Programme de réadaptation et d'assistance professionnelle, le client ne réside plus au Canada (STC seulement) ou ACC a, pour une autre raison, mis fin à l'admissibilité du client au programme.

**2.9.2** L'entrepreneur doit produire un rapport de clôture à l'intention d'ACC lorsqu'un plan de STC ou d'AEF n'a pas été achevé. Voir l'annexe B pour consulter les exigences minimales relatives à un rapport de clôture.

### **2.9.3 Produit livrable**

Un rapport de clôture doit contenir les éléments requis. Voir l'annexe B pour consulter les renseignements généraux sur les exigences relatives au rapport.

### **2.9.4 Normes de rendement**

- L'entrepreneur doit produire le rapport de clôture dans les 20 jours ouvrables suivant la date à laquelle il a été convenu que le plan de STC ou d'AEF n'avait pas été achevé.

## **2.10 Avis donné à ACC**

**2.10.1** Il est possible que, dans certains cas, l'entrepreneur constate que le client a des difficultés ou des problèmes qui ont une incidence sur la capacité de ce dernier de mener à bien son plan de STC ou d'AEF, p. ex., un client n'est pas en mesure de participer en raison de sa santé. L'entrepreneur doit faire part de ces cas à ACC le plus rapidement possible.

**2.10.2** ACC peut convenir que d'autres programmes du Ministère seraient plus avantageux pour le client. Le plan de STC ou d'AEF est alors jugé non achevé, et l'entrepreneur doit produire un rapport de clôture. Voir l'annexe B pour consulter les exigences minimales relatives à un rapport de clôture.

## **2.11 Aiguillages effectués de nouveau**

**2.11.1** Lorsque le client est de nouveau aiguillé par ACC ou s'aiguille lui-même à la suite de la clôture, il doit faire l'objet d'une réévaluation, puis un nouveau plan de services de STC ou d'AEF doit être élaboré, selon le cas.

## **2.12 Nombre maximal d'heures de service**

L'entrepreneur doit offrir des services à chaque client en fonction du nombre d'heures maximal indiqué ci-dessous. Ces heures comprennent le temps requis pour produire les données et les rapports présentés à l'annexe B.

| Service   | Nombre d'heures maximal par plan | Type de client  |
|---|----------------------------------|---|
| Aide lors de l'évaluation initiale ou de la réévaluation*   | 4,5*                             | Tous  |
| Orientation professionnelle et planification de carrière <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification</li> <li>Services d'information sur le marché du travail</li> </ul> |                                  |   |
| Ressources et instructions en ligne   |                                  |   |
| Orientation professionnelle individuelle**<br>Aiguillages vers d'autres organisations**   | 7,5                              | Vétérans et survivants, y compris les bénéficiaires d'une ASRFC |
|   | 7                                | Époux ou conjoints de fait                                      |
| Aide à la recherche d'emploi, y compris l'aide au placement**   | 12                               | Vétérans et survivants, y compris les bénéficiaires d'une ASRFC |
| Soutien préalable à la clôture du plan ou soutien au travail  | 1                                | Vétérans et survivants, y compris les bénéficiaires d'une ASRFC |

\*Le temps total consacré par l'entrepreneur au soutien lors de l'évaluation ou de la réévaluation ne peut excéder une heure.

\*\*Cela comprend les activités de planification et de documentation connexes.

La plupart des clients n'ont pas besoin du nombre d'heures maximal permis. Une approbation préalable des heures supplémentaires, c'est-à-dire qui excèdent le nombre d'heures maximal, doit être obtenue auprès d'ACC. L'approbation doit également être consignée dans le système de l'entrepreneur.

### **3.0 PHASES DE PROJET LIÉES AUX STC OU À L'AEF**

- 3.1** L'entrepreneur doit entreprendre les travaux requis pour chaque phase. Les travaux exécutés par l'entrepreneur dans le cadre de chaque phase du contrat doivent être transmis au gestionnaire de contrats d'ACC ou à son représentant désigné afin d'être approuvés. Les travaux prévus dans le cadre du présent contrat ont été divisés en trois phases de projet, comme suit :
- 3.1.1** Phase 1 – La phase de mise en œuvre commence au moment de l'attribution du contrat et se termine lorsque l'exploitation et la maintenance sont mises en œuvre. Au cours de cette phase, l'entrepreneur doit adapter ou élaborer un système ainsi que des services, le cas échéant. Il s'agit de la phase où l'entrepreneur prépare une solution opérationnelle pour être en mesure d'offrir le service nécessaire. À la fin de cette phase, les exigences relatives au STC ou à l'AEF doivent être entièrement fonctionnelles, et l'entrepreneur doit avoir tout l'équipement requis pour fournir les services complets conformément aux normes en matière de rendement et à l'assurance de la qualité.
- 3.1.2** Phase 2 – La phase d'exploitation et de maintenance est la période commençant à la date de fin de la mise en œuvre, c'est-à-dire le jour suivant la date où se termine la phase de mise en œuvre, et elle marque le début de la prestation de tous les services liés aux STC et à l'AEF. Cette phase se termine à la clôture du contrat.
- 3.1.3** Phase 3 – La phase de clôture du contrat est la période qui débute, pendant la phase d'exploitation et de maintenance, lorsque l'entrepreneur reçoit un avis écrit officiel du gouvernement du Canada précisant la date de fin du contrat. La phase de clôture du contrat correspond à la période entre la réception de cet avis et la date d'expiration du contrat. Durant cette période, l'entrepreneur doit mener des activités pour assurer une transition harmonieuse, efficace et complète vers de nouvelles dispositions en matière de STC et d'AEF sans interruption de la prestation des services, et conformément aux exigences en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

## **4.0 EXIGENCES GÉNÉRALES**

### **4.1 Programme de STC et accès à l'AEF**

Les clients d'ACC déménagent souvent – à l'intérieur d'une province ou d'une région, entre des régions au Canada, de façon temporaire ou permanente. Ils doivent alors pouvoir accéder au programme de STC ou aux services d'AEF, sans interruption, peu importe les modifications apportées à leur adresse domiciliaire.

### **4.2 Langue de travail**

**4.2.1** Conformément à l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*, ACC a la responsabilité de veiller à ce que les produits, les systèmes et les services offerts en son nom par une tierce partie (dont l'entrepreneur) comprennent la capacité de communiquer avec les clients d'ACC, et que les services soient offerts dans les deux langues officielles. Le recours à des interprètes en simultannée ou à des traducteurs ne suffit pas pour répondre à cette exigence. ACC est également responsable de la mise en œuvre de mécanismes de surveillance afin d'assurer la disponibilité et la qualité de ces services dans leur totalité.

**4.2.2** L'entrepreneur doit veiller à ce que son personnel ait la capacité d'offrir des services en s'exprimant aisément dans la langue officielle du client. De plus, il doit s'assurer que son organisation compte une personne parfaitement bilingue au niveau de la direction.

### **4.3 Emplacement des installations et lieu de travail**

**4.3.1** Tous les aspects des travaux doivent être réalisés au Canada. Les données du Ministère et les services de gestion des données, les centres de données, les réseaux ainsi que les centres des opérations doivent être situés au Canada, conformément aux exigences en matière de gestion sécuritaire de l'information.

**4.3.2** Toutes les données d'ACC doivent être séparées de façon logique des autres données (p. ex., tous les autres livres de commerce).

**4.3.3** Les centres des opérations et les sites Web doivent être accessibles, sans frais, aux clients ou aux militaires qui résident au Canada ou à l'extérieur du Canada, et ce, par téléphone, Internet ou par la poste.

### **4.4 Heures de travail**

**4.4.1** Les ressources en ligne doivent être disponibles en tout temps.

**4.4.2** Le reste de la prestation de STC et d'AEF ainsi que la réalisation d'activités doivent avoir lieu pendant les heures habituelles de travail, soit de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, dans chaque fuseau horaire, à l'exception des jours fériés.

### **4.5 Exigences en matière de ressources humaines**

#### **4.5.1 Conseiller d'orientation professionnelle**

L'entrepreneur doit s'assurer que les conseillers d'orientation professionnelle :

- possèdent une expérience d'au moins 12 mois, ayant été acquise au cours des trois dernières années, dans le domaine de la prestation de services d'orientation professionnelle ou de services de placement;
- détiennent un certificat ou une attestation valide :
  - Certification des conseillers canadiens (CCC);
  - Psychoéducateur agréé de l'*Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec*;
  - Conseiller d'orientation professionnelle agréé de l'*Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec*.

**4.5.2** Il est possible qu'un autre certificat ou une autre accréditation d'une association, d'un ordre professionnel ou d'une institution professionnelle du Canada soit accepté une fois approuvé par ACC, dans le cas où ce titre est combiné à des études et à une expérience connexe acceptables en orientation professionnelle ou à la réalisation d'activités de placement, conformément à ce qui suit :

- Posséder les titres de compétence et les qualifications professionnelles minimaux (maîtrise en éducation/orientation/travail social ou baccalauréat dans un domaine connexe);
- Posséder au moins 12 mois d'expérience en orientation professionnelle, cette expérience ayant été acquise au cours des trois dernières années.

**4.5.3** En ce qui concerne les conseillers d'orientation professionnelle qui ne possèdent pas les qualifications indiquées à la section 4.5.1, l'entrepreneur doit présenter une preuve de scolarité et des qualifications à ACC avec la demande d'approbation du conseiller. ACC peut approuver ou refuser la demande relative au conseiller proposé en se fondant sur son niveau d'instruction, son expérience professionnelle ou son titre professionnel.

**4.5.4** L'entrepreneur doit conserver une preuve de scolarité ou des qualifications aux fins de vérification.

#### **4.6 Normes d'éthique et pratiques exemplaires**

Les conseillers d'orientation professionnelle doivent respecter les normes, les normes d'éthique ainsi que les pratiques exemplaires.

#### **4.7 Gestionnaire de contrats**

À partir de la date de la proposition, le gestionnaire de contrats doit avoir acquis au moins cinq années d'expérience combinée, au cours des sept dernières années, en gestion de contrats d'envergure (au moins 250 clients par an) ayant pour objet la prestation de services d'orientation professionnelle ou de transition de carrière.

#### **4.8 Exigences en matière de sécurité visant les employés**

Tout le personnel de l'entrepreneur est tenu de détenir une cote de fiabilité valide, délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). L'entrepreneur doit obtenir une preuve écrite indiquant que tous les employés ou tout le personnel satisfont à cette exigence, avant que ces derniers n'entreprennent des travaux avec les clients d'ACC. Il doit en outre conserver l'autorisation de sécurité pendant la durée du contrat.



#### **4.9 Innovation dans les services**

L'entrepreneur doit tenir ses connaissances à jour en ce qui concerne les normes de l'industrie en matière de services de transition de carrière pour lesquels ces normes existent.

L'entrepreneur doit :

- Présenter de nouveaux concepts;
- Être informé des modifications les plus récentes concernant la démarche liée à la transition de carrière;
- Faire part de ces idées à ACC tout au long de la durée du contrat.

Bien que la conformité aux normes de l'industrie soit importante, il est impératif que l'entrepreneur se concentre d'abord sur les exigences particulières établies dans le présent EDT.

#### **4.10 Modifications/flexibilité**

Les politiques et les processus opérationnels d'ACC peuvent faire l'objet de modifications en raison de la mise en œuvre d'initiatives ou de changements apportés aux lois ou aux règlements. Par conséquent, l'entrepreneur doit effectuer les ajustements nécessaires aux services ou aux niveaux de service prévus par le présent contrat.

## **5.0 PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET – EXIGENCES**

### **5.1 Réunions de coordination du projet**

**5.1.1** L'entrepreneur et les représentants du personnel de l'entrepreneur qui travaillent dans les domaines des finances et de la facturation, des systèmes de technologie de l'information (TI) et de la prestation de services de transition de carrière sont tenus de se rendre à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.), afin d'assister à une réunion initiale avec le personnel d'ACC. Cette réunion, qui sera dirigée par ACC, devrait avoir lieu dans les deux semaines suivant l'attribution du contrat et durera cinq jours.

**5.1.2** ACC est responsable de fournir une salle de réunion. L'entrepreneur doit veiller à ce que le personnel concerné soit disponible pour assister à la réunion susmentionnée, et il doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer leur déplacement à cette fin. Toute l'équipe doit être disponible pour les trois premières journées de la réunion; et le gestionnaire de contrats ainsi que le personnel de TI, les deux dernières journées.

**5.1.3** L'entrepreneur est tenu de participer aux téléconférences sur la mise en œuvre du projet avec ACC pour identifier les personnes-ressources et les intervenants concernés, pour confirmer les ajustements nécessaires aux plans proposés par l'entrepreneur et pour repérer et résoudre d'autres préoccupations concernant le démarrage du projet.

### **5.2 Plan de mise en œuvre du projet et calendrier intégré**

1. L'entrepreneur doit exécuter son plan de mise en œuvre, tel qu'il a été accepté par le gestionnaire de contrats d'ACC, et gérer la phase de mise en œuvre conformément à ce plan.

#### Exigences et information connexes

- a. Le gestionnaire de contrats d'ACC présentera des commentaires et, au besoin, fera des recommandations à l'entrepreneur concernant des modifications à apporter au plan de mise en œuvre ainsi qu'au calendrier intégré. L'entrepreneur doit revoir le plan, au besoin, et obtenir l'approbation finale auprès du gestionnaire de contrats d'ACC. Le plan et la façon dont il est géré doivent être fondés sur les pratiques exemplaires en gestion de projets.
- b. Le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré doivent comprendre toutes les activités nécessaires pour assurer le respect des exigences décrites dans l'EDT. L'entrepreneur doit définir les tâches, les objectifs, les produits livrables, les liens de dépendance, le développement organisationnel des ressources et le calendrier de référence de façon claire pour toutes les activités nécessaires à la réussite d'une phase de mise en œuvre. Le plan de mise en œuvre du projet ainsi que le calendrier intégré doivent également démontrer que tous les services et les systèmes décrits dans l'EDT seront prêts pour la mise en œuvre, mis à l'essai à temps afin de corriger les lacunes, puis certifiés et accrédités avant la date de début de la phase d'exploitation et de maintenance. Dans le cas où l'approbation du gestionnaire de contrats d'ACC est requise, l'entrepreneur doit lui allouer cinq jours ouvrables. Les activités présentées dans le plan de mise en œuvre comprennent, entre autres, les éléments suivants :
  - Plan de mise en œuvre du projet et calendrier intégré (*article 5.2*)

- Développement et adaptation du système (*article 5.3*)
- Plans de communication et matériaux (*article 5.4*)
- Services de production de rapports (*article 5.5*)
- Programme d'assurance de la qualité (*article 5.6*)
- Plan de continuité des activités et plan de reprise après sinistre (*article 5.7*)
- Besoins financiers (*article 5.8*)
- Formation du personnel de l'entrepreneur (*article 5.9*)
- Procédures opérationnelles normalisées pour la protection des renseignements personnels (*article 5.10*)

De plus, le plan de mise en œuvre de l'entrepreneur doit comprendre :

- Une évaluation des risques initiale et une analyse concernant chacun des risques de la phase de mise en œuvre, afin de déterminer si ceux-ci peuvent être maîtrisés ou évités, la probabilité d'occurrence, leur incidence possible sur la prestation des services ainsi qu'une solide stratégie d'atténuation de ces risques.
- c. L'entrepreneur doit, deux fois par mois, fournir des rapports d'étape sur la mise en œuvre par rapport au calendrier du plan de mise en œuvre du projet. Il doit également participer à des réunions hebdomadaires dans le but d'informer le gestionnaire de contrats d'ACC de l'état d'avancement des rapports d'étape écrits, de discuter de problèmes et de les résoudre, et de gérer les changements tout au long de la période de mise en œuvre. Ces réunions se tiendront sous forme de téléconférence ou de vidéoconférence.

### **5.3 Développement et adaptation du système :**

**5.3.1** Au cours de la phase de mise en œuvre, l'entrepreneur est tenu de consulter les experts en la matière désignés d'ACC et de travailler avec eux afin de s'assurer que les documents sur les besoins opérationnels (DBO) rendent compte avec exactitude des exigences relatives aux STC et à l'AEF qui sont présentées. L'entrepreneur doit faire approuver les DBO par le gestionnaire de contrats d'ACC.

**5.3.2** L'entrepreneur développe ou adapte son ou ses systèmes ainsi que son mode de première ligne pour assurer la conformité à toutes les exigences techniques relatives aux STC et à l'AEF.

**5.3.3** L'entrepreneur doit veiller à ce que son réseau, sa base de données et son architecture d'applications actuels ne restreignent pas les besoins opérationnels et les exigences en matière de systèmes relativement aux STC et à l'AEF.

**5.3.4** L'entrepreneur doit assurer une connectivité et une compatibilité complètes avec l'infrastructure technique d'ACC, à l'aide de services Web sécurisés.

**5.3.5** Lors de la conception et du développement du système, l'entrepreneur doit travailler en collaboration avec la Direction générale de la technologie de l'information d'ACC dans le but de déterminer les exigences exactes en matière de bande passante, de sécurité et de connectivité.

**5.3.6** ACC doit fournir les coordonnées de la personne-ressource dans le but de coordonner le processus d'établissement des voies de communication.

**5.3.7** L'entrepreneur doit élaborer un plan de continuité des activités (PCA), y compris un plan de reprise après sinistre (PRA), un plan de réaction à une pandémie ainsi qu'un plan de communication en temps de crise, puis faire approuver ces plans par le gestionnaire de contrats d'ACC.

**5.3.8** L'entrepreneur doit achever le plan détaillé du réseau, qui a été présenté avec la soumission, et le faire approuver par le gestionnaire de contrats d'ACC.

**5.3.9** L'entrepreneur doit recueillir et documenter les besoins opérationnels présentés pour ce qui est des services et des systèmes qui seront adaptés, personnalisés ou développés. Le gestionnaire de contrats d'ACC est responsable d'approuver ces besoins. L'entrepreneur est également tenu de consulter les experts en la matière désignés d'ACC et de travailler avec eux, afin de s'assurer que les DBO rendent compte avec exactitude des exigences relatives aux STC et à l'AEF qui sont présentées.

**5.3.10** L'entrepreneur doit assurer une voie de communication initiale qui consiste en un portail Web sécurisé pour les clients (à l'intention des clients des STC et de l'AEF). Ce portail comprend entre autres :

- Soutien et aide pour le site Web;
- Messagerie sécurisée;
- Outil de rédaction de curriculum vitae (CV);
- Ressources et instructions en ligne (comme il est mentionné dans le tableau 2);
- Séances d'orientation sur la transition de carrière, par téléphone ou par service de visiophonie;
- Capacité de planification de rendez-vous en ligne;
- Clavardage;
- Applications mobiles (facultatif);
- Téléchargement et récupération de documents;
- Capacité d'offrir des webinaires de groupes par l'intermédiaire du portail.

## **5.4 Plans et matériel de communication**

### **5.4.1 Renseignements généraux**

**5.4.1.1** L'entrepreneur doit élaborer une stratégie de communication (qui doit être approuvée par ACC) pour fournir des instructions et de l'information au personnel de première ligne et aux clients d'ACC en ce qui concerne le programme de STC et d'AEF offerts dans le cadre du contrat. L'entrepreneur doit offrir un contenu traduit et concevoir tous les documents de communication.

**5.4.1.2** Tous les produits élaborés par l'entrepreneur pour appuyer la prestation du Programme de STC et de l'AEF, y compris les stratégies de communication, doivent être conformes à la Politique de communication du gouvernement du Canada :

- <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30683> et
- <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/programme-federal-image-marque.html>.

Tous les produits doivent être examinés et approuvés par la Direction générale des communications d'ACC pour s'assurer qu'ils sont conformes au Programme de coordination de

l'image de marque et qu'ils respectent les exigences du gouvernement du Canada en matière de langues officielles.

Il peut y avoir d'autres exigences sur demande ou selon les besoins pour élaborer de nouveaux documents ou réviser les documents pendant la durée du contrat pour répondre aux exigences opérationnelles continues, comme il est déterminé par ACC.

**5.4.1.3** L'entrepreneur doit travailler directement avec la Direction générale des communications d'ACC, en collaboration avec le gestionnaire de contrats d'ACC, pour élaborer tous les produits livrables et autres produits de communication. La Direction générale des communications s'assurera que les produits respectent les politiques du gouvernement du Canada et qu'ils sont approuvés par le Ministère.

**5.4.1.4** Tous les documents doivent être conformes aux lignes directrices précisées par Communications d'ACC.

**5.4.1.5** Tous les documents doivent être conformes à la *Loi sur les langues officielles*.

<http://lawslois.justice.gc.ca/fra/lois/O3.01/>

**5.4.1.6** ACC aura également une page Web consacrée aux STC et à l'AEF, ainsi que des documents promotionnels à ce sujet. L'entrepreneur devra fournir régulièrement de l'information à ACC pour aider à élaborer les documents, p. ex. les statistiques du programme permettant de créer une fiche de renseignements à l'intention du public.

## **5.4.2 Site Web**

**5.4.2.1** L'entrepreneur doit élaborer et fournir un site Web où les clients d'ACC peuvent accéder à l'information concernant les services disponibles dans le cadre des STC et de l'AEF.

L'information accessible sur le site Web doit inclure, sans toutefois s'y limiter, l'admissibilité des clients, la Foire aux questions, la base de données de l'employeur et les outils de formation en ligne. Le bouton d'ouverture de session du portail personnel doit se trouver sur le site Web. Le site Web doit également fournir les coordonnées de l'entrepreneur pour permettre aux clients et au personnel de première ligne d'ACC de communiquer avec les employés ou le personnel de l'entrepreneur. Le site Web doit être :

- offert en français et en anglais;
- publié en direct sur Internet dès la date de mise en œuvre du contrat complet;
- disponible en tout temps avec une garantie d'accessibilité de 99,9 %;
- conforme aux normes pour le Web établies par le gouvernement du Canada :
  - Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca  
<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/guide-redaction-contenu-canada.html>
  - Accessibilité Web  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>
  - Optimisation du site Web pour appareils mobiles  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>

**5.4.2.2** L'entrepreneur doit utiliser la trousse d'outils suivante pour élaborer son site Web :

- Boîte à outils de l'expérience Web  
<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/boite-outils-experience-web.html>

**5.4.2.3** Le site Web de l'entrepreneur doit indiquer que le Programme de STC et les éléments de l'AEF sont offerts sur le site au nom d'ACC.

### **5.4.3 Médias sociaux**

Les médias sociaux concernant le Programme de STC et l'AEF seront la responsabilité des Communications d'ACC. L'entrepreneur devra fournir du contenu et des mises à jour sur le programme pour appuyer les messages sur les médias sociaux. Si l'entrepreneur souhaite publier quoi que ce soit à propos du Programme de STC et de l'AEF dans les médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook), il doit obtenir l'approbation d'ACC; les communications en ligne ou imprimées et toute communication du genre doivent être conformes aux exigences du présent EDT. Les communications sur les médias sociaux doivent être conformes aux lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux et les communications sur le Web du Secrétariat du Conseil du Trésor :

#### **Procédure obligatoire sur l'utilisation des médias sociaux et les communications sur le Web**

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682>

#### **Procédures sur l'édition**

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27167>

### **5.4.4 Publicité**

Lorsque des activités de publicité sont envisagées, le fournisseur doit communiquer avec la Direction générale des communications d'ACC pour obtenir son approbation.

#### **Procédures obligatoires relatives à la publicité**

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682>

### **5.4.5 Recherche sur l'opinion publique**

Si des activités de recherche sur l'opinion publique sont envisagées, l'entrepreneur doit communiquer avec la Direction générale des communications d'ACC pour obtenir son approbation.

#### **Procédure obligatoire relative à la recherche sur l'opinion publique**

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682&section=procedure&p=C>

#### **5.4.6 Assurance de la qualité du contenu**

**5.4.6.1** Les exigences d'assurance de la qualité suivantes s'appliquent à l'élaboration de documents de communication et de promotion :

- En vertu de la Politique de communication du gouvernement du Canada, la qualité des communications est une responsabilité partagée dans l'ensemble du gouvernement fédéral.
- La qualité du contenu doit être assurée par un processus de traduction et de révision rigoureux. Le contenu :
  - Doit être rédigé dans un langage clair et simple, p. ex. adapté au public cible;
  - Ne contenir aucune erreur, p. ex. l'orthographe doit être vérifiée et le texte doit respecter les règles de grammaire établies dans le « *Guide du rédacteur de l'administration fédérale* » pour le français et « *The Canadian Style* » pour l'anglais;
  - Doit respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

**5.4.6.2** La traduction du contenu doit être réalisée par un spécialiste des langues agréé (p. ex. un traducteur agréé) et révisée par un autre spécialiste des langues agréé (p. ex. un réviseur agréé).

#### **5.5 Services de production de rapports**

**5.5.1** Pendant la période de mise en œuvre, l'entrepreneur doit préparer des rapports de gestion et de rendement, tel que décrit dans le présent EDT, selon les spécifications et le format approuvé par ACC.

**5.5.2** L'entrepreneur doit élaborer, lors de la mise en œuvre, un plan pour obtenir la rétroaction de la clientèle. L'entrepreneur doit utiliser un outil de rétroaction de la clientèle en ligne approuvé par ACC.

**5.5.3** Les fréquences et les spécifications du rapport final seront fournies lors de la phase de mise en œuvre, même si l'entrepreneur doit s'attendre à produire des rapports mensuels et annuels (année financière et civile) sur la gestion du contrat depuis le début, le rendement et les finances, y compris des ventilations par province et territoire du contenu des rapports. Le tableau 4 présente les types de rapports de gestion et de rendement requis.

**5.5.4** Tous les services facturables offerts doivent être liés au client visé dans l'architecture des données. ACC doit pouvoir produire des rapports sur tous les services offerts pour une période, une facture ou un paiement donné (p. ex. année civile, année financière du gouvernement du Canada, année contractuelle et période de paiement). Chaque facture pour un service facturable doit être liée au client visé afin qu'ACC puisse calculer le montant engagé pour ce client. Cela est inclus comme une partie de l'extraction des données.

**5.5.5** Les rapports doivent être disponibles dans les langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais, selon les besoins.

**5.5.6** L'entrepreneur rendra toutes les données sur les clients disponibles aux fins de téléchargement dans l'entrepôt de données d'ACC (grâce à l'extraction des données).

## **5.6 Programme d'assurance de la qualité**

**5.6.1** L'entrepreneur doit établir et maintenir un programme d'assurance de la qualité en réalisant des examens trimestriels réguliers des activités de travail réalisées par les employés ou le personnel de l'entrepreneur. Les activités d'assurance de la qualité réalisées par l'entrepreneur doivent porter sur la conformité aux processus opérationnels établis et aux exigences des normes de service d'ACC, y compris la protection des renseignements personnels. Les résultats des activités d'assurance de la qualité réalisées par l'entrepreneur doivent être présentés à ACC chaque trimestre.

**5.6.2** Des activités d'assurance de la qualité peuvent aussi être réalisées par ACC pour évaluer le rendement de l'entrepreneur. ACC avisera l'entrepreneur par écrit de tout problème cerné quant à la qualité des services. L'entrepreneur doit soumettre un plan d'action à ACC aux fins d'approbation. Ce plan doit énumérer toute mesure corrective proposée afin de régler les problèmes cernés quant à la qualité des services avant de les mettre en œuvre. L'entrepreneur doit soumettre le plan d'action à ACC dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis écrit.

**5.6.3** L'entrepreneur doit avoir un plan de gestion de la qualité qui traite des aspects des services à améliorer, dans le cadre de son propre programme d'assurance de la qualité, selon la rétroaction d'ACC et les résultats du sondage sur la satisfaction des clients. Ce plan de gestion de la qualité doit traiter de tous les éléments du contrat. Ce plan doit être présenté à ACC, et approuvé par le Ministère.

**5.6.4** L'entrepreneur informera ACC des plaintes reçues de la part des clients et des mesures prises pour résoudre ces problèmes.

## **5.7 Plan de continuité des activités (PCA) et Plan de reprise après sinistre (PRA)**

**5.7.1** L'entrepreneur doit élaborer un plan de continuité des activités et un plan de reprise après sinistre, puis obtenir l'approbation d'ACC.

**5.7.2** L'entrepreneur doit harmoniser les plans de continuité des activités et de reprise après sinistre avec la Politique sur la sécurité du gouvernement et d'autres lignes directrices, normes et directives gouvernementales concernant le plan de continuité des activités.

**5.7.3** Le chargé de projet se réserve le droit d'élaborer et de réaliser des exercices pour le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre ou de continuité des TI pour assurer la conformité aux exigences et valider les plans.

## **5.8 Besoins financiers**

**5.8.1** L'entrepreneur doit soumettre les factures pour chaque article indiqué dans la base de paiement. En plus des exigences générales abordées à la section 4, l'entrepreneur va indiquer :

- des renvois à la section du contrat ou de la base de paiement facturé.
- Dans les cas de 6.1 et 6.7.4, toutes les pièces justificatives pertinentes, en vertu de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte.

**5.8.2** Les factures doivent être conformes aux exigences précisées à la section 6.



## **5.9 Formation du personnel de l'entrepreneur**

**5.9.1** L'entrepreneur sera responsable de la formation de son personnel sur les exigences et les programmes d'ACC.

**5.9.2** L'entrepreneur doit élaborer et offrir de la formation sur la vie et la culture militaire et la manière dont cela s'applique à la prestation des STC à tous ses conseillers d'orientation professionnelle avant que ceux-ci n'offrent des services directs aux clients.

**5.9.3** Tous les documents de formation doivent être bilingues et être approuvés au préalable par ACC.

**5.9.4** L'entrepreneur peut avoir à fournir de l'information pour appuyer l'élaboration de séances de formation internes d'ACC.

## **5.10 Procédures opérationnelles normalisées pour la protection des renseignements personnels**

L'entrepreneur doit élaborer des procédures opérationnelles normalisées, en consultation avec Accès à l'information et protection des renseignements personnels et le gestionnaire de contrats d'ACC, lors de la phase de mise en œuvre du contrat pour inclure les détails concernant une possible atteinte à la protection des renseignements personnels et les demandes de renseignements. Ces procédures doivent être approuvées par ACC.

## **6.0 EXIGENCES POUR LA PHASE D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE**

### **6.1 Réunions de gestion**

**6.1.1** L'entrepreneur doit participer à des réunions semestrielles en personne avec l'autorité contractante et le gestionnaire de contrats d'ACC. Le but de ces réunions est de discuter de la progression et du rendement de l'entrepreneur, de l'état des produits livrables, des vérifications du contrôle de la qualité et d'aborder tout enjeu et problème éventuel. L'ordre du jour sera rédigé par le gestionnaire de contrats d'ACC en consultation avec l'autorité contractante et l'entrepreneur. Les réunions seront tenues sur le lieu de travail de l'entrepreneur et elles ne devraient pas durer plus de deux jours. L'entrepreneur sera avisé au moins deux semaines avant la réunion.

**6.1.2** Au besoin, l'entrepreneur peut avoir à participer à d'autres réunions de la gestion de contrat en plus des réunions semestrielles, comme il est déterminé par l'autorité contractante ou le responsable du projet. L'ordre du jour sera rédigé par le gestionnaire de contrats d'ACC en consultation avec l'autorité contractante et l'entrepreneur. Les réunions seront tenues dans un emplacement choisi par le gestionnaire de contrats d'ACC et elles ne devraient pas durer plus de deux jours. L'entrepreneur sera informé qu'il doit participer à une autre réunion au moins deux semaines à l'avance.

**6.1.3** L'entrepreneur doit participer à des réunions régulières (p. ex. hebdomadaires) de gestion de contrat présidées par ACC. Le but de ces réunions est de discuter des problèmes à mesure qu'ils se présentent, de surveiller le rendement de l'entrepreneur, etc. Les réunions seront tenues par téléconférence et seront d'une durée d'environ une heure. L'ordre du jour sera rédigé par le gestionnaire de contrats d'ACC en consultation avec l'autorité contractante et l'entrepreneur.

### **6.2 Bureau d'administration des contrats**

**6.2.1** L'entrepreneur doit maintenir un bureau responsable de superviser le rendement du contrat et de s'assurer que toutes les exigences et normes de service décrites dans le présent EDT sont respectées. Ce bureau sera le principal point de contact d'ACC pour l'administration du contrat et c'est là que doit se faire l'administration, la planification, la coordination, la gestion et l'établissement de l'ordre des priorités des produits livrables et des exigences du contrat.

**6.2.2** Les responsabilités de ce bureau doivent comprendre, sans s'y limiter, ce qui suit :

1. Traiter toutes les factures administratives;
2. Répondre aux demandes de renseignements d'ACC;
3. Exécuter les activités et les fonctions liées à l'administration et à la gestion du contrat;
4. Assurer la liaison avec le chargé du projet et l'autorité contractante;
5. Veiller à ce que les exigences soient bien planifiées et exécutées de manière cohérente;
6. Préparer et présenter les rapports et les données;
7. Veiller à ce que tous les employés ou tout le personnel de l'entrepreneur possèdent l'expérience et les qualifications nécessaires, ainsi que des autorisations de sécurité valides et à jour et qu'ils respectent les exigences en matière de formation et de certification, s'assurer de leur maintien à jour et en effectuer le contrôle;
8. Préparer et soumettre les factures pour des produits livrables particuliers;
9. Effectuer le contrôle de la qualité pour tous les produits livrables prévus au contrat, pour la santé et la sécurité au travail, pour les rapports d'incidents;

10. Assurer la conformité aux exigences en matière de rapports de gestion et de mesures du rendement d'ACC.

### **6.3 Gestionnaire de contrats**

L'entrepreneur doit avoir un gestionnaire de contrats qui sera son représentant autorisé auprès du chargé de projet et de l'autorité contractante, et de tout autre point de contact du programme s'avérant nécessaire. Le gestionnaire de contrats doit être responsable des activités générales de gestion de contrat pour s'assurer que l'entrepreneur respecte ses engagements de manière professionnelle et que ses obligations sont s'harmonisent aux priorités et aux exigences du présent EDT.

### **6.4 Formation**

**6.4.1** L'entrepreneur est responsable de la formation continue de son personnel sur les STC et l'AEF afin d'assurer l'uniformité de la prestation de ces programmes pour la durée du contrat. L'entrepreneur doit également faire des mises à jour sur demande d'ACC et selon le besoin. Les documents de formation doivent être bilingues et approuvés par ACC.

**6.4.2** L'entrepreneur peut être tenu de fournir de l'information pour appuyer l'élaboration de séances de formation internes d'ACC.

### **6.5 Exigences techniques**

**6.5.1** Les exigences techniques sont soumises aux autorisations de sécurité. Ces exigences peuvent faire l'objet de mises à jour et de révisions tout au long du contrat. L'entrepreneur doit continuellement satisfaire aux normes de l'industrie et aux exigences de sécurité du gouvernement du Canada, conformément aux directives du gestionnaire de contrats d'ACC.

#### **6.5.2 Voie de communication initiale (portail Web pour les clients)**

L'entrepreneur doit maintenir la voie de communication initiale, conformément à la section 5.3.10, pour la durée du contrat. L'entrepreneur doit faire des modifications à la voie de communication initiale sur demande et selon les besoins pour répondre à la rétroaction de la clientèle.

##### **6.5.2.1 Soutien et aide pour le site Web**

L'entrepreneur offrira du soutien technique aux clients des STC et de l'AEF. Le soutien sera offert gratuitement au client entre 8 h et 17 h du lundi au vendredi (dans chaque fuseau horaire), sauf les jours fériés.

Deux niveaux de service seront offerts :

- Le premier niveau permettra d'entrer un problème technique non urgent par message vocal ou en donnant des renseignements en ligne. L'entrepreneur doit répondre dans un délai de deux jours ouvrables.
- Le deuxième niveau permettra de se connecter immédiatement pour résoudre tout problème concernant les connexions aux séances de visiophonie. L'entrepreneur doit résoudre le problème immédiatement. Si le problème ne peut être résolu immédiatement, envoyer une mise à jour au client et l'aviser une fois que le problème est résolu.

### **6.5.2.2 Messagerie sécurisée**

Dans le cadre du portail de STC et d'AEF, l'entrepreneur fournira une fonction de messagerie sécurisée qui respecte toutes les politiques de sécurité du gouvernement du Canada et les renseignements du client.

L'objectif de l'outil de messagerie sécurisée est d'offrir aux clients un moyen interactif de communiquer directement avec l'agent de l'entrepreneur assigné qui travaille spécifiquement avec lui sur son Plan de STC ou son AEF. L'outil de messagerie permet à l'entrepreneur de communiquer avec le client des STC et de l'AEF, et il soutient une capacité quotidienne estimée à 1 000 pages vues avec une demande moyenne de 1,2 Mo.

L'outil de messagerie sécurisée permettra d'aviser les clients lorsqu'ils ont un nouveau message.

### **6.5.2.3 Outil de rédaction d'un curriculum vitae (CV)**

L'entrepreneur offrira un outil de rédaction sur le Web auquel les clients auront accès en tout temps pour les aider à rédiger et à réviser un CV. L'outil de rédaction de CV doit utiliser les pratiques exemplaires actuelles de l'industrie. Le système doit avoir une capacité de 1 000 pages vues par jour avec une moyenne de demande de 1,5 Mo.

### **6.5.2.4 Modules de formation**

L'entrepreneur offrira des modules de formation sur divers sujets qui peuvent comprendre : questions et préparation d'entrevue, rédaction d'une lettre de présentation et outils de recherche d'emploi. L'entrepreneur élaborera les documents de formation et ACC donnera l'approbation finale du contenu du module. Il doit y avoir divers modes de prestation de ces modules, dont le mode principal est le portail Web des STC et de l'AEF faisant partie de services en ligne disponibles en tout temps. D'autres modes de prestation peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les séances de groupes; principalement par téléphone ou en direct par service de visiophonie. La capacité du système suggérée pour les modules de formation des clients est de 3 000 pages vues quotidiennement avec une demande moyenne de 4 Mo.

### **6.5.2.5 Séances d'orientation sur la transition de carrière par téléphone ou en direct par service de visiophonie**

L'entrepreneur doit pouvoir établir une communication interactive avec les clients par téléphone ou en direct par service de visiophonie. Divers services de STC et d'AEF peuvent être offerts par vidéoconférence, y compris, sans toutefois s'y limiter, les modules de formation et d'orientation. Le système téléphonique ou le système de visiophonie doit permettre d'interagir simultanément avec plusieurs utilisateurs. Les clients des STC et de l'AEF qui veulent participer aux programmes d'orientation par téléphone ou par service de visiophonie doivent se procurer la technologie nécessaire pour communiquer avec l'entrepreneur grâce à ce mode de prestation. Les capacités de service estimées pour les séances par service de visiophonie avec les clients sont de 100 séances vidéo chaque jour avec une bande passante moyenne de 500 kbps – 1,5 Mo/s.

#### **6.5.2.6 Capacité de planification de rendez-vous en ligne**

Le portail Internet des clients des STC et de l'AEF permettra aux clients de consulter le calendrier des conseillers d'orientation employés par l'entrepreneur et voir si quelqu'un est libre ou occupé, et de planifier des rendez-vous à leur convenance. La capacité de service estimée pour la planification en ligne par les clients est de 1 000 pages vues chaque jour avec une demande moyenne de 1,2 Mo.

#### **6.5.2.7 Clavardage**

Le portail des clients des STC et de l'AEF doit offrir une fonction de clavardage sécurisé que peut choisir le client lorsqu'il a ouvert une session. L'outil de clavardage établira une connexion avec le prochain conseiller d'orientation professionnelle disponible et permettra au client de poser des questions au conseiller et d'obtenir des réponses, à sa convenance. L'outil de clavardage serait disponible pendant les heures de service publiées pour le programme de STC et de l'AEF. La capacité possible de clavardage chaque jour serait de 1 000 pages vues, avec 10 000 messages et une moyenne de demande de 1,2 Mo pour commencer, puis de 10 Ko par message.

#### **6.5.2.8 Application mobile**

L'entrepreneur qui fournit les STC et l'AEF peut offrir la fonctionnalité du portail en ligne des STC et de l'AEF en tant qu'application mobile pour la clientèle des STC et de l'AEF. L'application pourrait avoir la capacité d'offrir tous les services disponibles dans le portail client sur un appareil mobile, avec une capacité quotidienne estimée à 1 000 changements d'écran dynamique et une moyenne de demandes de 1,2 Mo.

#### **6.5.2.9 Téléchargement et récupération de documents**

Le portail Internet sécurisé des clients des STC et de l'AEF doit permettre aux clients, à ACC et aux conseillers d'orientation professionnelle de télécharger et de récupérer des documents lorsqu'ils ont ouvert une session dans le système. Ces documents seraient stockés dans un environnement sécurisé et seuls le personnel autorisé ou le client même pourrait y avoir accès. Le système devrait avoir une capacité minimum de 1 000 pages vues chaque jour et une demande moyenne de 1,5 – 3 Mo.

#### **6.5.2.10 Webinaires de groupe**

Le portail Internet sécurisé des clients des STC et de l'AEF doit pouvoir offrir des webinaires de groupe, pour un maximum de 10 personnes par séances, basés sur la rétroaction des clients en ce qui concerne les sujets qui les intéressent. Les sujets et les calendriers des webinaires doivent être approuvés par ACC.

#### **6.5.2.11 Accès aux fonctions de demande et d'aperçu pour le personnel d'ACC**

Le système des STC et de l'AEF de l'entrepreneur permettra au personnel d'ACC d'accéder aux renseignements de programme des STC et de l'AEF dans le système de l'entrepreneur pour consulter l'information et demander de l'information dans le système des STC et de l'AEF. Cette capacité de système est nécessaire pour comparer les données du système des STC et de l'AEF et du système Microsoft CRM.

#### **6.5.2.12 Base de données de formation de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit fournir un environnement de systèmes aux fins de formation qui reproduit tous les aspects de l'environnement de production. Les données utilisées dans les séances de formation sont soumises aux normes de protection des renseignements personnels du contrat, alors l'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données qui permettent d'identifier un client ou un militaire sont masquées pour s'assurer que les renseignements personnels ne permettent pas d'identifier un client véritable.

L'environnement de formation doit être actualisé avec chaque version de production modifiée du système.

### **6.5.3 Interface graphique utilisateur**

**6.5.3.1** Le système de l'entrepreneur doit inclure des interfaces utilisateurs graphiques dans un environnement Windows compatible avec l'infrastructure technique d'ACC. Les dispositions d'écrans et la fonctionnalité d'écran doivent être conformes aux exigences et aux normes de technologie de l'information pertinentes du gouvernement du Canada et aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. L'information doit être disponible dans une interface utilisateur graphique intégrée soutenue par une documentation clairement définie et des outils de navigation faciles à utiliser.

**6.5.3.2** Les écrans de système doivent permettre de faire des recherches et offrir des fonctions « version imprimable ».

### **6.5.4 Communications entre le système de l'entrepreneur et celui d'ACC**

#### **6.5.4.1 Échange de données**

L'entrepreneur doit permettre la communication électronique entre les systèmes des STC et de l'AEF et d'ACC. La solution doit offrir les deux types d'échanges suivants :

##### **6.5.4.1.1 Échange de données en temps réel**

- L'entrepreneur doit héberger des services Web RESTful qui seront utilisés pour ajouter, mettre à jour et supprimer l'information biographique du client et les renseignements liés aux STC et à l'AEF dans le système d'ACC. L'entrepreneur doit aussi héberger des services RESTful pour fournir des données de programme détaillées, sur demande, à partir du système des STC et de l'AEF.
- L'entrepreneur doit appeler les services Web RESTful hébergés par ACC pour offrir des données des STC et de l'AEF à ACC en réponse à des événements jugés importants par la gestion du programme dans le système des STC et de l'AEF.
- L'entrepreneur doit soutenir les données de charge utile des services Web, dont les données texte, comme les données biographiques du client ou les données du programme des STC et de l'AEF, ainsi que les données binaires, comme les documents PDF en version texte seulement et numérisés.

##### **6.5.4.1.2 Transfert de données en lots**

- Requis pour tous les fichiers d'extraits de données de grande taille demandés sur une base hebdomadaire, mensuelle, annuelle ou ponctuelle.

- L'entrepreneur doit utiliser le transfert de fichiers sécurisé de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) comme méthode pour envoyer des données en lots.
- L'entrepreneur doit s'assurer que les formats de transfert de données en lots disponibles comprennent les formats XML, CSV et d'autres formats de fichiers délimités ASCII.

**6.5.4.2** L'entrepreneur doit pouvoir échanger de l'information avec ACC en ce qui concerne l'admissibilité du client au programme, le statut, la couverture et les événements du client.

**6.5.4.3** L'entrepreneur doit faciliter les échanges transactionnels entre les applications des STC et de l'AEF et ACC (messages individuels synchronisés concernant un événement dans un système ou un autre). Les données transactionnelles doivent être transférées et appliquées de manière synchronisée et en temps réel.

**6.5.4.4** Tous les accès d'ACC aux systèmes de l'entrepreneur doivent être compatibles avec les logiciels d'ACC et pouvoir fonctionner sur les réseaux LAN/WAN d'ACC.

**6.5.4.5** L'échange de données se fera de façon sécurisée et sans intervention manuelle, à l'aide des protocoles et procédures précisés dans l'EDT, selon les exigences fédérales en matière de sécurité de l'information « Protégé B ». (Utiliser les publications du Centre de la sécurité des télécommunications en référence.)

#### **6.5.4.6 Format d'échange de données**

Toutes les données transactionnelles échangées par ou avec ACC, à l'exception des documents PDF binaires, doivent être en format Langage de balisage extensible (XML) et être conformes aux définitions de schémas XML (XSD) qui seront rédigés lors de la phase de conception et de développement. Toutes les données transactionnelles provenant du système de l'entrepreneur doivent respecter les exigences suivantes :

- Toutes ces données porteront une marque « Date/heure de création » et une marque « Date/heure de modification » à jour utilisant le Temps moyen de Greenwich (TMG);
- Chaque transaction doit indiquer si le dossier est une suppression, une insertion, une sélection ou une mise à jour. Le flux XML doit contenir tous les champs et données dans le dossier approprié.
- Chaque transaction doit contenir l'identifiant principal d'ACC pour le client.
- Les documents binaires seront transférés en mode de transfert binaire pour éliminer les surcharges nécessaires pour encoder Base64 pour le transfert XML.

**6.5.4.7** L'entrepreneur doit fournir un dictionnaire de données sous forme électronique, fournissant des descriptions en français canadien et en anglais canadien de tous les enregistrements de données et de tous les champs, avec les longueurs de champ et les types de données. Tous les changements à la structure de données doivent être communiqués à ACC au moins un (1) mois à l'avance.

**6.5.4.8** Le système des STC et de l'AEF doit avoir des possibilités d'exportation pour que l'entrepreneur puisse exporter sur demande la totalité ou une partie des données, selon les directives d'ACC. L'exportation doit être disponible en plusieurs formats, y compris les formats binaires, XML, valeurs séparées par des virgules (CSV), et d'autres formats délimités ASCII.

#### 6.5.4.9 Intégration du système d'échange de données

Pour faciliter l'échange de données sur les transactions avec ACC, l'entrepreneur doit mettre en place une infrastructure de mise en file d'attente des messages qui fera le lien avec le produit d'échange de données transactionnelles d'ACC en temps réel pour assurer un échange d'information harmonieux.

L'entrepreneur doit fournir une infrastructure sécuritaire distincte destinée à la transmission sécurisée des fichiers volumineux entre lui et ACC grâce aux Services gérés de transfert sécurisé de fichiers (SGTFS).

#### 6.5.5 Données fournies par ACC

**6.5.5.1** Le système des STC et de l'AEF doit automatiquement traiter les données transactionnelles d'ACC pour créer, mettre à jour ou supprimer en **temps réel** des renseignements sur les STC et l'AEF des comptes clients.

**6.5.5.2** Les données fournies à l'entrepreneur par ACC comprennent, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- Information biographique du client (p. ex. nom, adresse, coordonnées).
- Information sur l'admissibilité du client (p. ex. type d'admissibilité, dates d'entrée en vigueur, type de client, niveau de besoins).
- Autre information pertinente ou nécessaire (voir le tableau ci-dessous).

**6.5.5.3** Le tableau suivant présente des éléments de données que le système de TI de l'entrepreneur doit capturer, gérer, transférer à ACC et protéger. Cette liste n'est pas exhaustive. ACC déterminera tout élément de données supplémentaire qui devra peut-être être saisi, conservé, géré et protégé pour produire ou gérer des rapports. Les sections subséquentes décrivent le but de la saisie et de la conservation de ces données.

| Enregistrement et réception d'information biographique  | Activités principales   |
|---|---|
| Numéro matricule ou code d'identification d'ACC<br>Nom du client<br>Type de client<br>Adresse et numéro de téléphone<br>Date de naissance<br>Date de décès<br>Sexe<br>Code de district<br>Statut d'admissibilité<br>Dates de début et de fin<br>Langue de préférence<br>Conseiller des STC et de l'AEF<br>Date/heure de la référence électronique<br>Date de référence d'ACC<br>Date de la tentative de communication<br>Date du premier contact avec le client<br>Notes évolutives<br>Plan de transition de carrière<br>Confirmation des objectifs de transition de carrière | Date du contact initial avec le client<br>Évaluations et activités d'élaboration de plans<br>Notes évolutives et commentaires de fichier<br>Dates du rapport et de l'activité<br>Formation et recherche d'emploi<br>Instructions particulières<br>Activités de préparation à l'emploi<br>Activités de préparation à la recherche d'emploi<br>Activités de soutien à la recherche d'emploi, y compris l'aide au placement<br>Activités de recherche active d'emploi<br>Code national des professions<br>Objectif du client<br>Situation d'emploi<br>Type de programme de formation<br>Notes évolutives sur le client,<br>Détails du rapport du formulaire de clôture<br>Dates des contacts avec le client,<br>Articles de travail<br>Documents |



|  |  |
|--|--|
| Plan de l'AEF (y compris les objectifs du plan, le type d'établissement d'enseignement, les cours, les titres de compétence à obtenir, les calendriers du semestre, des cours et du programme, et les coûts)<br>Objectifs du plan de l'AEF (y compris les dates cibles et les dates d'achèvement)<br>Rapports de clôture<br>Accès aux modules en ligne<br>Confirmation des modules reçus par le client<br>Confirmation des coordonnées par le client<br>Date, heure, type et nombre d'heures d'activité<br>Dates et nombre de cours (qui ne compte pas dans l'AEF)<br>Périodes d'étude (cours, durée, résultats)<br>Suivi des modifications au statut du type de client (en service, en voie de libération, libéré)<br>Situation d'emploi<br>Niveau de scolarité<br>Résumé des formations et des compétences<br>Objectif professionnel<br>Besoins cernés du client |  |
|--|--|

**6.5.5.4** L'entrepreneur doit pouvoir faire un rapport sur la répartition de tous les coûts par client et par activité. Pour ce faire, il est nécessaire de faire le suivi de la date, du temps, du type et du nombre d'heures d'activité (p. ex. orientation) pour chaque client.

## **6.5.6 Acquisition et installation du réseau**

L'entrepreneur doit être responsable de la conception, de l'élaboration, de l'acquisition, des essais, du soutien aux opérations et de la mise en œuvre de toute infrastructure réseau nécessaire hors du pare-feu externe d'ACC pour respecter les exigences en matière de sécurité et de niveau de service décrites dans diverses sections du présent EDT. L'entrepreneur doit assurer une entière connectivité et une entière compatibilité avec l'infrastructure technique d'ACC.

## **6.5.7 Prestation de services**

**6.5.7.1** Tout le trafic entre l'entrepreneur et ACC doit être basé sur le protocole Internet et demeurer sous le contrôle d'ACC. Tout le trafic doit être sécurisé avec Transport Layer Security (TLS), qui doit être conforme aux directives du Centre de la sécurité des télécommunications Canada sur la configuration sécurisée des protocoles réseau avec le gouvernement du Canada (ITSP.40.062).

**6.5.7.2** Tous les sites de l'entrepreneur hébergeant des applications des STC et de l'AEF doivent être accessibles par l'intermédiaire du protocole DNS, soit par un serveur distant, soit selon une liste comportant les détails d'adresse et fournie à ACC.

**6.5.7.3** Il faudra assurer la surveillance en temps réel de l'utilisation du circuit, de son occupation et des statistiques d'interface pour le dépannage et l'analyse des tendances. Les interruptions imprévues doivent être signalées selon les règles de gestion de problèmes et d'incidents. Il faut produire un rapport d'analyse de cause primaire pour cerner la cause de l'interruption, les mesures qui ont été prises pour la résoudre et les mesures prises pour éviter

d'autres interruptions à l'avenir. Le gestionnaire de contrats d'ACC doit être informé des interruptions prévues au moins cinq jours ouvrables en avance aux fins d'approbation. Le temps choisi pour les interruptions aux fins de maintenance doit avoir été discuté avec le gestionnaire de contrats d'ACC.

**6.5.7.4** L'entrepreneur doit installer un mécanisme de gestion de réseau pour s'assurer que le trafic réseau peut être classé par ordre de priorité et conçu pour respecter les accords sur les niveaux de service tels que décrits dans le présent document (p. ex. applications de service client auront la priorité sur le trafic de transfert de fichier).

### **6.5.8 Évaluation technique**

L'entrepreneur doit effectuer régulièrement une évaluation technique des réseaux des STC et de l'AEF et de l'architecture technique afin de vérifier leur compatibilité et leur rendement, de déterminer les mises à niveau, la maintenance et le soutien nécessaires et s'en occuper. L'entrepreneur doit fournir les résultats de l'évaluation technique au gestionnaire de contrats d'ACC aux fins d'examen. S'il est établi qu'il faut apporter des modifications, le gestionnaire de contrats d'ACC en informera l'entrepreneur. L'entrepreneur doit ensuite modifier ou mettre à jour l'architecture technique et le réseau, au besoin.

### **6.5.9 Améliorations du système pendant la durée du contrat**

Le gestionnaire de contrats peut demander des améliorations du système de STC et de l'AEF pendant la phase de fonctionnement et entretien du contrat, notamment des tâches de programmation spéciale, des changements logiciels, de nouveaux développements, des changements d'infrastructure, des requêtes ou des rapports spéciaux. S'il est établi qu'il faut apporter des modifications, le gestionnaire de contrats d'ACC va en faire la demande et les autoriser. L'entrepreneur doit ensuite modifier ou mettre à jour le logiciel, l'architecture technique et le réseau, tel que le gestionnaire de contrats d'ACC l'a autorisé.

### **6.5.10 Entretien du réseau**

**6.5.10.1** L'entrepreneur doit maintenir le réseau conformément à un plan détaillé et approuvé du réseau (architecture de système) indiquant toutes les connexions et toute l'infrastructure avec les caractéristiques détaillées du logiciel, des systèmes d'exploitation et un plan de mise en place et d'entretien des réseaux pendant toute la durée du contrat.

**6.5.10.2** ACC peut occasionnellement demander des changements de configuration réseau pour refléter des changements dans sa propre organisation. Ceci peut inclure des ajouts, des changements ou des suppressions de connexions au réseau. ACC indiquera au préalable à l'entrepreneur tous les changements envisagés pour la configuration réseau. L'entrepreneur doit élaborer une stratégie pour traiter ce type de demande dans le plan d'architecture du système.

**6.5.10.3** L'infrastructure de TI pour les STC et l'AEF hors du champ de compétence d'ACC mais sous le contrôle de l'entrepreneur doit faciliter la réalisation des accords sur les niveaux de service tels que décrits dans le présent document.

**6.5.10.4** Lors de la mise à jour de l'évaluation de la menace et des risques (EMR) ou de l'évaluation de la vulnérabilité, l'entrepreneur doit fournir un rapport ou un schéma de

l'architecture de réseau et démontrer que tous les éléments architecturaux respectent les exigences de sécurité établies.

### 6.5.11 Infrastructure opérationnelle

**6.5.11.1** Afin de satisfaire aux exigences opérationnelles de service et de soutien et de fournir les services définis ci-dessus, les installations informatiques de l'entrepreneur doivent intégrer :

- Des installations de communication de données pour appuyer la transmission sécurisée d'information entre :
  - les clients et l'entrepreneur;
  - ACC et l'entrepreneur.
- Des sous-environnements distincts pour :
  - le développement des applications;
  - les essais;
  - la formation;
  - les activités régulières du système en production.

Les activités de production ne doivent pas être effectuées au moyen des installations de mise à l'essai ou de développement, et vice versa. Les environnements de mise à l'essai et de formation doivent être identiques à l'environnement de production et être totalement synchronisés avec les modifications et les améliorations. Les données de l'environnement de formation doivent être actualisées mensuellement à la production et protéger l'anonymat des données du client. L'environnement d'essai doit être actualisé avant et après chaque production et protéger l'anonymat des données du client. La solution de l'entrepreneur doit lui permettre de s'assurer qu'ACC a accès aux environnements d'essai, de formation et de production. **Les environnements seront utilisés par ACC lors des essais de système, des essais d'intégration, des essais de régression, des essais sous contrainte et des essais de performance, des essais fonctionnels, des essais de sécurité, des essais d'acceptation, de la validation des charges de données électroniques (et les mises à jour manuelles des dossiers au besoin) et de la production de rapports. L'entrepreneur doit coordonner les données d'essai avec ACC pour s'assurer que les tests élémentaires puissent être effectués. L'entrepreneur doit s'assurer qu'il y a suffisamment de données pour couvrir divers scénarios d'essai basés sur les numéros d'identification d'essai fournis par ACC.**

- Il faudra mettre en place et maintenir des installations et des systèmes hors site servant à stocker les sauvegardes et un site de secours servant aux plans de reprise après sinistre, conformément au Manuel de sécurité industrielle publié par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.html>.
- Toutes les exigences de fonctionnement du centre de données telles que : chauffage, ventilation et climatisation, alimentations électriques sans coupure, alimentations électriques de secours, générateurs diesel, faux planchers et contrôles d'accès physiques. Tous les locaux et installations, y compris les installations de restauration, où l'information protégée est manipulée et stockée, doivent être conformes aux exigences de sécurité définies dans le présent EDT. Le matériel et l'infrastructure du système doivent être compatibles avec les normes concernant le matériel et le logiciel et les exigences de sécurité pour les ordinateurs individuels du gouvernement du Canada.

#### **6.5.11.2 Disponibilité du système des STC et de l'AEF**

- L'installation d'échange de données des STC et de l'AEF, ainsi que le portail du système des STC et de l'AEF seront disponibles en tout temps.
- L'entrepreneur doit aviser ACC de toute interruption prévue au moins cinq jours ouvrables à l'avance et il doit informer les clients du temps d'arrêt approuvé pour l'entretien du système au moins 24 heures avant l'interruption.

#### **6.5.12 Gestion et entretien des systèmes**

L'entrepreneur doit assurer l'entretien de tous les systèmes, notamment : les applications, les sites Web, les formulaires électroniques, les fonctions et les tableaux.

##### **6.5.12.1 Exigences et information connexes**

- L'entrepreneur doit fournir et gérer un processus, des services et des systèmes de gestion du changement basés sur les pratiques de la Bibliothèque de données sur l'infrastructure des technologies de l'information (BITI). L'entrepreneur est responsable de soumettre les demandes de changements aux fins d'approbation par le gestionnaire de contrats d'ACC ainsi que tous les résultats de tests. Il doit aussi procéder à la mise en œuvre des changements lorsqu'ils sont approuvés. Le gestionnaire de contrats d'ACC devra établir l'ordre des priorités de toutes les demandes de changement et approuver les calendriers de mise en œuvre.
- L'entrepreneur doit participer par téléconférence à des réunions ponctuelles sur les technologies de l'information (TI) avec ACC. Ces réunions auront pour but de passer en revue tous les problèmes majeurs touchant le système et serviront de forum pour l'établissement du calendrier d'entretien technique.
- L'entrepreneur doit fournir un système de gestion d'incidents pour la gestion du processus qui permet de créer un billet d'incident, de l'attribuer à un membre de l'équipe de soutien aux utilisateurs et de le fermer lorsque le problème est résolu. L'entrepreneur doit consigner les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent ou qu'ils sont signalés à l'aide d'un outil de gestion d'incidents.
- L'entrepreneur doit définir et soumettre à l'examen du gestionnaire de contrats d'ACC des normes de service pour l'évaluation des incidents ou problèmes, leur résolution ou leur acheminement au palier hiérarchique approprié. L'outil et le registre des problèmes doivent être accessibles en ligne pour le gestionnaire de contrats d'ACC. Le personnel d'ACC désigné par le gestionnaire de contrats d'ACC ferait partie de l'équipe de soutien aux utilisateurs et pourrait se charger de certains billets d'incident en vue de leur résolution.
- Quand un problème a été noté au registre des problèmes, le gestionnaire de contrats d'ACC doit en être averti, et une durée de réparation prévue ou une explication du problème résolu doit être fournie, selon le cas. Le temps estimé pour la réparation doit être mis à jour après une analyse approfondie du problème, et l'entrepreneur doit présenter une explication de la résolution du problème lorsque ce dernier a été réglé.
- L'entrepreneur doit fournir et gérer des systèmes et des processus de gestion de versions et de configuration suivant les pratiques exemplaires du BITI. L'entrepreneur doit tenir un registre de tous les changements apportés entre les versions et mettre à jour l'information de configuration de la version actuelle. Les processus et les rapports de gestion de versions et de configuration doivent être disponibles en format électronique pour le personnel autorisé d'ACC. L'entrepreneur devra également fournir un rapport au plus tard 15 jours ouvrables après la sortie de chaque version. Les

problèmes importants doivent être abordés et réglés, et les solutions doivent être publiées aussitôt. Tous les autres changements des systèmes, résolutions de bogues et correctifs doivent être réalisés et mis en œuvre selon un calendrier approuvé. Il faut obtenir l'approbation d'ACC avant la date de publication.

- ACC doit être informé de tout changement apporté au système par l'entrepreneur au moins 15 jours ouvrables avant le changement, même s'il n'y a aucune répercussion apparente sur les STC et l'AEF.
- L'entrepreneur devra faire une sauvegarde de secours des systèmes et des données selon le calendrier établi. Toutes les copies de sauvegarde doivent être chiffrées par l'algorithme approuvé par le Centre de la sécurité des télécommunications. L'entrepreneur doit réaliser des sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles du système, notamment de toutes les données et de tout le code source du logiciel pour la sauvegarde des données protégées. Toutes les copies de sauvegarde doivent être conservées hors site, à une distance minimale de cinq kilomètres du lieu d'exploitation principal, et elles doivent être placées dans des armoires de stockage sécurisées, anti-incendie et anti-inondation. Les copies de sauvegarde sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne doit détruire aucune donnée sans le consentement écrit du gestionnaire de contrats d'ACC. Avant la destruction de ces données, les copies de sauvegarde doivent être effacées afin qu'il soit impossible de récupérer les données qu'elles contiennent. Les copies de sauvegarde ayant contenu des données « Protégé B » ne doivent jamais être vendues, mises aux enchères, données, ni jetées.
- Tous les trois mois, l'entrepreneur doit réaliser des essais de restauration et produire un rapport trimestriel des essais de sauvegarde et de restauration, aux fins d'examen par le gestionnaire de contrats d'ACC. Toutes les copies de sauvegarde doivent être dans un format qui respecte les normes de l'industrie, de façon à pouvoir être lues et reconstituées par d'autres infrastructures ou systèmes de sauvegarde, s'il y a lieu. Le gestionnaire de contrats d'ACC doit pouvoir demander à l'entrepreneur de reconstituer des données à partir de copies de sauvegarde.

## **6.6 Plan de continuité des activités (PCA) et Plan de reprise après sinistre (PRA)**

**6.6.1** L'entrepreneur doit mettre en œuvre le PCA approuvé, y compris un PRA, un plan de réaction à une pandémie et un plan de communications lors d'une crise, et il doit veiller à ce que tous les plans inclus dans le plan de continuité des activités soient mis à jour dans le cadre d'examen annuels.

**6.6.2** L'entrepreneur doit procéder à une mise à l'essai annuelle de chacun des plans que contient le PCA et présenter un rapport détaillé des résultats de l'essai au gestionnaire de contrats d'ACC au plus tard 20 jours ouvrables après la mise à l'essai. Les résultats doivent aussi comprendre les pratiques exemplaires qui ont été appliquées. Les parties ou les éléments des plans mis à l'essai doivent être choisis conjointement avec le gestionnaire de contrats d'ACC. Ce dernier sera informé au plus tard 14 jours ouvrables avant l'essai d'un plan et se réserve le droit de désigner du personnel pour surveiller les essais. Les résultats des essais seront examinés par le gestionnaire de contrats d'ACC en collaboration avec le coordonnateur des PCA, et les changements apportés aux plans, découlant des essais, doivent être approuvés par le gestionnaire de contrats d'ACC.

**6.6.3** En cas de perturbation entraînant une indisponibilité de services, comme il est défini dans les normes de service, le plan de continuité des activités de l'entrepreneur peut être activé par le gestionnaire de contrats d'ACC ou par l'entrepreneur.

**6.6.4** Si une perturbation entraîne une interruption de service, l'entrepreneur doit :

- informer officiellement le gestionnaire de contrats d'ACC lorsque le plan de continuité des activités est activé;
- informer le gestionnaire de contrats d'ACC, au moins deux fois par jour civil, de la situation et des mesures correctives prises;
- soumettre un rapport détaillé sur l'interruption au gestionnaire de contrats d'ACC au plus tard 10 jours ouvrables après la fin de la perturbation. Le rapport doit inclure les détails sur l'intégrité et la complétude de toutes les données qui ont dû être reconstituées;
- Soumettre un compte rendu après action au gestionnaire de contrats d'ACC indiquant en détail les causes, les mesures correctives, les mesures préventives et les pratiques exemplaires, au plus tard 30 jours ouvrables après la fin de l'interruption;
- Soumettre les changements proposés découlant de l'interruption au gestionnaire de contrats d'ACC, aux fins d'approbation.

**6.6.5** ACC peut, périodiquement, entreprendre des vérifications, réalisées par les vérificateurs internes ou externes du Ministère, pour vérifier la conformité avec n'importe quel élément du PCA de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit coopérer et fournir en temps opportun un accès aux fichiers, aux livres comptables, aux dossiers et aux systèmes appropriés ainsi qu'au personnel compétent pour réaliser ces vérifications, et il doit fournir toute aide raisonnablement nécessaire pour réaliser ces activités.

**6.7 Exigences financières****6.7.1** L'entrepreneur devra fournir les services suivants :

- Facturation pour les STC et les services liés à l'AEF, y compris tous les frais occasionnés lors de la mise en œuvre, du déroulement et de l'achèvement progressif du contrat;
- Facturation mensuelle de chaque élément de service fourni. Les documents à l'appui doivent décrire clairement :
  - la date de la prestation du service au client;
  - qui est le client à qui le service a été fourni ainsi que son numéro d'identification;
  - le nombre d'heures facturé par client, par service fourni.
- la gestion périodique de l'information sous forme de renseignements financiers et de rapports;
- des rapports financiers ponctuels;
- un accès aux dossiers financiers et aux dossiers des clients en appui aux activités de vérification d'ACC.

**6.7.2** L'entrepreneur est le créateur de tous les dossiers financiers concernant le programme pour le Ministère. L'entrepreneur est également responsable du stockage ou de la numérisation de tous les documents sources. Ces renseignements doivent être conservés dans une séquence de données basée sur le numéro de dossier du client et rangés dans des dossiers classés par année financière. De plus, l'entrepreneur doit pouvoir effectuer un suivi des heures facturables par client, et être en mesure de fournir ces renseignements si ACC lui en fait la demande.

**6.7.3** En tenant compte de l'importance relative, de la sensibilité et du risque, l'entrepreneur devra élaborer et mettre en œuvre un cadre de contrôle financier adéquat. Ce cadre de contrôle

financier doit être documenté et accessible, à l'appui des activités de vérification d'ACC. Le cadre de contrôle financier doit être approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC.

#### **6.7.4 Services financiers et administration des contrats**

L'entrepreneur, conformément aux sections « services financiers » et « administration des contrats », devra fournir un appui à ce contrat sur une base continue, au moyen d'une structure organisationnelle permanente. Cet appui nécessaire est directement lié à la facturation pour :

- les coûts directs découlant du programme, par exemple, les rapports et les séances d'orientation;
- certains déplacements comme il est déterminé dans la base de paiement, les coûts de voyages et d'hébergement applicables à ce contrat, conformément à la Directive sur les voyages du Conseil national mixte et aux dispositions établies dans les lignes directrices;
- les frais d'administration admissibles selon le contrat et autres frais pour les éléments dont le besoin est ponctuel;
- les rapports financiers ponctuels;
- l'accès aux dossiers et à la comptabilité à l'appui des activités de vérification d'ACC.

#### **6.7.5 Paiement des services**

Lorsqu'il établit la facture destinée à ACC concernant les frais facturables de la prestation de services selon la base de paiement du contrat, l'entrepreneur doit indiquer chaque élément de ces frais sur une ligne distincte. Les factures doivent être sur du papier à en-tête de l'entreprise, et doivent comporter un numéro d'identification unique ainsi que le numéro de contrat de SPAC. Les notes de crédit délivrées par l'entrepreneur en raison de surfacturation, d'erreurs ou de divergences sont assujetties aux mêmes exigences. La facturation et les notes de crédit doivent contenir au moins les renseignements suivants (le cas échéant) :

- le nom et l'adresse postale de l'entrepreneur;
- la date d'établissement de la facture;
- l'adresse de facturation actuelle pour ACC;
- le numéro unique de la facture;
- les conditions de paiement de 30 jours civils;
- la période et service couverts par la facture;
- la mention Privé et confidentiel;
- les documents à l'appui nécessaires;
- le montant facturé sans les taxes applicables et avec les taxes applicables;
- le numéro du contrat;
- le numéro d'approvisionnement de l'entreprise de l'entrepreneur.

#### **6.7.6 Activités continues du contrat**

**6.7.6.1** L'entrepreneur doit soumettre des factures mensuelles représentant 1/12 des frais fixes annuels du contrat pour les activités continues du contrat selon la base de paiement.

**6.7.6.2** Les coûts ne figurant pas dans le contrat ou la base de paiement ne seront pas facturables aux termes de ce contrat, à moins qu'ils soient autorisés comme faisant partie du processus de gestion des changements.

**6.7.6.3** L'entrepreneur facturera à ACC, de façon périodique, les autres frais engagés qui ne font pas partie des coûts fixes annuels, en fonction de la base de paiement.

### **6.7.7 Frais ponctuels**

Cet élément permet à ACC d'estimer et de payer les frais imprévus associés aux STC et à l'AEF découlant notamment de modifications apportées aux textes législatifs ou aux politiques et autres exigences déterminées comme faisant partie de la portée du contrat. Ces frais doivent être facturés au fur et à mesure qu'ils sont engagés et doivent être approuvés par écrit, par le gestionnaire de contrats d'ACC, comme faisant partie du processus de gestion du changement d'ACC et de l'entrepreneur. Si un changement est nécessaire, une demande écrite sera fournie à l'entrepreneur qui réalisera une analyse préliminaire. L'analyse préliminaire sera utile pour fournir une estimation des coûts et des efforts nécessaires pour effectuer le changement. L'entrepreneur doit soumettre les coûts et les efforts estimés au gestionnaire de contrats d'ACC. Ils feront ensuite l'objet de discussions et leur degré de priorité sera établi lors de la réunion de gestion du changement. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite du gestionnaire de contrats d'ACC pour ces changements, conformément au processus de gestion du changement d'ACC et de l'entrepreneur. ACC ne remboursera pas l'entrepreneur pour les dépenses engagées pour les services, les produits et le matériel « ponctuels » qui n'ont pas été préautorisés par écrit.

### **6.7.8 Taxes applicables**

L'entrepreneur doit inclure toutes les taxes applicables, conformément à la base de paiement, sur chaque facture soumise à ACC. Les questions concernant les taxes devant être facturées devraient être adressées à l'Agence du revenu du Canada aux fins de clarifications.

### **6.7.9 Exigences en matière de rapport**

**6.7.9.1** L'entrepreneur devra produire pour ACC des rapports ponctuels qui feront état du statut du client, des services fournis, des services recommandés et autres, le cas échéant.

**6.7.9.2** L'entrepreneur rendra accessibles les données concernant les clients aux fins de téléchargement dans l'entrepôt de données d'ACC. ACC sera en mesure de créer ses propres rapports ou de reproduire ou valider des rapports créés par l'entrepreneur en utilisant les données extraites.

**6.7.9.3** Tous les services fournis qui sont facturables seront liés à un client dans la base de données. Ainsi, ACC sera en mesure de produire un rapport sur tous les services fournis pour une facture, un paiement ou une période en particulier (par exemple, pour une année civile, pour l'année financière du gouvernement du Canada, pour l'année contractuelle ou la période de paiement). Chaque service facturable doit être lié au client visé qui a utilisé le service, afin qu'il soit possible de calculer ce que le Ministère a dépensé pour un client en particulier.



## 6.8 Extraction complète des données

**6.8.1** Des extractions de données seront requises afin de se conformer aux exigences en matière de gestion des renseignements d'ACC. L'entrepreneur doit fournir à ACC un dossier contenant une extraction des données du client d'ACC, aux fins de mise à jour de l'entrepôt de données d'ACC. Le fichier d'extraits doit être soumis par l'entrepreneur à ACC sur une base régulière (au minimum une fois par mois), en utilisant un protocole de transfert de fichier (FTP) bidirectionnel acceptable pour ACC. Les spécifications seront déterminées après l'attribution du contrat. L'entrepreneur doit fournir à ACC, lors de la période de mise en œuvre, l'architecture des données et les renseignements du dictionnaire des données liés à l'entreposage des données du client d'ACC, et il suivra la directive applicable du Secrétariat du Conseil du Trésor sur la tenue de documents qui se trouve sur le site Web suivant : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16552>.

**6.8.2** Le fichier d'extraits de données doit être en format XML et être conforme aux normes suivantes :

- tous les dossiers doivent porter un timbre (date et heure) mis à jour avec un code d'utilisateur;
- aux fins d'uniformité des données, le système doit enregistrer les transactions en utilisant le temps universel coordonné plutôt que l'heure du serveur local;
- dans tous les tableaux, les champs doivent être nommés en utilisant des noms communs d'une même longueur. Par exemple, l'identifiant d'un client sera toujours appelé un identifiant client et aura la même longueur et le même type de données;
- toutes les clés et tous les champs de l'index doivent être clairement indiqués; tous les liens entre les tableaux doivent être clairement définis dans le modèle;
- toute valeur nulle doit être laissée telle quelle;
- les dossiers ne peuvent pas être supprimés, mais doivent porter une date de fin ou être désactivés (indicateur actif établi à 0 de 1). Cela rend le système vérifiable et élimine les écarts;
- les valeurs d'écran en ligne doivent être entreposées au lieu de seulement être calculées;
- les valeurs d'écran variables valides (recherches) ainsi que leurs descriptions françaises et anglaises doivent être conservées dans des tableaux de codes au lieu d'être incorporées au programme dans la logique de l'écran afin que les ajouts, les suppressions et les changements aux valeurs valides puissent être récupérés automatiquement lorsque le tableau de code change;
- un dictionnaire de données doit être fourni et doit contenir toutes les descriptions de tableaux et de champs. Ce dictionnaire doit être fourni en format électronique au moins un mois avant la fin de la période de mise en œuvre. Tous les changements doivent être fournis au fur et à mesure qu'ils sont intégrés dans le système;
- les données volumétriques doivent être fournies pour chaque tableau, par exemple, « environ 500 nouveaux dossiers sont ajoutés et 2 000 sont mis à jour chaque jour »;
- ACC doit immédiatement être mis au courant de tout changement à la base de données, y compris les changements de champs, les ajouts ou les suppressions de champs, les changements aux longueurs de champs, les types ou changements de précisions, les corrections de données, les suppressions de dossiers et les conversions de données;
- les écarts par rapport aux normes ci-dessus doivent être documentés par écrit et soumis au gestionnaire de contrats d'ACC par l'entrepreneur aux fins d'approbation avant la mise en œuvre de l'écart.

## 6.9 Normes de rendement et de service

**6.9.1** Le succès du contrat sera jugé en fonction de l'atteinte des indicateurs de rendement précis énumérés ci-dessous. Ces indicateurs de rendement sont propres à l'entrepreneur et contribuent au cadre de rendement global du Ministère. L'entrepreneur doit déployer tous les efforts raisonnables afin d'optimiser son rendement dans le cadre du contrat, et fournir à ACC les renseignements nécessaires qui permettront d'évaluer le rendement de façon objective.

**6.9.2** L'entrepreneur agira conformément aux normes canadiennes pertinentes et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

**6.9.3** ACC se réserve le droit d'évaluer le rendement de l'entrepreneur. Il pourrait s'agir de vérifications sur place, de sondages auprès des clients, de mesure des processus et des résultats ainsi que d'examens d'assurance de la qualité.

**6.9.4** Normes de service de l'entrepreneur

**Tableau 3 : Normes de service que doit respecter l'entrepreneur**

| <b>Livrable</b>   | <b>Norme de service</b>  | <b>Cible</b> |
|---|--|--------------|
| Accessibilité aux outils et aux ressources en ligne   | Dans les deux jours ouvrables suivant la réception de l'évaluation initiale complète   | 80 %         |
| Coordonnées du client et accès à l'évaluation initiale ou à la réévaluation et soutien nécessaire pour la remplir | Dans les trois jours ouvrables suivant l'aiguillage par ACC  | 80 %         |
| Évaluation initiale ou réévaluation consultable par ACC dans le système de l'entrepreneur                         | Dans les deux jours ouvrables après l'achèvement   | 80 %         |
| Plan initial de STC ou d'AEF  | <p>Dans les 30 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'évaluation initiale ou de la réévaluation.</p> <p><b>REMARQUE :</b> En ce qui concerne un client admissible à l'AEF ayant été admis à un programme d'études ou de formation qu'il compte entreprendre au cours de la période de 30 jours susmentionnée, l'entrepreneur est tenu d'élaborer un plan d'AEF avant que la période d'études ne soit amorcée.</p> | 80 %         |
| Mise à jour du plan de STC ou d'AEF   | <p>Dans les 20 jours ouvrables suivant la date à laquelle il a été convenu qu'une mise à jour était nécessaire.</p> <p><b>REMARQUE :</b> En ce qui concerne un client admissible à l'AEF pour qui la prochaine période d'études sera entreprise au cours de la période de 20 jours susmentionnée, l'entrepreneur est tenu d'élaborer un plan d'AEF avant que la période d'études ne soit amorcée.</p>                | 80 %         |

| <b>Livrable</b>   | <b>Norme de service</b>   | <b>Cible</b> |
|---|---|--------------|
| Rapport de clôture  | Dans les 20 jours ouvrables suivant la date où le plan de STC ou d'AEF (selon l'occurrence la plus tardive) a été achevé ou a été jugé incomplet. | 80 %         |
| Rapport de suivi  | Dans les 20 jours ouvrables suivant la fin de chacune des périodes de suivi   | 80 %         |
| Fournir à ACC les mesures correctives proposées afin d'obtenir la satisfaction du client identifié ou de régler les problèmes de qualité du service                   | Dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis écrit  | 80 %         |
| Fournir à ACC un plan d'action pour les mesures correctives afin de régler les problèmes de qualité du service  | Dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis écrit  | 80 %         |
| Répondre aux problèmes techniques non urgents des clients.  | Dans les deux jours ouvrables   | 80 %         |
| Répondre aux problèmes techniques urgents des clients   | Immédiatement   | 80 %         |
| Informers le gestionnaire de contrats des interruptions prévues   | Dans les cinq jours ouvrables avant l'interruption  | 80 %         |
| Informers ACC de tout arrêt prévu au moins cinq jours ouvrables à l'avance  | Dans les cinq jours ouvrables avant l'arrêt   | 80 %         |
| Informers les clients d'une interruption approuvée pour la maintenance du système   | Obligation de donner un avis 24 heures avant une interruption   | 80 %         |
| Fournir un rapport de remise en service après maintenance   | Dans les 15 jours ouvrables après chaque mise à jour  | 80 %         |
| Aviser ACC des changements apportés au système par l'entrepreneur, même lorsqu'il n'y a aucune répercussion apparente sur les STC et l'AEF.                           | Dans les 15 jours ouvrables avant les changements   | 80 %         |
| Mettre à l'essai chaque année tous les plans de continuité des activités, et soumettre un rapport détaillé des résultats de l'essai au gestionnaire de contrats d'ACC | Au plus tard 20 jours ouvrables après la fin de la mise à l'essai   | 80 %         |
| Aviser le gestionnaire de contrats d'ACC lors de la mise à l'essai d'un plan de continuité des activités (ACC se réserve  | Au plus tard 14 jours ouvrables avant la mise à l'essai   | 80 %         |

| Livrable  | Norme de service  | Cible |
|---|---|-------|
| le droit d'envoyer du personnel désigné pour surveiller les essais)   |   |       |
| Soumettre un rapport détaillé concernant l'interruption au gestionnaire de contrats d'ACC, y compris les détails concernant l'intégrité et l'intégralité de toutes les données qui ont dû être restaurées | Au plus tard 10 jours ouvrables suivant la fin de l'interruption                | 80 %  |
| Soumettre un rapport après action au gestionnaire de contrats d'ACC indiquant en détail les causes, les mesures correctives, les mesures préventives et les pratiques exemplaires                         | Au plus tard 30 jours ouvrables suivant la fin de l'interruption                | 80 %  |
| Annoter ou corriger tous les renseignements personnels liés aux renseignements du client en conformité avec la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>                                 | Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des instructions écrites d'ACC | 80 %  |
| Répondre à ACC dès qu'un problème de système est soumis   | Dans les 24 heures suivant l'avis d'ACC   | 80 %  |
| Fournir un plan d'action concernant le problème de système  | Dans les cinq jours ouvrables   | 80 %  |

## 6.10 Exigences en matière de rapports sur la gestion et le rendement

**6.10.1** L'entrepreneur doit fournir des rapports de gestion et de rendement détaillés afin que les niveaux d'utilisation, de qualité et de rentabilité puissent être évalués en détail pour tous les éléments du service fourni. Les rapports fourniront des renseignements à ACC et seront présentés dans un format qui satisfait à ses exigences en matière d'information de gestion, de statistiques, de contrôles financiers, de vérification et de charge de travail. La fréquence et les spécifications du rapport final seront fournies pendant la phase de mise en œuvre.

**Tableau 4 : Aperçu des rapports de gestion et de rendement qui doivent être produits et fournis par l'entrepreneur**

| Sujet               | Description |
|---------------------|-------------|
| Rapports de gestion |             |

| <b>Sujet</b>  | <b>Description</b>   |
|---|--|
| Aiguillage pour les services reçus  | Rapports qui fournissent le nombre d'aiguillage et de nouveaux aiguillages reçus pour les STC (ACC, autoaiguillage), y compris le nombre total d'aiguillages, ainsi que la moyenne et la portée des aiguillages par client.  |
| Type de client  | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion de clients admissibles aux STC par type de client, par statut des STC (c'est-à-dire, actif par rapport à inactif) et par statut relatif à l'AEF (c'est-à-dire, admissible, non admissible, aucune décision).   |
| Statut du client  | Rapports qui fournissent le nombre de clients actifs des STC qui participent à chaque étape du service (par exemple aiguillé, évaluation initiale, orientation professionnelle ou planification des études, services de suivi).  |
| Évaluation initiale   | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients admissibles aux STC ou à l'AEF qui ont passé l'évaluation initiale.  |
| Activités d'orientation professionnelle et de planification des études                            | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients admissibles aux STC ou à l'AEF qui ont participé aux activités d'orientation professionnelle et de planification des études (planification, services d'information sur le marché du travail, ressources et instructions en ligne, orientation professionnelle personnalisée, aiguillages vers d'autres organisations, aide à la recherche d'emploi, qui peut inclure l'aide au placement s'il y a lieu). |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de STC ou d'AEF</li> </ul>                            | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients qui ont un plan de STC (avec ou sans AEF) ou un plan d'AEF, globalement et par type.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Service d'orientation</li> </ul>                           | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients admissibles aux STC ou à l'AEF qui ont bénéficié des services d'orientation, incluant le nombre total, le nombre moyen et l'étendue des heures de services, par programme auquel ils étaient admissibles.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Services d'information sur le marché du travail</li> </ul> | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients admissibles aux STC qui ont reçu de l'information sur les services, par catégorie, y compris le nombre total, le nombre moyen et l'étendue des heures de service, globalement et par catégorie.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources et instructions en ligne</li> </ul>             | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients des STC qui ont accédé aux services et aux instructions en ligne liés à l'orientation professionnelle et à la planification des études, par groupe admissible et par module, outil et sujet, le cas échéant.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientation professionnelle individuelle</li> </ul>        | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients qui ont accédé aux services d'orientation professionnelle individuelle, par modalité (téléphone, en direct par service de visiophonie), y compris le nombre total, le nombre moyen et l'étendue des heures de service, globalement et par catégorie.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aiguillages vers d'autres organisations</li> </ul>         | Rapports qui indiquent le nombre et la proportion des clients qui ont été aiguillés vers d'autres organisations, y compris le nombre total, le nombre moyen et l'étendue des heures de service, globalement et par catégorie. Le rapport devrait aussi contenir une liste des organisations recommandées et la quantité des aiguillages.   |

| Sujet  | Description   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aide à la recherche d'emploi</li> </ul> | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients qui ont accédé aux services d'aide à la recherche d'emploi, par modalité (téléphone, en direct par service de visiophonie), y compris le nombre total, le nombre moyen et l'étendue des heures de service, globalement et par catégorie.  |
| Mise à jour du plan de STC ou d'AEF  | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients qui ont vu leur plan de STC ou d'AEF faire l'objet d'une ou plusieurs mises à jour, y compris le nombre total, le nombre moyen et l'étendue en nombre de mises à jour au total et par type de plan.   |
| Résultats atteints   | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients qui bénéficient des STC et qui ont atteint un ou plusieurs des objectifs établis dans leur plan pendant la période couverte par le rapport.   |
| Allocation pour étude et formation (AEF)                                       | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients qui bénéficient d'un plan de STC ou d'AEF qui comprend des études ou de la formation par type (programme d'études ou de formation officiel par rapport à des cours accélérés), ainsi que la source de financement.  |
| Rapport de clôture   | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients pour lesquels le rapport de clôture a été soumis, par raison de clôture (par exemple, le plan de STC ou de l'AEF a été clôturé avec succès, le vétéran s'est retiré, ACC a mis fin au service).   |
| Durée du plan de STC ou d'AEF  | Rapports qui fournissent la moyenne et l'éventail de la durée pour un plan de STC ou d'AEF, globalement et par type de plan.  |
| Durée du programme de STC ou d'AEF   | Rapports qui fournissent la moyenne et l'éventail de la durée du statut « actif » dans le programme des STC et de l'AEF, globalement et par programme.  |
| État du suivi  | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion des clients qui, à chacune des périodes de suivi (six mois et un an) : occupent un emploi civil convenable, participent à la main-d'œuvre civile (c'est-à-dire qu'ils travaillent ou cherchent un emploi), participent à un programme d'études ou de formation, participent à une autre activité significative, ou autre (expliquer). |
| Résultats atteints à la clôture  | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion de ceux qui, à la fermeture ou à la clôture du service : occupent un emploi civil convenable, participent à la main-d'œuvre civile (c'est-à-dire qu'ils travaillent ou cherchent un emploi), participent à un programme d'études ou de formation, participent à une autre activité significative, ou autre (expliquer).               |
| Rapport sur la rétroaction des clients   | Rapports qui fournissent les résultats des rétroactions de la clientèle.  |
| <b>Rapports de rendement</b>   |   |
| Rapidité de la prestation des services et accès aux services                   | Rapports qui fournissent le nombre et la proportion de livrables achevés ou d'activités en matière de prestation de services qui ont été menées ou complétées par l'entrepreneur dans les délais de prestation de services décrits dans le présent EDT.   |

| Sujet                        | Description  |
|------------------------------|--|
| Sommaire annuel du rendement | Une fois par année, rapport qui résume les activités de l'année précédente en ce qui a trait aux aspects soulignés dans l'EDT, y compris les services fournis et les normes de prestation de services aux clients. |

## 6.11 Gestion des dossiers

### 6.11.1 Base de données sur les clients

**6.11.1.1** L'entrepreneur a la responsabilité de tenir un dossier du client et de maintenir un magasin de données sur les aiguillages, les services de transition de carrière qui ont été fournis, le plan de STC ou d'AEF, le cas échéant, les notes de progression, les programmes de formation et les sources de financement pour la formation. Il effectuera des mises à jour régulières dans le dossier du client au fur et à mesure que ce dernier progressera dans le cadre de son plan de STC ou d'AEF, et il veillera à ce que les rapports existants sur le client soient disponibles au besoin.

**6.11.1.2** La base de données fournit l'identité des clients admissibles et leur statut (actif par rapport à inactif ou décédé par rapport à dossier fermé) les renseignements concernant l'admissibilité (le type de client et les dates y étant liées), les notes de progression de la participation au programme de STC ou à l'AEF d'un client, le cas échéant. Le système de l'entrepreneur doit inclure des fonctionnalités qui permettront de suivre les activités du client. Ces fonctions soutiendront la prestation du programme d'ACC au besoin. Le système doit pouvoir produire des rapports d'activité et faire ressortir les avis des divers dossiers de clients. ACC doit être avisé advenant des circonstances pouvant compromettre la participation d'un client aux STC ou à l'AEF. Ces avis doivent être disponibles par un transfert de données électronique à ACC.

Le système de l'entrepreneur doit pouvoir saisir des données, comme l'indique l'annexe B, qui pourront fournir à ACC les mises à jour nécessaires sur le statut et le profil des clients des programmes. La saisie de certains éléments doit être possible afin d'être :

- a) Lisibles dans un rapport, par exemple le plan de STC ou d'AEF, dans lequel sont saisis tous les détails du plan.
- b) Utilisés pour établir un calendrier et le montant pour le paiement devant être versé par ACC.

**6.11.1.3** ACC transmettra les données sur les clients et les renseignements en matière d'admissibilité lors de l'aiguillage initial et lors de changements dans les données biographiques ou le statut d'admissibilité pour les STC ou l'AEF. Lorsqu'il reçoit ces renseignements, l'entrepreneur doit veiller à ce qu'ils soient transmis de façon sécuritaire au personnel concerné au sein de son organisation.

**6.11.1.4** Pour les membres des FAC et les vétérans admissibles, le type de client peut changer avec le temps, selon le statut du service militaire ou de libération. L'entrepreneur doit veiller à obtenir du client et à conserver les documents à l'appui nécessaires selon le type de client.

### 6.11.2 Fonction d'enquête

Le personnel autorisé d'ACC peut communiquer avec l'entrepreneur pour une question provenant d'un client et s'attendre à ce que l'entrepreneur regarde dans son système pour y

répondre. Donc, le système de l'entrepreneur où sont entreposées les données décrites dans les fonctions ci-dessus doit être accessible et mis à jour régulièrement. Les demandes provenant du personnel autorisé d'ACC pourraient aussi comprendre des demandes ponctuelles de rapports concernant des clients en particulier ou de rapports récapitulatifs sur certains éléments liés aux données.

## **6.12 Gestion de l'information**

### **6.12.1 Gestion des dossiers**

L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les dossiers créés dans tous les formats et qui découlent du contrat, peu importe le média utilisé ou les caractéristiques physiques, demeurent la propriété d'ACC; il doit également s'assurer que les dossiers ne sont pas utilisés, divulgués ou éliminés sans qu'il ait reçu au préalable une autorisation écrite du gestionnaire de contrats d'ACC. L'entrepreneur doit aussi s'assurer qu'il ne recueillera que les renseignements qui sont directement requis pour les besoins du contrat, et que ces renseignements ne seront pas utilisés à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution du travail.

**6.12.1.2** L'entrepreneur doit maintenir un espace de stockage des dossiers approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC. Il doit entreposer tous les dossiers en suivant les normes établies par Bibliothèque et Archives Canada. Les renseignements et les documents à l'appui peuvent être consultés sur le site suivant :

<http://www.collectionscanada.ca>

**6.12.1.3** Le gestionnaire de contrats d'ACC établira des périodes de conservation pour tous les types de renseignements dans tous les formats recueillis, créés ou détenus par l'entrepreneur pour le client et pour les renseignements sur le programme. Lorsque les périodes de conservation sont expirées, l'entrepreneur demandera la permission écrite du gestionnaire de contrats d'ACC afin d'éliminer les dossiers et, si la permission lui est accordée, l'entrepreneur éliminera les renseignements conformément aux normes du gouvernement du Canada en matière d'élimination des renseignements « Protégé B ». Une fois l'approbation reçue, toutes les données doivent être éliminées selon la méthode approuvée par le gouvernement du Canada. Les renseignements, la documentation et les dossiers ne doivent pas être vendus, donnés, vendus aux enchères, ni jetés.

**6.12.1.4** La durée minimale de conservation des dossiers financiers du gouvernement du Canada est de sept années financières (c'est-à-dire, l'exercice en cours et les six exercices précédents) selon les indications des Autorisations pluri-institutionnelles de disposer de documents (99-004) de Bibliothèque et Archives Canada. L'entrepreneur doit prendre les dispositions nécessaires pour stocker chaque dossier financier pendant une période de sept ans.

**6.12.1.5** L'entrepreneur doit conserver toute l'information électronique et non électronique, sauf indication contraire de la part du gestionnaire de contrats d'ACC, à ses frais et dans un format acceptable pour le gestionnaire de contrats d'ACC. ACC a le droit d'accéder à tous les dossiers en format papier et électronique pertinents fournis par l'entrepreneur relativement à ses clients en ce qui concerne les STC et l'AEF. Il est interdit de détruire tout document en format papier tant que la permission d'ACC n'a pas été reçue à cet effet.

**6.12.1.6** Les documents et les dossiers doivent être étiquetés, archivés et stockés d'une façon logique et méthodique, à l'aide du numéro d'identification du client, ce qui permettra l'élimination appropriée ou le transfert efficace et efficient des documents pour les restituer à ACC au



moment de l'achèvement du contrat. Tous les documents papier doivent être archivés dans des boîtes, inventoriés et étiquetés clairement pour faciliter leur transfert et leur réintégration au fonds documentaire du Ministère.

**6.12.1.7** L'entrepreneur doit stoker tous les renseignements pour les besoins du contrat de façon indépendante de toute autre base de données. L'entrepreneur doit entreposer tous les dossiers papier pour les besoins du contrat dans une zone isolée.

**6.12.1.8** Tout le travail exécuté pour ce contrat, y compris les copies de sauvegarde électroniques et le stockage, doit être exécuté au Canada.

## **6.12.2 Circulation transfrontalière des données et stockage des renseignements**

**6.12.2.1** Comme l'entrepreneur est responsable de recueillir les renseignements personnels sensibles des clients, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que le caractère privé des renseignements sur le client soit protégé de tout risque lié à la circulation transfrontalière des données, conformément aux lois du Canada. Une des conditions pour assurer de façon satisfaisante une telle protection est que toutes les bases de données soient situées au Canada dans des endroits permettant de garantir la conformité aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. L'entrepreneur ne doit pas mener d'activités dans le cadre desquelles des renseignements personnels des clients d'ACC pourraient être compromis par des lois étrangères.

**6.12.2.2** L'entrepreneur doit gérer les renseignements et les données électroniques afin de respecter les exigences opérationnelles du Canada et doit veiller à ce que :

1. tous les aspects du traitement des données soient réalisés et accessibles uniquement au Canada;
2. la ou les bases de données soient situées et accessibles uniquement au Canada;
3. les données soient physiquement indépendantes de toutes les autres bases de données, directement ou indirectement, qui sont situées à l'extérieur du Canada;
4. tous les centres de données, les centres d'appels, les centres des opérations, le stockage de l'information et des dossiers (information et données papier et électroniques), ainsi que les lieux de sauvegarde se trouvent au Canada et qu'un plan de sauvegarde d'urgence soit en place;
5. l'accès à distance aux données et aux systèmes de données soit limité aux personnes ou aux entités qui ont préalablement obtenu l'approbation écrite d'ACC pour y accéder;
6. les données en transit soient chiffrées de façon appropriée conformément aux exigences décrites dans la norme de gestion de la sécurité des technologies de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328>;
7. soit fournie une certification en matière de protection des renseignements personnels.

## **6.12.3 Gestion des documents électroniques**

**6.12.3.1** L'entrepreneur doit utiliser une base de données de dossiers qui peut servir pour les dossiers qu'il reçoit, crée, utilise ou détient afin de gérer l'information qui s'y trouve. L'entrepreneur doit utiliser un système certifié de gestion des documents et des dossiers électroniques qui protégera les dossiers essentiels et préservera les renseignements. L'entrepreneur doit indiquer quel système gèrera ces dossiers ainsi que la certification et les normes auxquelles il adhère.

**6.12.3.2** L'entrepreneur doit être en mesure de convertir tous les dossiers papier en dossiers électroniques conformément aux spécifications techniques de gestion qui se trouvent à l'annexe F. Les dossiers papier qui ont été convertis en dossiers électroniques ne peuvent pas être détruits tant que la norme de numérisation n'a pas été mise en place par ACC et que l'entrepreneur ait obtenu la permission écrite du gestionnaire de contrats d'ACC pour les détruire. L'entrepreneur devra entreposer les dossiers papier comme il est indiqué à la section 6 jusqu'à ce que la norme de numérisation ait été mise en place par ACC.

#### **6.12.4 Métadonnées**

L'entrepreneur doit inclure les métadonnées de la gestion des dossiers de chaque dossier électronique qu'il collecte, crée ou détient pendant la réalisation du travail, sans égard au format, conformément à la norme sur les métadonnées du Secrétariat du Conseil du Trésor, qui peut être consultée à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909>

### **6.13 Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP)**

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

#### **6.13.1 Collecte des renseignements personnels**

**6.13.1.1** Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ACC (ou l'entrepreneur) ne doit pas recueillir de renseignements personnels à moins qu'ils ne soient directement liés à un programme ou à une activité.

**6.13.1.2** La collecte des renseignements personnels des clients par l'entrepreneur aux fins de prestation du travail doit être autorisée dans les lois d'ACC, doit satisfaire à l'une ou l'autre des situations suivantes :

- ces renseignements doivent être recueillis directement auprès du client, avec son consentement exprès (le consentement n'est pas requis si la collecte se fait directement auprès du client et que celui-ci a eu l'énoncé d'avis de confidentialité);
- ces renseignements doivent être transférés d'ACC;
- si les renseignements sont recueillis auprès d'une tierce partie, ils doivent être recueillis avec le consentement du client (le formulaire de consentement qui doit être utilisé sera fourni après l'attribution du contrat).

**6.13.1.3** L'entrepreneur doit mettre en place des contrôles administratifs et participer à la formation obligatoire sur la protection des renseignements personnels afin que la collecte de ces renseignements soit limitée à ce qui est nécessaire pour la prestation des programmes ou à l'exécution des activités y étant liées et qu'il soit en mesure de démontrer la nécessité de chaque élément d'information personnelle recueillie.

**6.13.1.4** L'entrepreneur doit travailler avec ACC pendant la période de mise en œuvre du contrat afin de recueillir les éléments d'information personnelle énumérés à la section 6.5.6.3 de l'EDT.

**6.13.1.5** L'entrepreneur doit obtenir l'approbation d'ACC pour tous les formulaires utilisés en vue de l'administration des services liés au présent EDT. Un énoncé d'avis de confidentialité est

requis pour tous les formulaires qui seront utilisés lors de la collecte des renseignements personnels des clients. L'énoncé d'avis de confidentialité doit inclure les éléments suivants :

- le but de la collecte de renseignements personnels et le nom de la personne qui en est responsable dans le cadre du programme ou de l'activité d'ACC;
- toute utilisation ou divulgation qui est conforme au but initial;
- toute conséquence juridique ou administrative découlant d'un refus de fournir les renseignements personnels;
- le droit d'accéder à des renseignements personnels, d'y faire apporter des corrections et d'en obtenir la protection en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- une référence aux fichiers de renseignements personnels applicables figurant dans *Info Source*;
- une référence à la participation volontaire ou obligatoire ainsi que les conséquences;
- le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée en ce qui concerne les coordonnées.

**6.13.1.6** Les employés de l'entrepreneur doivent clairement s'identifier auprès des clients à qui ils demandent des renseignements personnels et leur offrir un moyen de vérifier qu'ils travaillent bel et bien au nom du gouvernement et qu'ils sont autorisés à recueillir ces renseignements.

### **6.13.2 Exactitude des renseignements personnels**

L'entrepreneur ne doit épargner aucun effort raisonnable pour assurer l'exactitude et l'intégralité de tout renseignement personnel qui servira à prendre des décisions ayant une incidence directe sur la personne à laquelle ces renseignements se rapportent.

### **6.13.3 Correction des renseignements personnels**

L'entrepreneur doit annoter ou corriger les renseignements conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans les 10 jours ouvrables après avoir reçu une directive écrite d'ACC demandant de corriger ou d'annoter toute information personnelle liée à ses clients.

### **6.13.4 Utilisation des renseignements personnels**

**6.13.4.1** L'entrepreneur doit, à moins d'avoir reçu une directive contraire par écrit, utiliser tous les renseignements personnels des clients aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, et ce, conformément à ces fins.

**6.13.4.2** Toute autre utilisation des renseignements personnels qui n'est pas mentionnée dans le contrat doit être approuvée par le gestionnaire de contrats d'ACC, en consultation avec le personnel chargé de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

### **6.13.5 Divulgence de renseignements personnels**

Les renseignements personnels des clients qui sont sous le contrôle d'ACC (en possession de l'entrepreneur ou d'ACC) ne doivent pas être divulgués ou transférés à une tierce partie sans que leur détenteur ait reçu au préalable la permission écrite du client.

### **6.13.6 Demandes de renseignements**

**6.13.6.1** Si l'entrepreneur reçoit une demande de renseignements, personnels ou autres, qu'il a recueillis, utilisés ou divulgués aux fins du contrat, il doit suivre le processus opérationnel qui sera fourni par ACC.

**6.13.6.2** L'entrepreneur doit appliquer les procédures d'utilisation normalisées élaborées pendant la phase de mise en œuvre en ce qui a trait aux demandes de renseignements personnels.

### **6.13.7 Vérification et inspection des dossiers ou des renseignements personnels**

**6.13.7.1** Le gouvernement du Canada peut, à tout moment pourvu qu'il donne un préavis raisonnable à l'entrepreneur, se présenter dans les locaux de ce dernier afin d'inspecter, de vérifier ou de faire vérifier par un tiers la mesure dans laquelle l'entrepreneur se conforme aux exigences du contrat relatives à la protection des renseignements personnels, à la sécurité et à la gestion de l'information, et l'entrepreneur doit coopérer lors d'une telle vérification ou inspection.

**6.13.7.2** L'entrepreneur doit maintenir des renseignements précis afin de permettre la réalisation de vérifications de l'information, y compris l'inspection :

- de tous les renseignements personnels en possession de l'entrepreneur;
- de toute politique de gestion de l'information de l'entrepreneur;
- des pratiques pertinentes par rapport à sa gestion des renseignements personnels;
- dans le cas de non-conformité au contrat.

### **6.13.8 Avis de violation**

**6.13.8.1** L'entrepreneur doit aviser immédiatement le gestionnaire de contrats d'ACC, par écrit, de toute non-conformité aux dispositions en matière de protection des renseignements personnels qui se trouvent au contrat à quelque égard que ce soit.

**6.13.8.2** L'entrepreneur doit immédiatement aviser le gestionnaire de contrats d'ACC par écrit lorsqu'il est mis au courant d'une violation possible de la confidentialité. Cela comprend notamment :

- la collecte non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- un accès non autorisé aux renseignements personnels qui lui sont confiés ou une modification à ces derniers;
- l'utilisation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- la divulgation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- une atteinte à la vie privée ou à la sécurité en ce qui concerne les renseignements personnels qui lui sont confiés ou tout système informatique en sa possession et qu'il utilise pour accéder aux renseignements personnels.

**6.13.8.3** L'entrepreneur et ACC doivent collaborer pour trouver des solutions et des façons de se conformer aux exigences du gouvernement du Canada en matière de protection des renseignements personnels.

**6.13.8.4** L'entrepreneur doit suivre les procédures d'utilisation normalisées élaborées pendant la phase de mise en œuvre du contrat.

**6.13.8.5** L'entrepreneur devra indemniser le gouvernement pour toute responsabilité liée à toute violation de ses obligations établies dans le contrat.

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

**6.13.9.1** ACC doit élaborer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) en appui aux changements apportés au programme. L'entrepreneur, au besoin, doit fournir tout renseignement nécessaire à l'achèvement ou à la mise à jour de cette EFVP, qui comprend notamment :

- des descriptions de processus opérationnel, des diagrammes de processus opérationnel, des organigrammes d'information ou de données, des tableaux du flux d'information ou de données, de la documentation sur la répartition et la sécurité, des diagrammes ou des spécifications de système (tout système qui servira à la collecte, à l'utilisation, au stockage ou à la conservation des renseignements personnels liés au présent contrat), et une vue d'ensemble de la structure organisationnelle. Le gestionnaire de contrats d'ACC peut, à tout moment, demander les renseignements ou documents à l'entrepreneur. Cela inclut tous les documents qui sont transférés à l'entrepreneur ou que celui-ci recueille, crée, obtient ou tient à jour pour satisfaire les responsabilités indiquées ailleurs dans le contrat.
- Donner accès à ses installations, à toute la documentation et à toutes les ressources liées au contrat, et permettre au gestionnaire de contrats d'ACC (ou ses représentants désignés) d'avoir accès à l'espace de bureau, aux téléphones et aux ordinateurs pour mener l'évaluation.

**6.13.9.2** L'entrepreneur doit collaborer avec le gestionnaire de contrats d'ACC pour corriger toute lacune ou mettre en œuvre toute recommandation découlant de l'EFVP.

**6.13.9.3** L'entrepreneur doit, lors de l'achèvement de l'EFVP, élaborer et mettre en œuvre un plan de mesures correctives approuvé par ACC. Ce plan doit comprendre un échéancier pour la mise en œuvre des mesures correctives, afin de corriger les lacunes cernées dans l'EFVP.

**6.13.9.4** Lorsque l'entrepreneur fournira des renseignements à ACC à l'appui de l'EFVP, il le fera à ses frais.

## **6.14 Sécurité**

### **6.14.1 Gestion de l'identification et de l'authentification**

L'entrepreneur mettra en œuvre des mesures afin de veiller à ce que les gens soient identifiés et les appareils authentifiés de façon unique à un niveau approprié d'assurance avant qu'ils aient accès aux renseignements et aux ressources des systèmes d'information. Cela sera fait conformément à la Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs.

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26776>

### **6.14.2 Gestion de l'accès**

L'entrepreneur mettra en place des mesures afin de veiller à ce que l'accès à l'information (en format électronique) et aux systèmes d'information soit limité aux utilisateurs autorisés qui ont fait l'objet d'une enquête de sécurité au niveau approprié et qui doivent avoir accès, notamment pour :

- établir des procédures et des exigences en matière d'approbation, d'avis et de surveillance et des exigences opérationnelles pour la création, l'activation, la modification, l'examen périodique et la désactivation ou la suppression de comptes dans le système d'information;
- définir les droits d'accès basés sur les besoins et les principes du droit d'accès minimal, de l'accès minimum et la répartition des tâches;
- informer les utilisateurs autorisés des attentes en matière d'utilisation appropriée des systèmes de renseignements, des pratiques de surveillance appliquées et des conséquences liées à l'utilisation inappropriée de ces systèmes;
- établir des mesures pour contrôler l'utilisation des comptes qui sont dotés de privilèges administratifs, y compris restreindre le nombre d'utilisateurs qui possèdent de tels privilèges; et limiter les systèmes d'information, les réseaux et les applications auxquels ces utilisateurs peuvent accéder, ainsi que les opérations qui peuvent être effectuées à l'aide des comptes dotés de privilèges administratifs;
- vérifier que les gens qui sont autorisés à effectuer des opérations privilégiées, comme donner ou modifier des droits d'accès et mettre en place ou maintenir d'autres contrôles de sécurité des TI, n'ont pas la permission d'apporter des changements aux dossiers de ces opérations et qu'ils ont fait l'objet d'une enquête de sécurité selon le niveau de l'accès qui leur est accordé;
- examiner les droits d'accès de façon périodique et supprimer les accès qui ne sont plus requis, par exemple, lorsqu'un employé quitte son emploi ou change de responsabilités.

#### **6.14.3 Gestion de la configuration de la sécurité des technologies de l'information (TI)**

L'entrepreneur doit gérer la configuration des systèmes d'information et des environnements de TI afin de maintenir le système connu et approuvé ainsi que les composants de conception, les paramètres et les attributs. Il doit également :

- veiller à ce que les pratiques de gestion du changement tiennent aussi compte des répercussions sur la sécurité qui découleraient des changements proposés;
- concevoir et configurer des systèmes d'information afin de fournir seulement les capacités requises et d'interdire, de désactiver ou de restreindre précisément l'utilisation des fonctions, des ports, des protocoles et des services qui ne sont pas nécessaires;
- établir des mesures afin de veiller à ce que seuls les applications autorisées et les composants de ces applications soient installés et exécutés sur les systèmes d'information et leurs composantes;
- établir des mesures afin de veiller à ce que seuls le matériel et les appareils autorisés soient connectés aux systèmes d'information ainsi que leurs composants et y aient accès;
- établir et tenir à jour la documentation pour les systèmes de TI qui contient au moins des renseignements sur :
  - la configuration, l'installation et l'exploitation du système,
  - l'entretien nécessaire des fonctions et mécanismes,
  - les vulnérabilités connues,
  - les fonctions et les méthodes d'interaction de l'utilisateur faciles d'accès pour l'utilisateur,
  - les composants du système d'information,
  - les interconnexions (y compris les schémas).

#### 6.14.4 Gestion du stockage sécurisé des données

L'entrepreneur doit mettre en place des mesures pour protéger les renseignements sur des supports électroniques et des appareils de stockage électroniques au repos (par exemple, en entrepôt), en transit (par exemple, en transport et en transmission) et par des mesures appropriées d'expurgation ou de destruction avant la réutilisation ou l'élimination de l'équipement, conformément aux pratiques ministérielles sur la sensibilité de l'information. Il doit également :

- déterminer quels appareils, méthodes et services sécuritaires en matière de stockage électronique, de transport, d'épuration et de destruction peuvent être utilisés pour les renseignements du gouvernement du Canada, notamment les appareils de stockage portables;
- mettre en œuvre les sauvegardes appropriées lorsque d'autres appareils, méthodes ou services doivent être utilisés à des fins opérationnelles, avec l'approbation de la personne qui a l'autorité nécessaire;
- épurer les systèmes de stockage électroniques conformément aux méthodes approuvées par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada et la Gendarmerie royale du Canada (<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/270/html/10572>). Lorsque les systèmes en question sont épurés, l'attestation appropriée doit être remplie et contenir les renseignements suivants :
  - le numéro de série, la marque et le modèle de l'article,
  - si l'article sera réutilisé,
  - la méthode d'épuration ou de destruction, y compris le produit utilisé,
  - le nom, le titre et la signature de la personne qui a effectué l'opération.

Remarque : Le stockage électronique peut aussi être envoyé au Ministère aux fins d'épuration.

#### 6.14.5 Protection physique et environnementale

L'entrepreneur doit mettre en place des mesures afin de protéger les systèmes d'information, l'environnement de TI et leurs composants. Cela comprend la protection des renseignements qu'il traite contre les menaces physiques et environnementales, y compris la sécurité relative aux émanations ou autres mesures requises afin de protéger les systèmes d'information des fuites de renseignements causées par des émanations de signaux électromagnétiques.

#### 6.14.6 Protection des systèmes et des communications

L'entrepreneur doit mettre en place des mesures afin de protéger les systèmes d'information, les environnements de TI et leurs composants, ainsi que les renseignements qu'ils traitent, contre les menaces provenant des réseaux internes et externes comme les menaces liées à l'utilisation des réseaux publics et à l'accès à distance, il doit également :

- définir et établir des zones de sécurité afin de maintenir une séparation appropriée au sein des environnements de TI physiques et virtuels, et veiller à ce que les systèmes d'information (y compris les instances virtuelles) qui se trouvent dans ces environnements soient constamment protégés à un niveau qui correspond au type et au niveau de la menace, à la nature délicate des renseignements et autres considérations pertinentes en matière de sécurité comme le caractère essentiel des services et des activités soutenus par le système d'information;
  - (<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/268/html/15236>)
  - (<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/266/html/27445>)

- contrôler le nombre de connexions externes distinctes aux réseaux afin qu'il corresponde au minimum nécessaire pour satisfaire aux exigences;
- utiliser le chiffrement ou d'autres mesures afin de protéger la confidentialité des données sensibles transmises par les réseaux publics ou tout autre réseau où l'on pourrait accéder aux données sans autorisation. (<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/nouveau-conseils-matiere-securite-technologies-linformation-algorithmes-cryptographiques>)

#### **6.14.7 Gestion de l'intégrité du système et de l'information**

L'entrepreneur doit mettre en place des mesures visant à protéger les systèmes d'information et les environnements de TI, leurs composants et les renseignements qu'ils traitent contre les attaques qui tirent avantage des vulnérabilités des systèmes d'information et des environnements de TI et menacent l'intégrité des données qu'ils contiennent, et qui pourraient aussi avoir une incidence sur la disponibilité ou la confidentialité de ces données, par exemple au moyen d'un programme malveillant. Cela comprend :

- la coordination des processus relatifs à la gestion des vulnérabilités dans les systèmes d'information et les environnements de TI;
- l'utilisation, l'examen et la mise à jour régulière des mesures visant à prévenir, à détecter et à éliminer les programmes malveillants, par exemple, les virus dans les systèmes d'information, les environnements de TI et leurs composants.

#### **6.14.8 Gestion de la vérification du système d'information**

**6.14.8.1** L'entrepreneur doit créer, protéger et conserver les registres de vérification du système d'information ainsi que les dossiers afin de permettre la surveillance, la production de rapports, l'analyse, l'enquête et la mise en œuvre de mesures correctives tel qu'il est requis pour chaque système conformément aux pratiques ministérielles, y compris la mise en œuvre de mesures permettant d'assurer le suivi des activités des utilisateurs de façon unique et définitive afin d'assurer la responsabilisation des utilisateurs concernant leurs activités.

**6.14.8.2** Des rapports sur l'accès des utilisateurs aux renseignements des clients peuvent être demandés en tout temps. Il faudra fournir dans ces rapports l'ID des utilisateurs ainsi que la date et l'heure auxquelles ces derniers ont accédé aux données du client.

#### **6.14.9 Gestion de la sécurité des projets de TI**

L'entrepreneur doit intégrer les considérations de sécurité à toutes les étapes de la gestion des projets de TI afin de veiller à ce que les besoins en matière de sécurité des programmes et des services soient pris en compte et traités lors de la conception des systèmes d'information et des environnements de TI.

#### **6.14.10 Sécurité – Cycle de vie du système d'information et intégrité de la chaîne d'approvisionnement en TI**

L'entrepreneur doit déterminer et traiter les exigences en matière de sécurité, les activités et l'établissement des étapes d'approbation dans le cadre du cycle de vie du système d'information et de l'environnement de TI, y compris la définition, la conception, l'élaboration et l'approvisionnement, les opérations, la maintenance et la mise hors service, ce qui comprend :

- veiller à ce que toutes les données soient stockées au Canada;



- établir des dispositions documentées qui assurent que toutes les entités sont conformes à ces exigences (pour les systèmes d'information ou les environnements de TI qui sont gérés par une autre organisation ou une autre entreprise ou encore par deux organisations ou entreprises ou plus);
- veiller à ce que les installations et les systèmes de l'entrepreneur et de tout sous-traitant soient approuvés par le Programme de la sécurité industrielle canadien.

#### **6.14.11 Mesures correctives et de surveillance**

L'entrepreneur doit maintenir un niveau de sécurité efficace des TI en surveillant les menaces et les vulnérabilités, analyser les registres de vérification, les résultats des examens des évaluations de sécurité, effectuer des tests et des analyses après événement et prendre des mesures préventives, réactives et correctives afin de veiller à ce que les pratiques et les contrôles de sécurité en matière de TI continuent de répondre aux besoins du Ministère.

#### **6.15 Soutien aux utilisateurs**

L'entrepreneur fournira un soutien afin de traiter et de résoudre les problèmes du système et les problèmes techniques qui se présentent. Le soutien offert par l'entrepreneur comprendra les tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- diagnostiquer, résoudre, analyser les incidents et en établir les priorités;
- répondre à tous les incidents et les régler;
- communiquer directement avec les utilisateurs finaux;
- aider ACC à reconstituer les incidents;
- résoudre les incidents liés à la plateforme des STC et de l'AEF;
- informer la communauté des utilisateurs des STC et de l'AEF des problèmes relatifs à la connectivité et au rendement qui touchent la plateforme commune;
- informer la communauté des utilisateurs des STC et de l'AEF concernant les activités de maintenance prévues et non prévues;
- résoudre les problèmes techniques relatifs à la plateforme ou aux environnements des STC et de l'AEF;
- fournir de l'information aux services techniques d'ACC, au besoin;
- fournir à ACC et aux clients des STC et de l'AEF des mises à jour sur les échéanciers de mise en œuvre de solutions.

##### **6.15.1 Soutien à l'utilisateur client**

- a) L'entrepreneur doit mettre à jour la page d'accueil du système des STC et de l'AEF afin d'informer les utilisateurs des problèmes liés au système dans les quatre (4) heures suivant l'avis du problème du système.
- b) L'entrepreneur doit fournir une identification automatique interdomaine avec Mon dossier ACC (MDA) six mois après la phase de mise en œuvre du contrat (EDT 6.5.3).
  - 1) L'entrepreneur est responsable de tous les problèmes d'ouverture de session en ce qui a trait au mot de passe et à l'accès jusqu'à ce que l'identification automatique soit mise en place.
  - 2) Une fois l'identification automatique mise en place, l'accès aux STC et à l'AEF s'effectuera essentiellement au moyen du portail MDA et les problèmes d'accès liés au mot de passe seront gérés par ACC. Toutefois, tous les problèmes relatifs au lien

vers les STC et l'AEF à partir du portail MDA seront gérés par l'entrepreneur responsable des STC et de l'AEF.

Service de soutien à l'utilisateur fourni par l'entrepreneur à Anciens Combattants

Canada

- a) Si un problème de système majeur survient, notamment un problème de transfert de données entre l'entrepreneur et ACC ou un problème de lien vers les STC ou l'AEF dans le MDA, l'entrepreneur et ACC doivent immédiatement communiquer ensemble afin de s'assurer que l'entrepreneur est au courant du problème lié au système. L'entrepreneur doit fournir une mise à jour au service de TI d'ACC dans l'heure qui suit l'avis du problème lié au système. L'entrepreneur doit fournir une mise à jour aux quatre (4) heures jusqu'à ce que le système soit à nouveau fonctionnel.
- b) ACC fournira des mises à jour au service de communications du Réseau national des centres d'appels (RNCA), aux unités opérationnelles concernées ainsi que des mises à jour sur le portail client MDA concernant les interruptions de système et le temps prévu de la réparation.
- c) L'entrepreneur devra :
  - Répondre à ACC dans les 24 heures suivant le signalement du problème.
  - Fournir un plan d'action dans les cinq jours ouvrables.

## **7.0 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACHÈVEMENT PROGRESSIF DU CONTRAT**

### **7.1 Plan d'achèvement progressif du contrat**

**7.1.1** L'entrepreneur doit mener des activités pour assurer une transition harmonieuse, efficace et complète vers de nouvelles dispositions pour les activités des STC et de l'AEF, sans interruption de la prestation de services à ACC et à ses clients. On prévoit que l'achèvement progressif du contrat prendra six mois.

**7.1.2** L'entrepreneur doit présenter un plan complet (plan d'achèvement progressif du contrat) dans les 20 jours ouvrables suivant l'avis du début de la période d'achèvement progressif du contrat. Le plan d'achèvement progressif du contrat doit être approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC et doit permettre de s'assurer que les étapes suivantes sont réalisées de manière efficace, complète et sécuritaire :

- transition des services à ACC ou à la tierce partie qui représente ACC (par exemple, un nouveau fournisseur des STC et de l'AEF);
- transfert des renseignements des STC et de l'AEF à ACC (y compris les renseignements qui se trouvent dans les bases de données de l'entrepreneur, les dossiers papier et tout autre document lié aux clients).

**7.1.3** L'entrepreneur doit s'acquitter de toutes les obligations énoncées dans le plan d'achèvement progressif du contrat conformément au calendrier d'achèvement progressif du contrat qui a été approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC en plus de ce qui suit :

- Durant la période d'achèvement progressif du contrat, l'entrepreneur doit assurer le transfert des connaissances à ACC, selon le calendrier et la méthode prévue dans le plan d'achèvement progressif du contrat, tel qu'il a été accepté par le gestionnaire de contrats d'ACC. L'entrepreneur doit répondre aux questions concernant les activités d'achèvement progressif du contrat et de tout travail en cours afin d'assurer une transition harmonieuse avec le nouveau fournisseur et la prestation ininterrompue des services des STC et de l'AEF aux clients.
- Pendant la période d'achèvement progressif du contrat, l'entrepreneur sera responsable de maintenir des activités selon le contrat, et l'achèvement de tous travaux en cours, selon le plan d'achèvement progressif du contrat.
- Le gestionnaire de contrats d'ACC doit vérifier le respect de toutes les exigences contractuelles et passer en revue toutes les données et tous les documents retournés ou transférés par l'entrepreneur. Le gestionnaire de contrats d'ACC communiquera également à l'entrepreneur la date à laquelle les données et les documents doivent être transférés et l'endroit où ils doivent l'être.

### **7.2 Conversion de données**

**7.2.1** Dans le cadre de l'achèvement progressif du contrat, l'entrepreneur doit convertir et charger jusqu'à un maximum de trois ans de données comme précisé par ACC, du système des STC et de l'AEF dans le système des STC et de l'AEF du nouvel entrepreneur. L'entrepreneur doit aussi transférer les dossiers archivés. Les données seront reçues par le gestionnaire de contrats d'ACC de l'entrepreneur titulaire. ACC facilitera le transfert des données que le Ministère reçoive les données et les transfère au nouvel entrepreneur ou qu'il établisse un autre

accord pour que le transfert se fasse entre les entrepreneurs. Cette décision sera prise lors de l'octroi du prochain contrat.

**7.2.2** Pour la conversion des données, le fichier des données extraites doit être en format XML et l'entrepreneur doit :

- Fournir un plan et une stratégie de conversion.
- Fournir une méthode de conversion et des processus de système afin de convertir toutes les données requises des STC et de l'AEF précédents dans le système des STC et de l'AEF de l'entrepreneur.
- Convertir et charger les données, valider la conversion complète et exacte des données et le maintien de la continuité des données.
- Effectuer l'examen d'assurance de la qualité et produire un rapport sur les dossiers rejetés par les processus de conversion.
- Veiller à ce que les exigences en matière de protection et de sécurité des renseignements soient respectées tout au long de la conversion et du chargement des données.
- Stocker les données du client par le principal numéro d'identification; elles peuvent être stockées dans un système existant par un autre identifiant unique, mais elles doivent être identifiées afin de pouvoir être échangées avec les systèmes d'ACC.
- Effectuer des rapprochements distincts des dossiers actifs et inactifs des clients avec les dossiers correspondants contenus dans le système source des dossiers d'ACC.
- Veiller à ce que les modifications soient actuelles depuis la date de mise en œuvre.

**7.2.3** Pour le transfert des dossiers qui ne sont pas en format électronique, l'entrepreneur doit :

- Préparer et transférer à ACC les dossiers et les formulaires papier traités par l'entrepreneur aux fins d'archivage au plus tard à la date de clôture du contrat.
- L'information sera organisée selon les directives qui seront fournies par ACC en préparation de la clôture du contrat. Ces exigences comprendront, sans toutefois s'y limiter, l'obligation de veiller à ce que l'information soit indiquée selon le nom et l'identifiant du client de façon à ce qu'ACC puisse l'extraire au besoin.

**7.2.4** Transfert de données restantes à l'achèvement du contrat :

- Les données restantes doivent être transférées à ACC dans un format acceptable par le Ministère aux fins d'archivage.

## ANNEXE A – DONNÉES VOLUMÉTRIQUES

### Responsabilité du Canada concernant l'exactitude des prévisions de volumes

Le Canada ne peut être tenu responsable des divergences ou des écarts entre les volumes prévus qui ont été fournis dans les demandes de proposition, ailleurs dans les documents ou dans le contrat, et les utilisations et les volumes réels traités dans le cadre du contrat.

De plus, l'entrepreneur renonce par la présente à toute action en justice ou réclamation à l'encontre du Canada découlant de la divergence ou des écarts entre les estimations en ressources nécessaires, des décisions ou réclamations fournies par le Canada et le nombre réel traité dans le cadre du contrat.

### Volume

#### Le volume prévu de clients qui nécessiteront des services de transition de carrière

|  | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Planification et orientation générales                                     | 1 018     | 1 030     | 1 030     | 1 030     |
| Orientation professionnelle personnalisée (vétérans)                       | 664       | 1 104     | 1 391     | 1 579     |
| Orientation professionnelle personnalisée (conjoint/conjointe)             | 178       | 345       | 349       | 323       |
| Aide à la recherche d'emploi (y compris l'aide au placement s'il y a lieu) | 128       | 213       | 268       | 304       |

## ANNEXE B – SAISIE DE DONNÉES ET DE RENSEIGNEMENTS

Les spécifications et détails finaux concernant le contenu de ces documents seront déterminés lors de la mise en œuvre. Les livrables doivent être saisis et visibles en format rapport pour le client.

### ÉVALUATION INITIALE

- Information de base, telle que :
  - Statut de l'emploi au moment de l'admission
    - Employé des Forces armées canadiennes (FAC)
    - Employé, effectif civil
    - Recherche d'emploi
    - Inactif
    - Participe à d'autres activités significatives
    - À la retraite
  - Niveau de scolarité actuel
    - Études secondaires partielles
    - Diplôme d'études secondaires
    - Études collégiales
    - Baccalauréat
    - Études supérieures
  - Objectif des études et de la formation, le cas échéant
    - Développement personnel
    - Possibilités d'emploi accrues
    - Maintien de l'emploi actuel
  - Résumé des formations et des compétences
  - Objectif de carrière (type et catégorie)
  - Commentaires supplémentaires (compétences et intérêts particuliers, forces, historique de difficultés d'apprentissage, besoins en matière d'adaptation)

### PLAN DE SERVICES DE TRANSITION DE CARRIÈRE (STC)

- Déterminer si le plan doit être axé sur l'exploration de carrières ou la transition de carrière.
- Axé sur l'exploration de carrières (seulement pour les membres des FAC)
  - Intention d'accéder aux STC
  - Services à évaluer et dates cibles
  - Dossiers des progrès individuels par rapport au plan incluant les dates de réalisation
  - État du plan, c'est-à-dire les progrès par rapport aux objectifs, les progrès en retard, les services en suspens
  - Mise à jour du plan requise, y compris la date à laquelle il a été déterminé qu'une mise à jour était nécessaire
  - Durée totale prévue du plan
  - Date de fermeture
- Axé sur la transition de carrière
  - Objectif professionnel (Classification nationale des professions, le cas échéant)
  - Niveau de service par type de client
  - Étapes nécessaires pour que le client puisse effectuer la transition à l'effectif civil et atteindre ses objectifs et aspirations professionnels.

- Méthode de prestation de services
- Fournisseur de ces services
- Échéanciers et dates cibles connexes
- Dossiers des progrès individuels par rapport au plan incluant les dates de réalisation
- État du plan, c'est-à-dire les progrès par rapport aux prévisions, les progrès en retard, les services en suspens
- Mise à jour du plan requise, y compris la date à laquelle il a été déterminé qu'une mise à jour était nécessaire
- Durée totale prévue du plan
- Date de fermeture

### **PLAN D'ALLOCATION POUR ÉTUDES ET FORMATION (AEF)**

- Preuve d'inscription et d'admission
- Établissement d'enseignement ou entreprise qui offre le cours
- Programme d'enseignement ou nom du cours
- Objectif des études, de la formation ou du cours :
  - Développement personnel
  - Possibilités d'emploi accrues
  - Maintien de l'emploi
- Titres de compétences à obtenir, le cas échéant
- Indication des dates clés et des dates cibles :
  - Nombre précis de cours qui seront suivis par semestre
- Échéanciers :
  - Date de début du semestre
  - Date de fin du semestre
  - Date de début du programme
  - Date de fin du programme
  - Date de début du cours
  - Date de fin du cours
- Coûts connexes :
  - Frais de scolarité ou de cours annuels
- Mise à jour du plan requise, y compris la date à laquelle il a été déterminé qu'une mise à jour était nécessaire
- Durée totale prévue du plan
- Date de fermeture (selon l'information fournie par le client)

### **RAPPORT DE FERMETURE**

- Liste des services auxquels chaque client a eu accès
- État d'achèvement du plan
- Raison pour ne pas avoir achevé le plan (le cas échéant)
- Indication de préoccupation(s) ou problème(s) précis
- Résultats atteints
- Code de classification nationale des professions (CNP) pour l'objectif professionnel, le cas échéant
- Durée du service (admissibilité à la fermeture)
- Statut à la fermeture :
  - Emploi

- Recherche d'emploi
- Inactif
- Participe à l'AEF
- Participe à un programme de formation (ne reçoit pas l'AEF)
- Participe à d'autres activités significatives
- Le client s'est retiré
- Cessation ou suspension d'ACC



## ANNEXE C – DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Les documents ci-dessous viennent encadrer la prestation des services de transition de carrière et de l'allocation pour étude et formation. L'entrepreneur doit avoir une connaissance pratique des exigences du gouvernement du Canada et s'y conformer, y compris, sans toutefois s'y limiter, les modifications qui pourraient y être apportées, les instruments qui pourraient les remplacer et toute autre exigence qui pourrait s'ajouter, que ce soit un règlement, une directive, une norme.

1. *Loi sur la gestion des finances publiques* :  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/f-11/>
2. *Loi sur l'accès à l'information* :  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/>
3. *Loi sur les langues officielles* :  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/>
4. *Loi sur la protection des renseignements personnels* :  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/>
5. Politique sur la protection de la vie privée  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>
6. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* :  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/>
7. Dix principes de protection des renseignements personnels  
[https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lrpde/p\\_principe/](https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lrpde/p_principe/)
8. La Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement du Canada :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30683> et  
<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/programme-federal-image-marque.html>
9. Politique sur l'utilisation acceptable des dispositifs et des réseaux :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27122>
10. Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca :  
<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/guide-redaction-contenu-canada.html>
11. Norme sur l'accessibilité des sites Web :  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>

12. Optimisation du site Web pour appareils mobiles  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>
13. Boîte à outils de l'expérience Web  
<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/boite-outils-experience-web.html>
14. Cadre amélioré pour la gestion  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=13765>
15. Politique sur l'accès à l'information  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>
16. Politique sur la gestion des technologies de l'information  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755>
17. Politique sur la gestion de l'information :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742>
18. Politique sur la sécurité du gouvernement :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>
19. Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328>
20. Norme de sécurité opérationnelle – Programme de planification de la continuité des activités  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12324&section=html>
21. Rétablissement à la suite de catastrophes  
<https://www.securitepublique.gc.ca/index-fr.aspx>
22. Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12329>
23. Norme sur le filtrage de sécurité :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115>
24. Norme de sécurité et de gestion des marchés :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12332>
25. Norme de sécurité relative à l'organisation et à l'administration :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12333>
26. *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* :  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/L-7.7/>
27. Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée :  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308>

28. Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau :  
<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-22>
29. *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* :  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/>
30. Directive sur la gestion des communications (annexe D)  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682>
31. Procédures sur l'édition  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27167>
32. Procédures obligatoires relatives à la publicité (annexe B)  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682>
33. Procédure obligatoire relative à la recherche sur l'opinion publique  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682&section=procedure&p=C>
34. Règlements  
À ajouter après approbation
35. Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau  
<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/1830/html/26507>
36. Guide sur l'authentification des utilisateurs pour les systèmes de technologie de l'information  
<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/1842/html/26717>
37. Manuel de la sécurité industrielle  
<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.html>
38. Directive sur la tenue des documents  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16552>
39. Bibliothèque et Archives Canada  
<http://www.collectionscanada.ca/>
40. Norme sur les métadonnées  
<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909>
41. Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26776>
42. Effacement et déclassification des supports d'information électroniques  
<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/270/html/10572>
43. Établissement des zones de sécurité dans un réseau – Considérations de conception relatives au positionnement des services dans les zones

<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/266/html/27445>

44. Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉE, PROTÉGÉE A et PROTÉGÉE B

<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/nouveau-conseils-matiere-securite-technologies-information-algorithmes-cryptographiques>

## ANNEXE D – GLOSSAIRE DES TERMES ET DÉFINITIONS

ACC – Anciens Combattants Canada

AEF – Allocation pour étude et formation

ASM – Agent de sécurité ministériel

ASRFC – Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes

EDSC – Emploi et Développement social Canada

EDT – Énoncé des travaux

EFVP – Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée; document dans lequel sont définis les risques et les répercussions liés à l'utilisation des renseignements personnels d'une personne par les ministères.

Emploi civil convenable (pour la section de la formation en rémunération) – qui est réaliste à la lumière des aspirations, des qualifications, de l'expérience, de la scolarité et de la région de résidence prévue de la personne. Il n'est pas lié à la proportion de la solde avant la libération et pourrait comprendre seulement un emploi à temps partiel ou saisonnier ainsi qu'un emploi contractuel d'une durée de six mois ou plus.

EMR – Évaluation de la menace et des risques

FAC – Forces armées canadiennes

Force régulière – Membres des FAC qui servent à temps plein.

GC – Gouvernement du Canada

OSP – Officier de sélection du personnel – officier de la Branche des services de sélection du personnel du ministère de la Défense nationale qui commande l'organisation de la base ou de l'escadre et qui assume notamment les responsabilités liées à la coordination de tous les programmes des FAC qui soutiennent la préparation à une seconde carrière.

PCA – Plan de continuité des activités

PAT – Programme d'aide à la transition de carrière pour les militaires – Le Programme d'aide à la transition de carrière de Compagnie Canada est une initiative visant à aider les membres, les réservistes et les vétérans des FAC ainsi que leur conjoint(e) dans le cadre de leur recherche d'emploi dans le secteur civil. Le programme sert de pont entre les FAC et les employeurs partenaires de La Compagnie Canada qui sont « disposés à embaucher d'anciens militaires ».

Réserviste – Membre de la Force de réserve. Les réservistes servent généralement à temps partiel, mais parfois, servent à temps plein pour une période désignée.

RS – Reprise après un sinistre

SPAC – Services publics et Approvisionnement Canada : organisation mandatée pour faire les principaux achats du gouvernement du Canada.

STC – Services de transition de carrière

Survivants – Époux ou conjoints de fait d'un membre des FAC ou d'un vétéran qui est décédé.

Vétéran – Ancien membre des FAC qui a réussi son entraînement de base et a été libéré avec mention honorable.

## ANNEXE E – INFORMATION SUR L'ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE

### Vérification de mesure du niveau de service relativement à la disponibilité des systèmes des STC et de l'AEF

- a. Une vérification de mesure du niveau de service doit être réalisée chaque mois, à l'entière discrétion d'ACC.
  - i. La vérification de mesure du niveau de service relativement à la disponibilité des systèmes sera réalisée à l'échelle des requêtes. Aux fins du contrôle de mesure du niveau de service, une requête est définie comme toute requête ou action sur les STC et l'AEF, à partir du moment où elle entre dans le réseau ou les systèmes de l'entrepreneur jusqu'au moment où elle en sort par le même endroit.
- b. Toutes les requêtes d'un mois, à l'exclusion de celles présentées pendant les heures de maintenance, pourront aussi faire l'objet de la vérification de mesure du niveau de service. Le rendement doit être évalué tous les mois.

#### 1. Rapports d'incident sur la disponibilité du système :

Références EDT 6.5 L'entrepreneur doit faire rapport des incidents relatifs à la disponibilité des STC et de l'AEF au gestionnaire de contrats d'ACC. La priorité accordée au traitement des incidents est initialement déterminée en fonction de l'incidence et de l'urgence du problème. L'incidence est définie en fonction de l'importance des opérations ou de la gravité du problème et l'urgence correspond à la vitesse à laquelle le problème doit être résolu.

On attribuera aux incidents un niveau de priorité : critique, élevée, moyen, faible ou planification. Les lignes directrices correspondant à chacun de ces niveaux sont définies ci-dessous :

| PRIORITÉ<br>CODE/NIVEAU | DESCRIPTION  |
|-------------------------|--|
| 1. CRITIQUE             | Causant une perte de service ou de graves problèmes d'utilisation touchant un grand nombre d'utilisateurs du système ou un problème de gravité équivalente.<br>Une intervention immédiate est requise.<br>Il peut être nécessaire de convoquer des réunions d'urgence.<br>Il pourrait être nécessaire d'affecter des ressources immédiatement pour mettre en place les modifications autorisées. |
| 2. ÉLEVÉ                | Certains utilisateurs sont gravement touchés ou un grand nombre d'utilisateurs sont touchés.   |
| 3. MOYEN                | L'incidence n'est pas grave, mais la résolution du problème ne peut attendre la nouvelle version ou la mise à niveau prévue.<br>La priorité moyenne doit être accordée sur le plan des ressources.   |
| 4. FAIBLE               | Un changement est justifié et nécessaire, mais il est possible d'attendre la nouvelle version ou mise à niveau prévue.<br>Affecter des ressources en conséquence.  |

|                     |  |
|---------------------|--|
| 5.<br>PLANIFICATION | Une amélioration opérationnelle qui augmenterait les fonctionnalités de travail, réduirait les contournements et aurait une incidence sur un plus petit nombre d'utilisateurs du système. Cela ne réduit pas le service à la clientèle. Les ressources doivent être affectées en conséquence. Normalement, ce type de modification répond à un nouveau besoin ou ajoute une fonction qui n'était pas nécessaire au moment de la mise en œuvre. |
|---------------------|--|

2. Vérification de mesure du niveau de service des rapports sur les incidents liés au système

- a. Une vérification de mesure du niveau de service sur les incidents liés au système doit être réalisée chaque mois, à l'entière discrétion d'ACC.
  - b. La vérification de mesure du niveau de service sur les incidents liés au système sera réalisée à l'échelle des avis. Aux fins de vérification de mesure de niveau de service, un avis se définit comme chaque incident relevé. Si l'entrepreneur a envoyé un avis par lots (c.-à-d. que plusieurs incidents sont signalés sur un seul avis), chaque incident de l'avis par lots pourra être inclus dans la vérification de mesure du niveau de service réalisée par ACC.
  - c. Tous les avis (fournis par l'entrepreneur et soumis à la vérification par le gestionnaire de contrats d'ACC) doit contenir les renseignements suivants : une explication claire de l'incident par type, un premier avis, le ou les moments de la mise à jour et le ou les moments de la résolution.
  - d. Chaque incident survenu au cours d'un mois donné pourra être inclus dans la vérification de mesure du niveau de service sur les incidents.
  - e. Une méthode d'échantillonnage aléatoire sera utilisée pour sélectionner des incidents à inclure dans la vérification de mesure du niveau de service. Tous les avis reçus au cours d'un mois donné pourront être inclus dans la vérification. La taille totale de l'échantillon de vérification de mesure du niveau de service dépendra du nombre total d'avis reçus au cours du mois précédent. Un échantillonnage aléatoire des avis d'une taille suffisante sera sélectionné pour obtenir un taux de confiance de 95 %.
3. Système de contrôle d'accès : L'entrepreneur fournira des contrôles d'accès utilisateur et administrateur uniques basés sur les rôles.

Exigences et information connexes

- a. Pour pouvoir assumer sa responsabilité de gardien des données et permettre de retracer toute atteinte avérée ou soupçonnée à la sécurité ou à la confidentialité des données jusqu'à un utilisateur précis, chaque utilisateur recevra un ID d'utilisateur et un mot de passe uniques, même si plusieurs personnes assument des fonctions communes. Les codes d'utilisateur et les mots de passe ne doivent pas être divulgués.
- b. L'entrepreneur doit maintenir une piste de vérification système sur chaque utilisateur bénéficiant d'un droit d'accès et sur toutes les tentatives échouées pour accéder au système selon ces conditions pour assurer la responsabilisation des administrateurs et des utilisateurs de ce système et de tous les systèmes d'appui.
- c. Des contrôles d'accès doivent être élaborés pour imposer le respect des règles d'utilisation et assurer une activité de rapport d'information en fonction du besoin de connaître et du principe du « droit d'accès minimal », ainsi que la répartition



des fonctions et l'examen de surveillance, comme il est déterminé par le gestionnaire de contrats d'ACC.

- d. L'entrepreneur doit fournir un système pour gérer l'accès utilisateur et les profils; il doit également maintenir et documenter le système en permanence en suivant les changements ou mises à jour concernant les utilisateurs ou les niveaux d'accès. Tout changement à un compte utilisateur doit être accompagné d'un dossier de vérification indiquant les modifications apportées, le compte utilisateur d'où provient le changement, ainsi que la date et l'heure du changement. Les accès de l'utilisateur pour consultation seulement des dossiers et renseignements des clients doivent créer un dossier de vérification correspondant.
- e. L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès et les contrôles de l'entrepreneur soient tenus à jour par rapport à tous les changements ou mises à jour concernant le personnel de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit appliquer les changements nécessaires aux profils d'accès utilisateur dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de l'information.
- f. Le système doit avoir la capacité de fournir un accès de super-utilisateur à un nombre très limité d'utilisateurs désignés au sein d'ACC afin qu'ils puissent accéder à des applications et à des données à des fins opérationnelles, financières et techniques.
- g. Des contrôles d'accès basés sur le rôle doivent être appliqués à tous les systèmes utilisés pour des services des STC et de l'AEF.

L'entrepreneur doit documenter tous les contrôles d'accès. L'entrepreneur doit rédiger un rapport statique d'exploitation des STC et de l'AEF qui énumère tous les comptes utilisateurs actifs et inactifs et les divers rôles qui leur sont assignés. Ce rapport doit être rédigé tous les mois dans les cinq derniers jours avant la fin du mois et être offert en format électronique au personnel autorisé d'ACC.

## ANNEXE F – RECOMMANDATION SUR LA NUMÉRISATION

Les recommandations suivantes sur les spécifications de la numérisation et la qualité s'appliquent aux ressources documentaires à valeur opérationnelle (RDVO). Pour **les ressources documentaires à valeur continue (RDVC), BAC recommande au minimum, une numérisation à 300 ppp (ratio de 1:1).**

| Catégorie  |   |  |   |   |  |
|--|---|--|---|---|--|
| Les impressions documentaires et illustrées (livre, journal, manuscrit, certaines cartes). Les éléments d'art visuel ayant une importance limitée et qui consistent généralement à une impression demi-teinte, illustration au trait, les tableaux explicatifs et les dessins et autres éléments semblables.   |   |  |   |   |  |
| Objet ou matériel  | Numérisés résolution                                  | Format   | Profondeur de bits  | Recommandations supplémentaires   |  |
| Les documents comportant un contraste élevé et propre ou les pages d'un livre clairement lisible, par exemple, une impression égale ou des pages imprimées au laser sans décoloration d'arrière-plan. Les illustrations limitées au monochrome (une couleur). De valeur informationnelle et artéfactuelle.<br><br>Par exemple :<br>Les documents imprimés (rapports, formulaires), livres (matériel publié), surdimensionnés.<br>le matériel documentaire, les manuscrits lisibles, les journaux.  | Entre 300 et 600 ppp, selon les besoins opérationnels | <b>1:1<br/>Résolution</b><br>(numériser de telle sorte que la copie soit de la même taille que l'original) | <b>8-bit rouge, vert, bleu (RVB) couleur</b><br><br>ou<br><br><b>8-bit en échelle de gris</b> | • 1-bit mode bitonal ou 8-bit en échelle de gris – ajuster la résolution du numériseur afin de produire une qualité d'impression de 8 pour les plus petits caractères importants<br>ou<br>• 1-bit mode bitonal – 600 ppp pour les documents ayant les plus petits caractères importants de 1,0 mm ou plus (les 600 ppp dossiers de 1-bit peuvent être réalisés avec la numérisation ou à partir d'images de 8-bit en échelle de gris de 400 ppp)<br>ou<br>• 8-bit mode en échelle de gris – 400 ppp pour les documents ayant les plus petits caractères importants de 1,0 mm ou plus. |  |
|  |   |  |   | <b>Autre option</b><br>• 1-bit mode bitonal 300 ppp pour les documents ayant les plus petits caractères importants de 2,0 mm ou plus (les 300 ppp dossiers de 1-bit peuvent être réalisés avec la numérisation ou à partir d'images de 8-bit en échelle de gris de 300 ppp).<br>ou<br>• 8-bit en échelle de gris – 300 ppp pour les documents ayant les plus petits caractères importants de 1,5 mm ou plus.  |  |
| <b>Remarque :</b><br>Les ppp peuvent être diminués selon l'usage des ressources de renseignements numérisées. Généralement, 150 ppp est le minimum possible de résolution qui permettra de lire un document. Cependant, <b>300 ppp est le minimum recommandé.</b><br><br>La numérisation en échelle de gris permet la présence de graphiques et d'autres éléments non textuels alors que la numérisation en noir et blanc permet une plus grande précision de procéder à une reconnaissance optique des caractères (ROC) qui permet une recherche en mode plein texte.<br><br>Sans égard à l'approche utilisée, l'ajustement de la résolution du numériseur pour produire un minimum de mesure de pixels à travers une longue dimension de 6 000 lignes pour des dossiers de 1-bit et 4 000 lignes pour des dossiers de 8-bit. |   |  |   |   |  |

Les journaux peuvent être numérisés soit à 8-bit en échelle de gris, soit en RVB selon l'importance du contenu et l'utilisation prévue. La lisibilité peut être réduite en raison de la petite taille du texte si une plus basse résolution est utilisée.

Les formats recommandés pour les fichiers comprennent : PDF, PDF/A, JPEG, JP2 et TIFF.

## **ANNEXE « B »**

### **BASE DE PAIEMENT**

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a raisonnablement et dûment engagés dans l'exécution des travaux, tel qu'il est indiqué ci-dessous. Les taxes applicables sont en sus.

#### **1.0 Phase de mise en œuvre**

Pour le travail réalisé au cours de la phase de mise en œuvre détaillée à la section 5.0 de l'EDT, l'entrepreneur recevra des montants fermes à la livraison et acceptation des livrables ou à la réalisation du travail, selon le cas, taxes applicables en sus.

#### **1.1 Rencontre initiale**

L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour les coûts associés à la rencontre initiale dans les bureaux d'Anciens combattants Canada (ACC) de Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, comme il est indiqué à la section 5.1 de l'EDT. Ce montant fixe englobe les frais de déplacement et d'hébergement de l'entrepreneur.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le paiement sera effectué une fois que la rencontre initiale aura eu lieu.

#### **1.2 Système de TI**

L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour les frais associés au développement d'un système qui satisfait aux exigences énumérées à la section 5.3 de l'EDT, y compris la conception et la disposition de l'ensemble des rapports et du fichier d'extraction des données.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le paiement sera effectué dès qu'ACC acceptera le système de l'entrepreneur ainsi que l'ensemble des dispositions des rapports et du fichier d'extraction des données.

#### **1.3 Frais de voyage et hébergement – Système de TI**

L'entrepreneur se fera rembourser les frais de déplacement et de séjour occasionnés durant la phase de mise en œuvre (à l'exception de la rencontre initiale mentionnée à la section 1.1 de la présente base de paiement) pour assurer sa liaison avec ACC. L'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement et de séjour qu'il aura raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour les bénéfices ou les frais administratifs indirects, conformément aux dispositions portant sur les indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule

privé et aux faux frais qui sont énoncées aux appendices B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#), et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « fonctionnaires ».

Tous les déplacements doivent être autorisés au préalable par ACC.

#### **1.4 Voie de communication initiale (portail Web pour les clients)**

L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour les frais associés à la mise sur pied d'une voie de communication initiale qui répond aux exigences énumérées à la section 6.5 de l'EDT.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le paiement sera effectué dès qu'ACC aura accepté la voie de communication initiale de l'entrepreneur.

#### **1.5 Site Web**

L'entrepreneur recevra un montant ferme pour la conception, la traduction, le développement et la mise en place d'un site Web comme il est indiqué à la section 5.4.2 de l'EDT. Le site Web sera accessible en français et en anglais.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le paiement sera effectué dès qu'ACC aura accepté le site Web.

#### **1.6 Modules d'instructions**

L'entrepreneur recevra un montant ferme pour la conception, la traduction, l'élaboration et la mise en place de modules d'instructions en ligne comme il est indiqué à la section 6.5.2.4 de l'EDT. Les modules d'instructions doivent être accessibles en français et en anglais et tenir compte des pratiques exemplaires de l'industrie.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le paiement sera effectué dès qu'ACC aura accepté les modules d'instructions.

#### **1.7 Documents de formation**

L'entrepreneur recevra un montant ferme pour la conception, la traduction et l'élaboration des documents de formation à l'intention de son personnel comme il est indiqué à la section 5.9. La formation doit être offerte en français et en anglais.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le paiement sera effectué dès qu'ACC aura accepté les documents de formation.

#### **1.8 Documents de communication**

L'entrepreneur recevra un montant ferme pour la conception, la traduction et l'élaboration des documents de communication comme il est indiqué à la section 5.4.1 de l'EDT. Les documents de communication doivent être accessibles en français et en anglais et tenir compte des pratiques exemplaires de l'industrie.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le paiement sera effectué dès qu'ACC aura accepté les documents de communication.

## 2.0 Phase d'exploitation et d'entretien

**REMARQUE : Les chiffres de cette section ne sont fournis qu'à des fins d'évaluation.**

### Première année du contrat

| 2.1   | Services de transition de carrière et allocation pour études et formation  | Volume annuel évalué* | Prix ferme unitaire par heure | Prix global évalué pour la première année |
|-------|--|-----------------------|-------------------------------|---|
| 2.1.1 | Planification et consultations générales (y compris l'évaluation initiale) | 4 581                 | \$                            | \$  |
| 2.1.2 | Orientation professionnelle individuelle (vétérans)                        | 4 980                 | \$                            | \$  |
| 2.1.3 | Orientation individuelle (conjoints/conjointes)                            | 1 246                 | \$                            | \$  |
| 2.1.4 | Aide au placement  | 1 536                 | \$                            | \$  |
| 2.1.5 | Aide à la transition de carrière (vétérans)                                | 664                   | \$                            | \$  |

### Deuxième année du contrat

| 2.1   | Services de transition de carrière et allocation pour études et formation  | Volume annuel évalué* | Prix ferme unitaire par heure | Prix global évalué pour la deuxième année |
|-------|--|-----------------------|-------------------------------|---|
| 2.1.1 | Planification et consultations générales (y compris l'évaluation initiale) | 4 365                 | \$                            | \$  |
| 2.1.2 | Orientation professionnelle individuelle (vétérans)                        | 8 280                 | \$                            | \$  |
| 2.1.3 | Orientation individuelle (conjoints/conjointes)                            | 2 415                 | \$                            | \$  |
| 2.1.4 | Aide au placement  | 2 556                 | \$                            | \$  |
| 2.1.5 | Aide à la transition de carrière (vétérans)                                | 1 140                 | \$                            | \$  |

**Troisième année du contrat**

| <b>2.1</b> | <b>Services de transition de carrière et allocation pour études et formation</b> | <b>Volume annuel évalué*</b> | <b>Prix ferme unitaire par heure</b> | <b>Prix global évalué pour la troisième année</b> |
|------------|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| 2.1.1      | Planification et consultations générales (y compris l'évaluation initiale)       | 4 365                        | \$                                   | \$  |
| 2.1.2      | Orientation professionnelle individuelle (vétérans)                              | 10 432,5                     | \$                                   | \$  |
| 2.1.3      | Orientation individuelle (conjointes/conjointes)                                 | 2 443                        | \$                                   | \$  |
| 2.1.4      | Aide au placement  | 3 216                        | \$                                   | \$  |
| 2.1.5      | Aide à la transition de carrière (vétérans)                                      | 1 391                        | \$                                   | \$  |

**Année d'option**

| <b>2.1</b> | <b>Services de transition de carrière et allocation pour études et formation</b> | <b>Volume annuel évalué*</b> | <b>Prix ferme unitaire par heure</b> | <b>Prix global évalué pour l'année d'option</b> |
|------------|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| 2.1.1      | Planification et consultations générales (y compris l'évaluation initiale)       | 4 365                        | \$                                   | \$  |
| 2.1.2      | Orientation professionnelle individuelle (vétérans)                              | 11 842,5                     | \$                                   | \$  |
| 2.1.3      | Orientation individuelle (conjointes/conjointes)                                 | 178                          | \$                                   | \$  |
| 2.1.4      | Aide au placement  | 3 648                        | \$                                   | \$  |
| 2.1.5      | Aide à la transition de carrière (vétérans)                                      | 1 579                        | \$                                   | \$  |

La facturation au taux horaire de tout service qui correspond aux Services de transition de carrière ou à l'allocation pour études et formation se fait par tranches de 15 minutes.

## 2.2 Activités continues du contrat

Ces frais cadrent dans le coût des activités du contrat, y compris toutes les facettes de la gestion du contrat et des services, le processus de gestion du changement ponctuel, la formation et les documents connexes, le stockage de l'information, la maintenance continue des systèmes, le maintien du site Web, la surveillance et la production de rapports, la production continue de rapports et l'assurance de la qualité.

Activités continues du contrat – Montant ferme pour la première année : \_\_\_\_\_ \$  
Activités continues du contrat – Montant ferme pour la deuxième année : \_\_\_\_\_ \$  
Activités continues du contrat – Montant ferme pour la troisième année : \_\_\_\_\_ \$  
Activités continues du contrat – Montant ferme pour l'année d'option : \_\_\_\_\_ \$

L'entrepreneur doit soumettre des factures chaque mois pour 1/12 du montant ferme.

Le paiement sera effectué dès qu'ACC aura accepté les activités continues du contrat.

## 2.3 Gestion du contrat

L'administration centrale du contrat lié au programme des Services de transition de carrière et à l'allocation pour études et formation doit désigner une personne qui réside au Canada comme gestionnaire du contrat. Cette dernière assurera la liaison entre l'entrepreneur et ACC et Services publics et Approvisionnement Canada. Le gestionnaire du contrat sera le point de contact unique pour la supervision de toutes les facettes des activités énumérées dans l'EDT et travaillera de concert avec ACC pour s'acquitter des responsabilités de l'entrepreneur dans la prestation des programmes des Services de transition de carrière et de l'allocation pour études et formation.

Gestion du contrat – Montant ferme pour la première année : \_\_\_\_\_ \$  
Gestion du contrat – Montant ferme pour la deuxième année : \_\_\_\_\_ \$  
Gestion du contrat – Montant ferme pour la troisième année : \_\_\_\_\_ \$  
Gestion du contrat – Montant ferme pour l'année d'option : \_\_\_\_\_ \$

L'entrepreneur doit soumettre des factures chaque mois pour 1/12 du montant ferme.

L'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement et de séjour qu'il aura raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour les bénéfices ou les frais indirects, conformément aux dispositions portant sur les indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont énoncées aux appendices B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#), et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « fonctionnaires ».

Tout déplacement dans le cadre de la gestion du contrat doit faire l'objet d'une demande qui doit être autorisée par ACC. Les paiements seront effectués chaque mois selon les dépenses admissibles qui auront eu lieu le mois précédent.

## 2.4 Travaux selon les besoins

Ce volet permet à ACC d'autoriser et de rembourser toute modification imprévue apportée au programme des Services de transition de carrière et à l'allocation pour études et formation à la suite de la révision d'une loi, d'une politique ou de toute autre exigence, à condition que le responsable du contrat considère que cette révision s'inscrit dans la portée du contrat aux termes de l'EDT. Ces frais doivent être facturés chaque mois au fur et à mesure qu'ils sont engagés. Il s'agit de frais ponctuels qui doivent être approuvés à l'avance par le chargé de projet dans le cadre du processus de gestion du contrat. Comme les besoins



Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

sont inconnus, ACC a estimé les coûts annuels. Tous les frais seront remboursés selon les coûts réels, sans aucune indemnité pour les bénéfices et les frais généraux.

Travaux selon les besoins – **Montant estimé pour la première année : 20 000 \$**  
Travaux selon les besoins – **Montant estimé pour la deuxième année : 20 000 \$**  
Travaux selon les besoins – **Montant estimé pour la troisième année : 20 000 \$**  
Travaux selon les besoins – **Montant estimé pour l'année d'option : 20 000 \$**

### 3.0 Clôture du contrat

L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris, qui englobe notamment le matériel, la main-d'œuvre, les frais indirects et les bénéfices, pour l'achèvement de tous les travaux nécessaires à la transition complète et sans heurts à un nouveau fournisseur de services de transition de carrière, sans qu'il y ait interruption de la prestation des services, comme il est indiqué à la section 7 de l'EDT.

La période de clôture du contrat débutera à l'envoi de l'avis écrit d'ACC.

Montant ferme = \_\_\_\_\_ \$

Le montant ferme pour le service susmentionné pourrait être rajusté chaque année à partir de la deuxième année du contrat, comme il est prévu à la clause d'indexation annuelle des prix (se reporter à la section 4.0 de la présente base de paiement).

Une fois que la période de clôture de contrat débute, le montant ferme applicable devient fixe et n'est plus assujéti à l'indexation des prix.

Le paiement sera effectué à la réalisation de tous les travaux nécessaires à la transition complète et sans heurts vers un nouveau fournisseur de services, comme il est indiqué à la section 7 de l'EDT.

## ANNEXE « C »

### CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE

#### EXIGENCES OBLIGATOIRES

**La proposition d'un soumissionnaire DOIT respecter les exigences obligatoires suivantes :**

| Exigence obligatoire  |
|---|
| <p><b>O1 Expérience de l'entreprise<sup>PC</sup></b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir ou avoir fourni, dans les cinq (5) dernières années (le calcul se fait à partir de la date de clôture de la DP), des services de transition de carrière.</p> <p>Pour faire état de cette expérience :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le soumissionnaire doit fournir et décrire un (1) projet cité comme référence dans le cadre duquel il a fourni (ou fournit toujours) des services de transition de carrière à au moins 250 participants dans une quelconque période d'un an.</li><li>• Le projet présenté doit faire état de l'expérience du soumissionnaire dans la prestation de services de transition de carrière pendant au moins trois (3) années consécutives, au cours des cinq (5) années précédant la date de clôture de la DP.</li></ul> <p>La description du projet cité comme référence doit comprendre, au minimum, les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la dénomination sociale;</li><li>• le nom, le titre, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel du point de contact aux fins de validation de l'information;</li><li>• le nombre de participants par année (au moins 250 participants pour être conforme);</li><li>• les dates de début et de fin du projet.</li></ul> <p>L'expérience de l'entreprise du soumissionnaire sera évaluée selon le critère coté R1.</p> |

**À DÉFAUT DE SATISFAIRE À L'EXIGENCE OBLIGATOIRE SUSMENTIONNÉE, LA SOUMISSION SERA JUGÉE NON CONFORME.**

**PC - Ce critère est assujettie au Processus de conformité des soumissions en phases.**

## 1.0 CRITÈRES COTÉS – Renseignements généraux

### ÉVALUATION DES ÉLÉMENTS DE L'EDT : Maximum de 21 000 points (la note de passage globale est de 14 700 points)

L'évaluation des réponses aux critères cotés sera effectuée au moyen de l'échelle qui figure ci-dessous. La note attribuée à chacun des éléments associés à des points correspondra à l'une des six cotes définies ci-dessous, selon la mesure dans laquelle le soumissionnaire répond à l'exigence.

Les points seront déterminés par le comité d'évaluation à l'issue d'un consensus. Par exemple, si le total des points est de 40 et que le consensus est d'accorder 80 % des points pour un élément donné, la note accordée sera de 32/40.

| Pourcentage de la note possible | Guide        | Description  |
|---------------------------------|--------------|--|
| 100 %                           | Excellente   | La réponse satisfait pleinement à l'exigence ou la dépasse.  |
| 80 %                            | Bonne        | La réponse répond en grande partie à l'exigence. Par exemple, la réponse est pertinente, mais ne répond pas entièrement à certaines exigences, ou la proposition manque de clarté, ce qui reste est supérieur au seuil de 65 %.        |
| 65 %                            | Convenable   | La réponse convient. Par exemple, la réponse n'est qu'en partie pertinente, ne répond qu'en partie à la question ou ne satisfait qu'en partie à l'exigence; toutefois, elle est suffisamment correcte pour respecter le seuil de 65 %. |
| 40 %                            | Passable     | La réponse ne respecte pas le seuil de 65 %. Par exemple, la réponse est peu pertinente ou satisfait peu à l'exigence.   |
| 20 %                            | Médiocre     | La réponse ne respecte pas le seuil de 65 %. Par exemple, l'exigence est mal cernée ou la réponse ne permet pas de conclure que l'exigence est satisfaite.   |
| 0 %                             | Inacceptable | La réponse n'est pas recevable, n'est pas pertinente ou ne répond pas à l'exigence.  |

| Élément  | Critères d'évaluation  | Total        |
|--|--|--------------|
| <b>C1 Expérience de l'entreprise – Total de 2 000 points – Note de passage = 1 300 points</b>  |  | <b>2 000</b> |
| <p>Le projet cité comme référence en réponse à l'exigence obligatoire sera évalué en fonction de sa pertinence et de sa similitude avec les exigences qui ont trait à la prestation des services de transition de carrière. Le projet cité comme référence doit comporter au moins les renseignements suivants :</p> <p>a. la description de son degré de pertinence et de similitude avec les exigences établies dans l'EDT;</p> <p>b. sa durée, y compris les dates de début et de fin (mois et année);</p> <p>c. les services fournis par le soumissionnaire, dans le cadre du programme.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre l'expérience dans l'exécution et la gestion d'un contrat de services de transition de carrière.</li> </ul>                                  | 800          |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre l'expérience de l'entreposage, la manipulation, le transfert et l'élimination des renseignements protégés des participants.</li> </ul>      | 400          |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre l'expérience dans le développement et la maintenance d'un système de gestion de l'information.</li> </ul>                                   | 400          |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre l'expérience dans l'établissement et la mise en œuvre de la mesure du rendement et de la communication des activités de gestion.</li> </ul> | 400          |

| Élément   | Critères d'évaluation   | Total        |
|---|---|--------------|
| <b>C2 Capacité de prestation de services à l'échelle nationale – Total de 1 000 points – Note de passage = 650 points</b>   |   | <b>1 000</b> |
| <p>Les soumissionnaires doivent fournir de l'information qui indique comment ils veilleront à ce que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. les services soient fournis de façon uniforme dans l'ensemble des 10 provinces et des trois territoires et pour les personnes affectées à l'étranger;</li> <li>b. les services tiennent compte des différences et des difficultés dans les divers marchés du travail du Canada;</li> <li>c. les services soient fournis dans la langue officielle de choix du client.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réponse fait état d'un plan prévoyant la prestation globale et uniforme des services dans l'ensemble des 10 provinces et des trois territoires et pour les personnes affectées à l'étranger.</li> </ul> | 250          |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réponse fait état d'un plan tenant compte des différences et des difficultés dans les divers marchés du travail du Canada;</li> </ul>   | 500          |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La réponse fait état d'un plan prévoyant la prestation des services dans les deux langues officielles.</li> </ul>  | 250          |

| Élément   | Critères d'évaluation   | Points attribués |
|---|---|------------------|
| <b>C3 Connaissance du programme – Total de 2 000 points – Note de passage = 1 300 points</b>  |   | <b>2 000</b>     |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent ce qui suit : le processus de détermination de l'admissibilité et les critères d'admissibilité aux services de transition de carrière (STC) et à l'allocation pour études et formation (AEF); les avantages et les services offerts aux personnes admissibles; la période d'admissibilité aux STC et à l'AEF selon le groupe; et la façon dont les avantages et les services offerts aux personnes admissibles peuvent changer au fil du temps. | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre que le soumissionnaire comprend les critères d'admissibilité et le processus de détermination de l'admissibilité aux STC, y compris le plan établi pour mettre à jour ou confirmer l'admissibilité au fil du temps.</li> </ul>   | 100              |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre que le soumissionnaire comprend les critères d'admissibilité et le processus de détermination de l'admissibilité à l'AEF, y compris le plan établi pour recueillir les renseignements nécessaires à la vérification de l'admissibilité au fil du temps.</li> </ul>   | 100              |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre que le soumissionnaire comprend les avantages et les services offerts aux personnes admissibles aux STC grâce, entre autres, à une description exhaustive appuyée par des exemples. Les exemples doivent montrer que le soumissionnaire comprend de quelle manière les avantages et les services offerts aux personnes admissibles peuvent changer au fil du temps.</li> </ul> | 400              |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre que le soumissionnaire comprend les avantages et les services offerts aux personnes admissibles à l'AEF grâce, entre autres, à une description exhaustive appuyée par des exemples.</li> </ul>   | 400              |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent de quelle manière les avantages et les services offerts dans le cadre des STC ou de l'AEF contribuent à l'atteinte des résultats attendus des clients et indiquer comment ils comptent recueillir les renseignements nécessaires.   | STC <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre une compréhension des résultats attendus des clients et comporte une description détaillée des plans prévus par le soumissionnaire pour recueillir les renseignements nécessaires.</li> </ul>  | 200              |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse explique comment les services fournis en fonction de son plan contribueront à l'atteinte des résultats attendus des clients.</li> </ul>   | 300              |
|   | AEF <ul style="list-style-type: none"> <li>La réponse démontre une compréhension des résultats attendus des clients et comporte une description détaillée des plans prévus par le soumissionnaire pour recueillir les renseignements nécessaires.</li> </ul>  | 200              |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

|  |   |     |
|--|---|-----|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>La réponse explique comment les services fournis en fonction de son plan contribueront à l'atteinte des résultats attendus des clients.</li></ul> | 300 |
|--|---|-----|

| Élément  | Critères d'évaluation  | Points attribués   |
|--|--|--|
| <b>C4 Prestation des services – Total de 5 000 points – Note de passage = 3 250 points</b>   |  | <b>5 000</b>   |
| Les soumissionnaires doivent fournir des renseignements ou un plan détaillés (il peut s'agir des deux) qui montrent qu'ils comprennent les avantages et les services associés au STC et à l'AEF, ainsi que les rôles et responsabilités liés à la prestation de ces services et avantages aux personnes admissibles. | <p>La réponse comporte des renseignements ou un plan détaillés (il peut s'agir des deux) qui montrent que le soumissionnaire comprend ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les services et les avantages à fournir;</li> <li>• les rôles et responsabilités de l'entrepreneur;</li> <li>• les rôles et responsabilités du client;</li> <li>• les rôles et responsabilités en matière de gestion de programme d'Anciens Combattants Canada (ACC);</li> <li>• les rôles et responsabilités du chargé de projet d'ACC.</li> </ul> | <p>1 500</p> <p>350</p> <p>150</p> <p>150</p> <p>150</p> |
| Les soumissionnaires doivent fournir des renseignements ou des plans détaillés qui expliquent de quelle manière les services et avantages seront fournis aux personnes admissibles.  | <p>La réponse comporte des renseignements ou des plans détaillés (il peut s'agir des deux) qui montrent que le soumissionnaire comprend ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le processus d'aiguillage ou d'autoaiguillage d'ACC;</li> <li>• le processus d'évaluation initiale et de réévaluation;</li> <li>• le processus d'élaboration, de mise à jour, de surveillance, de suivi des progrès et de clôture du plan de STC ou d'AEF.</li> </ul>   | <p>600</p> <p>600</p> <p>1 500</p>                       |



| Élément  | Critères d'évaluation  | Points attribués |
|--|--|------------------|
| <b>C5 Phases du projet, exigences générales et clôture du contrat – Total de 1 000 points – Note de passage = 650 points</b>                                     |  | <b>1 000</b>     |
| Les soumissionnaires doivent fournir des renseignements ou des plans détaillés (il peut s'agir des deux) qui démontrent qu'ils comprennent les phases du projet. | La réponse comporte des renseignements ou des plans détaillés (il peut s'agir des deux) qui montrent que le soumissionnaire comprend les phases suivantes :  |                  |
|  | • Mise en œuvre;   | 50               |
|  | • Exploitation et entretien;   | 50               |
| Les soumissionnaires doivent fournir des renseignements ou des plans détaillés de prestation de service qui montrent qu'ils comprennent les exigences générales. | • Clôture du contrat.  | 50               |
|  | La réponse comporte des renseignements ou des plans détaillés (il peut s'agir des deux) qui montrent que le soumissionnaire comprend les exigences suivantes :   |                  |
|  | • Accessibilité;   | 75               |
|  | • langue de travail;   | 75               |
|  | • emplacement des installations et lieu de travail;  | 75               |
|  | • heures de travail;   | 75               |
|  | • besoins en ressources humaines;  | 75               |
|  | • normes d'éthique et pratiques exemplaires;   | 75               |
|  | • gestionnaire de contrats;  | 75               |
|  | • exigences en matière de sécurité visant les employés;  | 75               |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences à respecter durant la période de clôture du contrat.                                     | • innovation dans les services;  | 75               |
|  | • modifications et flexibilité.  | 75               |
|  | • La réponse comporte des renseignements ou des plans détaillés (il peut s'agir des deux) qui démontrent que le soumissionnaire comprend la période de clôture du contrat : exigence d'un plan de clôture du contrat exhaustif et suivi du plan. | 50               |
|  | • Exigences en matière de conversion de données.   | 50               |

| Élément   | Critères d'évaluation  | Points attribués  |
|---|--|---|
| <b>C6 Phase de mise en œuvre du projet – Exigences – Total de 2 000 points – Note de passage = 1 300 points</b>   |  | <b>2 000</b>  |
| <p>Le soumissionnaire est tenu d'élaborer et de présenter un plan de mise en œuvre du projet, y compris un calendrier intégré, qui indique clairement à quel moment et de quelle manière seront préparés, évalués et mis en œuvre tous les aspects des STC et de l'AEF.</p> <p>Le soumissionnaire doit par la même occasion indiquer de quelle manière les STC et l'AEF d'ACC seront intégrés à leur infrastructure et à leur environnement opérationnel d'ici la fin de la période de mise en œuvre.</p> | <p>Le soumissionnaire présente un plan qui comporte et décrit les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>plan de mise en œuvre du projet et calendrier intégré;</li> <li>développement des systèmes et adaptation à l'utilisateur;</li> <li>plans et matériel de communication;</li> <li>services de production de rapports;</li> <li>programme d'assurance de la qualité;</li> <li>Plan de continuité des activités et Plan de reprise après sinistre;</li> <li>besoins financiers;</li> <li>plan de ressources humaines;</li> <li>formation du personnel de l'entrepreneur;</li> <li>procédures opérationnelles normalisées pour la protection des renseignements personnels;</li> <li>évaluation et analyse initiales des risques.</li> </ul> | <p>20</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>20</p> <p>20</p> |
|   | <p>Le plan de mise en œuvre du projet ainsi que le calendrier intégré démontrent que tous les services et les systèmes seront prêts pour la mise en œuvre, mis à l'essai à temps pour corriger les lacunes, puis certifiés et accrédités avant la date de début de la phase d'exploitation et d'entretien.</p>   | 1 000   |
| <p>Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences à respecter durant la phase de mise en œuvre du projet.</p>  | <p>Le contenu du plan montre que le soumissionnaire a une connaissance approfondie des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>développement des systèmes et adaptation à l'utilisateur;</li> <li>plans et matériel de communication;</li> <li>services de production de rapports;</li> <li>assurance de la qualité;</li> <li>continuité des activités et reprise après sinistre;</li> <li>besoins financiers;</li> </ul>   | <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p>   |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

|  |  |     |
|--|--|-----|
|  | • formation du personnel de l'entrepreneur;  | 100 |
|  | • procédures opérationnelles normalisées pour la protection des renseignements personnels. | 100 |

| Élément   | Critères d'évaluation   | Points attribués  |
|---|---|---|
| <b>C7 Exigences relatives à la phase d'exploitation et d'entretien du projet – Total de 8 000 points – Note de passage = 5 200 points</b>                     |   | <b>8 000</b>  |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences qui ont trait au gestionnaire de contrats et au bureau d'administration des contrats. | La réponse comporte des renseignements détaillés qui démontrent que le soumissionnaire comprend les exigences qui ont trait : <ul style="list-style-type: none"> <li>• au gestionnaire de contrats;</li> <li>• au bureau d'administration des contrats.</li> </ul>  | 25<br>25  |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences qui ont trait à la formation continue du personnel.                                   | La réponse comporte des renseignements ou un plan de formation détaillés qui démontrent que le soumissionnaire comprend les exigences de formation qui ont trait au personnel.  | 25  |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent et sont en mesure de respecter les exigences techniques.  | La réponse comporte des renseignements ou des plans de formation détaillés (il peut s'agir des deux) qui démontrent que le soumissionnaire comprend les exigences techniques et qu'il est en mesure de les respecter : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences en matière de sécurité;</li> <li>• voie de communication initiale;</li> <li>• identification automatique interdomaine;</li> <li>• interface graphique utilisateur;</li> <li>• communications entre l'entrepreneur et les systèmes d'ACC;</li> <li>• données fournies par ACC;</li> <li>• acquisition et installation du réseau;</li> <li>• prestation de services;</li> <li>• évaluation technique;</li> <li>• améliorations du système pendant la durée du contrat;</li> <li>• entretien du réseau;</li> <li>• infrastructure opérationnelle;</li> <li>• gestion et maintenance des systèmes.</li> </ul> | 300<br>400<br>300<br>300<br>500<br>300<br>300<br>300<br>800<br>400<br>300<br>400<br>400 |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences qui ont trait à la continuité des activités et à la reprise après sinistre.           | La réponse comporte des renseignements ou un plan de formation détaillés (il peut s'agir des deux) qui démontrent que le soumissionnaire comprend les exigences qui ont trait à la continuité des activités et à la reprise après sinistre.   | 50  |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences d'ordre financier.  | La réponse comporte des renseignements, des plans ou des processus détaillés (il peut s'agir des trois) qui démontrent que le soumissionnaire comprend : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la facturation des services et le règlement des factures;</li> </ul>  | 50  |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>le cadre de contrôle financier;</li> <li>les services financiers et l'administration des contrats;</li> <li>les activités continues du contrat;</li> <li>les exigences en matière de rapports.</li> </ul>  | 50<br>50<br>50<br>50             |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences qui ont trait à l'extraction de données.  | La réponse comporte des renseignements, des plans ou des processus détaillés (il peut s'agir des trois) qui démontrent que le soumissionnaire comprend les exigences qui ont trait à l'extraction de données.   | 50                               |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les normes en matière de rendement et de service.   | La réponse comporte des renseignements détaillés qui démontrent que le soumissionnaire comprend les normes en matière de rendement et de service. Le soumissionnaire doit décrire le système de mesure du rendement qu'il propose et l'approche qui sera retenue pour évaluer le rendement en fonction des normes de rendement.   | 300                              |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences en ce qui a trait à la gestion et à la production de rapports sur le rendement. | La réponse comporte des renseignements, des plans ou des processus détaillés (il peut s'agir des trois) qui démontrent que le soumissionnaire comprend les exigences en ce qui a trait à la gestion et à la production de rapports sur le rendement.  | 300                              |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences qui ont trait à la gestion des dossiers.  | La réponse comporte des renseignements détaillés qui démontrent que le soumissionnaire comprend et est en mesure de respecter les exigences suivantes liées à la gestion de dossiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>base de données sur les clients;</li> <li>fonction d'interrogation.</li> </ul>  | 50<br>50                         |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences qui ont trait à la gestion des documents.                                       | Le soumissionnaire fait état d'un système de gestion des documents électroniques qui est en mesure de : <ul style="list-style-type: none"> <li>définir des délais de conservation et d'élimination;</li> <li>déterminer la date de dernière utilisation de tous les documents;</li> <li>produire des rapports statiques et programmés en plus de répondre à des demandes prédéfinies et ponctuelles;</li> <li>générer des rapports qui indiquent le type de document, l'âge du document et la date de dernière utilisation;</li> <li>rassembler les renseignements qui ont trait à un client ou un sujet en particulier;</li> <li>rechercher des renseignements dans le système;</li> </ul> | 50<br>50<br>50<br>50<br>50<br>50 |

|   |   |     |
|---|---|-----|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>joindre des métadonnées aux documents stockés conformément aux exigences de l'EDT;</li> </ul>  | 50  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>produire un format lisible afin que les documents puissent être facilement renvoyés au chargé de projet à la clôture du contrat et qu'il soit en mesure de s'en servir.</li> </ul>   | 50  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>stocker les renseignements qui ont trait aux STC et à l'AEF à l'écart de tout autre système d'information que le soumissionnaire pourrait avoir mis en place.</li> </ul>   | 50  |
|   | Le système de gestion des documents proposé montre que l'information et les données seront stockées conformément aux exigences de l'EDT.  | 75  |
|   | Le système de gestion des documents proposé montre que les scanners et autres appareils de numérisation respectent les exigences de l'EDT.  | 75  |
| Les soumissionnaires doivent démontrer, en présentant une stratégie exhaustive, qu'ils comprennent les exigences en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP). | La stratégie relative à l'AIPRP englobe un plan d'ensemble qui vise à assurer la conformité aux politiques, procédures et lignes directrices qui ont trait à la protection des renseignements personnels, selon les dispositions de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> . Le plan doit comporter : |     |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>des dispositions en matière de collecte, d'utilisation et de communication de renseignements personnels;</li> </ul>  | 275 |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>une description exhaustive du processus à suivre en cas d'atteinte à la vie privée;</li> </ul>   | 150 |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>le processus relatif à la demande de renseignements;</li> </ul>  | 100 |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>une disposition prévoyant la transmission des éléments requis pour mener à bien l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.</li> </ul>   | 75  |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences qui ont trait à la sécurité.  | La réponse comporte des renseignements, des plans ou des processus détaillés (il peut s'agir des trois) qui démontrent que le soumissionnaire comprend :  |     |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>la gestion de l'identification et de l'authentification;</li> </ul>  | 100 |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>la gestion de l'accès;</li> </ul>  | 100 |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>la gestion de la configuration de la sécurité des TI;</li> </ul>   | 25  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>la gestion du stockage sécurisé des données;</li> </ul>  | 50  |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• la protection physique et environnementale;</li> <li>• la protection du système et des communications;</li> <li>• la gestion de l'intégrité du système et de l'information;</li> <li>• la gestion de la sécurité des projets de TI;</li> <li>• la sécurité – cycle de vie du système d'information et intégrité de la chaîne d'approvisionnement en TI;</li> <li>• les activités de surveillance et les mesures correctives;</li> <li>• les exigences relatives à la vérification du système d'information.</li> </ul> | 50<br>75<br>75<br>25<br>25<br>50<br>25 |
| Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences en matière de soutien à l'utilisateur. | <p>La réponse comporte des renseignements, des plans ou des processus détaillés (il peut s'agir des trois) qui démontrent que le soumissionnaire comprend les exigences en matière de soutien à l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• portée;</li> <li>• soutien aux utilisateurs clients;</li> <li>• soutien aux utilisateurs d'ACC dans le cadre du contrat.</li> </ul>  | 25<br>25<br>25                         |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE « D »**

### **LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**





Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

RECEIVED  
AUG 23 2017

Contract Number / Numéro du contrat

51019-17-6003

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

**SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)**

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

**PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE**

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



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

51019-17-6003

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:

Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui

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

Document Number / Numéro du document :

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

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

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

Special comments:

Commentaires spéciaux :

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

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

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?  
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui  
If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes  
Non Oui  
11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui

**PRODUCTION**

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?  
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?  
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes  
Non Oui  
11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?  
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? ☐ No ☒ Yes  
Non Oui



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

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

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

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

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

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

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

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non ☐ Yes  
Oui

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

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

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non ☐ Yes  
Oui

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

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



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Contract number  
51019-17-6003

Security Classification  
unclassified

#### PART D - AUTHORIZATION

##### 13. Organization Project Authority

Name (print)

Mary Nicholson

Title

Director, HCRIS

Signature

Telephone No.

902-566-8758

Facsimile No.

907-370-4827

E-mail address

Mary.nicholson@vac-acc.gc.ca

Date

Aug. 14/17

##### 14. Organization Security Authority

Name (print)

Heather MacInnis

Personnel Security Officer / Agent secur pers  
VAC / ACC

Signature

Heather MacInnis

Telephone No.

902-566-7167

Facsimile No.

902-368-0722

E-mail address

Heather.MacInnis@vac-acc.gc.ca

Date

AUG 18 2017

15. Are there additional instruction (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?

☒ No ☐ Yes

##### 16. Procurement Officer

Name (print)

Monique Mader

Title

Procurement & Contracting

Signature

Telephone No.

902-626-2771

Facsimile No.

902-368-0397

E-mail address

Monique.Mader@vac-acc.gc.ca

Date

Aug 21, 2017

Linda Daly

Agente à la Sécurité des contrats | Contract Security Officer

Programme de la Sécurité industrielle | Industrial Security Program

Linda.Daly@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Téléphone : 613-957-9337

Fax: 613-948-1712

Signature

Linda Daly

E-mail address

Date

Aug 29/17

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE « E » de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS**

### **INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE**

Le soumissionnaire accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- ( ) Carte d'achat VISA ;
- ( ) Carte d'achat MasterCard ;
- ( ) Dépôt direct (national et international) ;
- ( ) Échange de données informatisées (EDI) ;
- ( ) Virement télégraphique (international seulement) ;
- ( ) Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

## ANNEXE « F » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

### PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION

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

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

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

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

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

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

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

**OU**

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

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

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

**OU**

- ☐ B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-176003/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-176003

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
STJ-7-40063

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

d'emploi – Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

Buyer ID - Id de l'acheteur  
stj002  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME