

RETURN BIDS TO :

**RETOURNER LES
SOUSSIONS À :**

Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Courriel : nc-solicitations-gd@hrscd-rhdcc.gc.ca

**(Note aux soumissionnaires :
limiter les courriels à 13 Mo pour
éviter les problèmes de
transmission.)**

**REQUEST FOR PROPOSAL
DEMANDE DE PROPOSITION**

Proposal To: Employment and Social
Development Canada (ESDC)

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 thereof.

Proposition aux : Emploi et Développement
social Canada (EDSC)

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 constructions énumérés ici sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqué(s).

**Instructions : See Herein
Instructions : Voir aux présentes
Comments – Commentaires**

**Le présent document contient une
exigence relative à la sécurité**

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

**Issuing Office – Bureau de distribution
Emploi et Développement
Social Canada (ESDC)
140 Promenade du Portage
Gatineau, Québec K1A OJ9**

Title – Sujet Services d'interprétation par téléphone	
Solicitation No. – N° de l'invitation 100008756	Date Le 13 novembre 2017
Client Reference No. – N° référence du client 100008756	
GETS Reference No. – N° de référence du SEAOG -	
File No. – N° de dossier 100008756	CCC No. / N° CCC-FMS No. / N° VME
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 02 :00 PM/14 h on – le December 22, 2017 – 22 décembre 2017	Time Zone Fuseau horaire Heure normale de l'Est (HNE)
F.O.B. – F.A.B. Plant-Usine : <input type="checkbox"/> Destination : <input type="checkbox"/> Other-Autre : <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to : – Adresser toutes questions à : nc-solicitations-gd@hrscd-rhdcc.gc.ca	Buyer Id – Code de l'acheteur
Telephone No. – N° de téléphone :	FAX No. – N° de téléc.
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction :	

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

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
1.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	3
1.2 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	3
1.3 COMPTES RENDUS.....	3
1.4 ACCORDS COMMERCIAUX.....	3
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	4
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	4
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	4
2.3 ANCIENS FONCTIONNAIRES	4
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – DEMANDE DE SOUMISSIONS	6
2.5 LOIS APPLICABLES	6
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	7
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	7
PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3.....	9
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....	10
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....	10
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	10
PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4.....	12
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	19
5.1 ATTESTATIONS REQUISES AVEC LA SOUMISSION.....	19
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	19
PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT.....	21
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	21
6.2 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	21
6.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	21
6.4 DURÉE DU CONTRAT.....	22
6.5 AUTORITÉS	22
6.6 PAIEMENT	23
6.7 INSTRUCTIONS DE FACTURATION	24
6.8 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	24
6.9 LOIS APPLICABLES.....	24
6.10 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	25
6.11 RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN).....	25
6.12 ASSURANCES.....	25
ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	26
APPENDICE 1 de l'ANNEXE A – SERVICES D'INTERPRÉTATION PAR TÉLÉPHONE : AIDE- MÉMOIRE.....	31
APPENDICE 2 DE L'ANNEXE A – STRUCTURE DU RAPPORT OBLIGATOIRE.....	32
ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT	33
ANNEXE C – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	34

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Exigences relatives à la sécurité

1. Les conditions suivantes doivent être remplies avant l'attribution de tout contrat :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable comme il est indiqué à la partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
 - b) les personnes proposées par le soumissionnaire qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent chacune posséder une attestation de sécurité au niveau exigé dans la partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens classifiés ou protégés, ou à des lieux de travail dont l'accès est réglementé.
2. On rappelle au soumissionnaire d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution d'un contrat pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité nécessaire demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires doivent 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>).

1.2 Énoncé des travaux

Les travaux à exécuter sont décrits à l'article 6.2 des clauses du contrat subséquent.

1.3 Comptes rendus

À l'attribution du contrat, l'autorité contractante indiquera aux soumissionnaires le nom de l'entrepreneur retenu, la valeur estimée du contrat et la raison du rejet de leur soumission. Nous n'avons pas l'intention d'effectuer des comptes rendus en personne dans le cadre de la présente demande de soumissions. Les soumissionnaires non retenus seront plutôt informés des raisons pour lesquelles leur soumission a été rejetée par l'entremise d'une lettre.

1.4 Accords commerciaux

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), de l'accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et de l'accord de libre-échange canadien (ALEC).

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions indiquées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre se trouvent 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 Services publics et Approvisionnement 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.

Les instructions uniformisées [2003](#) (2017-04-27), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, sont incorporées par renvoi dans la demande de soumissions et en font partie intégrante.

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

Supprimer : 60 jours

Insérer : 90 jours

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être reçues au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqué à la page 1 de la demande de soumissions.

2.3 Anciens fonctionnaires

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen public le plus minutieux 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 d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir par écrit, avant l'attribution du contrat, la réponse à chaque question ci-dessous et, s'il y a lieu, l'information exigée.

Si les réponses aux questions et, s'il y a lieu, l'information exigée ne sont pas fournies à l'autorité contractante d'ici à la fin de l'évaluation des soumissions, le Canada informera le soumissionnaire du délai imparti pour fournir les réponses et, le cas échéant, l'information exigée. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définitions

Dans le cadre de la présente 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 particulier;
- b) un particulier constitué en personne morale;
- 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

Au terme des définitions ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension?

Oui () Non ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants pour les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) la date de la 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 aux [Lignes directrices sur la divulgation proactive 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 les renseignements suivants :

- 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) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction 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 ayant reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, ce qui inclut les taxes applicables.

2.4 Demandes de renseignements – demande de soumissions

Toutes les demandes de renseignements doivent être envoyées par écrit à l'adresse suivante : nc-solicitations-gd@hrsdcc.gc.ca au plus tard cinq (5) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Il se peut que les demandes reçues après ce délai n'obtiennent pas de réponse.

Les soumissionnaires doivent citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question. Les soumissionnaires doivent prendre soin d'expliquer chaque question en donnant suffisamment de détails pour permettre au Canada de donner une réponse exacte. 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 gouvernement du 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 permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.5 Lois applicables

Tout contrat subséquent doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties doivent être 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 soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

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

Section I : copie électronique de la soumission technique 1;

Section II : copie électronique de la soumission financière 1;

Section III : copie électronique des attestations 1;

Section IV : copie électronique des renseignements supplémentaires 1.

Les prix ne doivent figurer que dans la présentation financière. Aucun prix ne doit être indiqué ailleurs dans la soumission.

Le Canada demande également aux soumissionnaires de se conformer aux instructions de mise en page ci-après pour la présentation de leur proposition :

- a) utiliser du papier de 8,5 x 11 po (216 x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation qui correspond à celui de la demande de propositions.

Note aux soumissionnaires : limiter les courriels à 13 Mo pour éviter les problèmes de transmission.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et en conformité avec le barème de prix décrit dans la pièce jointe 1 de la partie 3. Le montant total des taxes applicables doit figurer séparément.

3.1.1 Les soumissionnaires doivent soumettre leurs prix et tarifs, destination FAB; les droits de douane et les taxes d'accise canadiens compris, s'il y a lieu; et les taxes applicables exclues.

3.1.2 Au moment de préparer leur soumission financière, les soumissionnaires devraient examiner la clause 4.1.2, Évaluation financière, figurant à la partie 4 de la demande de soumission, et l'article 7.6, Paiement, figurant à la partie 7 de la demande de soumission.

3.1.3 Paiement des factures par carte de crédit

Les cartes d'achat du gouvernement du Canada (cartes de crédit) ne seront pas acceptées pour le paiement des factures.

Section III : Attestations

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

Section IV : Renseignements supplémentaires

À la section III de leur soumission, les soumissionnaires doivent fournir :

1. leur dénomination sociale;
2. leur numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA);
3. le nom de la personne-ressource (ainsi que son adresse postale, son numéro de téléphone et de télécopieur, et son adresse de courriel) autorisée par le soumissionnaire à entrer en communication avec le Canada relativement à la soumission, et à tout contrat subséquent pouvant découler de leur soumission;
4. pour l'article 2.3, Ancien fonctionnaire, de la partie 2 de la demande de soumissions : la réponse requise pour chacune des questions et, dans l'affirmative, l'information requise.
5. concernant à l'article 6.1, Exigences relatives à la sécurité, de la partie 6 de la demande de soumissions :
 - a) pour chaque personne qui devra avoir accès à des renseignements ou à des biens classifiés ou protégés ou à des lieux de travail dont l'accès est réglementé :
 - a. le nom de la personne;
 - b. la date de naissance de la personne;
 - c. le cas échéant, l'information confirmant que la personne répond aux exigences relatives à la sécurité, conformément à la partie 6, Clauses du contrat subséquent.

L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, au moyen du [Programme de sécurité industrielle \(PSI\)](#) que le soumissionnaire et les personnes proposées détiennent une attestation de sécurité valide au niveau requis, comme il est indiqué à la partie 6 – Clauses du contrat subséquent.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 – BARÈME DE PRIX

1.0 Le soumissionnaire doit remplir le barème de prix et le joindre à sa soumission financière.

A – Période du contrat (du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2021)

Taux ferme par unité

Taux ferme de _____ \$ la minute.

B – Période d'option 1

Période allant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Taux ferme de _____ \$ la minute.

C – Période d'option 2

Période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Taux ferme de _____ \$ la minute.

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 technique et financière.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Voir la pièce jointe 1 de la partie 4.

4.1.1.2 Critères techniques cotés

Voir la pièce jointe 1 de la partie 4. Une note de zéro sera attribuée aux critères techniques cotés qui n'auront pas été traités.

4.1.2 Évaluation financière

4.1.2.1 Aux seules fins de l'évaluation et de la sélection d'un entrepreneur seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé selon le barème de prix décrit dans la pièce jointe 1 de la partie 3.

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Note combinée la plus élevée pour le mérite technique (70 %) et le prix (30 %)

4.2.1.1 Pour être jugée recevable, une soumission doit :

- a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b) satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires;
- c) obtenir le nombre de points minimum requis précisés dans la pièce jointe 1 de la partie 4 portant sur l'évaluation des critères techniques cotés.

4.2.1.2 Les soumissions qui ne satisfont pas aux exigences 4.2.1.1 a), b) ou c) seront jugées non recevables. Ni la soumission recevable ayant obtenu le plus grand nombre de points ni celle ayant le prix évalué le plus bas (PPB) ne sera nécessairement retenue.

4.2.1.3 De toutes les soumissions recevables, le PPB sera identifié, et une note pour le prix (NP), établie comme suit, sera attribuée à chaque soumission recevable (i) : $NP_i = PPB / P_i \times 20$. P_i étant le prix évalué (P) de chaque soumission conforme (i).

4.2.1.4 Une note pour le mérite technique (NMT), établie comme suit, sera attribuée à chaque soumission recevable (i) : $NMT_i = RG_i \times 70$. NG_i est la note globale (NG) obtenue par chaque soumission recevable (i) pour tous les critères techniques cotés spécifiés dans la pièce jointe 1 de la partie 4, selon la formule : nombre total de points obtenus/nombre maximum de points possibles.

4.2.1.5 La note combinée (NC) pour le prix et le mérite technique de chaque soumission recevable (i) sera établie comme suit : $NC_i = NP_i + NMT_i$.

4.2.1.6 La soumission recevable qui a obtenu la note combinée la plus élevée pour le prix et le mérite technique sera recommandée pour attribution d'un contrat. Si deux soumissions recevables ou plus ont obtenu la même note combinée pour le prix et le mérite technique, la soumission recevable qui a obtenu la note globale la plus élevée pour l'ensemble des critères techniques cotés détaillés dans la pièce jointe 1 de la partie 4 sera recommandée pour attribution d'un contrat.

4.2.1.7 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 70/30 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.

Méthode de sélection – Meilleure cotation globale de la valeur technique (70 %) et de la note de prix (30 %)			
Soumissionnaire	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note totale pour tous les critères techniques cotés	NT1 : 120/135	NT2 : 98/135	NT3 : 82/135
Prix évalué de la soumission	P1 : 60 000 \$ CA	P2 : 55 000 \$ CA	PPB et P3 : 50 000 \$ CA
Calculs	Note pour la valeur technique (NTi x 70)	Note pour le prix (PPB/Pi x 30)	Note combinée
Soumissionnaire 1	120/135 x 70 = 62,22	50/60 x 30 = 20,00	82,22
Soumissionnaire 2	98/135 x 70 = 50,81	50/55 x 30 = 27,27	78,08
Soumissionnaire 3	82/135 x 70 = 42,52	50/50 x 30 = 30,00	72,52

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4, CRITÈRES TECHNIQUES ET FINANCIERS

Le soumissionnaire doit fournir les documents nécessaires afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

- a. Le soumissionnaire doit savoir que la simple énumération de l'expérience sans donnée justificative décrivant où et comment cette expérience a été acquise ne représente pas une « preuve » pour les besoins de l'évaluation.
- b. Le soumissionnaire **DOIT** démontrer clairement, dans la proposition, comment l'expérience ou les connaissances ont été acquises, en joignant les curriculum vitæ et les documents justificatifs nécessaires.
- c. Le soumissionnaire **DOIT** fournir des précisions détaillées sur l'endroit, le moment et la façon (par quelles activités ou responsabilités) les qualifications et l'expérience citées ont été acquises. Afin de démontrer quand l'expérience a été acquise, le soumissionnaire doit indiquer la durée de cette expérience en précisant les dates de début et de fin (mois et années à tout le moins). Si deux ou plusieurs projets ou expériences se chevauchent, la période correspondante ne peut être comptabilisée qu'une seule fois.
- d. Nous recommandons au soumissionnaire de joindre à sa proposition une grille dans laquelle les déclarations de conformité sont liées aux données justificatives et aux curriculum vitæ correspondants présentés en tant que preuves dans ladite proposition. Remarque : La grille de conformité NE CONSTITUE PAS en soi une preuve avérée. Comme l'indique le point « b » ci-dessus, les curriculum vitæ et la documentation d'appui sont acceptés comme preuves.

Le soumissionnaire doit fournir les références requises dans la proposition technique de sa soumission.

Les références fournies par le soumissionnaire pourront faire l'objet d'une vérification par le Canada durant la période d'évaluation des soumissions avant et après l'attribution du contrat. Avant l'attribution d'un contrat, l'autorité contractante pourra demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer de l'exactitude de l'information donnée par le soumissionnaire en guise de références. La soumission sera déclarée irrecevable si l'on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. En outre, si le soumissionnaire ne répond pas à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable.

Dans le cas des exigences obligatoires et notées énumérées ci-dessous, le soumissionnaire **DOIT** indiquer le numéro de projet et le numéro de page où l'information peut être trouvée dans sa proposition. Le projet mentionné dans le tableau qui suit est le seul projet qui sera utilisé aux fins de l'évaluation.

1.1.1 Critères techniques obligatoires

La soumission doit satisfaire aux critères techniques obligatoires mentionnés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir les documents nécessaires afin de démontrer qu'il se conforme à cette exigence.

Les soumissions qui ne respectent pas les critères techniques obligatoires seront jugées irrecevables. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément.

Critères techniques obligatoires (CTO)		
Le soumissionnaire doit faire une démonstration détaillée de la conformité de son entreprise aux exigences obligatoires mentionnées plus bas. Le soumissionnaire doit inclure la section ou la page citée dans sa proposition. Les exigences obligatoires doivent être remplies. Les critères évalués sont utilisés pour évaluer chaque soumission.		
Numéro	Critères techniques obligatoires	Numéro de projet et page
CTO1	Le soumissionnaire DOIT présenter trois (3) exemples de projets réalisés au cours des cinq (5) dernières années, dans le cadre desquels il a fourni des services continus d'interprétation par téléphone dans un environnement de service à la clientèle. Au cours d'au moins un (1) des trois (3) projets présentés, il doit avoir fourni de tels services auprès d'un gouvernement, d'un organisme ou d'une grande organisation dont le volume de clients dépasse les 75 appels par mois.	
CTO2	Le soumissionnaire DOIT fournir un service de réceptionniste bilingue (français et anglais).	
CTO3	Le soumissionnaire DOIT fournir des services professionnels d'interprétation dans toutes les langues énumérées à la section 6.	
CTO4	Le soumissionnaire DOIT présenter un plan de mise en œuvre du projet qui comprend une stratégie de mise sur pied et d'activation des services d'interprétation par téléphone qui seront offerts à compter du 31 mars 2018. Indiquer les tâches ainsi que le temps total associés à la période de transition et au processus initial de mise sur pied nécessaires pour respecter ce délai.	

Critères techniques cotés

Les soumissions qui répondent à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées conformément aux spécifications des tableaux ci-dessous.

Les soumissions qui n'obtiennent pas le nombre minimal de points indiqué seront jugées non recevables. Chaque critère technique coté devrait être traité séparément.

La grille d'évaluation ci-dessous servira à évaluer le mérite technique de chaque soumission (exigences cotées).

Le nombre maximum de points ou la note maximale pour chaque soumission est 315.

La note de passage de chaque soumission est 220,5/315 (70 %). Si la note de passage n'est pas obtenue, la soumission n'est pas retenue.

Critères d'évaluation	Échelle de cotation	Explication	Points accordés
C1. APPROCHE TECHNIQUE			
A) Démontrer que le soumissionnaire comprend l'étendue des services	Excellent	Démontre une compréhension complète et exacte de l'étendue des services tout en fournissant de nombreux détails.	5 points
	Très bon	Démontre une compréhension complète et exacte de l'étendue des services tout en fournissant quelques détails.	4 points
	Bon	Démontre une compréhension complète et exacte de l'étendue des services.	3 points
	Acceptable	Démontre une compréhension incomplète ou erronée de l'étendue des services.	2 points
	Médiocre	Ne fournit aucun rapport ou démontre peu de compréhension en ce qui concerne l'étendue des services.	1 point
B) Démontrer les années d'expérience du soumissionnaire en matière de prestation de services d'interprétation par téléphone auprès d'un ministère fédéral ou provincial, d'une administration municipale, d'un organisme ou d'une grande organisation dont le volume de clients dépasse les 50 appels par mois.	Excellent	5 ans+	25 points
	Très bon	5 ans	20 points
	Bon	3 ans	15 points
	Acceptable	2 ans	10 points
	Médiocre	Moins de 2 ans	0 point

C2. SERVICES OFFERTS DANS PLUSIEURS LANGUES			
A. En plus des langues obligatoires énumérées à la section 11, veuillez indiquer les autres langues dans lesquelles sont actuellement offerts des services d'interprétation de l' <u>anglais</u> vers une autre langue et vice-versa. À des fins de durabilité des services, la liste ne peut comprendre que les langues dans lesquelles ce soumissionnaire a assuré des services d'interprétation pendant au moins douze mois au cours des cinq dernières années.	Excellent	Plus de 110 langues	50 points
	Très bon	De 76 à 110 langues	40 points
	Bon	De 26 à 75 langues	30 points
	Acceptable	De 16 à 25 langues	20 points
	Médiocre	Moins de 20 langues	0 point
B. En plus des langues obligatoires énumérées à la section 11, veuillez indiquer les autres langues dans lesquelles sont actuellement offerts des services d'interprétation du <u>français</u> vers une autre langue et vice-versa. À des fins de durabilité des services, la liste ne peut comprendre que les langues dans lesquelles ce soumissionnaire a assuré des services d'interprétation pendant au moins douze mois au cours des cinq dernières années.	Excellent	Plus de 76 langues	40 points
	Très bon	De 51 à 75 langues	30 points
	Bon	De 26 à 50 langues	20 points
	Acceptable	De 10 à 25 langues	10 points
	Médiocre	Moins de 16 langues	0 point
C3. SERVICES OFFERTS DANS LES LANGUES AUTOCHTONES			
A. En plus des langues obligatoires énumérées à la section 6, veuillez indiquer les autres langues autochtones dans lesquelles sont actuellement offerts des services d'interprétation de l' <u>anglais</u> vers une autre langue et vice-versa. À des fins de durabilité des services, la liste ne peut comprendre que les langues dans lesquelles ce soumissionnaire a assuré des services d'interprétation pendant au moins douze mois au cours des cinq dernières années.	Excellent	Plus de 15 langues autochtones	10 points
	Très bon	De 11 à 15 langues autochtones	8 points
	Bon	De 6 à 10 langues autochtones	6 points
	Acceptable	De 2 à 5 langues autochtones	4 points
	Médiocre	Moins de 2 langues autochtones	0 point
B. A. En plus des langues obligatoires énumérées à la section 6, veuillez indiquer les autres langues autochtones dans lesquelles sont actuellement offerts des services d'interprétation du français vers une autre langue et vice-versa. À des fins de durabilité des services, la liste ne peut comprendre que les langues dans lesquelles ce soumissionnaire a assuré des services d'interprétation pendant au moins douze mois au cours des cinq dernières années.	Excellent	Plus de 15 langues autochtones	10 points
	Très bon	De 11 à 15 langues autochtones	8 points
	Bon	De 6 à 10 langues autochtones	6 points
	Acceptable	De 2 à 5 langues autochtones	4 points
	Médiocre	Moins de 2 langues autochtones	0 point

C4. MÉTHODES ET RAPPORTS			
<p>Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée des rapports mensuels (c.-à-d. des rapports servant à des fins d'analyse statistique et de suivi des appels effectués) qu'ils présenteront au responsable du projet. Le soumissionnaire devrait fournir une description claire des éléments figurant dans le rapport, tels qu'ils sont indiqués dans l'énoncé des travaux (EDT), et cette description devrait comprendre un exemple de rapport (d'un maximum de trois pages).</p>	Excellent	Fournit un rapport détaillé qui comprend une description complète et détaillée des éléments figurant dans le rapport, tels qu'ils sont indiqués dans l'EDT, ainsi que de nombreux détails.	25 points
	Très bon	Fournit un rapport détaillé qui comprend une description complète et détaillée des éléments figurant dans le rapport, tels qu'ils sont indiqués dans l'EDT, ainsi que quelques détails.	15 points
	Bon	Fournit un rapport détaillé qui comprend une description complète et détaillée des éléments figurant dans le rapport, tels qu'ils sont indiqués dans l'EDT.	10 points
	Acceptable	Fournit un rapport incomplet ou vague qui comprend une description des éléments du rapport indiqués dans l'EDT.	5 points
	Médiocre	Ne fournit aucun rapport, ou la description donnée n'explique pas les éléments figurant dans le rapport ni la façon dont ces rapports seront réalisés.	0 point
C5. ACCÈS AUX SERVICES EN TEMPS OPPORTUN			
<p>A. Démontrer le processus du soumissionnaire visant à assurer que la norme de service relative à la connexion aux services d'interprétation s'effectue dans un délai de 60 secondes :</p> <ul style="list-style-type: none"> À partir du moment où l'appel initial est reçu par la réceptionniste du soumissionnaire jusqu'au moment où il est acheminé à un interprète. 	Excellent	Décrit un processus complet et détaillé, y compris les étapes, les mesures et les activités, et fournit de nombreux détails.	25 points
	Très bon	Décrit un processus complet et détaillé, y compris les étapes, les mesures et les activités, et fournit quelques détails.	15 points
	Bon	Décrit un processus complet et détaillé, y compris les étapes, les mesures et les activités, mais ne fournit aucun détail.	10 points
	Acceptable	Décrit un processus incomplet ou vague pour mener ces activités.	5 points
	Médiocre	Ne fournit aucun plan, ou le	0 point

		processus décrit n'explique pas de quelle façon ces activités seront menées.	
B. Le plan de mise en œuvre de projet soumis au CTO5 sera évalué.	Excellent	Décrit des plans complets et détaillés visant à mener les activités énoncées dans l'EDT, et fournit de nombreux détails.	25 points
	Très bon	Décrit des plans complets et détaillés visant à mener les activités énoncées dans l'EDT, et fournit quelques détails.	15 points
	Bon	Décrit des plans complets et détaillés visant à mener les activités énoncées dans l'EDT, mais ne fournit aucun détail.	10 points
	Acceptable	Décrit des plans incomplets ou vagues pour mener les activités énoncées dans l'EDT.	5 points
	Médiocre	Le plan n'explique pas de quelle façon les activités énoncées dans l'EDT seront menées.	0 point
C6. CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET PLAN D'URGENCE			
A. Décrire les mécanismes que le soumissionnaire mettra en place pour la communication de l'information et de la rétroaction entre Service Canada et lui dans le cadre du contrat.	Excellent	Présente une approche ou un plan complet et détaillé visant à mener ces activités, et fournit de nombreux détails.	25 points
	Très bon	Présente une approche ou un plan complet et détaillé visant à mener ces activités, et fournit quelques détails.	15 points
	Bon	Présente une approche ou un plan complet et détaillé visant à mener ces activités, sans fournir de détails.	10 points
	Acceptable	Présente une approche ou un plan incomplet ou vague pour mener ces activités.	5 points
	Médiocre	Ne présente aucun plan, ou l'approche ou le plan présenté n'explique pas de quelle façon ces activités seront menées.	0 point
B. Décrire les mécanismes de contrôle de la qualité que le soumissionnaire aura mis en place pour assurer la prestation de services d'interprétation précise et uniformes. Le	Excellent	Présente des plans complets et détaillés visant à mener ces activités, et fournit de nombreux détails.	25 points

soumissionnaire doit décrire le processus qu'il adoptera pour résoudre les problèmes et traiter les plaintes que lui communiquera le responsable du projet au sujet des services fournis par les interprètes.	Très bon	Présente des plans complets et détaillés visant à mener ces activités, et fournit quelques détails.	15 points
	Bon	Décrit des plans complets et détaillés visant à mener ces activités, sans fournir de détails.	10 points
	Acceptable	Décrit des plans incomplets ou vagues présentés pour mener ces activités.	5 points
	Médiocre	Ne décrit aucun plan, ou le plan décrit n'explique pas de quelle façon ces activités seront menées.	0 point
C. En cas de changement de personnel, décrire un plan d'urgence visant à éviter l'interruption des services et à veiller à ce que ceux-ci continuent d'être offerts dans les langues disponibles.	Excellent	Présente des plans complets et détaillés visant à mener ces activités, et fournit de nombreux détails.	25 points
	Très bon	Présente des plans complets et détaillés visant à mener ces activités, et fournit quelques détails.	15 points
	Bon	Décrit des plans complets et détaillés visant à mener ces activités, sans fournir de détails.	10 points
	Acceptable	Décrit des plans incomplets ou vagues présentés pour mener ces activités.	5 points
	Médiocre	Ne décrit aucun plan, ou le plan décrit n'explique pas de quelle façon ces activités seront menées.	0 point
D. Indiquer le nombre d'interprètes réguliers du soumissionnaire ou d'interprètes qu'il embauche à titre contractuel associé à chaque langue énumérée à la section 6. Dresser une liste comportant le nom, le numéro de référence des employés, leurs compétences minimales et leurs années d'expérience en matière de prestation de services d'interprétation.	Excellent	Plus de 15 interprètes par langue	25 points
	Très bon	De 10 à 15 interprètes par langue	20 points
	Bon	De 6 à 9 interprètes par langue	15 points
	Acceptable	De 2 à 5 interprètes par langue	10 points
	Médiocre	Une moyenne d'un interprète par langue	5 points
NOTE TOTALE POUR LES CRITÈRES COTÉS			315 points
Note maximale – 315 Note de passage (70 %) – 220,5 points			

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par ce dernier. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable ou qu'il y a manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation fournie avec sa soumission comprend de fausses déclarations, faites 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 requises 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 condamnations

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 disponible sur le site Internet [Intégrité – Formulaire de déclaration](https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>) afin que leur soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

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

Les attestations et renseignements supplémentaires énoncés ci-dessous devraient être présentés en même temps que la soumission, mais peuvent aussi l'être par la suite. Si l'une des attestations exigées ou l'un des renseignements supplémentaires requis n'est pas fourni conformément aux exigences, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai dont il dispose pour fournir cette information. Si le soumissionnaire ne remet pas les attestations ou les renseignements supplémentaires énoncés ci-dessous dans le délai imparti, son offre sera jugée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – Liste de noms

Les soumissionnaires constitués en personne morale, y compris ceux qui présentent une soumission à titre de coentreprise, doivent transmettre une liste complète de toutes les personnes qui participent actuellement à leur conseil d'administration.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission en tant que propriétaire unique, incluant ceux présentant une soumission comme coentreprise, doivent fournir le nom du ou des propriétaire(s).

Les soumissionnaires qui présentent une soumission à titre de société, d'entreprise ou de société en nom collectif n'ont pas à fournir une liste de noms.

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>).

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.

PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

6.1 Exigences relatives à la sécurité

6.1.1 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.

Exigences de sécurité pour les fournisseurs canadiens : N° de dossier de TPSGC – LVERS des services professionnels centralisés n° 6

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
 2. CHACUN des membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant qui doit avoir accès aux renseignements PROTÉGÉS, aux biens ou aux zones de travail restreints devra posséder une **COTE DE FIABILITÉ** valide, émise ou approuvée par la DSIC de TPSGC.
 3. L'entrepreneur ou l'offrant NE DOIT PAS emporter de renseignement ou de biens PROTÉGÉS hors des établissements de travail visés, et s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
 4. L'entrepreneur NE doit PAS attribuer de contrat de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
 5. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions des documents suivants :
 - a. Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe C;
 - b. *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).
2. On rappelle au soumissionnaire d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution d'un contrat pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité nécessaire 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 industrielle \(PSI\)](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/index-fra.html) de Services publics et Approvisionnement Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/index-fra.html>).

6.2 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'Énoncé des travaux, qui se trouve à l'annexe A.

6.3 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions indiquées 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 TPSGC.

6.3.1 Conditions générales

La clause [2010C](#) (2016-04-04), Conditions générales – Services (complexité moyenne), s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

6.3.2 Conditions générales supplémentaires

Le document 4008 (2008-12-12) Renseignements personnels, s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

6.4 Durée du contrat

6.4.1 Période du contrat

La période du contrat est du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2021 inclusivement.

6.4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) périodes supplémentaires d'un (1) an, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte, au cours de la période prolongée du contrat, d'être payé conformément aux dispositions applicables, telles qu'elles sont définies dans la base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 30 jours civils avant la date d'échéance du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

6.5 Autorités

6.5.1 Autorité contractante < sera identifiée à l'octroi du contrat >

Pour ce contrat, l'autorité contractante est :

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 de travaux qui n'y sont pas prévus, à la suite de demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

6.5.2 Responsable du projet < sera identifié à l'octroi du contrat >

Le responsable du projet pour le contrat est :

Le responsable du projet représente le ministère ou 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 responsable du projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

6.5.3 Représentant de l'entrepreneur < sera identifié à l'octroi du contrat >

6.6 Paiement

6.6.1 Base de paiement

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 un prix plafond de 300 000 \$. Les droits de douane sont compris et les taxes applicables sont en sus.

6.6.1.1 Limite des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de 300 000,00 \$. Les droits de douane sont compris 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 ne doit pas exécuter des travaux ou 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 aviser l'autorité contractante par écrit du caractère approprié 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;
 - c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux;
 - i. selon la première éventualité.

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.

6.6.2 Modalités de paiement

Les modalités de paiement suivantes feront partie de chaque contrat qui sera octroyé :

Paiements mensuels

Le Canada versera au fournisseur un paiement mensuel en fonction des travaux réalisés au cours du mois visé par la facture, conformément aux dispositions du contrat qui concernent le paiement si les conditions suivantes sont remplies :

- a) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c) les travaux ont été acceptés par le Canada.

6.7 Instructions relatives à la facturation

1. Les factures doivent être soumises au nom de l'entrepreneur, que ce soit par courrier à l'adresse qui figure sur la page couverture ou par courriel directement au responsable du projet (voir l'article 6.5.2). L'entrepreneur doit présenter des factures pour chaque livraison ou expédition; ces factures doivent s'appliquer uniquement au contrat. Chaque facture doit indiquer si elle porte sur une livraison partielle ou définitive.
2. Les factures doivent contenir :
 - a. la date, le nom et l'adresse du ministère client, les numéros d'articles ou de référence, les produits livrables et la description des travaux, le numéro du contrat et le ou les codes financiers;
 - b. des renseignements sur les dépenses en conformité avec la base de paiement (comme le nom des articles et leur quantité, l'unité de distribution, le prix unitaire, les tarifs horaires fermes, le niveau d'effort et les sous-traitances, selon le cas), exclusion faite des taxes applicables;
 - c. la déduction correspondant à la retenue de garantie, s'il y a lieu;
 - d. la composition des totaux, s'il y a lieu;
 - e. s'il y a lieu, le mode d'expédition avec la date, le numéro de cas et de pièce ou de référence, les frais d'expédition et tous les autres frais supplémentaires.
3. Les taxes applicables doivent être indiquées séparément dans toutes les factures, ainsi que les numéros d'inscription correspondants émis par les autorités fiscales. Tous les articles détaxés, exonérés ou auxquels la TPS ou la TVH ne s'appliquent pas doivent être identifiés comme tels sur toutes les factures.
4. En présentant une facture, l'entrepreneur atteste que la facture correspond aux travaux qui ont été livrés et qu'elle est conforme au contrat.

6.8 Attestations et renseignements supplémentaires

6.8.1 Conformité

Le respect continu des attestations jointes par l'entrepreneur à sa soumission ainsi que la coopération constante quant aux renseignements connexes à fournir sont des conditions du contrat. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat. Si l'entrepreneur ne se conforme pas aux attestations, s'il ne fournit pas la documentation connexe ou si l'on constate que des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada se réserve le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

6.9 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

6.10 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des documents énumérés dans la liste, c'est le libellé du document indiqué en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document figurant plus bas sur ladite liste :

- a) les articles de la convention;
- b) le document 4008 (2008-12-12) Renseignements personnels des conditions générales supplémentaires;
- c) le document 2010C (2016-04-04), Conditions générales – Services (complexité moyenne), s'applique au contrat et en fait partie intégrante.
- d) l'annexe A, Énoncé des travaux;
- e) l'annexe B : Base de paiement;
- f) l'annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) la soumission de l'entrepreneur, datée du **<à insérer au moment de l'adjudication du contrat>**

6.11 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

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

6.12 Assurances

Clause G1005C, (2016-01-28), Assurances, du *Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat*

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

CONTEXTE

Service Canada, une initiative d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), établit chaque année plus de 13,5 millions d'interactions avec des Canadiens grâce à un modèle opérationnel axé sur les citoyens et à un réseau intégré à multiples modes de prestation de services. Pour ce faire, il faut travailler en collaboration avec d'autres ministères fédéraux afin d'offrir aux citoyens un éventail complet de services et de renseignements du gouvernement du Canada en ce qui concerne notamment le Régime d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada (RPC), la Sécurité de la vieillesse (SV), le numéro d'assurance sociale (NAS), les passeports et divers autres programmes.

En 2005, Service Canada s'est engagé à améliorer les possibilités pour tous les Canadiens, y compris les nouveaux arrivants qui sont désavantagés parce qu'ils ne parlent pas ou ne comprennent peut-être pas suffisamment l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada. Par conséquent, le Ministère a confié à une entreprise le mandat d'offrir un service d'interprétation professionnelle par téléphone dans différentes langues étrangères. Ce service a été mis en place en 2006 à titre de projet pilote dans certains Centres Service Canada (CSC) des quatre coins du pays. Le projet pilote d'interprétation des langues étrangères par téléphone (PPILET) visait à aider le personnel de Service Canada à cerner les besoins des nouveaux arrivants allophones qui se présentent dans les CSC pour obtenir des services, et à mieux répondre à leurs besoins.

Cette mesure fait partie de l'engagement pris par le gouvernement du Canada d'offrir un excellent service à la population dans les deux langues officielles et d'appuyer les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le contrat actuel pour les services d'interprétation par téléphone est disponible dans tous les Centres Service Canada (CSC), ainsi que dans certains sites de services mobiles réguliers. Le contrat prend fin le 31 mars 2013 et, par les présentes, le Ministère invite les fournisseurs éventuels à présenter leur proposition en vue de continuer à fournir le service pendant au moins trois ans.

1. OBJECTIF

Le principal objectif du programme consiste à voir à ce que les clients qui ne maîtrisent aucune des langues officielles du Canada aient accès au même niveau de service que les autres. Le soumissionnaire retenu devra être en mesure de fournir des traductions de l'anglais ou du français vers différentes langues. Au minimum, il devra fournir des traductions dans les langues suivantes :

DE L'ANGLAIS VERS : Le français, le mandarin, le pendjabi, le cantonais, l'espagnol, le vietnamien, le hongrois, le polonais, le coréen, le russe, l'arabe, le persan, le tamoul, l'hindi, le portugais, le japonais, le cri, l'inuktitut, l'oji-cri, l'ojibwa (20 EN TOUT)

DU FRANÇAIS VERS : l'anglais, le mandarin, l'espagnol, le cantonais, le pendjabi, le hongrois, l'espagnol, le russe, l'arabe, le vietnamien, le polonais, le coréen, le persan, le tamoul, l'hindi, le portugais et le japonais (16 EN TOUT)

2. PORTÉE DES TRAVAUX

Service Canada veut faire l'acquisition de services d'interprétation professionnels qui seront fournis par téléphone dans le but d'aider le personnel lorsque les clients font face à un obstacle linguistique.

- Les services d'interprétation par téléphone sont offerts actuellement pour les langues étrangères et autochtones dans plus de 320 Centres Service Canada. Ce service est également offert afin de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

- Depuis juillet 2013, Service Canada gère tous les services de passeports, y compris les bureaux des passeports qui offrent des services d'urgence. Les 32 bureaux des passeports actuels offriront des services d'interprétation par téléphone pour aider les clients qui en ont besoin.
- Le volume d'appels est demeuré constant, passant de 1 056 appels en 2014-2015 à 869 appels en 2015-2016 à 1085 appels en 2016-2017.
- Les cinq langues les plus fréquemment demandées pour l'interprétation par téléphone au cours de l'exercice 2016-2017 représentent 72 % de tous les appels effectués. Il s'agit des langues suivantes : Le mandarin, le cantonais, l'espagnol, le panjabi et le vietnamien.
- La durée moyenne d'un appel est d'environ 15 minutes.
- Les volumes d'appels ne devraient pas augmenter de façon marquée dans un proche avenir; toutefois, une augmentation de 10 à 20 % par année est toujours possible.

Il est très important que les interprètes comprennent que leur rôle consiste tout simplement à transmettre les questions des clients et les réponses du personnel de Service Canada. Les interprètes ne doivent en aucun cas répondre à des questions concernant les programmes, les services ou les politiques du gouvernement du Canada en se fondant sur leurs connaissances ou sur des suppositions.

- L'organisation doit réaliser le contrat d'une manière prudente et professionnelle, en utilisant le personnel qualifié.
- Offrir des services d'interprétation téléphonique de l'anglais vers au moins 20 langues étrangères.
- Offrir des services d'interprétation téléphonique du français vers au moins 16 langues étrangères.
- Offrir des services d'interprétation sans frais (en français et en anglais) du lundi au vendredi de 7 h à 20 h (HNE).
- Fournir un service de qualité uniforme, que l'appel provienne d'un francophone ou d'un anglophone.
- Voir à ce que les personnes qui répondent aux appels téléphoniques pour le compte du fournisseur afin d'établir la communication entre l'employé de Service Canada (SC) et un interprète soient en mesure de tenir une conversation dans les deux langues officielles (français et anglais) durant la conférence à trois. Le fournisseur doit plus particulièrement fournir des services de réceptionniste bilingues.
- Donner accès à un interprète dans les 60 secondes suivant la demande de l'employé de SC. Cette norme de service doit être respectée dans une proportion d'au moins 80 % du temps.
- Voir à ce que tous les échanges soient faits conformément à la procédure décrite dans l'aide-mémoire (annexe 1 ci-jointe) qui facilite l'utilisation du service d'interprétation par téléphone dans les Centres Service Canada.
- Fournir, au besoin, de l'assistance en déterminant la langue de la personne qui appelle.
- Fournir des mécanismes de contrôle de la qualité afin de veiller à ce que les échanges faits dans le cadre du service d'interprétation soient efficaces et d'excellente qualité.
- Attribuer un numéro d'identification à chaque CSC qui a recours aux services d'interprétation par téléphone, et ce, à des fins de surveillance et de suivi.
- Suivre la norme de traitement et la norme de service, approuvées par le responsable du projet, pour désactiver le numéro d'identification des Centres Service Canada qui n'offriront plus le service et activer le numéro d'identification des nouveaux sites qui l'offriront.
- Apporter les changements demandés par le responsable du projet au modèle de rapport mensuel.
- Voir à ce que des politiques et des procédures soient en place pour garantir le respect de la vie privée des participants et à ce que les renseignements confidentiels soient protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Les directives seront fournies par le responsable du projet.
- Signaler au responsable du projet les données et les renseignements qui pourraient faire progresser les objectifs visés par le contrat.

3. TÂCHES

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir des services immédiats d'interprétation par téléphone de l'anglais vers au moins 20 langues étrangères et du français vers au moins 16 langues étrangères (voir la liste à la section 6).
- b) Fournir des services immédiats d'interprétation par téléphone de l'anglais vers au moins quatre langues autochtones
- c) Offrir des services d'interprétation sans frais (en français et en anglais) du lundi au vendredi de 7 h à 20 h (HNE) partout au Canada.
- d) Fournir un service de qualité uniforme, que l'appel provienne d'un francophone ou d'un anglophone.
- e) Voir à ce que les personnes qui répondent aux appels téléphoniques pour le compte du fournisseur afin d'établir la communication entre l'employé de Service Canada (SC) et un interprète soient en mesure de tenir une conversation dans les deux langues officielles (français et anglais) durant la conférence à trois. Le fournisseur doit plus particulièrement fournir des services de réceptionniste bilingues.
- f) Donner accès à un interprète dans les 60 secondes suivant la demande de l'employé de SC. Cette norme de service doit être respectée dans une proportion d'au moins 80 % du temps.
- g) Voir à ce que tous les échanges soient faits conformément à la procédure décrite dans l'aide-mémoire sur les services d'interprétation par téléphone (appendice 1 de l'annexe A) qui facilite l'utilisation du service d'interprétation par téléphone dans les Centres Service Canada.
- h) Fournir, au besoin, de l'assistance en déterminant la langue de la personne qui appelle.
- i) Fournir des mécanismes de contrôle de la qualité afin de veiller à ce que les échanges faits dans le cadre du service d'interprétation soient efficaces et d'excellente qualité.
- j) Attribuer un numéro d'identification à chaque CSC qui a recours aux services d'interprétation par téléphone, et ce, à des fins de surveillance et de suivi.
- k) Suivre la norme de traitement et la norme de service, approuvées par le responsable du projet, pour désactiver le numéro d'identification des Centres Service Canada qui n'offriront plus le service et activer le numéro d'identification des nouveaux sites qui l'offriront.
- l) Produire les rapports mentionnés dans la section « Produits livrables »

4. PRODUITS LIVRABLES

Présenter un rapport mensuel bilingue sur tous les aspects de l'utilisation du service d'interprétation pour chaque site offrant le service d'interprétation par téléphone (en Excel et en format PDF). Les données suivantes doivent être fournies chaque mois :

- Date de l'appel
- Heure de l'appel
- Origine de l'appel (p. ex. nom du bureau de Service Canada)
- Nom de l'employé de Service Canada qui demande les services d'interprétation par téléphone
- Numéro de référence permettant d'identifier l'interprète
- Langue de départ (anglais ou français)
- Langue demandée ou utilisée
- Nature de l'appel (p. ex. NAS, RPC, SV, assurance-emploi, etc.)
- Temps nécessaire pour établir la communication avec l'interprète
- Durée de l'appel
- Tarif par appel
- Coût par appel
- Coût total par bureau
- Nombre total d'appels par bureau
- Suivi des appels pour lesquels un interprète n'est pas disponible

- Suivi des appels pour lesquels un rendez-vous doit être fixé
 - Le rapport de chaque mois doit être reçu au plus tard le 15^e jour du mois suivant.
 - Un rapport annuel regroupant les données mensuelles de la dernière année doit être présenté au responsable du projet au plus tard le 15 avril de l'exercice suivant. Le format du rapport est décrit à l'appendice 2 de l'annexe A.
 - L'information sera conservée pendant la durée du contrat, jusqu'à la fin du contrat ou à jusqu'à l'exercice des options de prolongation du contrat.
- a) Décrire une procédure qui sera approuvée par le responsable du projet et qui devra être suivie pour désactiver, dans un délai maximal de cinq jours ouvrables, le numéro d'identification des Centres Service Canada qui n'offriront plus le service ou pour activer le numéro d'identification des nouveaux sites qui l'offriront.
- b) Participer au besoin à des rencontres par téléphone avec le responsable du projet afin d'examiner le rendement et de passer en revue les progrès réalisés.
- c) L'entrepreneur doit fournir les services d'interprétation par téléphone au 1^{er} avril 2018; par conséquent, l'entrepreneur doit voir à ce que le temps requis pour la mise en place de ces services ou la transition vers ces services soit prévu dans sa planification afin qu'il remplisse ses obligations en vertu du contrat.

5. RESTRICTIONS

1. L'entrepreneur ou l'offrant NE DOIT PAS emporter de renseignement ou de biens **PROTÉGÉS** hors des établissements de travail visés, et s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.

Pour des raisons de confidentialité et de protection des renseignements personnels, l'entrepreneur ne doit pas enregistrer les conférences téléphoniques réunissant un employé de Service Canada, un citoyen et un interprète.

L'entrepreneur doit prendre des mesures pour gérer et protéger les renseignements personnels, par exemple :

- les notes prises au cours de l'appel doivent être détruites immédiatement après l'entretien;
- les appels doivent être faits dans un endroit privé et sûr;
- seul un téléphone dont la ligne filaire est protégée peut être utilisé;
- les interprètes qui reçoivent les appels doivent être situés au Canada.

6. LANGUES POUR LES SERVICES D'INTERPRÉTATION

<u>DE L'ANGLAIS VERS LES LANGUES DEMANDÉES (20 AU TOTAL)</u>	<u>DU FRANÇAIS VERS LES LANGUES DEMANDÉES (16 AU TOTAL)</u>
Français	Anglais
Mandarin	Mandarin
Pendjabi	Espagnol
Cantonais	Cantonais
Espagnol	Pendjabi
Vietnamien	Hongrois
Hongrois	Russe
Polonais	Arabe
Coréen	Vietnamien

Russe	Polonais
Arabe	Coréen
Persan	Persan
Tamoul	Tamoul
Hindi	Hindi
Portugais	Portugais
Japonais	Japonais
Cri	
Inuktitut	
Oji-cri	
Ojibwa	

APPENDICE 1 DE L'ANNEXE A

Services d'interprétation par téléphone : Aide-mémoire

Première utilisation? Utilisez le Numéro d'identification de client XXXX AC pour effectuer une simulation d'appel.

Zone d'accueil

1. Déterminez la langue du citoyen en lui demandant dans quelle langue il souhaite être servi.
2. Montrez-lui le document Nous pouvons vous aider avec l'interprétation téléphonique
3. Inscrivez le client dans Atome et sélectionnez « Autre » et cliquez sur « Service d'interprétation par téléphone requis »
 - o Suivez les instructions qui figurent dans le *Guide de l'utilisateur Atome* (sections 3 et 4.5)

Zone de service aux citoyens

1. Utilisez un téléphone à deux combinés ou avec option « main libre »;
2. Composez le **1-8XX-XXX-XXXX** et donnez les renseignements suivants :
 - Votre numéro d'identification de client (NIC)
 - Votre prénom et la mention selon laquelle vous appelez de Service Canada
 - La langue du client et la nature prévue de l'appel
3. Une fois en ligne avec l'interprète, présentez-vous et fournissez la raison de l'appel
4. Obtenez l'accord du client en lisant la déclaration obligatoire suivante :

« Bonjour, je m'appelle [votre nom]. Je ne peux pas vous aider en parlant votre langue. C'est pourquoi j'ai fait appel à un service d'interprétation privé.

[Pause pour l'interprétation]

Vous ne serez pas facturé pour ce service. Sachez que l'interprète n'est pas un employé du gouvernement du Canada.

[Pause pour l'interprétation]

L'interprète ne prendra pas de notes pendant cet appel, à moins que cela lui soit nécessaire pour faire son travail.

[Pause pour l'interprétation]

S'il prend des notes, celles-ci seront détruites à la fin de notre entretien. L'information dont il a été question pendant cet appel ne sera pas utilisée ni divulguée par l'interprète.

[Pause pour l'interprétation]

Acceptez-vous que l'on utilise le service d'interprétation pour effectuer la transaction?

[Pause pour l'interprétation]

5. Si le client accepte, poursuivez avec la détermination du besoin du client et la prestation des services requis.

APPENDICE 2 DE L'ANNEXE A

Structure du rapport obligatoire

Les titres de colonne suivants doivent être consignés pour tous les appels transmis à l'interprétation dans une feuille de calcul Excel :

- Date de l'appel (aaaa-mm-jj)
- Heure de l'appel (hh:mm:ss)
- Temps nécessaire pour établir la communication avec l'interprète (hh:mm:ss)
- Origine de l'appel (nom du CSC) – (p. ex. CSC – Ottawa Ouest)
- Agent (prénom de la personne qui demande des services d'interprétation au CSC)
- Identification du client (#####)
- Province/territoire (p. ex. ON)
- Région (liste déroulante)
- Interprète disponible (oui/non)
- Rendez-vous (oui/non)
- Numéro de référence de l'interprète (#####)
- Langue de départ (AN / FR)
- Langue interprétée (liste déroulante)
- Nature/sujet de l'appel – Service offert (liste déroulante)
- Durée de l'appel (hh:mm:ss)
- Tarif par appel (XX,XX \$)
- Coût de l'appel (XX,XX \$)

ANNEXE B

BASE DE PAIEMENT

A – Période du contrat (du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2021)

Au cours de la période d'application du contrat, pour les travaux réalisés conformément aux modalités du contrat, l'entrepreneur sera rémunéré comme il est indiqué ci-dessous.

Taux ferme par unité

L'entrepreneur se verra payer un taux ferme par unité de la façon suivante :

Taux ferme de _____ \$ la minute.

Période d'option 1

Période allant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

L'entrepreneur se verra payer un taux ferme par unité de la façon suivante :

Taux ferme de _____ \$ la minute.

Période d'option 2

Période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

L'entrepreneur se verra payer un taux ferme par unité de la façon suivante :

Taux ferme de _____ \$ la minute.

Annex C

COMMON-PS-SRCL#6



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 100008756
Security Classification / Classification de sécurité UNCLASSIFIED

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

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



Contract Number / Numéro du contrat

 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?
 If Yes, indicate the level of sensitivity:
 Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :
- No / Non Yes / Oui
- 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 / Non Yes / Oui
- Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
 Document Number / Numéro du document :

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

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

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

 Special comments:
 Commentaires spéciaux : _____

 NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided
 REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscrubbed personnel be used for portions of the work?
 Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?
 If Yes, will unscrubbed personnel be escorted?
 Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?
- No / Non Yes / Oui
 No / Non Yes / 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 / Non Yes / 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 / Non Yes / 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 / Non Yes / 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 / Non Yes / 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 / Non Yes / Oui



Contract Number / Numéro du contrat
Security Classification / Classification de sécurité UNCLASSIFIED

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

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

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

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED? No / Non Yes / Oui
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

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? No / Non Yes / Oui
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

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 / Numéro du contrat

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION			
13 Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
Evelyn Staniforth		Director IPSS-BS	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
(819) 654-0100		evelyn.staniforth@ps.gc.ca	
14 Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
David Zarzo		MANAGER, RSO	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
			2017-09-27
15 Are there additional Instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?			<input type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non / <input type="checkbox"/> Oui
16 Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
Linda Handregan		Contracting specialist	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
			Oct 18, 2017
17 Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
			Saumur, Jacques O
Telephone No. - N° de téléphone		Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
			Date

Jacques Saumur
Contract Security Officer
Contracts Security Division / Division des contrats sécurité /
Contract Security Program / Programme de sécurité des contrats /
Public Services and Procurement Canada / Services publics et Approvisionnement Canada
Jacques.Saumur@tpsgc.pwgsc.gc.ca
Telephone / Téléphone 613-948-1732
Facsimile / Télécopieur 613-948-1712