



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC

11 Laurier St. / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau, Québec K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

LETTER OF INTEREST

LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Business Management and Consulting Services Division /
Division des services de gestion des affaires et de
consultation

11 Laurier St. / 11, rue Laurier

10C1, Place du Portage

Gatineau, Québec K1A 0S5

Title - Sujet Programme de subvention pour les ag	
Solicitation No. - N° de l'invitation 0D160-183745/A	Date 2017-12-01
Client Reference No. - N° de référence du client 0D160-183745	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$ZG-423-32011
File No. - N° de dossier 423zg.0D160-183745	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-12-19	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Marcotte, Karen	Buyer Id - Id de l'acheteur 423zg
Telephone No. - N° de téléphone (873) 469-3938 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-2675
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: PUBLIC SAFETY AND EMERGENCY PREPAREDNESS CANADA 269 LAURIER AVE. W OTTAWA Ontario K1A0P8 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Demande de renseignements (DDR) 0D160-183745/A

Administration du Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique

**Services publics et Approvisionnement
Canada (SPAC) au nom du**

Sécurité publique Canada (SP)



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Canada

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DDR)

Administration du Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique

1. Objectif et contenu de la demande de renseignements (DDR)

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) au nom du et Sécurité publique Canada (SP) souhaitent recueillir des commentaires de l'industrie, afin de l'aider à définir les exigences d'une demande de propositions (DP) à venir.

Les objectifs de la présente DDR sont les suivants :

- a. Informer les fournisseurs potentiels des exigences de ce processus d'approvisionnement;
- b. Recueillir des renseignements sur le niveau d'intérêt et la capacité des fournisseurs canadiens à l'égard des exigences publiées dans cette DDR;
- c. Obtenir des commentaires de l'industrie sur l'Annexe A - Énoncé des travaux;
- d. Convier l'industrie à participer à des activités de consultation comme la journée de l'industrie ou des rencontres individuelles; et
- e. Obtenir des réponses aux questions à l'intention de l'industrie fournies dans le présent document.

La présente DDR ne constitue pas un appel d'offres ni une demande de soumissions. Aucun accord ni contrat fondé sur la présente DDR ne sera conclu. Elle ne constitue nullement un engagement de la part du gouvernement du Canada, et elle n'autorise aucunement les éventuels répondants à entreprendre des travaux dont le coût pourrait être réclamé au Canada. Cette DDR ne doit pas être considérée comme un engagement à publier une demande de propositions ni à attribuer un contrat pour les travaux décrits dans les présentes.

Même si les renseignements recueillis sont considérés comme étant de nature commerciale (auquel cas, ils seront traités en conséquence par le Canada), le Canada peut utiliser l'information aux fins de rédaction d'une ébauche des exigences de rendement provisoires (qui peuvent faire l'objet de modifications) et de planification budgétaire.

Les répondants sont encouragés à indiquer, dans les renseignements fournis au Canada, la présence de tout renseignement qu'ils considèrent comme exclusif, personnel ou appartenant à un tiers. Veuillez noter que le Canada pourrait être tenu par la loi (p. ex., en réponse à une demande formulée dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) de divulguer des renseignements exclusifs ou délicats sur le plan commercial concernant un répondant (pour en savoir davantage : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/>).



La participation à cette DDR est encouragée, mais elle n'est pas obligatoire. La présente DDR ne servira pas à établir une liste de fournisseurs éventuels pour les travaux à venir. De plus, la participation à la présente DDR n'est ni une condition ni un préalable pour participer à toute demande de soumissions subséquente.

Le Canada ne remboursera pas les frais engagés par les répondants pour la participation à la DDR.

2. Renseignements généraux

Sécurité publique Canada (SP) joue un rôle clé en assumant la responsabilité fondamentale du gouvernement pour la sécurité de ses citoyens. Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile est responsable du Ministère. Les lois qui régissent le Ministère établissent trois rôles essentiels : i) appuyer la responsabilité du ministre pour toutes les questions liées à la sécurité publique et à la gestion des urgences qui ne relèvent pas d'un autre organisme fédéral; ii) exercer un leadership à l'échelle nationale en ce qui a trait à la sécurité nationale et à la protection civile; et iii) appuyer la responsabilité du ministre relativement à la coordination des entités du portefeuille de la Sécurité publique et en établir les priorités stratégiques.

En mars 2017, le gouvernement du Canada a présenté le Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique dans le cadre de l'Initiative des héros de nos communautés proposée. Ce Programme de subvention vise à reconnaître le service et les sacrifices des policiers, des pompiers et des ambulanciers paramédicaux du Canada qui sont décédés dans l'exercice de leurs fonctions, y compris les décès reliés aux maladies professionnelles ou problèmes de santé mentale (p. ex. : suicide), en versant une subvention aux bénéficiaires admissibles.

On s'attend à ce que ce programme contribue à l'atteinte des résultats stratégiques et au mandat principal de Sécurité publique Canada, soit d'assurer la sécurité et de favoriser la résilience au Canada en reconnaissant et en soutenant les familles des agents de la sécurité publique qui sont décédés en exerçant leurs fonctions.

3. Exigences en matière de sécurité

Ce contrat est lié à des exigences en matière de sécurité.

Cote du personnel au niveau fiabilité;
Attestation de sécurité d'installation (ASI);
Attestation de sécurité des mesures de sauvegarde; et
Support relatif à la technologie de l'information.



À la date de l'octroi du contrat et pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit détenir une attestation de sécurité valide au niveau d'information B, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Les fournisseurs potentiels dont l'organisation ne détient pas une attestation de sécurité valide sont priés d'entreprendre immédiatement le processus d'attestation de sécurité en faisant une demande de parrainage par courriel auprès de l'autorité contractante, car un tel processus peut prendre jusqu'à un an.

Si le fournisseur souhaite obtenir un parrainage de l'autorité contractante, sa demande doit comprendre les renseignements suivants :

- Dénomination sociale de l'entreprise
- Dénomination commerciale, si elle est différente de la dénomination sociale
- Adresse postale
- Adresse municipale, si elle est différente de l'adresse postale
- Numéro de téléphone de l'entreprise
- Numéro de télécopieur de l'entreprise
- Nom et prénom de la personne-ressource (représentant au Canada)
- Titre de la personne-ressource
- Numéro de téléphone de la personne-ressource
- Adresse courriel de la personne-ressource
- Préférence linguistique (français ou anglais)

La Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de SPAC fera ensuite parvenir au fournisseur éventuel intéressé toute la documentation à remplir.

Si le fournisseur éventuel souhaite proposer les services d'une personne qui a obtenu une attestation de sécurité d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental autre que la DSIC de SPAC, le responsable de la sécurité de l'entreprise du fournisseur doit communiquer avec la DSIC et demander un transfert ou un double de l'attestation de sécurité de la personne.

Pour toute demande de renseignements sur les exigences en matière de sécurité, les fournisseurs éventuels doivent communiquer avec la DSIC au 1-866-368-4646, ou au 613-948-4176 dans la région de la capitale nationale. Ils peuvent également consulter le site Web de la DSIC à l'adresse suivante : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/index-fra.html>.

Les fournisseurs éventuels qui souhaitent demander une vérification d'organisation désignée (VOD) ou une attestation de sécurité d'installation (ASI) n'auront aucun coût direct à assurer. Toutefois, des coûts indirects, liés au besoin de respecter les normes minimales comme l'installation de mécanismes pour la protection des documents, peuvent s'appliquer.



4. Lois, accords commerciaux et politiques gouvernementales

Voici une liste de lois, d'accords commerciaux et de politiques gouvernementales qui pourraient avoir une incidence sur toute(s) demande(s) de soumissions subséquente(s) :

- a. Cette exigence est assujettie aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union (UE), et l'Accord de libre-échange canadien (ALEC) ; et
- b. Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (PCF).

5. Questions

Toutes les questions des répondants sur la présente DDR doivent être présentées par écrit, par courriel, à l'[autorité contractante](#) indiquée ci-dessous au plus tard à la date de clôture.

Karen Marcotte
Spécialiste des approvisionnements
Division des services de gestion des affaires et de consultation
Services publics et Approvisionnement Canada
Place du Portage, Phase III, 10C1
11, rue Laurier
Gatineau (Québec) K1A 0S5
Courriel : karen.marcotte@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Le Canada se réserve le droit de ne pas répondre aux questions reçues après la date de clôture ni aux questions qui ne sont pas pertinentes à la DDR. Les questions qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » seront traités en conséquence, sauf dans les cas où le Canada considère que la question n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au répondant de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre l'affichage des réponses dans le Système électronique d'appels d'offres du gouvernement (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

La présente DDR peut faire l'objet de modifications. Le cas échéant, ces modifications seront publiées sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement. Le Canada demande aux répondants de consulter [Achatsetventes.gc.ca](https://achatsetventes.gc.ca/) régulièrement pour vérifier les modifications apportées, s'il y a lieu.

6. Activités de consultation de l'industrie (le cas échéant)

Dans le cadre du processus de la présente DDR, le Canada souhaite donner aux soumissionnaires la possibilité d'exprimer leurs commentaires à propos des documents joints. S'il y a un intérêt manifeste de l'industrie, le Canada pourrait tenir des activités de consultation comme une journée de l'industrie ou des rencontres individuelles aux bureaux de la SC situés au 269, rue Laurier, Ottawa (Ontario).



Les soumissionnaires potentiels qui souhaitent participer en personne pour une rencontre individuelle doivent en faire part à l'autorité contractante **au moins 48 heures avant les dates suivantes disponibles (à la demande, plus de dates peuvent être mises à disposition). 5 décembre AM et le 8 décembre, toute la journée.**

7. Date de clôture de la DDR

Les réponses à la présente DDR doivent être soumises par voie électronique à l'[autorité contractante](#) et seront acceptées jusqu'à **14 h, heure avancée de l'Est (HAE), le 19 décembre 2017**. Tous les renseignements reçus après cette date seront pris en compte uniquement dans une mesure raisonnable, au seul jugement du Canada.

8. Éclaircissements

Le Canada pourrait demander des éclaircissements sur les réponses ou les commentaires reçus. Si des éclaircissements sont nécessaires, ils seront demandés par écrit.

9. QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE

Le Canada souhaite obtenir les commentaires de l'industrie pour contribuer à la définition du besoin lié à une demande de propositions (DP) à venir et pour recueillir des renseignements sur les sujets ci-dessous et sur l'intérêt des entrepreneurs à entreprendre ce type de travail. Les répondants sont invités à fournir une réponse aux questions qui suivent.

Questions liées à l'Énoncé des travaux :

1. Les exigences telles qu'énoncées dans l'ébauche de l'Annexe A - Énoncé des travaux (EDT), ci-jointe, sont-elles claires et concises, y compris les responsabilités respectives d'un entrepreneur? Si non, veuillez indiquer les sections (numéro du paragraphe) qui requiert des clarifications ainsi que la nature de la clarification demandée.
2. Quels sont, selon vous, les défis à prévoir à l'égard de la mise en œuvre des exigences de l'EDT? Le cas échéant, comment envisagez-vous vous y prendre pour les surmonter?
3. Y a-t-il des exigences ou une autre partie des documents qui ont été fournis qui vous empêcheraient de présenter une soumission? Si oui, pouvez-vous identifier ces éléments et expliquer pourquoi, et si possible, proposer une solution de rechange?

Questions liées au volet financier :



4. Afin d'aider le Canada à mieux comprendre les coûts associés à des travaux de cette nature, pouvez-vous fournir une estimation du prix total ou une fourchette de prix pour les travaux décrits dans l'EDT? Strictement à des fins d'estimation seulement, veuillez considérer un scénario de réclamation 50-72 par an.

Questions liées à l'expérience :

5. Veuillez expliquer votre approche courante pour les règlements de différends impliquant la perte d'un être cher? Dans votre description, veuillez discuter de la nature générale des règlements que vous supervisez.
6. Décrivez de façon générale les rôles et les responsabilités de vos employés qui sont impliqués dans les règlements de différends liés au décès d'un être cher.
7. Décrivez votre approche pour les différends ainsi que les ressources médicales que vous utilisez généralement pour régler les différends liés aux décès causés par le cancer. Plus précisément, quels sont les problèmes courants rencontrés lors de la détermination des problèmes de causalité liés aux décès dû au cancer? Veuillez inclure l'expertise de votre personnel impliqué et votre processus.
8. Décrivez votre expérience dans la prestation de services à des tiers pour les différends et/ou l'administration des règlements liés aux décès traumatiques, aux décès dû au cancer et aux décès liés à une maladie mentale. Veuillez également indiquer dans quelle mesure ce type d'expérience est présent (ou pas) dans l'industrie de l'assurance elle-même.
9. Décrivez l'approche courante utilisée pour gérer les demandes de renseignements au sujet des règlements liés au décès d'un être cher.
10. Décrivez les approches courantes de votre entreprise pour les règlements concernant le décès d'un être cher lorsqu'il y a des disputes pour le règlement ou lorsqu'il y a plusieurs règlements qui se fassent compétition provenant des survivants.
11. Suggérez, en termes généraux, les éléments importants d'un programme d'assurance de la qualité pour l'évaluation, la recommandation et le service à la clientèle de règlements liés au décès d'un être cher.
12. Pour les règlements d'assurance-vie, expliquez comment les contrats réguliers d'assurance-vie compensent les avantages reçus par les bénéficiaires provenant d'autres sources.

Questions liées au service :

13. Quels types de modèles de service utilisez-vous pour fournir à la fois, des services de différents types et sensibles à la compassion pour les règlements impliquant le décès d'un être cher?



14. Décrivez l'approche régulière pour l'admission et/ou le triage des services pour les règlements impliquant le décès d'un être cher. Veuillez décrire tout autre service ou approche particulière utilisés par votre entreprise pour les règlements concernant le décès d'un être cher.
15. Décrivez quel est votre échéancier général pour faire une recommandation qui implique des réclamations de la mort d'un être cher. En règle générale, combien d'évaluations de règlements et de recommandations sont complétées à des moments précis dans le temps, par exemple à un mois, trois mois, six mois, etc. à partir de l'enregistrement du règlement ?
16. Décrivez la technologie disponible pour la gestion de cas et/ou des règlements de différents. Comment cette technologie pourrait-elle aider le gouvernement du Canada à assurer le suivi et à livrer les avantages aux personnes admissibles au Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique.
17. Décrivez comment votre entreprise aborde ou met en œuvre un plaidoyer sur des règlements/approche sur la gestion des cas basé sur un différent.
18. Expliquez quels sont les facteurs que vous considérez si on vous demandait de facturer vos services sous la forme d'un taux tout inclus par cas ou un taux mensuel administratif basés sur les coûts mensuels.
19. Veuillez fournir de brefs exemples de votre expérience à traiter des contestations liés à l'administration d'un tiers ou aux services de différents.
20. Quelle stratégie fonctionnelle pourrait être utilisée pour traiter les contestations liées au Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique? Dans la réponse, veuillez proposer une structure organisationnelle pour un groupe de contestations ainsi que vos procédures couramment utilisées pour faire des recommandations sur les contestations.
21. Décrivez vos capacités à recueillir de la documentation, par exemple, des certificats de décès, des rapports médicaux ou des affidavits requis pour faire les règlements de différents concernant la perte d'un être cher.
22. Quelles sont les stratégies généralement utilisées pour aider les candidats tout au long du processus de différent?
23. Veuillez fournir toutes suggestions sur les pratiques gagnantes pour fournir des services à la clientèle aux clients qui ont des règlements liés à de multiples bénéficiaires.
24. Quelle est votre capacité à fournir des services dans les deux langues officielles partout au pays?





Énoncé des travaux

1. Titre

Un fournisseur de services tiers doit offrir des services relatifs à l'évaluation des demandes pour l'administration du Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique.

2. Présentation

Le présent énoncé des travaux (EDT) indique les détails des services requis d'un administrateur tiers pour l'évaluation des demandes, la formulation de recommandations et le règlement de différends dans le cadre du Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique, ci-après appelé le « Programme de subvention ».

3. Aperçu

Sécurité publique Canada (SP) requiert les services d'un entrepreneur pour évaluer les demandes relatives au Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique. L'entrepreneur devra également fournir une procédure de règlement des différends pour les demandeurs non admissibles.

L'administrateur tiers doit assurer le soutien global aux demandeurs, la gestion des données et les rapports relatifs à l'administration du Programme de subvention. Il offre, entre autres, les services suivants :

- centre d'appels personnalisé doté d'un personnel spécialisé;
- administration de la gestion des demandes et des cas;
- intégrité et gestion des données;
- communication avec les personnes souhaitant bénéficier du programme;
- capacité d'administration manuelle ou électronique des demandes;
- élaboration d'un site Internet permettant aux demandeurs d'accéder aux demandes et à la documentation relatives au programme nécessaires, telles que le visionnement de l'information pertinente sur ce dernier ainsi que la révision en ligne et l'impression des formulaires relatifs au programme;
- un comité de règlement des différends/d'examen.

Le présent EDT renferme une description complète et détaillée des services requis.

3.1 Contexte

Sécurité publique Canada (SP) joue un rôle clé en assumant la responsabilité fondamentale du gouvernement pour la sécurité de ses citoyens. Le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile est responsable du Ministère. Les lois qui régissent le Ministère établissent trois rôles essentiels : i) appuyer la responsabilité du ministre pour toutes les questions liées à la sécurité publique et à la gestion des urgences qui ne relèvent pas d'un autre organisme fédéral; ii) exercer un leadership à l'échelle nationale en ce qui a trait à la sécurité nationale et à la protection civile; et iii) appuyer la responsabilité du ministre relativement à la coordination des entités du portefeuille de la Sécurité publique et en établir les priorités stratégiques.

En mars 2017, le gouvernement du Canada a présenté le Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique dans le cadre de l'Initiative des héros de nos communautés proposée. Ce Programme de subvention vise à reconnaître le service et les sacrifices des policiers, des pompiers et des ambulanciers paramédicaux du Canada qui sont décédés dans l'exercice de leurs fonctions, y compris les décès reliés aux maladies professionnelles ou de perturbations psychologiques (p. ex., suicide), en versant une subvention aux bénéficiaires admissibles.

On s'attend à ce que ce programme contribue à l'atteinte des résultats stratégiques et au mandat principal de Sécurité publique Canada, soit d'assurer la sécurité et de favoriser la résilience au Canada en reconnaissant et en soutenant les familles des agents de la sécurité publique qui sont décédés en exerçant leurs fonctions.



Il incombe à Sécurité publique Canada de gérer et de superviser le Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique, en s'assurant notamment que les dépenses d'exploitation associées au Programme soient prises en compte de façon appropriée.

Le rôle de Sécurité publique Canada est de contrôler les services dispensés par l'administrateur tiers dans le cadre du contrat, d'orienter la phase de mise en œuvre du contrat de service, de promouvoir le Programme auprès des intervenants admissibles, et évaluer les recommandations sur l'admissibilité des demandeurs du Programme reçus de l'administrateur tiers. Sécurité publique Canada est également responsable de l'élaboration de politiques concernant l'administration et l'évaluation du Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique ainsi que du versement des subventions aux bénéficiaires admissibles. L'administrateur tiers évaluera les demandes en fonction des critères d'admissibilité établis par Sécurité publique Canada, formulera des recommandations en fonction du contenu des demandes en plus de régler les différends pouvant survenir.

Les catégories d'agents de la sécurité publique admissibles au Programme de subvention ont été décrites plus en détail dans les modalités du programme, mais comprennent en général certaines catégories de policiers, de pompiers ou d'ambulanciers paramédicaux, dont des bénévoles, des membres auxiliaires et des réservistes.

3.2 Objectif

Sécurité publique Canada souhaite obtenir un service d'évaluation et d'administration des demandes moderne, complet, fiable, opportun et rentable qui soit conforme aux règlements et politiques du gouvernement, à savoir :

- accès en ligne (libre-service) aux renseignements sur le programme et les bénéficiaires, ainsi qu'aux critères d'admissibilité s'y rapportant;
- centre d'appels aux services personnalisés destinés uniquement aux demandeurs du programme;
- traitement opportun et exact des demandes de règlement, des demandes de renseignements et de l'administration des demandes de règlement;
- système de gestion des dossiers rigoureux
- système de gestion de l'information efficace pour prendre en charge le suivi de la gestion du rendement et la production de rapports pour Sécurité publique Canada;
- communication de l'information sur le programme transmise avec exactitude;
- assurance de la qualité de l'information sur les demandeurs du programme conformément au Plan d'assurance de la qualité;
- procédures et opérations propres aux échanges de données avec les systèmes de GI/TI, à l'extérieur de SP;
- administration des demandes harmonisée avec les normes de service.

Remarque : Toutes les exigences sont détaillées dans la Section 7.0 – Exigence relative à l'administrateur tiers



4. Terminologie et glossaire d'acronymes

La terminologie employée dans le présent énoncé de travail est définie comme suit :

Subvention	Montant payé en cas de décès d'un bénéficiaire admissible en vertu des modalités du Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique.
Jour ouvrable	Du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés fédéraux. Les jours fériés sont : <ul style="list-style-type: none">• Jour de l'An• Vendredi saint• Lundi de Pâques• Fête de Victoria• Fête du Canada• Fête du Travail• Action de grâces• Jour du Souvenir• Noël• Lendemain de Noël
Administrateur tiers	Le fournisseur de service tiers retenu par Sécurité publique Canada pour administrer le Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique.
Responsable du projet	Secteur responsable au sein de Sécurité publique Canada qui assure la coordination et la réalisation du programme de subventions.
Normes de service	Aperçu des livrables précis et des mesures de rendement établis par Sécurité publique Canada.
Opérabilité des systèmes	Lorsque les systèmes automatisés sont en place, ces systèmes satisfont à toutes les exigences techniques et de sécurité, et sont en mesure de répondre aux exigences administratives décrites dans l'EDT.
Renseignements personnels	Les renseignements personnels ont la même signification que dans l'article 3 de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et comprennent les renseignements personnels, comme il est établi à la section 9.0 du présent EDT.

Les acronymes utilisés dans la présente demande de proposition se définissent ainsi :

LAI	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>
LGFP	<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>
GC	Gouvernement du Canada
LLO	<i>Loi sur les langues officielles</i>
LPRP	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>
SPPC	Sécurité publique et Protection civile
SP	Sécurité publique Canada
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada
DDP	Demande de proposition
EDT	Énoncé des travaux
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

5. Portée

5.1 Intervenants

Sécurité publique Canada est responsable d'administrer le Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique.

Les bénéficiaires admissibles sont définis dans les modalités du Programme de subvention.



L'autorité contractante du présent contrat est : Services publics et Approvisionnement Canada. L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et doit autoriser toute modification par écrit. 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.

5.2 Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique

Le Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique est géré par Sécurité publique Canada; le soutien administratif, l'évaluation des demandes et les services de règlement des différends étant assurés par un administrateur tiers.

6. Responsabilités

6.1 Responsabilités des entités gouvernementales

6.1.1 Sécurité publique Canada

Il incombe à Sécurité publique Canada :

- d'élaborer et de superviser les politiques, y compris les critères d'admissibilité, l'orientation stratégique et la documentation relative au programme;
- d'approuver et de superviser les tierces parties exécutant des fonctions administratives déléguées;
- de surveiller le rendement, la liaison et l'encadrement de l'administrateur tiers en ce qui a trait aux services d'évaluation et administratifs journalières;
- de vérifier régulièrement l'administrateur tiers afin d'assurer la conformité et l'exécution des services de même que le respect des politiques de sécurité;
- de prendre la décision de verser le paiement de la subvention aux bénéficiaires admissibles en vertu des modalités du programme de subvention à la suite de l'évaluation et de la recommandation d'administrateur tiers;
- de verser le paiement des services administratifs décrits dans le contrat.

6.2 Responsabilités des fournisseurs tiers

6.2.1 Administrateur tiers

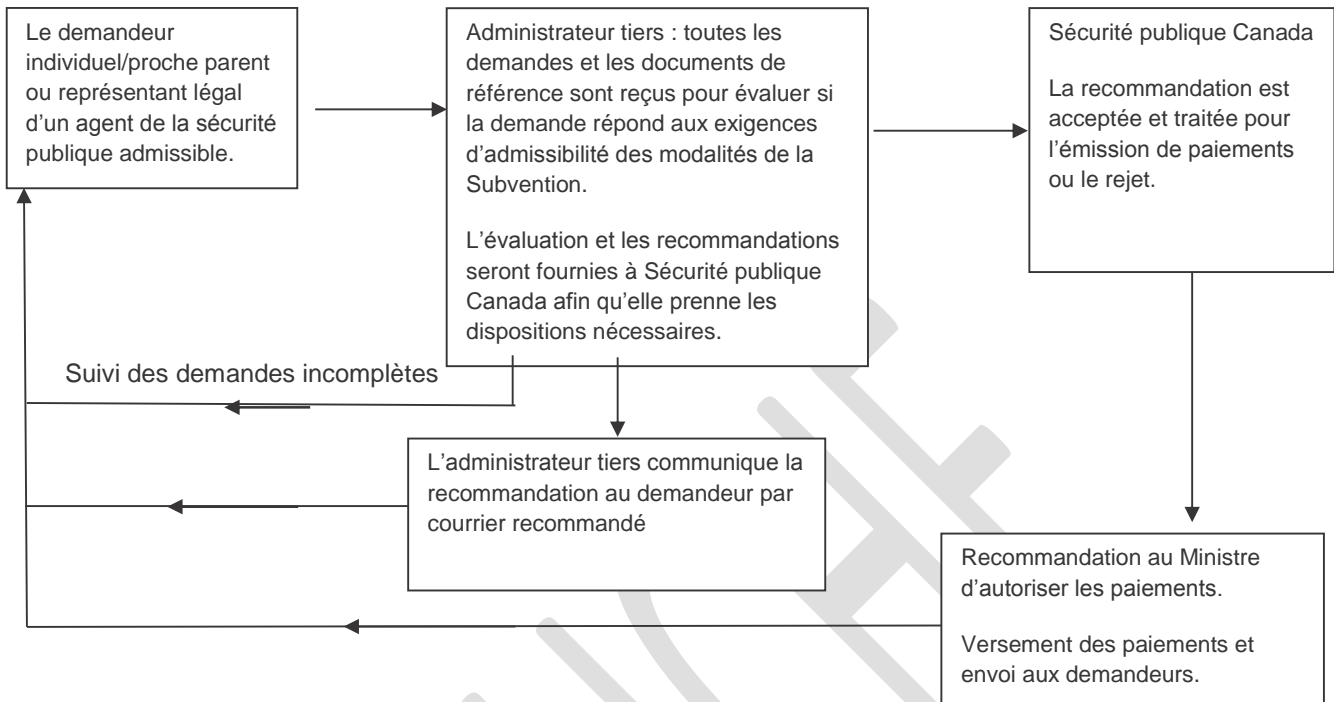
Il incombe à l'administrateur tiers :

- de recevoir l'information des demandeurs par le truchement de formulaires, de lettres, d'appels téléphoniques et de technologies de libre-service (le cas échéant);
- de passer en revue l'information reçue pour en vérifier l'intégralité, l'exactitude et la validité de l'admissibilité conformément aux modalités;
- de mettre à jour exactement l'information reçue dans la base de données du programme;
- de faire le suivi de l'information incomplète ou erronée auprès du responsable approprié;
- de veiller au stockage et à l'extraction d'information pour les fins de demandes de renseignements, de traitement des opérations ou de vérification;
- d'évaluer le cas et de formuler des recommandations relativement au respect par la demande des exigences d'admissibilité des modalités de la Subvention;
- d'effectuer l'évaluation et de formuler des recommandations à l'intention de Sécurité publique Canada quant à l'admissibilité des demandeurs;
- de fournir un centre d'appel (avec les renseignements généraux relatifs au programme et le soutien nécessaire pour remplir le formulaire de demande);
- de communiquer avec les demandeurs et de fournir un avis quant à l'état de leur demande;
- de réunir un comité de règlement des différends/d'examen pour se pencher sur les cas non admissibles (au besoin);
- d'informer SP du résultat du processus de règlement des différends et des recommandations modifiées pour leur traitement, le cas échéant;
- de parachever les processus requis selon les niveaux de services décrits à l'annexe A-1.

(Nota : Aux termes du présent contrat, l'administrateur tiers ne participe pas aux décisions finales et au paiement des demandes. Sa participation se limite aux services susmentionnés.)



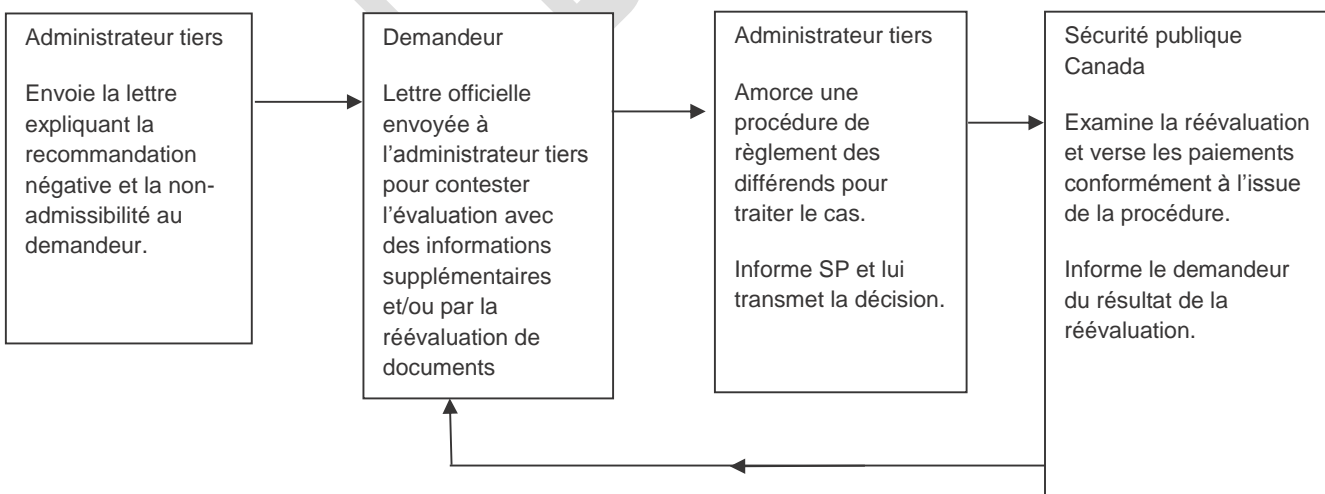
6.3 Diagrammes de processus



1. Les demandes et toutes les pièces justificatives sont envoyées au l'administrateur tiers aux fins de l'évaluation de l'admissibilité. Si les renseignements fournis sont incomplets, l'administrateur tiers fait un retour auprès du demandeur pour obtenir les renseignements manquants ou des clarifications.
2. La recommandation est envoyée à Sécurité publique Canada aux fins de traitement du paiement pour les bénéficiaires admissibles, et des lettres d'information sont envoyées aux demandeurs non admissibles pour expliquer le rejet.
3. Les paiements sont versés aux demandeurs admissibles.

Procédure de règlement des différends

Si le demandeur conteste la recommandation, un processus de révision de l'information doit être entrepris. Tous les efforts de règlement des différends doivent être déployés par l'administrateur tiers et feront partie intégrante du processus contractuel. La procédure de règlement des différends sera vraisemblablement amorcée après la réception de la lettre de l'administrateur tiers expliquant au demandeur la recommandation ainsi que sa non-admissibilité.





7 Planification des travaux : Exigences visant l'administrateur tiers

7.1 Approche

L'approche adoptée pour la mise en œuvre d'un contrat de services administratifs continus est répartie en deux phases.

Phase 1 : Les exigences relatives à la préparation des régimes et de l'infrastructure comportent l'analyse initiale, la conceptualisation et la mise sur pied d'une infrastructure comprenant, sans toutefois s'y limiter :

- les systèmes de traitement électroniques;
- les interfaces requises;
- les règles opérationnelles;
- les processus et les services;
- le programme d'assurance de la qualité.

Les systèmes et les services décrits dans la phase 1 doivent soutenir les services administratifs continus qui seront assurés dans la phase 2. Les exigences relatives à la phase 1 sont décrites en détail à la section 7.4.2 du présent énoncé des travaux.

Phase 2 : La gestion du programme d'administration de l'évaluation des demandes englobe toutes les exigences énoncées, mises en place, testées et validées à la phase 1. Les exigences relatives à la phase 2 sont décrites en détail à la section 7.4.11 du présent énoncé des travaux.

7.2 Responsabilités de l'administrateur tiers

7.2.1 Conformité en matière de langues officielles

Le gouvernement fédéral a l'obligation d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles du Canada. L'administrateur tiers doit respecter cette obligation en veillant à ce que les services soient fournis dans ces deux langues comme le prescrit la *Loi sur les langues officielles*. Plus particulièrement :

- Tous renseignements, matériel et outils de travail, sous forme électronique ou imprimée, doivent être disponibles simultanément dans les deux langues officielles. Cela comprend notamment les formulaires, les lettres, les rapports, le matériel de promotion, les livrets d'information, les documents de procédure et la documentation destinée aux utilisateurs.
- Les communications avec les clients doivent se faire dans la langue de choix du client. Si la préférence du client est inconnue, la communication doit être dans les deux langues officielles.
- Lorsque la préférence linguistique du client est connue, l'administrateur tiers doit s'adresser au client dans cette langue dans toutes les communications ultérieures.

7.2.2 Conformité aux exigences de sécurité

L'administrateur tiers doit exécuter tout le travail et offrir tous les services au Canada, et toutes les données recueillies, conservées ou gérées ne doivent pas être échangées, transmises ou fournies sous forme électronique ou autre à toute entité à l'extérieur des frontières canadiennes, assurant ainsi la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (<http://laws.justice.gc.ca>).

L'administrateur tiers doit respecter toutes les normes de sécurité de SP avant de traiter ou de stocker toute information dans ses installations. L'administrateur tiers doit aussi coopérer avec la Section de la sécurité de SP pour se soumettre aux examens de sécurité conformément à la Liste de vérification des exigences de sécurité (LVERS). L'administrateur tiers doit, pour toute la durée du contrat, coopérer avec SP lors des vérifications de sécurité de ses installations et de l'infrastructure. SP se réserve le droit d'exécuter des balayages du système ou des vérifications pour valider la conformité avec les exigences de sécurité ministérielles.

L'administrateur tiers doit aviser sans délai le responsable du projet avant d'apporter des modifications à son effectif, ses lieux de travail, ses systèmes informatiques ou tout autre élément susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'information de SP, afin que l'examen de sécurité soit mis à jour.



L'administrateur tiers doit se doter d'une politique sur la sécurité et d'une autre sur la protection des renseignements personnels. Ces dernières doivent comporter un document sur les pratiques acceptables pour les utilisateurs en ce qui a trait à l'accès aux systèmes d'information, que tous les employés doivent signer pour donner leur consentement. De plus, l'administrateur tiers doit en tout temps au cours de la période du contrat se conformer à toutes les exigences de sécurité qui pourraient être imposées ponctuellement par SP. L'administrateur tiers doit nommer un agent de sécurité chargé de superviser la conformité avec lesdites politiques et de signaler toute violation à la sécurité du matériel de SP sans tarder au responsable du projet. La conformité de l'administrateur tiers pourrait faire l'objet d'une vérification par l'agent de sécurité de SP. Pour obtenir plus de renseignements sur la vérification de sécurité, consultez la politique du Conseil du Trésor du Canada sur les *Normes de sécurité et de gestion des marchés*.

L'administrateur tiers ne doit jamais au cours de la période du contrat utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour manipuler ou fournir de l'information de SP classifiée ou désignée. Toutes les données de SP doivent avoir une séparation logique avec toutes les autres données gérées par l'administrateur tiers. Seule l'information que le responsable de projet ou le conseiller en sécurité de SP jugent acceptable peut être versée au système d'information exclusif de l'administrateur tiers.

Si, au cours de la période du contrat, l'administrateur tiers est jugé en violation d'une exigence de sécurité imposée par SP (dans l'énoncé des travaux, le contrat ou autrement), le responsable du projet peut, à sa discrétion :

- ordonner que l'administrateur tiers prenne les mesures jugées nécessaires pour se conformer aux exigences de sécurité, dans le délai fixé par le responsable du projet.

La sécurité des documents, des dossiers et des renseignements mis en possession de l'administrateur tiers dans le cadre du besoin établi dans le présent énoncé des travaux est d'une importance capitale pour SP. L'administrateur tiers ne peut reproduire ni sortir des établissements de travail indiqués tout renseignement et tout bien désigné ou classifié.

7.2.3 Méthode

L'administrateur tiers doit mettre en œuvre et respecter les plans de travail relatifs aux projets et aux programmes à faire approuver par SP, en plus de faire des rapports à leur sujet. L'administrateur tiers a la responsabilité globale de mettre en œuvre de manière efficace et opportune les dispositions du contrat pour des services administratifs.

7.2.4 Processus d'approbation

Lorsque l'approbation du responsable du projet doit être obtenue à l'avance, la charte de projet et le plan de travail de l'administrateur tiers doivent prévoir au moins 10 jours pour obtenir l'approbation, les décisions ou la rétroaction du responsable de projet au regard de chaque élément livrable relatif aux jalons du contrat. Advenant que des modifications subséquentes doivent être apportées aux éléments livrables, l'administrateur tiers doit présenter à nouveau les éléments livrables révisés au responsable de projet à des fins d'approbation. Pour chaque version des éléments livrables révisés, le responsable du projet aura au moins cinq (5) jours ouvrables pour communiquer l'approbation, les décisions ou la rétroaction à l'administrateur tiers.

L'administrateur tiers doit présenter les éléments livrables de manière séquentielle, mais ces éléments peuvent être présentés en parallèle s'ils ne dépendent pas d'autres éléments livrables ou tâches à accomplir.

7.2.5 Assurance de la qualité

7.2.5.1 Programme d'assurance de la qualité

L'administrateur tiers doit fournir et maintenir un programme d'assurance de la qualité (AQ) pour tous les services assurés aux termes du présent contrat.

Le programme d'AQ doit être garant de l'exactitude, de l'efficacité, de la souplesse, du caractère opportun et de l'accessibilité de tous les services et doit comprendre, entre autres, les éléments suivants :



- des mesures des niveaux de service, des contrôles des processus et des procédures administratives documentées reposant sur les pratiques exemplaires de l'industrie;
- des pratiques relatives à la formation, à la surveillance et à l'évaluation du personnel;
- des rapports appropriés de mesure du rendement journalier, hebdomadaire et mensuel;
- des contrôles adéquats pour satisfaire aux exigences sur les aspects techniques, sur la sécurité et sur la protection des renseignements personnels.

7.2.6 Contrôles internes

L'administrateur tiers doit documenter, appliquer et maintenir des contrôles internes adéquats pour assurer la probité de toute l'information. Un contrôle interne se rapporte aux mesures prises par l'administrateur tiers pour atténuer les risques et atteindre les objectifs fixés. Des contrôles sont nécessaires pour protéger les biens, réduire les risques que les données financières et non financières soient inexactes ou corrompues, diminuer les conséquences éventuelles d'erreurs dans les données financières et non financières, autoriser les opérations comme il se doit et se conformer aux politiques, procédures, lois et règlements, ainsi qu'assurer l'utilisation économique et efficace des ressources. Les contrôles internes, qui doivent être documentés et appliqués par l'administrateur tiers, ne se limitent pas aux activités susmentionnées et doivent être conformes aux normes de l'industrie, de même qu'aux principes de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA).

7.2.6.1 Exactitude et intégralité des données

L'administrateur tiers doit vérifier l'exactitude et l'intégralité des données saisies par ce dernier ou transmises au responsable du projet.

7.2.7 Vérifications

7.2.7.1 Vérification de conformité interne

L'administrateur tiers doit effectuer, à la discrétion du responsable du projet, une vérification trimestrielle de la gestion des cas, du centre d'appels et des activités propres à l'entretien des systèmes afin d'évaluer le rendement réel de l'entrepreneur en regard des normes de services contractuelles, des contrôles de processus et des procédures administratives documentées figurant dans le programme d'assurance de la qualité, ainsi que de cerner les améliorations possibles.

L'administrateur tiers doit fournir au responsable du projet les résultats de chacune des vérifications aux fins de l'assurance de la qualité, ainsi que des recommandations sur les améliorations appropriées pour corriger les problèmes, réduire les frais du programme et améliorer la qualité de la prestation des services.

7.2.7.2 Vérification des procédures et des contrôles internes

L'administrateur tiers doit commander une vérification annuelle menée par un vérificateur externe qui donnera lieu à un rapport de contrôle couvrant les contrôles effectués sur les opérations et les essais de l'efficacité de fonctionnement des contrôles, selon la section 5970.01 b) du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

L'administrateur tiers est seul responsable des autres coûts liés à la vérification, y compris sa participation à la vérification. Si le vérificateur émet une opinion comportant une réserve ou s'il estime impossible d'exprimer une opinion, l'administrateur tiers indiquera la mesure corrective prévue pour résoudre l'objet des réserves au responsable du projet pour obtenir son accord. L'administrateur tiers est seul responsable des coûts liés à toutes les mesures correctives prises pour résoudre les problèmes observés lors d'une vérification selon la section 5970.01 b).

7.2.7.3 Vérification de conformité externe

Au moins tous les deux ans, le responsable du projet peut mener une vérification externe pour assurer la conformité de l'administrateur tiers avec les conditions du contrat. La vérification inclura une évaluation de la conformité avec les normes de service, les contrôles de processus et les procédures administratives documentées, de même qu'un examen d'un échantillon représentatif de la gestion des cas et de l'administration des demandes de règlement.



L'administrateur tiers doit coopérer et assurer l'accès opportun aux locaux, fichiers, documents, dossiers et systèmes nécessaires pour effectuer ces vérifications et doit offrir toute aide pouvant être raisonnablement requise pour les mener à bien.

L'administrateur tiers est le seul responsable de tous les autres frais associés à la vérification, dont sa participation à la vérification, et des frais liés à toute mesure requise pour corriger un défaut de conformité avec le contrat ayant été signalé après la vérification. Le responsable du projet a le droit exclusif de déterminer quand une vérification peut être effectuée.

7.2.7.4 Accès aux documents aux fins de vérification

À la demande du responsable du projet, l'administrateur tiers doit remettre au responsable du projet et au personnel désigné de Sécurité publique Canada tous les documents relatifs aux services dispensés, c'est-à-dire entre autres :

- les renseignements sur le demandeur;
- les documents à l'appui des recommandations;
- les formulaires et les lettres;
- les relevés téléphoniques;
- les messages électroniques.

L'administrateur tiers doit assurer la tenue des documents, à savoir dossiers physiques, fichiers de données, relevés téléphoniques et ainsi de suite, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

7.2.8 Réunions

L'administrateur tiers doit prévoir et mener des réunions régulièrement avec le responsable du projet, l'autorité contractante et d'autres représentants identifiés par le responsable du projet. Les représentants de l'administrateur tiers aux réunions doivent inclure son gestionnaire de projet ou de programme et les autres ressources et spécialistes nécessaires.

Les réunions doivent avoir lieu chaque semaine durant la phase 1 – Préparatifs et mise sur pied de l'infrastructure, et chaque mois durant la phase 2 – Gestion du programme d'administration de l'évaluation des demandes. Les réunions peuvent avoir lieu plus fréquemment à la demande du responsable du projet. Ce dernier s'attend à ce que la première réunion ait lieu dans les cinq jours suivant l'adjudication du contrat.

Les réunions auront lieu en personne, dans un emplacement du Gouvernement du Canada dans la Région de la capitale nationale ou par téléconférence ou vidéoconférence, à moins d'instruction contraire du responsable du projet. Le calendrier de ces réunions ou de toute autre réunion requise doit être convenu entre l'administrateur tiers et le responsable du projet.

L'administrateur tiers doit rédiger (ou actualiser selon le cas) l'ordre du jour et toute documentation pertinente, puis les distribuer aux représentants identifiés, au moins un jour avant la réunion. Il doit aussi rédiger le procès-verbal des réunions et les distribuer aux représentants, au plus tard deux jours après la réunion.

7.2.9 Soutien technique après la mise en œuvre

L'administrateur tiers doit donner des conseils techniques au cours de la mise en œuvre du projet et aux fins des services continus d'évaluation des demandes.

Ces conseils techniques doivent porter, entre autres, sur l'industrie de l'assurance, le service à la clientèle, la GI/TI et la gestion de projets.

7.3 Aperçu des responsabilités de l'administrateur tiers

Voici un aperçu des responsabilités continues de l'administrateur tiers :



Administration :

- **Tenir à jour :**
 - une base de données du programme;
 - les données sur les demandes de règlement reçues;
 - les dossiers des demandes confidentielles, y compris les renseignements de base;
 - les données sur le bénéficiaire;
 - les dossiers physiques pour toutes les demandes de règlement;
 - les applications Web libre-service pour les demandeurs, dans les deux langues officielles.
- **Fournir :**
 - des services de communication dans les deux langues officielles;
 - un accès limité aux données des demandeurs pour le personnel de la SP en cas de différend.
- **Élaborer et tenir à jour :**
 - des manuels, des guides et des documents de recherche aux fins de la formation des employés de l'administrateur tiers qui dispensent les services administratifs;
 - les systèmes et les bases de données nécessaires, dont les logiciels et interfaces requis;
 - les interfaces et les rapports requis par la SP;
 - la capacité d'évaluer l'admissibilité des demandes en ayant recours aux spécialistes requis pour valider l'information reçue;
 - la capacité de lancer une procédure de règlement des différends en ayant recours aux spécialistes requis pour se pencher sur les demandes non admissibles.
- **Rapports :**
 - fournir des rapports sur les activités, problèmes, coûts et opérations sur une base mensuelle ou annuelle, ou encore à la demande de la SP;
 - rédiger des rapports administratifs et techniques comme le prescrit la section 6.0 Rapports requis;
 - donner la possibilité à la SP de produire des rapports spéciaux sur les tendances et les données relatives aux demandes.

Centre d'appels :

- fournir des services complets de gestion et d'administration au centre d'appels, dont le support technique et opérationnel;
- fournir un système téléphonique gratuit qui comprendra la distribution d'appels automatique (DAA) et la messagerie vocale pour joindre le personnel du centre d'appels;
- assurer la formation complète du personnel du centre d'appels;
- adapter le niveau d'effectifs de manière à ce qu'on réponde aux appels selon le niveau de service décrit à l'annexe A-2;
- répondre aux demandes de renseignements, verbalement et par écrit selon la demande du client.

Gestion du rendement :

- produire et entretenir une piste de vérification pour toutes modifications apportées aux données en ce qui concerne les dossiers des demandeurs et les changements de services;
- gérer la relation contractuelle avec le responsable du projet et l'autorité contractante, c.-à-d. assurer la conformité avec le contrat, y compris avec les normes de service;
- gérer et administrer le programme d'assurance de la qualité.

7.4 Exigences relatives à la mise en œuvre

7.4.1 Exigences liées au projet

L'administrateur tiers doit élaborer et gérer le projet en suivant un plan préalablement soumis et approuvé, conforme aux normes professionnelles généralement acceptées pour la gestion de projets.

Le plan de projet doit inclure, entre autres :

- les livrables du projet;
- les jalons;



- les tâches;
- la durée des tâches;
- les dépendances et les contraintes des tâches;
- la méthodologie de surveillance de l'état d'avancement du projet;
- le plan de gestion des risques;
- la confirmation des calendriers et des mécanismes de communication;
- l'horaire des réunions;
- les exigences relatives aux ressources;
- l'affectation des ressources aux tâches;
- la régie interne;
- la définition du processus d'avancement.

L'administrateur tiers doit fournir une équipe de personnes-ressources pour assurer le succès de l'élaboration et de la mise en œuvre des phases 1 et 2.

Les solutions apportées et mises en application par l'administrateur tiers doivent être dirigées par un gestionnaire de projet chargé de planifier, d'organiser, de diriger, de contrôler et de piloter l'équipe de projet responsable de mettre en œuvre les services administratifs d'assurance. Le gestionnaire de projet doit être le seul point de contact pour la SP.

L'administrateur tiers doit mettre sur pied une équipe pour épauler le gestionnaire de projet dans son travail.

7.4.2 Phase 1 : Préparatifs et mise sur pied de l'infrastructure

Au cours de la phase 1, l'administrateur tiers devra s'occuper des préparatifs et mettre sur pied l'infrastructure nécessaire pour répondre aux exigences de la phase 2. Les livrables de la phase 1, comprenant mais ne se limitant pas aux éléments énumérés à la section 57.4.10 seront présentés au responsable du projet pour approbation finale, selon le processus d'approbation défini à la section 7.2.4.

7.4.3 Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique

Pour la prestation des services administratifs continus décrits à la section 7.4.11 en ce qui a trait au Programme de subventions à l'intention des agents de la sécurité publique, la responsabilité de l'administrateur tiers se limite à l'évaluation des demandes à l'aide des critères d'admissibilité déterminés par le responsable du projet, ce qui implique les tâches suivantes : traiter les demandes de règlement, déterminer l'admissibilité d'un demandeur, formuler des recommandations sur l'admissibilité à l'intention de SP et du demandeur quant à l'état de la demande et à l'évaluation s'y rattachant, et élaborer une procédure de règlement des différends pour les demandes non admissibles. Les tâches détaillées sont décrites à la section 7.4.12.

7.4.4 Modalités du Programme de subventions

Les modalités du Programme de subvention déterminent les critères d'admissibilité au Programme de subvention pour les agents de la sécurité publique.

7.4.5 Infrastructure et exigences techniques

L'administrateur tiers doit fournir une infrastructure technique comprenant les systèmes pertinents et les technologies nécessaires à l'administration continue du Programme de subvention.

L'infrastructure technique de l'administrateur tiers est importante, car elle constitue l'épine dorsale de la prestation des services. Elle doit être :

- conviviale;
- fiable sur le plan technique;
- fonctionnelle;
- facilement prise en charge;
- flexible;
- évolutive ou pouvoir être mise à jour;
- sécurisée.



L'administrateur tiers doit se conformer aux exigences de l'autorité de certification du gouvernement du Canada tout au long du contrat, y compris les années d'option (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=20008>).

7.4.6 Administration des demandes de règlement

L'administrateur tiers doit être en mesure de recevoir les demandes par divers moyens. Cela peut être, entre autres par :

1. appel téléphonique direct et message téléphonique;
2. télécopie;
3. application en libre-service sur le Web;
4. communication sur papier.

Tous les demandeurs, y compris ceux qui se trouvent à l'extérieur du Canada, doivent avoir accès aux services administratifs continus prévus à la section 5.6 – **Gestion du programme d'administration de l'évaluation des demandes.**

7.4.7 Centre d'appels et administration de la gestion des cas

L'administrateur tiers doit fournir un centre d'appels exclusif (numéro gratuit en Amérique du Nord) afin d'être en mesure de répondre aux questions des demandeurs et de leur donner accès à l'information relative au Programme de subvention. Le centre d'appels sera le point de contact principal pour les demandeurs. L'administrateur tiers doit utiliser un système électronique de gestion des appels avec logiciel de rapports. Le centre d'appels doit être équipé d'une messagerie vocale.

L'administrateur tiers doit s'assurer que les niveaux de ressources et de formation du personnel du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas soient suffisants pour atteindre, voire surpasser les niveaux de service requis, conformément à l'annexe A-1. L'administrateur tiers doit fournir la technologie, la formation et les connaissances nécessaires pour répondre à toutes les questions portant sur le programme. L'administrateur tiers doit rédiger et conserver des scripts dans les deux langues officielles pour utilisation par le personnel du centre d'appels lorsque celui-ci répond aux questions fréquemment posées. Tous les scripts doivent être approuvés par le responsable du projet au préalable.

Le personnel du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas doit fournir aux demandeurs de l'information (verbalement et par écrit) sur le programme et les critères d'admissibilité, et notamment leur procurer les formulaires, l'information sur les demandes de règlement et toute autre assistance requise par ces derniers.

Comme il est indiqué dans la section 8.1, l'administrateur tiers doit fournir au responsable du projet des rapports administratifs mensuels sur les demandes reçues et sur les réponses données, ainsi que sur les demandes sans réponses.

Les fonctions du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas sont, entre autres :

- de donner des réponses rapides complètes à toutes les demandes de renseignements, d'une manière professionnelle, comme le prévoient les niveaux de service à l'annexe A-1;
- de consigner, retracer et surveiller toutes les demandes ainsi que les plaintes, préoccupations ou tout autre type de problème;
- de surveiller le temps d'attente pour mesurer combien de temps les interlocuteurs doivent attendre pour avoir une assistance directe;
- de gérer les problèmes;
- de remettre un rapport mensuel concernant les demandes reçues et la gestion des problèmes;
- d'assurer un service de messagerie vocale permettant d'enregistrer les questions des demandeurs lorsque le centre d'appels est fermé ou que les appels sont trop nombreux;
- d'administrer et d'évaluer les demandes;
- de fournir des renseignements sur l'état d'avancement du traitement de la demande;
- de fournir des renseignements généraux sur le programme;
- de traiter les formulaires de demande signés.



7.4.8 Libre-service sur le Web

L'administrateur tiers doit fournir un site Web sécuritaire contenant les renseignements sur le programme et un système de libre-service pour les demandeurs comprenant entre autres choses de l'information sur le programme, des formulaires et des renseignements sur la façon de faire une demande de règlement. L'interface du site Web doit être de style standard et pouvoir intégrer les couleurs et les logos de Sécurité publique Canada sans que d'autres types de personnalisation soient nécessaires.

L'administrateur tiers doit fournir un libre-service Web pour les demandeurs de la Subvention conformément aux niveaux de service prescrits à l'annexe A-1.

Les services Web destinés aux demandeurs de la Subvention doivent permettre, entre autres :

- de donner des réponses aux demandes de renseignements reçues sur le Web de la part des participants ou d'autres intervenants;
- d'accuser instantanément réception des messages reçus sur le Web;
- de fournir des renseignements généraux sur le programme autrement que par l'intermédiaire d'un agent du service;
- de fournir de l'information sur la procédure de règlement des différends;
- d'acheminer électroniquement les requêtes des demandeurs au centre d'appels de façon à ce qu'un représentant communique avec eux;
- d'assurer un accès en tout temps.

L'administrateur tiers doit gérer le site Web et tenir à jour les renseignements sur l'évaluation de l'admissibilité, les processus administratifs ou tout autre sujet connexe.

Le site Web de l'administrateur tiers doit, entre autres :

- contenir une page d'accueil;
- contenir des liens vers d'autres sites Web et fichiers pertinents, selon la décision du responsable du projet;
- offrir la possibilité de passer d'une langue officielle à l'autre;
- être en format HTML;
- être rédigé dans une police à échelle modifiable;
- présenter un contraste de couleurs très prononcé;
- bénéficier d'un système de navigation intuitif;
- offrir la possibilité de changer de mot de passe;
- contenir des fonctionnalités permettant de visionner, de télécharger et d'entrer des données, et d'imprimer des formulaires;
- contenir un glossaire personnalisé;
- donner accès aux questions fréquemment posées;
- stocker en ligne les sessions d'utilisateurs aux fins d'administration et de gestion des documents.

Tout le contenu du site Web doit être rédigé et mis à jour par l'administrateur tiers qui a également la responsabilité d'intégrer les modifications requises. L'administrateur tiers est responsable, entre autres, des modifications à apporter au contenu permanent du site Web, comme les corrections, les mises à jour, les modifications du contenu informationnel ou des graphiques, etc. Tous les formats et contenus du site Web doivent faire l'objet d'une approbation du responsable du projet avant d'être publiés.

Le site Web doit respecter les lignes directrices d'accessibilité universelle du World Wide Web Consortium (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>), c'est-à-dire les priorités 1 et 2 des Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (WCAG).

7.4.9 Archivage des dossiers physiques

L'administrateur tiers doit assurer l'archivage des dossiers physiques de toutes les demandes. Les documents seront conservés dans une chemise durant les six mois suivant la fermeture du dossier. Au-delà de ces six mois, le dossier doit être retourné au responsable du projet pour archivage.

7.4.10 Phase 1 : livrables et calendrier

Les étapes suivantes serviront de guide directeur à l'entrepreneur – dates précises à discuter.



Livrable		Date limite
a.	Charte du projet	Date d'attribution du contrat + 3 semaines
b.	Plan de projet approuvé	Date d'attribution du contrat + 4 semaines
c.	Plan de mise en œuvre du centre d'appels	Date à déterminer après octroi du contrat
d.	Document sur l'architecture des systèmes et de la sécurité	Date à déterminer après octroi du contrat
e.	Document sur les processus opérationnels	Date à déterminer après octroi du contrat
f.	Plan d'assurance de la qualité	Date à déterminer après octroi du contrat
g.	Phase 2 : plan de travail approuvé	Date à déterminer après octroi du contrat

Tous les livrables doivent être remis en format Microsoft Word ou dans un format approuvé par le responsable technique.

7.4.11 Phase 2 – Gestion du programme d'administration de l'évaluation des demandes

Pour faire suite aux exigences opérationnelles décrites dans la phase 1 Préparatif et mise sur pied de l'infrastructure, la phase 2 intègre toutes les exigences qui y ont été identifiées, élaborées, testées et validées.

7.4.12 Exigences administratives continues

Dans le cadre des services administratifs continus, l'administrateur tiers doit, entre autres :

- fournir des systèmes techniques et des technologies;
- interagir avec les personnes souhaitant bénéficier du programme;
- gérer un centre d'appels et assurer l'administration de la gestion des cas;
- fournir et maintenir un centre d'appels exclusif avec ligne téléphonique sans frais;
- offrir la possibilité d'utiliser un système libre-service;
- fournir, maintenir et actualiser un système libre-service sur le Web;
- préparer des rapports administratifs et techniques standard afin de faciliter la gestion du Programme de subventions;
- documenter toutes les activités relatives au programme, dont les registres du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas, et conserver les dossiers physiques et les fichiers électroniques;
- concevoir un système de gestion de l'information conformément aux exigences et aux normes de sécurité du Ministère et du gouvernement du Canada;
- donner accès au responsable du projet aux recommandations découlant de l'évaluation des demandes et aux résultats de la procédure de règlement des différends;
- se conformer aux normes de service;
- maintenir un programme d'assurance de la qualité efficace;
- planifier et coordonner les réunions avec le responsable du projet;
- se conformer aux exigences de sécurité;
- interagir avec le responsable du projet pour assurer que les services à la clientèle sont satisfaisants et que les normes de service sont respectées;
- donner accès aux vérificateurs, au besoin;
- interagir avec le responsable du projet pour assurer le respect de l'esprit et des exigences du contrat;
- dresser un plan de retrait progressif approuvé par le responsable du projet;
- fournir et maintenir des services de communication.

8 Présentation des rapports

L'administrateur tiers doit produire des rapports administratifs et techniques normalisés pour permettre l'administration continue de l'évaluation et des rapports spéciaux distincts pour faciliter la gestion des services administratifs du Programme de subvention et la vérification de son rendement en regard des normes de service définies à l'annexe A-1.



L'administrateur tiers doit préparer, tenir à jour et envoyer tous les rapports au format électronique et veiller à ce qu'ils puissent être téléchargés par les utilisateurs autorisés par le responsable du projet. Tous les rapports doivent être produits au moyen de la suite Office Microsoft; ils doivent être datés, et leur version contrôlée. L'administrateur tiers doit conserver les rapports dans son système et en fournir des copies électroniques ou envoyer des rapports sur papier au responsable du projet selon le calendrier ci-après. Les rapports doivent être produits sans nuire à la prestation des services d'administration et de gestion des cas.

Dans les 18 mois suivant le début des services administratifs continus énoncés pour la phase 2, l'administrateur tiers collaborera avec le responsable du projet pour déterminer les modifications à apporter à la structure et aux éléments de données, et réévaluer la fréquence à laquelle les rapports normalisés doivent être produits. Au cours de cette période de 18 mois, l'administrateur tiers devra peut-être retirer, remplacer ou ajouter des rapports normalisés. Il pourrait également devoir fournir au responsable du projet les droits et permissions nécessaires pour retirer, modifier ou ajouter des rapports normalisés.

8.1 Rapports administratifs

8.1.1 Rapport de vérification interne de l'assurance de la qualité :

Il s'agit d'un rapport trimestriel sur les résultats de la vérification de l'assurance de la qualité comportant des recommandations sur les améliorations à apporter afin de corriger les problèmes et d'améliorer la qualité de la prestation de services.

8.1.2 Rapport des activités sur le Web

Il s'agit d'un rapport mensuel décrivant l'activité des candidats au programme et offrant de l'information sur les tendances et les possibilités d'améliorer la communication et la prestation de services. Le rapport doit inclure, entre autres :

- des statistiques sur l'accès au site Web, réparties selon le type d'utilisateur, l'activité et le contenu;
- le temps d'indisponibilité du système.

8.1.3 Rapport sur le centre d'appels et l'administration de la gestion des cas

Il s'agit d'un rapport mensuel décrivant l'activité du programme et offrant de l'information sur les tendances et les possibilités d'améliorer la communication et la prestation de services.

Le rapport doit inclure, entre autres :

- des statistiques sur les appels téléphoniques et la gestion des cas, et les écarts d'un mois à un autre;
- des renseignements sur les types d'appels et leur durée durant la période d'activité;
- le délai de réponse pour résoudre des problèmes;
- les modifications aux processus recommandées pour améliorer la prestation de services;
- le plan d'action annuel et l'échéancier établis pour mettre en place les améliorations;
- des renseignements concernant la résolution des demandes au premier contact : combien de demandes par téléphone sont réglées de façon satisfaisante ou ne font pas l'objet d'un deuxième appel après que les renseignements ont été fournis;
- le nombre d'appels auxquels une personne a immédiatement répondu et le nombre de ceux transférés vers le message d'attente enregistré ainsi que le temps d'attente;
- le temps d'indisponibilité du système.

8.1.4 Rapport démographique sommaire

Rapport démographique sommaire semestriel contenant les renseignements de base sur les demandes et les demandeurs pour évaluation actuarielle.

Rapports		Fréquence
a.	Rapport de vérification interne de l'assurance de la qualité	Trimestriel – joint à la facture mensuelle



b.	Rapport des activités du Web	Mensuel – joint à la facture mensuelle
c.	Rapport sur le centre d'appels et l'administration de la gestion des cas	Mensuel – joint à la facture mensuelle
d.	Rapport démographique sommaire	Semestriel – 1 ^{er} février et 1 ^{er} août

9 Mise à jour des renseignements personnels

9.1 Consentement et éléments de données

Consentement:

Au moment du dépôt de sa demande d'inscription au Programme de subvention auprès de l'administrateur tiers, le demandeur devra consentir par écrit à ce que ses renseignements personnels soient transmis à SP afin de lui permettre de procéder au versement de la subvention. L'information transmise comprendra, entre autres, les renseignements personnels pertinents à propos du demandeur et de l'agent de sécurité publique admissible : nom, renseignements médicaux, renseignements sur le service, numéro d'identification du service, tout autre numéro d'identification, genre, langue, renseignements biographiques, date de décès et état matrimonial.

Dans le cas où un demandeur souhaiterait appliquer des limitations aux renseignements transmis, l'administrateur tiers devra en informer SP avant toute divulgation.

L'administrateur tiers pourrait ne divulguer à SP que les renseignements personnels du demandeur nécessaires à l'évaluation de la demande de règlement.

Éléments de données:

Le tiers administrateur doit développer et constituer une base de données pour le programme et prévoir un lieu d'entreposage répondant aux besoins actuels. Il doit être en mesure de gérer les fluctuations du nombre de demandes relatives au programme.

Les données sur les demandes relatives au programme comprennent toutes les données utilisées pour déterminer l'admissibilité. Pour ce faire, le tiers administrateur devra par exemple obtenir et mettre à jour :

- Les données personnelles (nom et adresse du demandeur ou du bénéficiaire, lien avec l'agent de la sécurité publique admissible);
- Les données nécessaires à l'évaluation de la demande (nom et service de l'agent de la sécurité publique admissible).

9.2 Divulgation de renseignements personnels

L'administrateur tiers et SP devront faire tous les efforts nécessaires afin de divulguer les renseignements personnels dans un délai et un format qui auront été convenus entre les parties.

SP et l'administrateur tiers devront respecter les exigences de confidentialité, de gestion de l'information et de sécurité de l'information lors des processus de divulgation, de transport et de transmission des renseignements, en les protégeant contre les risques d'accès, d'utilisation, de divulgation non autorisés ou de pertes, conformément aux exigences et aux normes de sécurité ministérielles du Gouvernement du Canada.

9.3 Mesures de protection

9.3.1 À ces fins, SP et les administrateurs tiers devront :

- a. Permettre seulement aux personnes autorisées qui en ont besoin d'avoir accès aux renseignements personnels recueillis et communiqués; s'assurer que les personnes qui ont accès à ces renseignements sont conscientes qu'elles ont la responsabilité de protéger leur confidentialité; informer immédiatement le responsable du projet de toute circonstance, de tout incident ou de tout événement qui, à leur connaissance, pourrait avoir compromis ou compromettre la confidentialité ou la sécurité des renseignements personnels durant le processus de divulgation ou de transmission;
- b. S'assurer que la consignation, la conservation et l'élimination des renseignements personnels recueillis et communiqués sont faites conformément aux exigences et aux normes de sécurité ministérielles du Gouvernement du Canada.



- 9.3.2** SP et l'administrateur tiers doivent s'entendre sur les mesures à prendre pour protéger les renseignements personnels que ce dernier détient contre les risques d'accès, de collecte, d'utilisation, de divulgation ou d'élimination non autorisés.
- 9.3.3** Les renseignements obtenus par l'administrateur tiers seront gardés, conservés et éliminés conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement du Conseil du Trésor et à la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*.
- 9.4** L'administrateur tiers devra aviser immédiatement le responsable du projet s'il prend connaissance d'une infraction à la protection des renseignements personnels ou aux exigences en matière de sécurité. Ces transgressions peuvent comprendre, mais ne se limitent pas à :
- a.** Une modification ou un accès non autorisé aux renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - b.** Une utilisation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - c.** La divulgation non autorisée de renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - d.** Une infraction à la protection ou à la sécurité des renseignements personnels qui lui sont confiés ou à tout système informatique sous sa garde pouvant être utilisé pour accéder à des renseignements personnels.
- 9.5** SP et l'administrateur tiers devront trouver des solutions et se conformer aux exigences de confidentialité et de sécurité du Gouvernement du Canada.
- 9.6** Toute perte ou possibilité de perte, tout vol ou toute divulgation non autorisée des renseignements, ou tout accès non autorisé à ceux-ci, doit être immédiatement signalé au responsable du projet en lui mentionnant les détails suivants :
- a.** La date et le lieu de l'incident;
 - b.** Les circonstances entourant l'incident;
 - c.** Une description des renseignements concernés;
 - d.** L'ampleur de la compromission connue ou probable et l'identité des personnes non autorisées qui ont eu ou semblent avoir eu accès aux renseignements;
 - e.** La mesure prise ou envisagée pour remédier à la situation;
 - f.** Tout détail supplémentaire qui pourrait être utile à l'évaluation de la perte ou de la compromission.

10 Communication

En plus de la soumission en temps opportun de tous les produits livrables et du respect des obligations indiquées dans le contrat, l'administrateur tiers est responsable de faciliter et de maintenir une communication régulière avec le responsable du projet. On entend par « communication » un effort raisonnable déployé pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats des travaux, afin de s'assurer que l'état d'avancement du projet est conforme aux attentes. Les modes de communication comprennent notamment les appels téléphoniques, les courriels, les envois par télécopieur, les lettres et les réunions. De plus, l'administrateur tiers doit immédiatement informer le responsable du projet de toute question, de tout problème ou retard et de toute préoccupation liés au travail accompli conformément au contrat, à mesure qu'ils surviennent.

11 Emplacement

Les installations de l'administrateur tiers seront utilisées pour effectuer le travail décrit dans le présent document. Les réunions auront lieu dans la région de la capitale nationale dans les locaux de Sécurité publique Canada.

12 Déplacements

Aucun déplacement n'est prévu pour ces travaux.



13 Plan de transition

Les activités de transition entreront en vigueur lorsque le Canada enverra à l'administrateur tiers un avis écrit en ce sens, et elles se termineront à l'expiration ou à la résiliation du contrat. Pendant cette période, l'administrateur tiers doit assurer, outre les services d'administration courants, une transition efficace, complète et sans heurts vers le nouveau contrat.

À la réception d'un avis écrit du Canada, au plus tard 180 jours civils avant la date d'échéance du contrat, l'administrateur tiers doit remettre au responsable du projet un plan de transition (pour approbation).

Le plan de transition doit décrire en détail une approche, une méthodologie, un plan de travail et un calendrier des exigences pour la transition ordonnée de toutes les activités de l'EDT à l'organisation qui assurera la prestation de services par la suite et ce, sans que les services aux participants admissibles s'en ressentent.

Le plan de transition doit comprendre un calendrier de projet bien défini qui indique comment les activités de transition proposées seront réparties, et qui précise clairement les dates de début et de fin, de même que toutes activités simultanées. Il doit en outre fournir la justification, l'explication et l'élaboration des travaux à faire pendant cette période. Le plan de transition doit être réalisé au moyen d'un logiciel de gestion de projet approuvé par le responsable du projet.

Le plan doit comprendre, entre autres, les éléments suivants :

- la livraison prévue de tout matériel fabriqué, préparé, élaboré, généré ou produit par l'administrateur tiers dans le cadre de la prestation des services administratifs à la SP;
- la livraison prévue des données sur les participants, qui se trouvent dans la base de données de l'administrateur tiers, au responsable du projet dans un format qui sera défini dans le plan;
- la livraison prévue de la documentation et des dossiers sur les demandes relatives au programme (fichiers électroniques et copies papier), reçus et produits par l'administrateur tiers, au responsable du projet dans un format qui sera défini dans le plan;
- la livraison prévue des détails de tout travail en cours touchant le modèle de prestation de services, ainsi que de tout travail en cours sur les dossiers des participants au programme, y compris leur état;
- le calendrier de rapprochement des données à la date de transition.

La transition doit être terminée au plus tard à la date d'expiration ou de résiliation du contrat.

Annexe A-1 – Normes de service



Annexe A-1 Normes de service

1. Aperçu

Les normes de service que doit respecter l'administrateur tiers dans le cadre de la prestation des services administratifs courants sont énoncées ci-après. Ces normes de service seront mises en œuvre six mois après la transition à la gestion continue du programme d'administration de l'évaluation des demandes.

Dans les situations où il ne sera pas possible d'atteindre le niveau de service voulu, à cause de données incomplètes par exemple, l'administrateur tiers doit informer le responsable du projet de la raison du retard et l'aviser du moment où le problème devrait être résolu.

Le non-respect des normes de service entraînera l'application de crédits pour frais.

2. Normes de service

2.1. Centre d'appels et administration de la gestion des cas

Les services seront offerts du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 20 h, HNE, à l'exception des jours fériés fédéraux (voir la section 4.0 de l'EDT).

Le centre d'appels doit donner en temps opportun des réponses cohérentes et exactes aux demandes de renseignements et de service, dans la langue officielle choisie par l'interlocuteur. Se référer aux normes de service décrites ci-dessous.

2.1.1. Délai de réponse

- a. 90 % des appels mensuels faits dans chacune des langues officielles sont résolus dès le premier contact (la résolution au premier contact a lieu lorsque la première personne contactée répond à la question ou résout le problème);
- b. 90 % des appels mensuels faits dans chacune des deux langues officielles obtiennent une réponse en moins de 30 secondes par un représentant du centre d'appel ou par un enregistrement qui place l'appel dans une file d'attente;
- c. Moins de 3 % des appels mensuels faits au centre d'appels dans chacune des langues officielles sont abandonnés avant qu'un représentant du centre d'appels ne réponde.

2.1.2. Services normalisés de communication par écrit

- a. Répondre aux demandes de renseignements généraux (ne portant pas sur un participant en particulier) dans les deux (2) jours ouvrables, sans compter le délai de la poste;
- b. Répondre aux demandes de renseignements concernant un participant dans les trois (3) jours ouvrables.

2.1.3. Service de messagerie vocale

- a. Offert 24 heures sur 24, 365 jours par année, 97 % du temps;
- b. En cas de sinistre, la messagerie vocale sera restaurée dans les 72 heures après l'interruption du service;
- c. Dans le cas des messages demandant un rappel, 100 % des appels reçus au cours des heures de bureau doivent faire l'objet d'une réponse en un jour ouvrable;
- d. Les niveaux de service pour la suite à donner à toute demande de renseignements par téléphone non résolue au premier contact sont les mêmes que ceux des services normalisés de communication par écrit présentés ci-dessus.

2.2. Libre-service sur le Web

- a. Offert 24 heures sur 24, 365 jours par année, 97 % du temps;
- b. En cas de sinistre, le libre-service sera restauré dans les 72 heures après l'interruption du service sur le Web;
- c. Les mises à jour ou ajouts au contenu Web doivent être effectués dans les 10 jours ouvrables suivant l'approbation du responsable du projet, en tout temps.

2.3. Évaluation des demandes



- a. Envoi d'un accusé de réception de la demande dans les 15 jours ouvrables;
- b. Poster la documentation demandée, y compris les formulaires, dans un délai d'un (1) jour ouvrable après réception de la demande;
- c. Faire part des recommandations à SP dans les seize (16) semaines suivant la réception initiale d'une demande de subvention remplie et signée;
- d. Communiquer la décision au participant dans les 52 semaines suivant la soumission de la demande remplie et signée;
- e. Effectuer le paiement dans les 30 jours ouvrables suivant la recommandation de l'administrateur tiers.

2.4. Règlement des différends

- a. Les contestations seront entendues par le comité d'examen tiers dans les 21 semaines suivant la date à laquelle le demandeur a communiqué avec l'administrateur tiers;
- b. L'évaluation/les recommandations seront transmises à SP dans les seize (16) semaines suivant l'examen du cas par le comité de règlement des différends/d'examen.

2.5. Rapports et vérification

- a. L'accès du personnel désigné de Sécurité publique Canada aux dossiers papier doit être accordé dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une demande par écrit ou dans les deux (2) jours ouvrables suivant une demande urgente;
- b. L'accès du personnel désigné de Sécurité publique Canada aux dossiers papier et électroniques pour une durée allant jusqu'à cinq (5) jours consécutifs doit être accordée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une demande par écrit aux fins de la vérification annuelle.