

Énoncé des travaux

Mise en œuvre du cadre de surveillance : création de processus,
de procédures et d'un manuel de surveillance en ligne

11 janvier 2018

1. TITRE DU PROJET

1.1 Mise en œuvre du cadre de surveillance : création de processus, de procédures et d'un manuel de surveillance en ligne

2. CONTEXTE

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) joue un rôle clé dans la protection des consommateurs des produits et des services financiers en supervisant les entités financières sous réglementation fédérale, en informant les consommateurs de leurs droits et de leurs responsabilités et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada \(la Loi\)](#). La Loi prévoit nos fonctions, nos pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi, en plus d'énumérer les articles des lois et des règlements fédéraux et les obligations sous notre surveillance.

En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale, les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les organismes externes de traitement des plaintes (collectivement appelés les entités réglementées) se conforment aux [obligations législatives, aux codes volontaires de conduite et aux engagements publics](#) supervisés par l'ACFC.

L'ACFC a publié un nouveau [Cadre de surveillance](#) (Cadre) afin de décrire la vision permettant d'assurer une surveillance rigoureuse et efficace ainsi que d'illustrer la manière dont l'Agence remplit son mandat de surveillance énoncé dans la Loi. La mise en œuvre du Cadre permettra d'améliorer son approche réglementaire afin qu'elle soit proactive, transparente et responsable et d'appliquer le principe de proportionnalité dans ses mesures.

Publié en avril 2017, le nouveau Cadre résume le mandat législatif de l'ACFC ainsi que ses rôles et ses responsabilités en matière de surveillance. Il décrit les types d'entités réglementées et leurs obligations ainsi que les rôles de divers autres intervenants. Finalement, ce document décrit les outils que l'ACFC utilise pour remplir son mandat de surveillance tout en adoptant une approche proactive et axée sur le risque.

Énoncé des travaux

Le Cadre comporte divers outils de surveillance utilisés par l'ACFC qui appuient, dans l'ensemble, les trois piliers de surveillance : promotion, surveillance et mise en application.

Piliers de surveillance

Promotion de pratiques commerciales responsables	Surveillance des pratiques commerciales	Mise en application des obligations relatives aux pratiques commerciales
Décisions de l'ACFC Lignes directrices de l'ACFC Interprétations de l'ACFC Mobilisation des entités réglementées Mobilisation des intervenants	Profils des pratiques commerciales Examens Déclaration obligatoire Renseignements de tiers Examens de l'industrie	Enquêtes Avis de manquement Plans d'action Accords de conformité Procès-verbaux de violation Avis de non-conformité

Le Cadre remplacera le Cadre de conformité actuel de l'ACFC. Bien que les activités fondamentales qui régissent l'approche en matière de surveillance demeurent inchangées, l'ACFC a intégré de nombreuses améliorations, notamment des outils de surveillance et d'application nouveaux ou modifiés.

Les processus et les procédures internes de l'ACFC, les instruments de soutien et les fonctions seront redéfinis afin de soutenir le cadre modernisé. Le Cadre et ces initiatives sous-jacentes seront mis en œuvre progressivement. L'ACFC amorcera la mise en œuvre du Cadre à la fin de 2018.

La création ou la modification et la documentation liée aux processus et aux procédures appuyant les politiques énoncées dans le Cadre seront effectuées en diverses étapes. La première étape doit être complétée avant le 28 septembre 2018. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la première étape, consultez le tableau des livrables ci-dessous.

3. OBJECTIF

L'ACFC cherche à conclure **deux** contrats fondés sur les Services professionnels centrés sur les tâches et les solutions (SPTS) comportant des autorisations de tâches (AT) au fur et à mesure des besoins. Nous cherchons un entrepreneur principal pour lequel la majorité des AT seront établies, et un entrepreneur secondaire qui fournira des capacités supplémentaires au besoin, ou si l'entrepreneur principal n'accomplit pas ses tâches à la satisfaction de la Couronne. L'ACFC retiendra les services de deux fournisseurs afin de fournir des capacités supplémentaires à

Énoncé des travaux

l'interne ainsi que d'avoir accès à des ensembles de compétences spécialisées et à de l'expérience qui ne sont pas offerts à l'interne.

Voici les objectifs connus à court terme : 1) créer des processus et des procédures pour des outils de surveillance comme l'énonce le Cadre de surveillance, ainsi que 2) rédiger et mettre en œuvre un manuel de surveillance en ligne (Web) qui contiendra l'ensemble des politiques, des processus et des procédures et tout instrument de soutien utilisé afin de superviser les entités réglementées.

L'ACFC peut solliciter des services supplémentaires, si elle le juge utile, afin d'atteindre des objectifs de surveillance connexes.

4. VALEUR ESTIMÉE

La valeur maximale du contrat ne doit pas dépasser 2 000 000 \$. Ce montant inclut toutes les taxes applicables.

5. PORTÉE DES TRAVAUX ET DES TÂCHES

5.1 Tâches principales

Tâche 1) Créer des processus et des procédures pour des outils de surveillance comme le précise le Cadre de surveillance.

- 5.1.1. Mettre en œuvre de manière efficace et efficiente les outils nouveaux et existants, comme le décrit le Cadre de surveillance, au moyen de la création de processus et de procédures correspondants.
- 5.1.2. S'assurer que les processus et les procédures ciblent clairement des normes de service, le cas échéant, des mesures d'assurance de la qualité ainsi qu'une délégation des pouvoirs optimale et qu'ils sont axés sur une efficacité et un rendement optimaux.
- 5.1.3. Documenter les processus et les procédures de manière professionnelle.

Tâche 2) Rédiger et mettre en œuvre un manuel de surveillance en ligne (Web)

- 5.1.4. Mener une analyse des options afin de recommander une solution qui regroupera et coordonnera l'ensemble des politiques (comme le décrit le Cadre de surveillance), des processus, des procédures et des instruments de soutien créés à l'appui du Cadre dans un manuel de surveillance convivial pouvant être consulté en ligne pour un usage interne de l'ACFC.
- 5.1.5. Déterminer les besoins opérationnels associés au manuel en ligne.
- 5.1.6. Concevoir et élaborer une solution qui regroupera l'ensemble des politiques (comme le décrit le Cadre), des processus, des procédures et des instruments de soutien créés à l'appui du Cadre dans un manuel de surveillance convivial pouvant être consulté en ligne.
- 5.1.7. Valider et mettre à l'essai les livrables.

Énoncé des travaux

5.1.8. Former le personnel de l'ACFC sur l'utilisation du manuel.

5.2 Autres tâches

5.2.1. Au besoin, l'entrepreneur doit exécuter d'autres tâches de surveillance, comme cela est précisé dans toute AT supplémentaire.

5.2.2. Voici des exemples : recherche, analyse et élaboration de tous les instruments de soutien nécessaires, comme des modèles qui appuient les processus et les procédures ou des guides opérationnels.

5.3 Activités et tâches générales

5.3.1. Consulter le personnel de l'ACFC afin de comprendre les exigences opérationnelles générales et la manière dont les processus et les procédures seront utilisés.

5.3.2. Recommander le meilleur moyen de saisir et d'afficher les processus et les procédures associés à la tâche 1 et à la tâche 2, comme le décrit la section 5.1.

5.3.3. Examiner les schémas de processus existants et d'autres documents connexes.

5.3.4. Diriger des séances de remue-méninges avec les experts en la matière de l'ACFC afin de définir les processus et les procédures les plus efficaces et efficaces.

5.3.5. Mettre en doute les processus existants, mener des analyses et formuler des recommandations en matière d'améliorations.

5.3.6. Recueillir et afficher tous les renseignements dans un format professionnel moderne et facile à comprendre.

5.3.7. Créer les normes de service et les mesures d'assurance de la qualité ou aider l'ACFC à les créer.

5.3.8. Faire des présentations aux employés ou à la haute direction de l'ACFC, au besoin.

5. PROCESSUS D'AUTORISATION DE TÂCHES

Nous sollicitons des commentaires quant à un délai raisonnable de l'autorisation des tâches jusqu'à la présentation du curriculum vitae des ressources.

6. LIVRABLES, JALONS ET CALENDRIER DU PROJET

6.1. Dates prévues de début et d'achèvement

Le contrat commencera dès l'attribution du contrat (environ en avril 2018) et prendra fin le 31 décembre 2019. Le contrat comporte aussi quatre années d'option que l'ACFC pourra exercer.

6.2. Autorisations de tâches (AT)

Même si la portée des travaux associés à un formulaire d'AT émis doit définir les livrables en particulier, les échéances et d'autres points pertinents à prendre en considération qui doivent

Énoncé des travaux

être mis en œuvre par l'entrepreneur dans la prestation des services liés à la tâche précise, l'entrepreneur peut s'attendre à soumettre au chargé de projet de l'ACFC toute combinaison des travaux décrits dans la portée des travaux et les descriptions de tâches.

7.3 Livrables et jalons

Livrable	Description	Échéance requise
Tâche 1 : Processus et procédures	Élaborer, tester et mettre en œuvre les processus et les procédures pour chaque outil de surveillance décrit à l'annexe A, y compris l'optimisation des travaux, les normes de service et l'assurance de la qualité.	Phase I : d'avril 2018 à septembre 2018 Phase II : de septembre 2018 au 28 mars 2019
Tâche 2 : Manuel de surveillance en ligne	Tirer profit des processus, des procédures (de la tâche 1) ainsi que de tout instrument créé par l'ACFC ou des tiers afin d'appuyer les processus et les procédures ainsi que de les regrouper dans un manuel convivial sur le Web pour un usage interne par l'ACFC.	À terminer d'ici le 28 mars 2019 La demande d'information (DI) peut faire en sorte de modifier cette date. Nous sollicitons des commentaires sur la séquence des événements proposée.
Autres tâches	Comme précisé dans un (1) ou plusieurs formulaires d'autorisation de tâches émis. Exemple : élaborer, tester et mettre en œuvre des instruments de soutien pour le Cadre.	À la demande de l'ACFC

7. ENVIRONNEMENT TECHNIQUE, OPÉRATIONNEL ET ORGANISATIONNEL

Aucun problème technique ou opérationnel n'est prévu.

Énoncé des travaux

8. MÉTHODE ET SOURCE DE L'ACCEPTATION

Les travaux seront achevés en fonction des dates des jalons établis à la section 7 et d'autres échéances fixées avec le chargé de projet et l'entrepreneur, et ce, à la satisfaction du chargé de projet. Tous les livrables doivent être présentés selon un format et une manière convenus. Il peut être exigé de présenter les produits proposés ou finaux.

9. EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS

En plus de la présentation en temps opportun des produits livrables et de la satisfaction de toutes les obligations, l'entrepreneur doit faciliter et maintenir des communications régulières avec le chargé de projet. Les communications sont définies comme tous les efforts raisonnables pour informer toutes les parties désignées par le chargé de projet des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats des travaux afin de s'assurer que les travaux progressent bien et sont conformes aux attentes. La communication peut notamment prendre les formes suivantes : appels téléphoniques, courriels et réunions.

L'entrepreneur est tenu de prévenir immédiatement le chargé de projet dès qu'il rencontre des enjeux, des problèmes ou encore des préoccupations concernant le travail exécuté dans le cadre du contrat.

10. PROCÉDURES DE CONTRÔLE DES CONTRATS

Le chargé de projet veillera à ce que le contrat soit exécuté dans le respect des échéances, du budget et de normes de qualité acceptable, et ce, en communiquant régulièrement avec l'entrepreneur, comme il est prévu à la section 7.

Afin d'assurer une bonne compréhension de la portée et des exigences du projet, dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, le gestionnaire de projet de l'entrepreneur et tout autre conseiller que l'entrepreneur jugera approprié rencontreront le chargé de projet.

L'entrepreneur doit transmettre les factures (décrivant les travaux exécutés pendant la période donnée) chaque mois au chargé de projet aux fins d'examen, d'approbation et de traitement. Les paiements seront versés à l'entrepreneur au moyen du dépôt direct, conformément aux procédures du gouvernement du Canada.

11. AUTRES MODALITÉS

12.1. Autorités

Chargé de projet de l'ACFC

La gestionnaire de projet et la personne-ressource relativement aux services à fournir dans le cadre du contrat est :

Lisa Goodfellow
Agente principale de conformité
Agence de la consommation en matière financière du Canada

Énoncé des travaux

Téléphone : 613-852-4004

Courriel : lisa.goodfellow@fcac-acfc.gc.ca

L'entrepreneur recevra des approbations officielles de la part des gestionnaires de la Direction de la supervision et de la promotion (Philippe Pellerin, Kevin Thoms ou Nadia Brault) et/ou du directeur de la Direction de la supervision et de la promotion (Richard Bilodeau).

Autorité contracte de l'ACFC

Stéphane Dupel

Agent des services administratifs

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, édifice Enterprise

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

613-948-7958

Stephane.Dupel@fcac.gc.ca

12.2. Obligations de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Pour assurer l'achèvement du contrat, le chargé de projet doit :

- formuler des commentaires au sujet des livrables dans les dix (10) jours ouvrables;
- s'assurer que l'entrepreneur a accès aux installations et au matériel nécessaires pour présenter les résultats au personnel de l'ACFC;
- fournir tous les documents disponibles concernant les schémas de processus existants, les processus et les procédures documentés officiellement, le déroulement du travail et les instruments connexes;
- avoir accès aux employés que l'entrepreneur peut avoir besoin de consulter au sujet :
 - du Cadre de surveillance et des outils de surveillance;
 - des politiques de l'ACFC liées au Cadre;
 - de la recherche antérieure ou des schémas de processus existants;
 - du mandat en matière de réglementation de l'ACFC;
 - des rôles et des responsabilités de l'ACFC;
 - des logiciels utilisés par l'ACFC liés aux processus;
 - des exemples du déroulement habituel du travail;
- fournir toute autre forme d'aide ou de soutien, au besoin et sur demande par courriel.

12.3. Obligations de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit :

- créer un plan de projet détaillé afin d'exécuter les travaux et de fournir les livrables requis dans le délai établi pour chaque autorisation de tâche;
- s'assurer que des ressources suffisantes et les spécialistes appropriés sont disponibles pour exécuter les travaux dans des délais serrés;
- veiller à ce que tous les renseignements privés demeurent confidentiels;
- fournir tous les services conformément à l'énoncé des travaux;

Énoncé des travaux

- participer à des vidéoconférences ou à des téléconférences au besoin;
- assister aux réunions dans les bureaux de l'ACFC où et quand cela est nécessaire;
- utiliser son propre équipement et ses propres logiciels pour l'exécution du présent énoncé des travaux;
- présenter des rapports d'activités ou d'étape hebdomadaires (ou à toute autre fréquence convenue) au chargé de projet;
- fournir une feuille de temps décrivant en détail les travaux accomplis chaque mois;
- s'assurer de respecter la clause de conflit d'intérêts établie (à annexer au contrat);
- exécuter tous les travaux à la satisfaction de l'ACFC.

12.4. Lieu des travaux, emplacement de travail et lieu de livraison

- La plupart des travaux ne s'effectueront pas sur place.
- L'entrepreneur devra se rendre occasionnellement aux bureaux de l'ACFC, à Ottawa. Ces visites occasionnelles sont abordées ci-dessous. Des vidéoconférences fréquentes seront organisées.
- Les déplacements devront préalablement être approuvés par l'ACFC. Le remboursement des frais de déplacement et de subsistance doit s'effectuer en application des modalités de paiement et de la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor.

12. LANGUE DE TRAVAIL

La principale langue de travail sera l'anglais. Toutes les présentations et notes et tous les livrables seront en anglais.

13. EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

L'une des conditions du contrat est que, avant l'exécution de tout travail, le fournisseur et les sous-traitants ainsi que leurs employés affectés à l'exécution du contrat en question feront l'objet d'une enquête de sécurité par le gouvernement fédéral, au niveau de « fiabilité ».

Commented [LG(1)]: Clarify: see coradix

14. EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCES

L'entrepreneur doit se procurer et maintenir une couverture d'assurance appropriée.

15. CONFIDENTIALITÉ

L'entrepreneur doit assurer la confidentialité de toute l'information reçue dans le cadre du contrat. L'entrepreneur doit retourner à l'ACFC la totalité des renseignements obtenus dans le cadre des travaux.

16. RESSOURCES EXIGÉES OU RÔLES À REMPLIR

Au cours de la période de DI, l'ACFC demandera aux soumissionnaires de préciser toutes les catégories de services professionnels au titre des SPTS qui, selon eux, seraient utiles pour que l'ACFC puisse exécuter les travaux de portée générale.

Énoncé des travaux

Nous demanderons aux soumissionnaires de fournir des renseignements supplémentaires sur les catégories, les niveaux et les années d'expérience, ainsi que les attestations pertinentes pour chaque catégorie de ressources que les soumissionnaires proposent d'ajouter à cette section. Il est important de noter que la section sur les ressources exigées sera mise à jour lorsque la demande de propositions sera lancée au moment d'une période d'appel d'offres ultérieure.

17.1 Les ressources des entrepreneurs doivent posséder l'expertise pour faire ce qui suit :

- Recommander le meilleur moyen (c.-à-d. méthode ou logiciel) pour fournir ou présenter l'ensemble de politiques, de processus, de procédures et d'instruments de soutien en ligne pour un usage interne par l'ACFC. S'assurer que le résultat a des répercussions importantes, qu'il est convivial et clair et qu'il ajoute de la valeur au travail quotidien des employés.
- Examiner et analyser les processus opérationnels existants, déterminer des possibilités d'améliorations, remettre en question les processus et les procédures existants ainsi que formuler des recommandations.
- Recueillir des renseignements sur les processus opérationnels non documentés (c.-à-d. normes non documentées liées au déroulement de certains travaux), relever des possibilités d'améliorations et formuler des recommandations.
- Examiner et analyser les nouveaux outils de surveillance dont le déroulement du travail n'a pas été défini, recueillir des renseignements sur la politique visée, le contexte, les processus et les procédures possibles pour les nouveaux outils et collaborer avec l'ACFC (diriger des séances de remue-méninges avec les experts en la matière de l'ACFC et formuler des recommandations) sur les nouveaux processus et les nouvelles procédures.
- Documenter les politiques, les processus et les procédures mis à jour concernant les activités et les outils décrits dans le Cadre de surveillance de façon professionnelle et facile à appliquer.
- Recueillir des exigences, formuler des recommandations, élaborer ou aider à élaborer des instruments ou les mettre à jour, au besoin.
- Formuler des recommandations sur toutes les possibilités d'améliorations de l'efficacité et de l'efficience ainsi que remettre en question les processus et la réflexion traditionnels.
- Fournir des conseils et formuler des recommandations sur l'élaboration et l'intégration d'un ensemble exhaustif de processus et de renseignements afin

Énoncé des travaux

d'éliminer les redondances et qui, finalement, permettra une amélioration du rendement de l'organisation.

L'entrepreneur doit pouvoir compter sur les services professionnels suivants (les exigences varient en fonction de l'AT) :

- Analyste d'affaires : certifié par l'Institut International de l'Analyse d'Affaires, possédant au moins dix ans d'expérience de l'examen de processus et de procédures existants et de la création de nouveaux processus et de nouvelles procédures conviviaux et utiles pour l'utilisateur.
- Consultant en processus opérationnels : possédant au moins cinq ans d'expérience de l'examen et de l'analyse de processus existants, de la recommandation de changements à apporter à des processus existants, de la planification de nouveaux processus et de l'offre de conseils au sujet de nouveaux outils ou de nouvelles activités afin de déployer des processus ayant des répercussions importantes qui sont ciblés, justifiés et mesurables, de la recommandation de plans d'action afin d'éliminer la redondance des processus et des renseignements, de la documentation du déroulement du travail, ainsi que de la définition et de la recommandation de processus automatisés pour améliorer l'efficacité.
- Expert-conseil en affaires
- Expert-conseil en gestion du changement
- Expert-conseil en analyse des besoins et en recherche
- Architecte opérationnel
- Analyste en statistique
- Expert-conseil en mesure du rendement
- animateur/expert-conseil
- Spécialiste de l'assurance de la qualité
- Spécialiste de la gestion des risques
- Rédacteur technique
- Analyste de données
- À déterminer en fonction de la DI

17. DOCUMENTS APPLICABLES/GLOSSAIRE

- Le [Cadre de surveillance](#) décrit tous les outils de surveillance et les politiques mentionnés dans le présent document.
- ACFC : Agence de la consommation en matière financière du Canada
- EDT : Énoncé des travaux
- Cadre : Cadre de surveillance

Énoncé des travaux

Annexe A : Outils de surveillance et activités qui exigent des processus et des procédures

Mesure : Documenter clairement les processus et les procédures (p. ex. déroulement du travail, qui fait quoi, quand, responsable de l’approbation, création de normes de services applicables et de mesures de contrôle de la qualité) concernant les activités et les outils de surveillance qui suivent. Le Cadre de surveillance renferme une description complète de chaque outil (p. ex. la politique de l’ACFC).

Phase 1

1. Classification des entités réglementées

- Il s’agit d’un nouvel outil de supervision. L’ACFC n’a donc pas documenté le déroulement du travail rattaché à cette activité.

2. Processus cyclique afin de définir le profil des pratiques commerciales (pour les entités réglementées du niveau 1)

- Il s’agit d’un nouvel outil de supervision. L’ACFC n’a donc pas documenté le déroulement du travail rattaché à cette activité.

3. Déclaration obligatoire

- Des schémas de processus existent déjà pour la déclaration obligatoire et les questionnaires d’auto-évaluation, mais ils doivent être examinés et mis à jour, au besoin. Il existe des normes ou des processus non officiels pour la déclaration obligatoire d’autres renseignements.
- Parmi les instruments de soutien potentiels, mentionnons l’examen et l’amélioration possible des rapports sur l’analyse des tendances à l’aide de données sur les plaintes tirées de différentes sources.

4. Enquête

- Documenter le processus et la procédure afin d’aviser l’entité réglementée lorsqu’une enquête approfondie est amorcée ou un rapport de conformité est susceptible d’être rédigé. Ce processus doit clairement documenter le début d’une restriction législative qui impose un délai de deux ans pour émettre un avis de manquement et communiquer cette date à l’entité réglementée.
- Un schéma de processus existe déjà pour ce processus, mais il doit être examiné et mis à jour. Le Cadre fait également une distinction entre une enquête préliminaire et une enquête. Toutefois, le schéma de processus existant n’établit pas cette distinction. Le délai de deux ans sera probablement modifié.

5. Choix de l’outil de mis en application

Énoncé des travaux

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié. À la suite du processus d'enquête, l'ACFC détermine s'il y a eu manquement ou non et choisit l'outil d'application de la loi qu'elle utilisera afin de réagir au manquement.

6. Avis de manquement

- Il existe des schémas de processus; cependant, l'outil a été modifié.

Phase 2

7. Interprétations de l'ACFC

- Il s'agit d'un nouvel outil de supervision. L'ACFC n'a donc pas documenté le déroulement du travail rattaché à cette activité.

8. Lignes directrices de l'ACFC

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié.

9. Décisions de l'ACFC

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié.

10. Examinations

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié.

11. Renseignements de tiers

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié.

12. Examens de l'industrie

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié.

13. Procès-verbaux de violation

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié.

14. Accords de conformité et plan d'action

- Il existe des schémas de processus; cependant, ce processus sera modifié.