



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 SP	
Solicitation No. - N° de l'invitation 0D160-183745/B	Date 2018-03-12
Client Reference No. - N° de référence du client 0D160-183745	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$ZG-423-32275
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 2018-04-06	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
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: Dubé, Jonah	Buyer Id - Id de l'acheteur 423zg
Telephone No. - N° de téléphone (613) 858-8483 ()	FAX No. - N° de FAX () -
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)

PROGRAMME DE SUBVENTION COMMÉMORATIVE POUR LES PREMIERS RÉPONDANTS

1. Objectif et contenu de la 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 pour une technologie spécialisée, le service à la clientèle et des services pour l'évaluation des demandes, la formulation de recommandations et le règlement de différends dans le cadre du Programme de subvention commémorative pour les premiers répondants (programme de subvention commémorative).

Les objectifs de la présente DDR sont les suivants :

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

Le processus d'approvisionnement à venir est accessible aux industries de la technologie, les services à la clientèle et les services d'arbitrage. Les commentaires des coentreprises concernant l'intérêt et la capacité concernant la DDR sont les bienvenus. Les répondants à la DDR pour le Programme de subvention sont encouragés d'ajouter le nom de leur entreprise à la Liste des fournisseurs intéressés (LFI), permettant aux entreprises d'ajouter le nom et les coordonnées de leur entreprise à une liste publique de personnes qui ont exprimé un intérêt pour un appel d'offres précis publié sur [Achatsetventes.gc.ca](https://achatsetventes.gc.ca). Pour plus d'information sur la LFI, veuillez svp consulter le site suivant : <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres/par-ou-commencer/joignez-vous-a-la-liste-des-fournisseurs-interesses>

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.

La date de clôture de la DDR publiée n'est pas la date limite pour les commentaires et les suggestions. Les commentaires et suggestions seront acceptés à tout moment jusqu'au moment où / si une sollicitation subséquente est publiée.

2. Besoin

Sécurité publique Canada (SP) possède une exigence pour les services spécialisés qui utilisent des compétences en allocation pour évaluer l'admissibilité et soutenir l'administration avec la subvention commémorative pour les premiers répondants (programme de subvention commémorative). Le Service doit être conçu et mis en œuvre afin de soutenir l'exécution d'un programme sensible et bien administré aux familles des premiers répondants décédés à cause de leurs fonctions.

Le Canada a l'intention d'attribuer un contrat de trois ans avec une option irrévocable de prolonger la période du contrat de quatre (4) périodes supplémentaires d'un (1) an selon les mêmes termes et conditions. Le budget annuel pour la prestation de services et l'évaluation des demandes pour le Programme de subventions commémoratives pour les premiers intervenants peut atteindre 1 000 000 \$.

3. Renseignements généraux

Le programme de subvention commémoratif est une nouvelle subvention fédérale aux familles des pompiers, des agents de police et des ambulanciers décédés suite à l'exercice de leurs fonctions. L'objectif de la subvention est de reconnaître le service et le sacrifice des premiers répondants canadiens



décédés dans l'exercice de leurs fonctions, y compris les morts causées par des maladies professionnelles et les morts causées par un trouble psychologique (suicide).

On s'attend à ce que le besoin de SP diffère grandement de l'allocation traditionnelle des assurances : plutôt que générer des décisions, l'entrepreneur devra offrir du soutien pour la collecte des renseignements nécessaires, l'évaluation des résultats et la formulation de recommandations au sujet de l'admissibilité à la subvention commémorative à SP. Bien que n'étant pas une assurance, le programme de subvention commémorative profitera de l'expertise en allocation, des principes de gestion fondés sur les services d'assistance judiciaires et les innovations technologiques qu'on retrouve dans les industries de l'assurance et de l'allocation. Offrir un service de soutien sensible est d'une importance capitale, car l'évaluation de l'admissibilité à la subvention commémorative peut être complexe et que les demandeurs peuvent être en état de deuil.

4. Exigences en matière de sécurité

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

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

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.

5. Porté des travaux potentielle et contraintes

Les modalités et conditions du programme de subventions commémoratives sont décrites à l'appendice A de l'énoncé des travaux.

SP souhaite obtenir les services d'un entrepreneur qui fournira le soutien global aux demandeurs, les services d'arbitrage, la gestion des données et la production de rapports sur l'administration du Programme de subvention commémorative pour les premiers répondants.

Les principales responsabilités de l'entrepreneur consistent à offrir les services suivants :

- des évaluations des demandes exhaustives, fiables et économiques et des recommandations déclarant si la demande satisfait à toutes les exigences d'admissibilité en se basant sur des pratiques fondées sur les données probantes utilisées au sein de l'industrie des assurances tout en étant conformes aux règlements et aux politiques gouvernementales;
- un traitement rapide et exact des demandes, avec aide au demandeur et de promptes réponses aux demandes de renseignements;
- un service de centre d'appel dédié et personnalisé pour les demandeurs du programme et des services en ligne axés sur le soutien aux demandes; et
- mettre en place un système élaboré de gestion de l'information et une base de données du Service afin d'appuyer le rendement, la collecte de données, le suivi et de production de rapports pour la gestion des dossiers pour SP; et
- développer des processus itératifs qui changent en fonction de l'engagement des entrepreneurs et de l'exécution d'un programme d'amélioration continue.

6. Approche d'approvisionnement

SPAC a l'intention de publier une DP sur Achatsetventes.gc.ca dans un proche avenir. L'EDT contient une description détaillée des services requis; les commentaires et suggestions de l'industrie sont demandés.



Les propositions soumises en réponse à la future DP peuvent être évaluées en partie au moyen de critères obligatoires et techniques tels que:

- 1- Compréhension des exigences du projet
- 2- Gestion des services incluant :
 - a. Capacité technologique et innovation
 - b. Compétence reconnue en matière d'arbitrage et innovation;
 - c. Sensibilité démontrée des services;
 - d. Capacités démontrées d'amélioration de la qualité;
 - e. Composition de l'équipe;
 - f. Approche et méthodologie de gestion de projet
 - g. Plan de travail et calendrier; et
- 3- Prix.

La base de paiement proposée sera répartie entre des frais de service payables mensuellement et des frais de démarrage payables à la fin de la première année du contrat.

7. 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) Accord de libre-échange canadien (ALEC)
- b) Accord de libre-échange nord-américain (ALENA)
- c) Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC)
- d) Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union (UE)
- e) Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (PCF).

8. 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.

Nom : Jonah Dubé
Titre : Spécialiste en approvisionnements
Travaux public et services gouvernementaux Canada
Direction générale de l'approvisionnement
Direction de l'acquisition des services professionnels



Adresse : 10 rue Wellington, 5 étage, Gatineau, QC K1A 0S5
Téléphone : 613-858-8483
Courriel : Jonah.dube@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Un point de contact pour le répondant devrait être inclus dans la réponse du répondant.

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 régulièrement pour vérifier les modifications apportées, s'il y a lieu.

9. 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) : du 4 au 11 avril 2018.**



ANNEXE A – ÉBAUCHE DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Voir ci-joint.



ANNEXE B – QUESTIONS POUR L'INDUSTRIE

Le Canada sollicite les commentaires de l'industrie pour aider à définir l'exigence d'une prochaine demande de propositions (DP) et pour mieux comprendre le niveau d'intérêt des fournisseurs potentiels. Les répondants sont invités à répondre à chacune des questions suivantes :

1. Certains aspects des exigences limitent-ils votre capacité ou votre intérêt à répondre à une demande de proposition (DP)? Le cas échéant, pourquoi? Quels changements proposeriez-vous pour rendre la DP plus réalisable ou intéressante?
2. Votre organisation serait-elle intéressée à participer à une DP si elle faisait partie d'une coentreprise ou d'une entente de partenariat, ou plus en mesure de le faire? Le cas échéant, quelle partie des exigences intéresserait votre organisation?
3. D'après vous, quels sont les défis liés à l'administration du Programme commémoratif de subventions tel que décrit, et quelles solutions proposeriez-vous pour surmonter ces défis?
4. Quel est votre avis sur un modèle de coûts qui serait approprié pour l'industrie et qui optimiserait les ressources du gouvernement du Canada? Que pensez-vous d'un modèle de coûts basé sur :
 - Les coûts initiaux de lancement
 - Des structures d'incitatifs et d'amendes (liées aux normes de service)
 - Des frais mensuels





Énoncé des travaux

1. Table des matières

Titre	3
Objectif	3
Contexte	3
1.1 Contexte du programme	3
1.2 Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif	4
1.3 Nom du programme	4
1.4 Aperçu des responsabilités de l'entrepreneur	4
1.5 Documents sur les processus opérationnels	4
1.5.1 Descriptions du processus opérationnel.....	4
1.5.2 Processus d'avis de décès pour les premiers répondants.....	4
1.5.3 Processus d'admissibilité initial	5
1.5.4 Processus de réception des demandes	5
1.5.5 Processus d'examen des demandes à la subvention commémorative	6
1.5.6 Bénéficiaire à la subvention commémorative	6
1.5.7 Processus d'évaluation	6
1.5.8 Processus de recommandation.....	6
1.5.9 Résolution des différends	6
1.6 Consentement	6
1.7 Représentants autorisés	6
1.8 Responsabilités en matière de planification des travaux	7
1.9 Services technologiques	7
1.9.1 Base de données.....	7
1.9.2 Technologie de gestion des cas.....	7
1.9.3 Portail du Service.....	8
1.9.4 Site Web du Service	8
1.10 Service de centre d'appel.....	9
1.11 Responsabilités liées aux services de soutien	9
1.11.1 Autres exigences administratives.....	10
1.11.2 Programme d'assurance de la qualité et d'amélioration continue.....	10
1.11.3 Contrôles internes.....	10
1.11.4 Exactitude et intégralité des données	10
1.11.5 Vérifications	10
1.11.6 Sondages sur la satisfaction des demandeurs à la subvention commémorative ..	11
1.11.7 Infrastructure et exigences techniques.....	11
1.11.8 Exigences en matière de communication.....	11



1.11.9	Matériels de soutien de la demande	11
1.11.10	Rétention historique des dossiers physiques.....	11
1.11.11	Établissement de rapports.....	11
1.11.12	Tableaux de bord et renseignements opérationnels	12
1.11.13	Entretien des renseignements personnels.....	12
	Éléments livrables.....	14
	Contraintes et hypothèses	16
1.12	Responsabilités	16
1.13	Termes définis	16
1.14	Sous-traitance.....	16
1.15	Réunions	16
1.16	Communication.....	16
1.17	Emplacement.....	16
1.18	Déplacements.....	16
	Surveillance par Sécurité Publique.....	17
	Liste des annexes	17
	Annexe A – Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif	18
	Annexe B – Schématisation des processus opérationnels	23
	Annexe H – Statistiques sur les catégories de personnes admissibles	25
	Annexe I – Termes définis et glossaire des sigles.....	27



Titre

Service d'évaluation spécialisé visant à utiliser l'expertise en allocation pour évaluer l'admissibilité et soutenir l'administration avec la subvention commémorative pour les premiers répondants.

Objectif

Sécurité publique Canada (SP) possède une exigence pour les services spécialisés qui utilisent des compétences en allocation pour évaluer l'admissibilité et soutenir l'administration avec la subvention commémorative pour les premiers répondants (programme de subvention commémorative). Le Service doit être conçu et mis en œuvre afin de soutenir l'exécution d'un programme sensible et bien administré aux familles des premiers répondants décédés à cause de leurs fonctions. Cet énoncé des travaux (EDT) présente les détails des services nécessaires pour soutenir l'administration de la subvention commémorative.

On s'attend à ce que le Service anticipé diffère grandement de l'allocation traditionnelle des assurances et qu'il ne génère pas des décisions, mais offre plutôt du soutien pour la collecte des renseignements nécessaires, l'évaluation des résultats et la formulation de recommandations au sujet de l'admissibilité à la subvention commémorative à SP. Bien que n'étant pas une assurance, le programme de subvention commémorative profitera de l'expertise en allocation, des principes de gestion fondés sur les services d'assistance judiciaires et les innovations technologiques qu'on retrouve dans les industries de l'assurance et de l'allocation. Offrir un service de soutien sensible est d'une importance capitale, car l'évaluation de l'admissibilité à la subvention commémorative peut être complexe et que les demandeurs peuvent être en état de deuil. Certaines approches en matière d'allocation des assurances peuvent restreindre la portée de la couverture en considérant des exclusions. SP nécessite un service utilisant une approche à large portée afin de sélectionner autant de demandeurs admissibles que possible.

L'entrepreneur devra concevoir et fournir le Service par une série de processus et de sous-processus opérationnels itératifs générant des extraits spécifiques produisant une recommandation de demande qui sera fournie à SP. L'entrepreneur devra, en collaboration avec le responsable de programme, concevoir et mettre en œuvre les processus suivants pour le Service :

1. Admission
2. Collecte de renseignements, soutien en matière de renseignements et vérifier si les demandes sont complètes
3. Évaluation des demandes
4. Livraison des recommandations
5. Résolution des différends

Tout au long de la période du contrat, l'entrepreneur collaborera avec le responsable du programme sur un processus d'amélioration continue afin de fournir une évolution itérative du Service. Ce processus garantira que le programme est exécuté d'une façon sensible et bien administrée.

Contexte

1.1 Contexte du programme

En reconnaissance du rôle essentiel joué par les premiers répondants dans la protection des Canadiens, le programme de subvention commémoratif fournira une nouvelle subvention fédérale aux familles des pompiers, des agents de police et des ambulanciers décédés suite à l'exercice de leurs fonctions. L'objectif de la subvention est de reconnaître le service et le sacrifice des premiers répondants canadiens décédés dans l'exercice de leurs fonctions, y compris les morts causées par des maladies professionnelles et les morts causées par un trouble psychologique (suicide).



1.2 Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif

Les stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif dictent les exigences en matière d'admissibilité pour le programme de subvention commémoratif. Pour clarifier davantage les stipulations et conditions, le responsable du programme fournira un manuel des politiques afin de guider les recommandations de l'administrateur tiers concernant l'admissibilité à la subvention commémorative. Les stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif sont incluses en annexe A – Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif.

1.3 Nom du programme

Le nom complet du programme de subvention commémoratif est le « Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants ».

1.4 Aperçu des responsabilités de l'entrepreneur

Les principales responsabilités de l'entrepreneur consistent à offrir les services suivants :

- des évaluations des demandes exhaustives, fiables et économiques et des recommandations déclarant si la demande satisfait à toutes les exigences d'admissibilité en se basant sur des pratiques fondées sur les données probantes utilisées au sein de l'industrie des assurances tout en étant conformes aux règlements et aux politiques gouvernementales;
- un traitement rapide et exact des demandes, avec aide au demandeur et de promptes réponses aux demandes de renseignements;
- un service de centre d'appel dédié et personnalisé pour les demandeurs du programme et des services en ligne axés sur le soutien aux demandes; et
- mettre en place un système élaboré de gestion de l'information et une base de données du Service afin d'appuyer le rendement, la collecte de données, le suivi et de production de rapports pour la gestion des dossiers pour SP; et
- développer des processus itératifs qui changent en fonction de l'engagement des entrepreneurs et de l'exécution d'un programme d'amélioration continue.

Remarque : Selon les termes de ce contrat, l'entrepreneur ne prendra pas de décision au sujet de la subvention commémorative et ne sera pas impliqué dans le paiement de la subvention commémorative et est limité à ce qui est stipulé ci-dessus ainsi qu'à la description complète des exigences du présent EDT.

1.5 Documents sur les processus opérationnels

1.5.1 Descriptions du processus opérationnel

L'entrepreneur doit décrire et illustrer les processus et sous-processus opérationnels ainsi que les activités et les sous-activités qu'ils entreprendront pour fournir le Service et le soutien sensible aux applications aux demandeurs du Programme de subvention commémoratif. De plus, l'entrepreneur doit décrire de façon exhaustive l'environnement technologique qui sera utilisé pour faciliter le Service. Démontrer comment le Service général répondra aux différents scénarios est crucial pour SP.

Tous les processus décrits et toutes les activités décrites doivent être capables d'évoluer pour répondre aux besoins des demandeurs et des efforts continus en matière d'assurance qualité et d'amélioration continue.

1.5.2 Processus d'avis de décès pour les premiers répondants

Pour servir les demandeurs d'une façon sensible et rapide, l'entrepreneur doit être informé des décès des premiers répondants dans le cadre de leur travail le plus tôt possible.



L'entrepreneur doit surveiller et maintenir des renseignements publics sur les avis de décès provenant des administrations fédérales, provinciales, territoriales et municipales, des associations professionnelles, des familles, des analyses médiatiques et d'autres renseignements disponibles sur le domaine public. Des renseignements comme la date de décès, le premier répondant impliqué et le rôle potentiel du travail dans le décès doivent être saisis. Les renseignements sur les avis de décès sont utilisés dans le processus d'admissibilité initial.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.5.3 Processus d'admissibilité initial

Le processus d'admissibilité initial identifie efficacement les décès qui satisfont aux exigences d'admissibilité initiales définies dans les stipulations et conditions. Les renseignements rapportés sur le décès comme la date, la classe du premier répondant et le rôle potentiel du travail dans le décès seront examinés par des filtres simples afin de marquer les décès signalés qui sont conformes aux stipulations et conditions. L'entrepreneur doit vérifier/confirmer les renseignements sur l'évènement de décès et stocker les renseignements de façon sécuritaire. L'entrepreneur informera aussi l'employeur, l'association d'employés et la famille (si ceux-ci ont envoyé l'avis de décès) au sujet du programme et leur donnera des coordonnées pertinentes qui les aideront à commencer le processus de réception des demandes.

1.5.4 Processus de réception des demandes

Ce processus permet à l'entrepreneur d'obtenir des documents complets et exacts pour le processus d'examen des demandes à la subvention commémorative et de mettre en œuvre le processus d'identification du bénéficiaire à la subvention commémorative, qui déterminera les possibles bénéficiaires de la subvention commémorative associés à un décès admissible. À cause de la grande quantité d'interaction nécessaire avec les demandeurs et la possibilité d'ajouter de la valeur en aval, cela est considéré un processus opérationnel primaire. Les activités dans ce processus sont gouvernées par les normes de service, des principes de modèles de réclamation fondés sur les services d'assistance judiciaires et sur les stipulations et conditions définies en annexe A – Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif.

Ce processus commence au moment de la réception de la demande et doit d'abord être sujet au processus d'admissibilité initial.

Les activités clés dans ce processus comprendraient sans doute, entre autres :

- communiquer avec le demandeur après avoir complété avec succès le processus d'admissibilité initial;
- éduquer le demandeur sur le processus de demande pour la subvention commémorative et les objectifs spécifiques du processus de réception;
- obtenir le consentement du demandeur pour les assister lors des processus de demande pour la subvention commémorative;
- ouvrir un dossier dans le système des entrepreneurs;
- expliquer le nombre et la nature des documents requis pour la demande;
- fournir une trousse de renseignements sur les procédures au demandeur;
- fournir des services de soutien qui aideront le demandeur à demander, obtenir et présenter les documents requis;
- informer le demandeur à un intervalle régulier au sujet du progrès de leur demande et de la nature des questions en suspens; et
- aviser le demandeur quand la présentation du document est terminée et que le processus d'examen des demandes à la subvention commémorative a commencé.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie



1.5.5 Processus d'examen des demandes à la subvention commémorative

Le processus d'examen des demandes à la subvention commémorative chevauche le processus de réception et le processus d'arbitrage. Pendant ce processus, l'arbitre examine les documents finalisés et demande des renseignements supplémentaires ou plus complets lorsque nécessaire.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.5.6 Bénéficiaire à la subvention commémorative

L'entrepreneur déterminera tous les bénéficiaires admissibles tel que défini en annexe A – Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif. Si l'entrepreneur donne une recommandation supplémentaire dans les renseignements subséquents du processus de recommandation, tel que défini par le responsable du programme, des autorisations seront obtenues par l'entrepreneur pour permettre à SP de verser des paiements au demandeur.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.5.7 Processus d'évaluation

À cause de l'expertise requise en arbitrage et l'importante contribution fournie au programme de subvention commémoratif; l'évaluation est considérée comme un processus opérationnel primaire. Le personnel impliqué et les activités qu'il performe sont gouvernés par la certification ou les critères d'expérience énumérés en annexe G – Catégories de ressources et exigences. Le processus d'arbitrage est aussi guidé par les paramètres détaillés dans les Stipulations et conditions ainsi que dans le manuel des politiques.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.5.8 Processus de recommandation

Dans le cas d'une recommandation de l'évaluation positive, l'évaluateur prépare promptement une trousse de recommandation pour le processus de décision de SP.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.5.9 Résolution des différends

Dans le cas d'une recommandation négative, l'entrepreneur contacte le demandeur et les informe avec tact des raisons de la recommandation et offre un processus de résolution des différends au demandeur.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.6 Consentement

Le matériel de soutien de la demande développé par le demandeur doit comprendre des documents essentiels en ce qui confirme la vie privée et la confidentialité. Il faudra élaborer un formulaire de consentement qui, une fois signé, donne clairement permission à l'entrepreneur de recueillir, stocker et protéger des renseignements personnels et médicaux de nature sensible au sujet du défunt et du demandeur conformément aux exigences présentées à l'article 1.11.14 Entretien des renseignements personnels.

Ce formulaire de consentement donne aussi la permission à l'entrepreneur de partager des renseignements avec SP et leur permet de traiter la subvention commémorative.

1.7 Représentants autorisés

À élaborer selon les commentaires de l'industrie



1.8 Responsabilités en matière de planification des travaux

L'approche de mise en œuvre du contrat actuel de services administratifs a été divisée en trois phases;

- i) Démarrage;
- ii) Opérations; et
- iii) Fermeture.

La phase de démarrage inclura la conception et la création de processus opérationnels, d'infrastructure de technologie et la gouvernance.

La phase opérationnelle offrira des services aux demandeurs de la subvention commémorative ainsi que des recommandations au sujet de l'admissibilité à la bourse commémorative à SP.

La phase de fermeture (si nécessaire) confiera le transfert des opérations et de la connaissance à un entrepreneur subséquent.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.9 Services technologiques

L'entrepreneur doit fournir des services technologiques pour soutenir l'administration du programme de subvention commémoratif, ce qui inclut; l'évaluation des demandes, le soutien aux demandes; les exigences relatives aux données et à l'établissement de rapports.

Les principaux composants des services technologiques doivent comprendre, entre autres, une base de données du programme de subvention commémoratif, une technologie de gestion des cas, un site Web et un portail.

L'entrepreneur doit fournir, entre autres, les services technologiques suivants :

1.9.1 Base de données

L'entrepreneur élaborera et maintiendra une base de données afin de soutenir le Service et le programme de subvention commémoratif avec les capacités suivantes :

- recevoir et conserver des données sur les décès des premiers répondants, les demandeurs, les intrants et les extrants des processus opérationnels, les tableaux de bord de soutien, ainsi que concevoir et produire régulièrement des rapports en temps réel et au cas par cas;
- soutenir les exigences en matière de « Tableaux de bords et renseignements opérationnels » de l'article 1.11.15 Tableaux de bords et renseignements opérationnels;
- inventaire de la charge de travail de tous les dossiers de demandes;
- signaler les données anonymes au sujet du Service et du programme de subvention commémoratif; et
- se montrer flexible si le volume des demandes devient plus important que ce qui est présentement anticipé.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.9.2 Technologie de gestion des cas

L'entrepreneur maintiendra une technologie de gestion des cas afin de soutenir le traitement des demandes tel que décrit dans les « Descriptions du processus opérationnel ». La technologie de gestion des cas doit comprendre, entre autres, les caractéristiques suivantes :

- créer un dépôt de gestion des dossiers séparé et sécuritaire pour tous les dossiers de demande;
- suivre et faire état des progrès des dossiers de demandes individuels et la totalité de la charge de travail des demandes; et



- repérer et signaler le nombre et le statut de tous les dossiers de demandes, actifs comme clos.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.9.3 Portail du Service

L'entrepreneur créera et maintiendra des portails sécuritaires pour les demandeurs et SP dans les deux langues officielles. La version du portail créée pour les demandeurs doit être conçue pour l'utilisation exclusive des demandeurs si ceux-ci en venaient à désirer des capacités de libre-service. Le modèle du portail doit être défini dans le plan de travail développé lors de la phase de démarrage du contrat. Les portails doivent comprendre, entre autres, les caractéristiques suivantes :

- Aide aux demandeurs :
 - services Web pour les demandeurs;
 - un accès sécuritaire et individualisé aux renseignements liés aux demandes qui doit inclure, entre autres : les formulaires, les renseignements reçus, quels formulaires et renseignements se font attendre, et le progrès de la demande au sein des processus opérationnels du Service;
 - l'acheminement électronique des demandes des demandeurs pour rappel;
 - le stockage en ligne des sessions des utilisateurs pour fins administratives et gestion des dossiers;
 - les comptes des demandeurs avec des capacités de connexion et d'accès;
 - accès 24 heures par jours, 365 jours par année;
 - services conformes aux niveaux de service fournis en annexe 2 – Normes de service
- Accès de SP aux renseignements sur les services et la production de rapports, y compris :
 - un endroit unique pour les renseignements ou les intrants devant être livrés à SP tel que déterminé dans la phase opérationnelle de l'EDT.
 - la capacité d'accéder à l'intrant produit par les processus opérationnels du Service et de le télécharger;
 - des tableaux de bords comme ceux décrits dans l'article 1.11.13 Tableaux de bord et renseignements opérationnels;
 - capacités d'établissement de rapports ponctuels;
 - la capacité d'envoyer des avis au responsable du programme quand de nouveaux intrants des processus et/ou de nouveaux rapports deviennent accessibles sur le portail;

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.9.4 Site Web du Service

En plus d'un portail, l'entrepreneur doit fournir un site Web sécurisé fournissant (entre autres) des renseignements sur le programme de subvention commémoratif et le Service.

L'entrepreneur doit administrer et garder le site Web à jour en suivant les changements dans l'administration du Service, des processus, et des autres changements reliés.

Le site Web du Service doit comprendre, entre autres, les caractéristiques suivantes :

- une page d'accueil;
- capacité de consulter le site Web dans les deux langues officielles;
- des liens vers d'autres sites Web et fichiers pertinents, déterminés par le responsable du programme;
- capacité d'alterner entre les deux langues officielles;
- HTML, XML ou format actuel de la page Web;
- police ajustable;
- contraste élevé de couleurs;



- navigation intuitive;
- capacité de se connecter et de changer mot de passe;
- fonctionnalité d'afficher, de télécharger et d'imprimer des formulaires;
- glossaire personnalisé; et
- foire aux questions
- le site Web fournira une page ou une section de renseignements comprenant :
 - une description portant sur l'engagement de l'entrepreneur et du gouvernement du Canada;
 - la collecte et la protection des renseignements personnels;
 - l'utilisation du Web analytique;
 - le signalement des incidents de sécurité;et
 - toutes les modalités applicables trouvées sur le site Web de Canada.ca (p. ex. les langues officielles, l'engagement à l'accessibilité, etc.).

L'entrepreneur doit fournir des détails au responsable du programme expliquant quels outils du Web analytique devraient être utilisés et qui limitera l'accès aux données récoltées par les outils du Web analytique à l'entrepreneur et à SP seulement.

Le site Web n'est pas assujéti aux normes Web du gouvernement du Canada et ne doit utiliser aucun des éléments obligatoires appliqués pour les sites Web et les applications Web liés aux noms de domaine, aux modalités, aux conditions et à l'archivage de contenu Web en ligne, ainsi que les mises en page communes et les éléments visuels de la conception. Le site Web ne doit pas donner l'impression à l'utilisateur qu'ils sont sur un site du gouvernement du Canada (p. ex. il ne ressemblera pas à www.securitepublique.gc.ca ou www.Canada.ca). Chaque page doit avoir un pied de page avec un court texte (à être fourni par SP) décrivant l'engagement du gouvernement du Canada. Le pied de page comprendra la signature affichant le symbole du drapeau et le mot-symbole Canada (ces images doivent être affichées conformément aux spécifications techniques du programme de coordination de l'image de marque qui se trouvent sur Canada.ca).

L'entrepreneur est responsable, entre autres, de tous les changements du contenu statique du site Web, notamment la correction des erreurs, la mise à jour des renseignements, les graphiques, etc. La totalité du contenu et du format du site Web doit être présentée au responsable du programme pour examen et approbation avant l'affichage.

Le site Web doit se conformer aux Règles universelles pour l'accessibilité élaborées pour l'Initiative d'accessibilité Web du World Wide Web Consortium (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>) en veillant au respect des points de contrôle Priorité 1 et Priorité 2 des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 1.0 (RACW) par ses sites Web.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.10 Service de centre d'appel

L'entrepreneur doit fournir un service de centre d'appel spécialisé dans les deux langues officielles où les appels seront reçus par une personne au lieu de déclencher un message enregistré et qui visera à connecter les demandeurs et les représentants autorisés au gestionnaire de cas individuels travaillant sur le dossier des demandeurs. Le modèle du service de centre d'appel sera inclus dans le plan de travail et complété lors de la phase de démarrage.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11 Responsabilités liées aux services de soutien

L'entrepreneur doit fournir du soutien en matière d'infrastructure et d'administration pour le Service qui inclut entre autres ce qui suit :



1.11.1 Autres exigences administratives

- protéger contre l'accès non autorisé, l'utilisation, la communication ou la perte de renseignements personnels conformément aux exigences et aux normes en matière de sécurité ministérielle du gouvernement du Canada;
- conformément aux délais indiqués dans la section 1.15 Réunion, planifier et coordonner les réunions avec le responsable du programme, et consigner et signaler le procès-verbal de la réunion au responsable du programme.
- Communiquer avec le responsable du programme tel que demandé ou exigé afin de s'assurer que les services à la clientèle demeurent satisfaisants et que les normes de service sont respectées;
- autoriser l'accès à ses installations ainsi qu'à tous les dossiers du programme de subvention commémoratif pour fins de vérification, au besoin; et
- communiquer avec le responsable du programme pour garantir que le contrat soit suivi et respecté.

1.11.2 Programme d'assurance de la qualité et d'amélioration continue

La qualité et la sensibilité du Service sont de la plus haute importance pour SP. Comme le programme de subvention commémoratif est unique, le Service doit donc fonctionner différemment par rapport aux services habituels de réclamation fondés sur l'assurance ou l'estimation. Le caractère unique du programme de subvention commémoratif demandera à l'entrepreneur de changer le Service en fonction de l'expérience, de la rétroaction des demandeurs et des commentaires du responsable du programme. Pour faire évoluer le Service avec succès, l'entrepreneur doit fournir et maintenir un programme d'assurance de la qualité et d'amélioration continue (AQAC) pour tous les services offerts dans le cadre de ce contrat.

Le programme d'AQAC doit fournir un processus itératif de développement de programme qui assure une fonction d'assurance de la qualité et assure l'exactitude, l'efficacité, la réceptivité, la rapidité d'exécution et l'accessibilité du Service et doit inclure, entre autres, les composants suivants :

- un processus de mesure qui identifie les problèmes et les possibilités;
- des mesures qui mettent en œuvre des activités d'amélioration continue;
- des mesures au niveau des services, des contrôles de procédures et des procédures administratives documentées se basant sur des pratiques fondées sur les données probantes;
- qualité, exactitude et exhaustivité des évaluations des demandes;
- pratiques de formation, de surveillance et d'évaluation du personnel;
- rapports de mesure du rendement sur les activités d'amélioration de la qualité; et
- mesures de contrôle adéquates permettant de satisfaire aux exigences techniques ainsi qu'en matière de sécurité et de vie privée;

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.3 Contrôles internes

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.4 Exactitude et intégralité des données

L'entrepreneur doit vérifier et confirmer l'exactitude et l'intégralité des données saisies et/ou communiquées au responsable du programme.

1.11.5 Vérifications

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie



1.11.6 Sondages sur la satisfaction des demandeurs à la subvention commémorative

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.7 Infrastructure et exigences techniques

L'entrepreneur doit fournir une infrastructure technique, comprenant les systèmes et les technologies d'importance nécessaires à l'administration continue du programme de subvention commémoratif et se conformer à l'autorité de certification du gouvernement du Canada au cours de la durée du contrat, y compris pendant les années d'option; (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=20008>).

Tous les demandeurs, y compris ceux qui se trouvent à l'extérieur du Canada, doivent avoir accès aux services administratifs continus de l'annexe D – Mise en œuvre et exigences liées à la planification – phase opérationnelle.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.8 Exigences en matière de communication

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.9 Matériels de soutien de la demande

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.10 Rétention historique des dossiers physiques

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.11 Établissement de rapports

L'entrepreneur doit élaborer et produire les rapports administratifs et techniques standards nécessaires pour l'administration de l'évaluation continue ainsi que de services indépendants de production de rapports ponctuels afin de faciliter la gestion des services d'administration du programme de subvention commémoratif et la vérification de la performance de l'entrepreneur par rapport aux normes de services définies par le responsable du programme.

L'entrepreneur doit héberger les rapports sur son système sécurisé, fournir des copies électroniques, et/ou envoyer des rapports papier au responsable du programme.

L'entrepreneur doit préparer, maintenir, et envoyer tous les rapports en format électronique et s'assurer qu'ils sont disponibles pour téléchargement par les utilisateurs autorisés par le responsable du programme. Tous les rapports doivent être produits en utilisant la suite logicielle Microsoft Office, datés et contrôlés selon leur version.

L'entrepreneur doit présenter des rapports sur les activités, les problèmes, les coûts et les opérations continus sur une base mensuelle le dernier vendredi du mois, ou le prochain jour ouvrable si ce vendredi est un jour férié. Le rapport doit être présenté en format PDF.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

Rapport interne sur la vérification de l'assurance de la qualité

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

Rapport sur le service de centre d'appel

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

Rapport sur les activités promotionnelles



À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.12 Tableaux de bord et renseignements opérationnels

L'entrepreneur élaborera un tableau de bord afin d'afficher visuellement les mesures du programme de subvention commémorative à SP conformément aux définitions adoptées par le responsable du programme. Pour protéger la vie privée, tout renseignement permettant l'identification sera enlevé des ensembles de données liés au tableau de bord, à la production de rapports et aux renseignements opérationnels.

Le tableau de bord sera aussi utilisé par le responsable du programme pour surveiller le rendement des processus opérationnels clés et obtenir une rétroaction pour fins d'amélioration continue.

À élaborer davantage selon les commentaires de l'industrie

1.11.13 Entretien des renseignements personnels

Consentement à maintenir des renseignements personnels :

En présentant une demande pour la subvention commémorative, le demandeur consentira par écrit à ce que l'entrepreneur puisse divulguer à SP les renseignements personnels dont SP aura besoin pour traiter le paiement de la subvention commémorative, y compris, entre autres, des renseignements pertinents sur le demandeur et le premier répondant admissible : nom; renseignements sur le Service; numéro d'identification de service; autres numéros d'identification; sexe; langue; renseignements biographiques; date de décès; et état matrimonial.

Si le demandeur indique des limites quant aux renseignements personnels devant être divulgués à SP pour soutenir leur demande, l'entrepreneur en avisera SP avant toute divulgation.

SP et l'entrepreneur peuvent divulguer et recueillir entre eux uniquement les renseignements sur le demandeur qui sont nécessaires à l'évaluation de la demande de réclamation pour la subvention commémorative.

Éléments de données :

Les données des candidatures du programme sont toutes les données utilisées pour déterminer l'admissibilité à la subvention commémorative. Parmi les exemples, on compte le suivi et l'entretien des :

- a) Données personnelles (c.-à-d., le nom, l'adresse et la province de résidence du demandeur; la relation avec les premiers répondants admissibles);
- b) Données de candidature nécessaire pour l'allocation (c.-à-d. le nom et le service des premiers répondants admissibles).

Contrôle des renseignements personnels

L'entrepreneur et SP déploieront tous les efforts raisonnables pour divulguer les renseignements personnels d'une manière rapide et acceptée mutuellement.

L'entrepreneur confirmera les exigences en matière de gestion et de sécurité des renseignements avec SP, de même que leurs processus de transport et de transmission, lors de leur divulgation des renseignements, en les protégeant contre des risques comme l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisée ou la perte conformément aux exigences et aux normes ministérielles en matière de sécurité du gouvernement du Canada et de SP.

Mesures de sécurité

Pour réaliser leurs objectifs, SP et l'entrepreneur devront :



- a. Limiter l'accès aux renseignements personnels recueillis et divulgués aux personnes autorisées avec un besoin de connaître; et s'assurer que les individus ayant accès aux renseignements personnels sont conscients de leur responsabilité de protéger la confidentialité des renseignements personnels qui leur sont confiés; et informer immédiatement le responsable du programme de toute circonstance, de tout incident ou de tout événement ayant à sa connaissance compromis ou risquant de compromettre la confidentialité ou la sécurité des renseignements personnels lors du processus de divulgation ou de transmission et;
- b. S'assurer que la tenue de dossiers, la conservation et l'élimination des renseignements personnels étant recueillis et divulgués se font conformément aux exigences et aux normes en matière de sécurité du gouvernement du Canada et de SP.

SP et l'entrepreneur doivent effectuer des arrangements raisonnables pour protéger les renseignements personnels dont ils ont le contrôle en les protégeant contre des risques comme l'accès, la collecte, l'utilisation, la divulgation ou l'élimination sans autorisation.

Les renseignements obtenus auprès de l'entrepreneur, conservés et éliminés conformément à la Politique sur le gouvernement du Conseil du Trésor.

L'entrepreneur devra informer immédiatement le responsable du programme aussitôt qu'il prend conscience d'une occurrence d'atteinte à la vie privée ou aux exigences de sécurité. Cela comprend, entre autres :

- a. Un accès non autorisé aux renseignements personnels dont il a le contrôle ou une modification non autorisée de ceux-ci;
- b. Une utilisation non autorisée des renseignements personnels dont il a le contrôle ou une divulgation non autorisée de ceux-ci;
- c. Une atteinte à la vie privée ou à la sécurité en ce qui concerne les renseignements personnels dont il a le contrôle ou tout système informatique dont il a le contrôle et pouvant être utilisé pour accéder aux renseignements personnels.

SP et l'entrepreneur devront parvenir à un règlement et à la conformité avec les exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité et de confidentialité.

Toute perte, perte soupçonnée, tout vol ou toute divulgation de renseignement ou accès aux renseignements fait sans autorisation doit être signalé immédiatement au responsable du programme avec les détails suivants :

- a. La date et le lieu de l'incident;
- b. Les circonstances entourant l'incident;
- c. Une description des renseignements en cause;
- d. L'étendue de la compromission certaine ou probable et l'identité des personnes non autorisées ayant eu accès ou soupçonnés d'avoir eu accès aux renseignements;
- e. La mesure ou le plan d'action proposé pour remédier à la situation; et
- f. Tout autre détail qui pourrait aider à évaluer la perte ou la compromission.



Éléments livrables

Cette section spécifie les rapports et les éléments livrables qui sont exigés à l'entrepreneur. Les tableaux suivants résument les exigences pour la prestation du Service :

Tableau des éléments livrables – phase de démarrage

N°	Élément livrable	Contenu	Format	Échéance
3	Modélisation des processus opérationnels et descriptions du flux de travail	Illustrations et exposés narratifs expliquant comment le Service sensible a été structuré, comment il sera exécuté et les contrôles internes assurant l'intégrité et l'exactitude des données	Document PDF utilisant le modèle de notes	1 mois après le lancement
4	Aperçu des systèmes, vérifications de sûreté et démonstration	Illustrations et exposés narratifs expliquant l'architecture du système d'information, les technologies, les flux et le stockage des données et les dispositions de sécurité mises en place pour le Service; une démonstration de points clés en matière d'interaction de l'utilisateur (p. ex., le portail, le tableau de bord, les outils du Web analytique, les éléments de production de rapport)	Document PDF utilisant le modèle de notes; et présentation	2 mois après le lancement
6	Matériel de soutien pour les communications et les demandes – version finale	Pages de site Web, formulaires de consentement, formulaires pour représentant autorisé, autre matériel requis	Documents PDF au besoin (maximum de 25 pages)	2 mois après le lancement
7	Résumé sur l'état de préparation en matière de qualité et de conformité	Description de l'état de préparation en ce qui concerne la satisfaction aux exigences pour l'amélioration continue, le bilinguisme, la conservation des dossiers, la réalisation d'enquêtes, l'exactitude des données, les vérifications, les listes de vérification et le traitement des renseignements personnels	Document PDF	2 mois après le lancement

Tableau des éléments livrables – phase opérationnelle

N°	Élément livrable	Contenu	Format	Échéance
1	Plan de travail de la phase opérationnelle	Exposé narratif organisé par ordre chronologique expliquant comment, par qui et quand les	Document PDF	1 semaine après le lancement



		éléments livrables de la phase opérationnelle seront exécutés		
2	Tableaux de bord et indicateurs de portail en temps réel	État des demandes, volumes des demandeurs actuels, rendement du traitement et mesures des normes de service	Document PDF	Temps réel
3	Dossiers de recommandation	Processus de recommandation; collection de documents résultant de l'arbitrage de l'admission, du règlement de différends et des services de recommandation	Processus de recommandation des documents PDF; fichier chiffré pouvant être consulté de façon sécuritaire sur le portail	2 jours après la fin de l'évaluation
4	Rapports, examens trimestriels de la qualité, sondages sur la satisfaction de la clientèle et présentations	Décrits à la section 1.11.12 Production de rapports et décrits à 1.11.16 Sondages sur la satisfaction des demandeurs à la subvention commémorative;	Documents PDF et présentations avec illustrations et exposés narratifs	Fin de chaque période trimestrielle

Tableau des éléments livrables – phase de fermeture

N°	Élément livrable	Contenu	Format	Échéance
1	Continuité du Service et plan de la phase de fermeture	Exposé narratif organisé par ordre chronologique expliquant comment le Service continuera et comment les éléments livrables seront exécutés dans la phase de fermeture	Document PDF	1 mois avant le début de la phase de fermeture
2	Sommaire des données et confirmation du transfert	Sommaire des structures de données et de leur transfert réussi	Document PDF	1 semaine avant la date finale
3	Document de fermeture du projet	Spécifié pour SPAC et affectant probablement la confidentialité	Document PDF	1 semaine avant la date finale
4	Rapport de vérification de fermeture	Interne ou spécifié pour SPAC	Document PDF	1 semaine avant la date finale



Contraintes et hypothèses

1.12 Responsabilités

Pour l'exécution des services continus dans l'EDT en ce qui concerne le programme de subvention commémoratif, la portée des travaux de l'entrepreneur se limite à l'évaluation des demandes tel que décrit dans la section Descriptions du processus opérationnel en se basant sur les stipulations et les conditions du programme de subvention commémoratif et du manuel des politiques élaboré par le responsable du projet.

1.13 Termes définis

Le présent énoncé des travaux contient des termes définis. Quand un mot prend une majuscule, une définition du terme est fournie à l'annexe 8 – Termes définis et glossaire des sigles.

1.14 Sous-traitance

À moins que le responsable du programme en convienne autrement, l'entrepreneur ne peut sous-traiter les performances des services prévus aux présentes sauf si stipulé autrement dans l'EDT.

1.15 Réunions

L'entrepreneur doit planifier et effectuer régulièrement des réunions avec le responsable du projet, l'autorité contractante et d'autres représentants telles que déterminées par le responsable du projet. Les représentants de l'entrepreneur présents à la réunion doivent inclure son projet et/ou son gestionnaire de programme et d'autres ressources et experts en la matière selon les besoins.

Les réunions peuvent avoir lieu en personne, à un emplacement du gouvernement du Canada dans la région de la capitale nationale, ou par téléconférence ou vidéoconférence, sauf instructions contraires de la part du responsable du programme.

L'entrepreneur doit préparer (et/ou mettre à jour si applicable) un ordre du jour ainsi que tous les documents pertinents et les distribuer aux représentants désignés, au moins un jour avant la réunion. L'entrepreneur doit préparer des procès-verbaux et les distribuer aux représentants désignés afin d'obtenir un consensus au plus tard deux jours après la réunion.

L'entrepreneur est responsable de tous les coûts de déplacement associés à la participation aux réunions.

Une réunion de lancement aura lieu une semaine après l'attribution du contrat.

Les réunions subséquentes devront avoir lieu chaque semaine pendant la phase 1 – plan de travail, et chaque mois pendant la phase 2 – phase opérationnelle. Les réunions peuvent avoir lieu plus ou moins fréquemment, selon les demandes du responsable du programme.

1.16 Communication

En plus de la présentation opportune de tous les résultats attendus et de l'observation des obligations précisées, il incombe à l'entrepreneur de faciliter et de maintenir des communications régulières avec le chargé de projet. La communication se définit comme tous les efforts raisonnables déployés pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats du travail afin de veiller à la bonne progression du projet, conformément aux attentes. La communication peut comprendre des appels téléphoniques, des courriels, des télécopies, des envois postaux et des rencontres. De plus, l'entrepreneur doit aviser immédiatement le responsable du programme de tout problème ou de toute préoccupation étant liés au travail entrepris en vertu du contrat, au fur et à mesure qu'ils surviennent.

1.17 Emplacement

Les travaux décrits seront effectués dans les installations de l'entrepreneur.

1.18 Déplacements

Aucun déplacement n'est prévu pour ces travaux.



Toute allocation de déplacement nécessaire doit être approuvée par le responsable du projet et être conforme aux directives du Conseil national mixte – <http://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d10/fr>.

Surveillance par Sécurité Publique

SP est responsable :

- De l'élaboration et la surveillance des politiques, y compris les exigences d'admissibilité, l'orientation des politiques et la documentation sur les programmes;
- De la surveillance du rendement de l'entrepreneur ainsi que liaison continue et octroi d'orientation en ce qui concerne l'approvisionnement au quotidien de services d'évaluation et d'administration;
- De prendre les décisions concernant le paiement de la subvention commémorative aux bénéficiaires admissibles en vertu des stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif après évaluation et recommandations pour l'admissibilité par l'entrepreneur;
- Du paiement du contrat de services administratifs.

Liste des annexes

Annexe A – Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif

Annexe B – Schématisation des processus opérationnels

Annexe C – À élaborer.

Annexe D – À élaborer.

Annexe E – À élaborer.

Annexe F – À élaborer.

Annexe G – À élaborer.

Annexe H – Statistiques sur les catégories de personnes admissibles

Annexe I – Termes définis et glossaire des sigles



Annexe A – Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif

1. Autorités

En vertu de l'article 4 (1) de la Loi sur le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile, les pouvoirs, obligations et fonctions du ministre s'étendent d'une façon générale à tous les domaines de compétence du Parlement liés à la sécurité publique et à la protection civile qui ne sont pas attribués de droit à d'autres ministères ou organismes fédéraux. En vertu de l'article 4 (2), le ministre assume aussi un rôle de premier plan en matière de sécurité publique et de protection civile à l'échelle nationale.

En vertu des paragraphes 6 (1) (a) et (c), le ministre, dans le cadre de ses attributions et dans le respect des compétences attribuées aux provinces et aux territoires, peut initier, recommander, coordonner, mettre en œuvre et promouvoir des politiques, projets et programmes en matière de sécurité publique et de protection civile; et peut offrir des subventions et des contributions.

Combinées, ces autorités permettent généralement au ministre d'offrir des programmes comme le Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants ainsi que d'autres subventions et contributions au sein de SP.

2. Définitions

Ces modalités s'appliquent dans le contexte d'un premier répondant résidant dans une province ou un territoire ayant signé un protocole d'accord concernant sa subvention commémorative avec le Canada.

En vue de ce Programme de subvention commémoratif, les définitions s'appliquent aux modalités suivantes :

Premier répondant : Un individu qui était employé ou officiellement engagé pour assumer les fonctions d'un policier, d'un pompier, ou d'un ambulancier par un service d'urgence canadien au Canada.

Policier : Un individu qui était employé ou officiellement engagé en tant que bénévole, auxiliaire ou réserviste par un service policier provincial, territorial, régional, municipal ou autochtone pour exercer des fonctions pour protéger le public; détecter ou prévenir le crime, ou enquêter sur celui-ci; ou effectuer d'autres activités policières. Cela peut aussi inclure ceux qui planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'administration des forces et des activités policières. Au niveau fédéral, cela comprend les personnes suivantes en ce qui concerne les officiers et les membres de la Gendarmerie royale du Canada couramment appelés :

- Agents réguliers;
- Gendarmes communautaires;
- Gendarmes de réserve;
- Gendarmes auxiliaires; et
- Gendarmes spéciaux surnuméraires.

Pompier : Un individu qui était employé ou officiellement engagé en tant que bénévole, auxiliaire ou réserviste par un service d'incendie provincial, territorial, régional, municipal ou autochtone pour lutter contre les incendies, effectuer des activités de prévention des incendies, et assister lors d'autres urgences. Cela peut aussi inclure ceux qui planifient, organisent, dirigent et contrôlent les opérations de lutte contre les incendies et les activités de prévention des incendies.



Ambulancier : Un individu qui était employé ou officiellement engagé en tant que bénévole, auxiliaire ou réserviste par un service paramédical ou ambulancier provincial, territorial, régional, municipal ou autochtone pour exercer des fonctions liées à l'administration de soins médicaux d'urgence préhospitaliers à des patients souffrant de blessures ou de maladies médicales, y compris le transport vers les hôpitaux ou d'autres installations médicales pour recevoir des soins médicaux d'urgence supplémentaires. Un ambulancier peut aussi être appelé un assistant médical d'urgence (EMA), technicien d'urgence médicale (TUM), et ambulancier paramédical.

Bénéficiaire admissible : Une personne capable de manifester et fournir une preuve de relation avec un premier répondant décédé comme décrit ci-dessous. Les bénéficiaires admissibles seront déterminés et payés en fonction de l'ordre de priorités décroissant que voici :

- i. l'époux ou le conjoint de fait le cas échéant; ou
- ii. s'il n'y a aucun époux ou conjoint de fait survivant, à l'enfant ou aux enfants survivant(s) divisé en montants égaux; ou
- iii. en l'absence d'un enfant survivant, à un parent ou à des parents survivant(s) divisé en montants égaux; ou
- iv. en l'absence de parent survivant, à des frères ou des sœurs survivant(e)s divisé en montants égaux; ou
- v. en l'absence de frères ou des sœurs survivant(e)s, au patrimoine du défunt.

3. Objectifs

L'objectif de cette subvention commémorative est de reconnaître le service et le sacrifice des premiers répondants canadiens (définis ci-dessus) dont les morts sont attribuables à leurs fonctions, y compris les morts causées par des maladies professionnelles ou par un trouble psychologique (c.-à-d., des suicides), tout en gardant les Canadiens en sécurité.

4. Principaux résultats attendus et indicateurs

En reconnaissance du rôle critique que jouent les répondants dans la protection des Canadiens, la subvention commémorative pour les premiers répondants vise à reconnaître le service et le sacrifice des premiers répondants canadiens, produisant une collectivité bien soutenue pour les premiers répondants et leurs familles.

Le programme contribue à l'atteinte des objectifs ministériels et gouvernementaux en aidant à améliorer SP, amenant à long terme à un Canada sécuritaire et résilient. Le programme s'harmonise avec la section 1.3.2, Leadership en matière d'application de la loi de l'Architecture d'activités de programme de SP, qui fournit du leadership à la communauté canadienne de l'application de la loi.

La stratégie de mesure du rendement pour ce programme prévoit un plan que le Ministère mettra en œuvre afin de s'assurer qu'il y a suffisamment de renseignements sur le rendement pour permettre de planifier et de surveiller efficacement les résultats du programme et d'établir des rapports sur les résultats lors de la durée de ce programme, ainsi que pour soutenir efficacement son évaluation.

Extrant(s) ou résultat(s)	Indicateur(s) de rendement
Les répondants ont connaissance du Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants (c.-à-d. des critères d'admissibilité)	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des répondants indiquant avoir connaissance du programme • Nombre de consultation de page du site Web du Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants • Pourcentage de demandeurs admissibles qui présentent une demande pour le Programme de subvention commémoratif
Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants bien administré et bien	<ul style="list-style-type: none"> • Temps écoulé entre la présentation d'une demande de réclamation remplie et la décision



<p>établi en plus d'être sensible aux besoins des répondants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Temps écoulé entre la réception d'une décision à SP et le paiement et/ou la notification • Pourcentage des dépenses totales consacré à l'administration du programme • Pourcentage des décisions favorables et/ou des réjections faites sans demander un niveau de révision ou d'appel
<p>Collectivité bien soutenue pour les premiers répondants et leurs familles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des premiers répondants et/ou de leurs familles ayant une bonne opinion du Programme de subvention commémoratif • Pourcentage des groupes d répondants ayant une bonne opinion du Programme de subvention commémoratif

5. Bénéficiaires et critères admissibles

Les récipiendaires admissibles doivent être un « bénéficiaire admissible » selon la définition présentée dans les présentes modalités et le décès du premier répondant doit satisfaire à tous les critères d'admissibilité d'incident suivants.

Critères d'admissibilité relatifs à l'incident

En vue de ce Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants, le décès doit être attribuable à, et résulter de l'exécution des fonctions dans les circonstances suivantes :

- Décès aux suites d'une blessure mortelle (p. ex., une blessure par balle, une attaque au couteau, un accident de voiture, etc.) lors d'un engagement actif dans les fonctions d'un premier répondant au Canada.
- Décès aux suites d'une maladie contractée au travail découlant principalement des fonctions de premier répondant (p. ex., cancer du poumon, leucémie, lymphome non hodgkinien, traumatisme cardiaque ou autre maladie). Suivant les pratiques provinciales et territoriales établies; une liste temporaire des maladies professionnelles et des années de service connexes sera développée et maintenue par SP en fonction des preuves scientifiques actuelle.
- Décès causé par des troubles psychologiques ou pouvant être raisonnablement attribué à ceux-ci, particulièrement les suicides, en se fondant sur un diagnostic préexistant ou de multiples affidavits distincts, comme stipulé en section 11.

La date de décès doit tomber le 1^{er} avril 2018 ou après.

La subvention commémorative ne sera pas versée dans les situations suivantes :

- Si la blessure mortelle a été causée par la mauvaise conduite délibérée du premier répondant ou l'intention du défunt de mettre fin à ses jours, sauf dans les cas de trouble psychologique (c.-à-d. de suicide);
- Si le premier répondant avait volontairement affaibli ses facultés au moment de sa blessure mortelle, sauf dans les cas de trouble psychologique (c.-à-d. de suicide); ou
- Si le premier répondant ne s'acquittait pas de ses fonctions en toute bonne foi au moment de sa blessure mortelle.

Activités admissibles

La subvention commémorative pour les premiers répondants vise à reconnaître le service et le sacrifice des premiers répondants canadiens afin de garder les Canadiens en sécurité. La subvention



commémorative peut être payable suite à la signature par une province ou un territoire d'un protocole d'entente avec le Canada, la présentation d'une demande correctement remplie et une décision comme quoi :

- Le demandeur est considéré comme étant *l'un des bénéficiaires admissibles* d'un *premier répondant* comme décrit ci-dessous; et
- Le décès du premier répondant doit être *attribuable à et résulter de l'exécution de ses fonctions*.

7. Dépenses admissibles

Après la réception du montant de la subvention commémorative, le ou les bénéficiaire(s) admissible(s) peuvent engager toute dépense qui, selon eux, rendra suffisamment hommage au service et au sacrifice du premier répondant défunt.

8. Montant maximal

Le montant maximal payable à tout bénéficiaire admissible à la subvention commémorative sera un paiement forfaitaire unique de 300 000 dollars par décès. Dans les cas où la subvention commémorative doit être divisée entre plusieurs bénéficiaires en montants égaux, le montant total payé ne peut dépasser 300 000 dollars (p. ex. deux enfants survivants admissibles recevraient 150 000 dollars chacun).

9. Méthode pour déterminer le montant du financement

Après la détermination de l'admissibilité, le ou les bénéficiaire(s) admissible(s) recevront un paiement forfaitaire unique de 300 000 dollars. S'il y a plusieurs bénéficiaires admissibles, comme stipulé en section 8, le montant sera divisé entre tous les bénéficiaires admissibles en montants égaux.

10. Cumul

Comme SP est le seul ministère fédéral offrant cette subvention commémorative en reconnaissance du Service et du sacrifice des premiers répondants canadiens, la limite de cumul pour ce programme est de 100 %.

11. Exigences relatives aux demandes

Chaque demande pour la subvention commémorative doit comprendre une preuve documentaire établissant :

- L'identité du premier répondant défunt;
- L'identité du demandeur;
- La relation entre le premier répondant défunt et le demandeur (p. ex., certificat de mariage, certificat de naissance, certificats de divorce, certificats d'adoption, affidavits, déclarations statutaires et tout autre document semblable pouvant être nécessaire pour déterminer l'admissibilité); et
- Une copie certifiée par la cour du testament, des lettres d'administration et d'autres documents semblables, comme cela peut s'avérer nécessaire s'il n'y a aucun bénéficiaire admissible aux fins de la subvention commémorative.

Pour un décès résultant d'une **blesseure mortelle**, la demande doit inclure, en plus des éléments précédents :

- Un formulaire de demande dûment rempli
- L'attestation d'une autorité autorisée à représenter l'organisation patronale qui atteste et confirme que l'individu était employé ou officiellement engagé par le Service policier,



ambulancier ou de lutte contre les incendies pour effectuer des fonctions et agir en capacité officielle au moment où la blessure mortelle a été infligée, y compris une description des circonstances de la blessure mortelle;

- Les dossiers médicaux ou d'autres dossiers décrivant la blessure du premier répondant, y compris la principale cause de décès et les autres facteurs contributifs;
- La copie certifiée conforme du certificat de décès et,
- Les autres documents ou preuves pouvant être nécessaires pour confirmer l'admissibilité.

Pour un décès résultant d'une **maladie contractée au travail**, la demande doit inclure, en plus des éléments précédents :

- Un formulaire de demande dûment rempli
- L'attestation d'une autorité autorisée à représenter l'organisation patronale qui atteste et confirme la durée de la période pendant laquelle l'individu était employé ou officiellement engagé par le Service policier, ambulancier ou de lutte contre les incendies,
- Les dossiers médicaux ou d'autres dossiers décrivant la maladie et le diagnostic du premier répondant;
- Les rapports médicaux ou d'autres dossiers décrivant la principale cause de décès et les autres facteurs contributifs;
- La copie certifiée conforme du certificat de décès et,
- Les autres documents ou preuves pouvant être nécessaires pour confirmer l'admissibilité.

Pour un décès résultant d'un **trouble psychologique**, la demande doit inclure, en plus des éléments précédents :

- Un formulaire de demande dûment rempli
- L'attestation d'une autorité autorisée à représenter l'organisation patronale qui atteste et confirme que l'individu était employé ou officiellement engagé par le Service policier, ambulancier ou de lutte contre les incendies pour effectuer des fonctions et agir en capacité officielle
- Les dossiers médicaux ou d'autres dossiers décrivant le diagnostic préexistant d'une blessure de stress opérationnel subie par le premier répondant à cause de leur engagement et/ou emploi en tant que premier répondant;
- En l'absence d'un diagnostic préexistant, de multiples affidavits distincts provenant de membres de la famille vivant dans un même foyer, d'amis, d'employeurs et/ou de collègues témoignant de l'état mental perçu du premier répondant;
- La copie certifiée conforme du certificat de décès et,
- Les autres documents ou preuves pouvant être nécessaires pour établir l'admissibilité.

12. Langues officielles

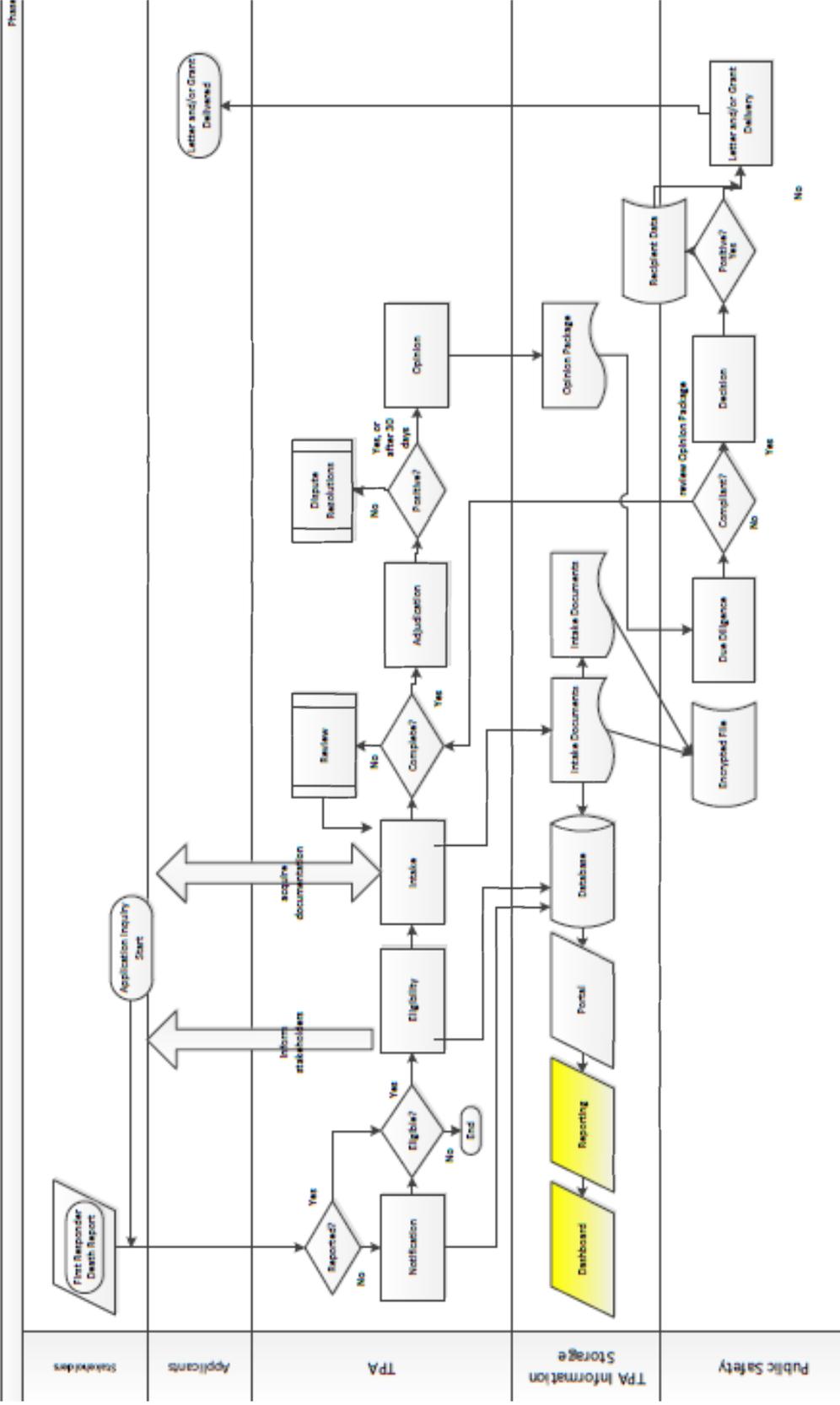
Le programme se conformera à toutes les exigences applicables stipulées dans la *Loi sur les langues officielles* et les règlements connexes, ainsi qu'aux politiques fédérales à cet effet, y compris le Chapitre 4-1 de la politique sur les langues officielles.

Annexe B – Schématisation des processus opérationnels

Les exigences pour les processus opérationnels énoncées à la section 4.2 sont définies dans l'organigramme suivant.



Memorial Grant Program for First Responders – High Level Main Processes with Information Flow – Draft Version 1.0





Annexe H – Statistiques sur les catégories de personnes admissibles

Les données portant sur les catégories de personnes admissibles et les hypothèses reliées sur les volumes de demandes fournies dans ce DDP ont été fournies aux soumissionnaires en tant que renseignements généraux visant à les aider à préparer leur soumission. L'inclusion de ces données dans ce DDP ne constitue pas un engagement de la part du Canada, ou comme quoi l'effet que l'utilisation à venir des services par le Canada cadrera avec ces données.

Données sur les décès en service d'agent de SP canadiens rapportés par catégorie (2010-2014)

Premier répondant	Nombre de premiers répondants au Canada	Nombre de décès (en service)
Policiers	78 455 (Recensement de 2017)	Moyenne : 21 par année (comprend 14 suicides)
Pompiers; chefs de pompiers et officiers supérieurs des services d'incendie	115 225 (selon le recensement de 2017, 35 255 de carrière et 80 000 bénévoles*)	Moyenne : 37 par année (comprend 7 suicides)
Ambulancier et autres professions paramédicales	27 625 (recensement de 2017)	Moyenne : 14 par année (comprend 13 suicides)
TOTAL :	221 335	Total : 72

*Données fournies par l'Association internationale des pompiers (AIP) du Canada

CATÉGORIE

La catégorie déterminée de premiers répondants admissibles a été temporairement définie comme comprenant les pompiers, les policiers et les ambulanciers du Canada, y compris les bénévoles, les services de police auxiliaires et les services paramédicaux privés utilisés par les gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux. En se basant sur les estimations les plus récentes, la catégorie bénéficiaire compte environ 221 335 individus.

Les données ont été obtenues auprès de Statistique Canada en utilisant les codes de classification nationale des professions (CNP). Les données ne reflètent peut-être pas le complément actuel de ces individus dans chaque profession; cependant le chiffre exact n'est pas aussi important que le fait de comprendre la taille relative de chaque catégorie. De plus, comme nous avons utilisé les codes CNP pour obtenir des statistiques sur le nombre de premiers répondants et le taux de décès, nous ne sommes pas en mesure de fournir des données sur le nombre de premiers répondants autochtones dans les réserves ou d'estimer leur taux de décès correspondant dans l'exercice de leurs fonctions.

TAUX DE DÉCÈS

Des données exhaustives au niveau national ne sont pas disponibles en ce qui concerne les décès de premiers répondants dans l'exercice de leurs fonctions, y compris les décès causés par une maladie professionnelle ou un trouble psychologique (c.-à-d. un suicide). À l'exception des pompiers, les données provenant des sites Web commémoratifs (Fondation canadienne des pompiers morts en service; la Officer Down Memorial Page inc.; la Canadian Paramedic Memorial Foundation) concordent avec les données sur la détermination acceptée des accidents mortels recueillies par l'Association des commissions provinciales sur les accidents au travail du Canada des conseils/commissions provinciales sur les accidents au travail. SP a cherché des renseignements auprès de l'Association des commissions provinciales sur les accidents au travail du Canada et ils ont fourni taux de décès beaucoup plus élevés pour les pompiers que les données présentées par l'Association internationale des pompiers et par la Fondation canadienne des pompiers morts en service. Cette différence peut avoir été causée par de récentes modifications à des lois présomptives en Alberta et en Ontario qui élargissaient les règles de



présomption pour le cancer s'appliquant aux pompiers de façon rétroactive (jusqu'en 1982 et 1960, respectivement). L'Association des commissions provinciales sur les accidents au travail du Canada recueille des données sur les accidents mortels approuvés pour compensation par les conseils provinciaux/commissions provinciales sur les accidents au travail et note les accidents mortels lors de l'année où une demande est acceptée comme un accident mortel par le conseil ou la commission, qui surestime le nombre de cas annuels. Les données pourraient donc être biaisées quand une modification offrant une présomption rétroactive favorise la possibilité qu'une demande soit acceptée. Pour les estimations, des données provenant de sites Web commémoratifs ont été utilisées pour estimer le nombre moyen de décès en service, y compris les décès causés par une maladie professionnelle (30 décès par année c. 60 décès par année).

La base de données des décès en service de l'Association internationale des pompiers note en moyenne 24 décès en service (parmi les pompiers qui sont membres de l'Association internationale) chaque année. Selon les données de la Fondation canadienne des pompiers morts en service, une moyenne de six pompiers qui ne sont pas membres de l'Association internationale (c.-à-d. à temps partiel ou autrement non-affiliés) meurent chaque année dans l'exercice de leurs fonctions. Les bases de données de l'Association internationale des pompiers et de la Fondation canadienne des pompiers morts en service comprennent toutes les deux les décès causés par le cancer professionnel dans leur définition de décès en service et dépendent des décisions des commissions provinciales des accidents du travail pour les classer comme des décès en service. Les deux banques de données notent aussi les accidents mortels selon l'année où l'accident mortel a eu lieu, peu importe la rétroactivité appliquée aux lois présomptives. Les types de cancers couverts par les lois présomptives et l'admissibilité basée sur les années de service peuvent changer d'une administration à l'autre.

En exploitant les déterminations des commissions provinciales des accidents du travail sur les décès causés par une maladie professionnelle pour les pompiers, des lois rétroactives présomptives pourraient constituer un problème pour les coûts administratifs à cause d'une hausse potentielle du nombre de demandes reçues précédant la date d'entrée en vigueur de la subvention commémorative. Cela pourrait produire une grande quantité de demandes inadmissibles soumises pour examen et évaluation, ce qui pourrait provoquer des délais imprévus dans le traitement.

Il a été impossible de déterminer combien de troubles psychologiques entraînant la mort sont directement reliés à des conditions liées au service, par exemple à une blessure de stress opérationnel. Par conséquent, il était présumé que tous les décès causés par des troubles psychologiques rapportés par le Tema Conter Memorial Trust avaient pour cause une blessure de stress opérationnel. Le nombre moyen de décès causés par des troubles psychologiques liés au service est peut-être beaucoup plus bas que le taux utilisé dans nos estimations des coûts, entraînant une surestimation du nombre de demandes admissibles. Cependant, il est probable que tout trouble psychologique entraînant la mort parmi les premiers répondants identifiés sera sans doute attribué à leur travail/l'exercice de leurs fonctions.



Annexe I – Termes définis et glossaire des sigles

Système administratif	La plateforme ou le système de technologie et d'infrastructure utilisé par le tiers fournisseur pour exécuter les services présentés dans l'EDT.
Demandeur(s)	L'individu ou les individus faisant une demande de subvention commémorative comme définie dans les modalités.
Demande	Le formulaire contenant tous les renseignements requis (ou y faisant référence) dans les stipulations et les conditions.
Recommandation d'application	L'évaluation documentée et la recommandation éclairée comme quoi la demande satisfait aux stipulations et aux conditions du programme de bourse commémorative.
Processus d'approbation	L'approbation pour la phase 1 du plan de travail de l'administrateur tiers au sens de la section « Annexe XXXXX Exigences liées à la planification de l'Élaboration, de la mise en œuvre, de l'exploitation et de la fermeture du Service » de l'EDT.
Jour ouvrable	Du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés fédéraux respectés. Les jours fériés fédéraux respectés sont : <ul style="list-style-type: none">• Le jour de l'An• Le Vendredi saint• Le lundi de Pâques• La Fête de la Reine/la Journée nationale des patriotes• La fête du Canada• La fête du Travail• L'Action de grâce• Le jour du Souvenir.• Le jour de Noël• Le lendemain de Noël
Processus opérationnels	La somme de tous les processus opérationnels requis pour exécuter le Service comme décrit dans les « Descriptions du processus opérationnel » de l'EDT.
Technologie de gestion des cas	Une application informatique qui soutient le flux de travail, la gestion des dossiers, le traitement des dossiers, le suivi des dossiers électronique et la production de rapports à leur sujet, et d'autres genres d'assistance technique pour le traitement des dossiers.
Catégorie	La catégorie des premiers répondants selon la définition des stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif.
Autorité contractante	Services publics et Approvisionnement Canada.
Attribution du contrat	La date où l'entrepreneur signe le contrat complété et autorisé de Services publics et Approvisionnement Canada.
Entrepreneur	La partie contractée par Services publics et Approvisionnement Canada au nom de SP pour administrer le Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants.
Processus d'avis de décès	Le processus défini dans la section « Descriptions du processus opérationnel » de l'énoncé des travaux.



Processus décisionnel de SP	Le processus par lequel SP rendra une décision sur l'admissibilité à la subvention commémorative.
Services de règlement des différends	Les services définis dans la section « processus opérationnels » de l'EDT
Bénéficiaire admissible	L'individu admissible à la réception de la subvention commémorative de la manière définie par les stipulations et les conditions.
Premiers répondants	Les trois (3) classes de professions selon la définition des stipulations et conditions.
Processus d'avis de décès pour les premiers répondants	Le processus opérationnel selon la définition de la section « Descriptions du processus opérationnel » de l'EDT.
Admissibilité initiale	L'admissibilité initiale signifie que la demande satisfait aux stipulations et conditions spécifiques suivantes; date de décès tombant le 1er avril 2018 ou après, le défunt doit être un premier répondant, et une assertion spécifique comme quoi la mort a eu lieu dans l'exercice des fonctions.
Critères d'admissibilité initiaux	Les critères définis dans le manuel des politiques qui déterminent si la demande satisfait aux critères techniques du Programme de subvention commémoratif selon la définition des stipulations et conditions de l'EDT.
Processus d'admissibilité initial	Le processus défini dans la section « Descriptions du processus opérationnel » de l'énoncé des travaux.
Programme de subvention commémoratif	Le nom abrégé du Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants.
Processus d'examen des demandes à la subvention commémorative	Le processus défini dans la section « Exigences du processus opérationnel Requirements » de l'EDT.
Subvention commémorative pour les premiers répondants	La subvention commémorative pour les premiers répondants est une subvention versable aux bénéficiaires admissibles dans le cas du décès lié au travail d'un pompier, d'un policier ou d'un ambulancier selon la définition des stipulations et conditions.
Programme de subvention commémoratif	La totalité du Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants, y compris les services du tiers fournisseur et les responsabilités de SP.
Stipulations et conditions du programme de subvention commémoratif	Les critères d'admissibilité définis qui déterminent qui est admissible à la subvention commémorative et dans quelles conditions la subvention commémorative peut être versée.
Phase opérationnelle	La phase opérationnelle commence à la date de mise en service et prend fin le jour du versement final, lors duquel le tiers fournisseur fournira le Service aux demandeurs.
Date de mise en service	Le premier jour ouvrable, trois mois après la date d'attribution du contrat
Renseignements personnels	Les renseignements personnels ont le même sens qu'à l'article 3 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et comprennent les renseignements personnels, comme l'énonce l'article 9.0 du présent EDT.



Portail	Une application Web à libre-service, tel que décrit dans la section « Services technologiques du tiers fournisseur » de l'EDT.
Responsable du programme	L'entité responsable au sein de SP chargée de coordonner et d'exécuter le programme de subvention commémoratif.
Sécurité publique Canada	Le ministère Sécurité publique Canada du gouvernement canadien.
Programme d'assurance de la qualité et d'amélioration continue	L'exigence de mesurer et améliorer continuellement la qualité, tel que défini dans la section « Programme d'assurance de la qualité et d'amélioration continue » de l'EDT.
Précipitant	Un demandeur recommandé par l'entrepreneur pour recevoir le paiement de la subvention commémorative.
Service	La somme de toutes les activités fournies par le tiers fournisseur aux demandeurs de la subvention commémorative et à SP dans l'exécution de la subvention commémorative.
Base de données du Service	Une base de données conçue et entretenue par le tiers fournisseur tel que défini dans la section « Exigence en matière de base de données » de l'EDT.
Normes de service	Les éléments livrables et les mesures de rendement spécifiques établies par SP tel que défini dans la section « Normes de service » de l'EDT.
Phase de démarrage	La période entre l'attribution du contrat et la phase opérationnelle pendant laquelle le Service sera planifié et mis en œuvre.
Entrepreneur subséquent	Un entrepreneur sélectionné par Services publics et Approvisionnement Canada pour fournir le Service après la fin de la durée du contrat actuel.
Système préparé	Les systèmes automatisés sont en place, répondent à toutes les exigences en matière de technologie et de sécurité, et sont capables de remplir les exigences administratives définies dans l'EDT.
Stipulations et conditions	Les critères d'exécution du Programme de subvention commémoratif définis en « Annexe 1 – Stipulations et conditions du Programme de subvention commémoratif pour les premiers répondants »
Messagerie vocale	Une technologie qui permet aux utilisateurs de recueillir et de maintenir des données pour des messages vocaux de communication.
Plan de travail	Un plan créé par l'entrepreneur qui décrit toutes les activités et tous les éléments livrables dont l'entrepreneur a besoin pour établir le Service.

Les sigles utilisés dans le présent EDT sont définis comme suit :

LAI	Loi sur l'accès à l'information
LGFP	Loi sur la gestion des finances publiques
GC	Gouvernement du Canada
LLO	Loi sur les langues officielles
LPRP	Loi sur la protection des renseignements personnels
SPPCC	Sécurité publique et Protection civile Canada
SP	SP Canada
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada
DDP	Demande de propositions
EDT	Énoncé des travaux
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
AQAC	Assurance de la qualité et amélioration continue