

## **DES SERVICES PROFESSIONNELS SONT REQUIS POUR L'EXPLOITATION D'UNE LIGNE D'INFORMATEUR POUR LE SIGNALLEMENT D'ACTIVITÉS DE PÊCHE ILLÉGALES**

### **1. Préavis d'adjudication de contrat**

Pêches et Océans Canada (MPO) est à la recherche des services requis pour exploiter une ligne d'informateur anonyme. La ligne d'informateur fournira un service téléphonique sans frais permettant au grand public de signaler toute activité de pêche inappropriée qu'il pourrait observer.

L'objectif de ce préavis d'adjudication de contrat est de signaler l'intention du gouvernement d'octroyer un contrat pour l'obtention de ces services à *Crime Stoppers, T.-N.-L.* Avant d'octroyer un contrat, le gouvernement aimerait offrir aux fournisseurs la possibilité de faire la preuve qu'ils sont capables de répondre aux exigences établies dans le présent préavis, en présentant un énoncé de capacités pendant la période d'affichage du PAC.

Si d'autres fournisseurs potentiels présentent un énoncé des capacités pendant la période d'affichage du PAC et prouvent ainsi qu'ils satisfont aux exigences établies dans le PAC, le gouvernement enclenchera un processus d'appel d'offres complet en ayant recours au Service électronique d'appels d'offres du gouvernement ou encore à la méthode traditionnelle avant d'octroyer le contrat en question.

Si, au plus tard à la date de clôture, aucun autre fournisseur ne présente d'énoncé de capacités répondant aux exigences établies dans le PAC, un contrat sera octroyé au fournisseur présélectionné.

### **2. Exigences ou résultats attendus**

Tous les travaux seront effectués en consultation avec le MPO, coordonnateur ministériel.

Des services professionnels sont nécessaires pour exploiter une ligne d'informateur anonyme. La ligne d'informateur fournira un service téléphonique sans frais permettant au grand public de signaler toute activité de pêche inappropriée qu'il pourrait observer.

Le fournisseur de services est responsable de transmettre l'information reçue au ministère pour suite à donner.

#### **Exigences relatives à la prestation de services :**

1. La ligne d'informateur doit être un service « sans frais ».
2. Les opérateurs de la ligne d'informateur seront tenus de recevoir des appels anonymes de personnes signalant toute activité de pêche illégale.
3. Le fournisseur de services doit s'assurer que tous les opérateurs sont formés et munis de scripts pour répondre à la ligne d'informateur afin d'obtenir l'information requise.
4. Un ensemble précis de questions préétablies (joint à l'annexe A) sera utilisé pour obtenir l'information auprès des appelants qui utilisent la ligne d'informateur pour faire un signalement.
5. Le fournisseur de services/l'opérateur devra communiquer avec le MPO dans les deux heures suivant la réception d'une information. Pour joindre le MPO, le numéro de téléphone à utiliser est le 709-772-3125 (les appels sont transmis au superviseur de service).
6. Le fournisseur de services/l'opérateur devra également envoyer par courriel une copie du rapport de l'informateur au superviseur de service, en plus des adresses électroniques fournies par le représentant du Ministère.

### Exigences en matière de rapports :

Le fournisseur de services devra surveiller le nombre d'appels entrants sur la ligne d'informateur et fournir au MPO des rapports sommaires statistiques au fur et à mesure des besoins. Le rapport doit comprendre les renseignements suivants :

- Numéro du rapport
- Numéro d'identification de rechange
- Date et heure de réception de l'information
- Type d'infraction
- Statut du dossier

### Heures et lieu de prestation des services :

Le fournisseur de services est tenu de fournir le service sept jours par semaine, 24 heures par jour.

Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, la ligne d'informateur doit être gérée par le bureau local, situé à St. John's (T.-N.-L.).

Pour les appels effectués en dehors de cette période, du lundi au vendredi de 16 h à 8 h, les samedis, les dimanches et les périodes de vacances, le fournisseur de services peut faire appel à un organisme extérieur. L'organisme peut être situé en dehors de la province.

Si un organisme externe doit exécuter une partie du contrat, cela doit être divulgué au représentant du Ministère. Le Ministère a le droit de refuser tout organisme jugé inacceptable.

Tous les organismes devront remplir un énoncé des travaux, tel qu'il est indiqué à la rubrique « Exigences relatives à la prestation de services ».

### 3. Exigences obligatoires minimales

Critères obligatoires	
<b>O1</b>	Le fournisseur de services <b>doit</b> posséder au moins trois années d'expérience récente dans la prestation de services de ligne d'informateur anonyme.  Le fournisseur de services doit l'attester en fournissant des échantillons de contrats, des documents ou une déclaration écrite signée. Une expérience « récente » s'entend d'une expérience acquise au cours des cinq dernières années.
<b>O2</b>	Le fournisseur de services <b>doit</b> être opérationnel de 8 h à 16 h, heure normale de Terre-Neuve-et-Labrador.  Le fournisseur de services peut l'attester en fournissant une déclaration écrite signée avec ses heures de bureau et la description des services fournis (en s'appuyant sur une page Web ou toute autre publicité, le cas échéant).
<b>O3</b>	Le fournisseur de services <b>doit</b> avoir une couverture suffisante pour fournir le service après les heures de bureau et les fins de semaine.  Le fournisseur de services peut l'attester en fournissant des documents prouvant qu'il dispose de personnel disponible pour assurer la couverture après les heures de bureau et les fins de semaine, ou en fournissant un document d'entente avec un centre d'appels.
<b>O4</b>	Tous les opérateurs <b>doivent</b> être formés et munis de scripts pour répondre à la ligne d'informateur afin d'obtenir l'information requise.  Le fournisseur de services peut l'attester en fournissant une copie du manuel de formation et des scripts utilisés par les opérateurs.
<b>O5</b>	Le fournisseur de services <b>doit</b> être en mesure de produire des rapports sommaires statistiques au fur et à mesure des besoins.  Le fournisseur de services peut l'attester en fournissant un échantillon de rapport sommaire statistique.

**4. Applicabilité de l'accord commercial et autres obligations**

Le besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et de l'Accord de libre-échange du Canada (ALEC).

**5. Exception au Règlement sur les marchés de l'État et motifs justifiant le recours à l'appel d'offres restreint**

Exception 6d) en vertu du Règlement sur les marchés de l'État (RME) : les cas où le marché ne peut être exécuté que par une seule personne ou entreprise.

Étant donné que le fournisseur est un organisme sans but lucratif, il est en mesure d'offrir un service de qualité à la meilleure valeur économique à l'État pour la prestation de ce service.

**6. Période contractuelle**

Du 1<sup>er</sup> juin 2018 au 31 mai 2019.

Il y aura quatre (4) périodes d'option d'une (1) année chacune.

**7. Coût estimé**

L'estimation de la valeur de ce projet s'élève à 20 000,00 \$ par année.

**8. Droit de l'entreprise de présenter un énoncé de capacités**

Les fournisseurs qui estiment être pleinement qualifiés et prêts à fournir les produits ou les services décrits dans la présente peuvent présenter par écrit un énoncé de capacités à la personne-ressource dont le nom est indiqué dans le présent avis, à la date de clôture au plus tard, qui est aussi précisée dans l'avis. L'énoncé de capacités doit clairement démontrer comment le fournisseur satisfait aux exigences publiées.

**9. Date de clôture pour la soumission des énoncés de capacités**

24 mai 2018, 14 h, heure avancée de l'Atlantique (HAA).

**10. Demandes de renseignements et présentation des énoncés de capacités**

Les demandes de renseignements ou les soumissions des énoncés de capacités peuvent être soumises à Morgan Marchand [DFOtenders-soumissionsMPO@dfo-mpo.gc.ca](mailto:DFOtenders-soumissionsMPO@dfo-mpo.gc.ca).