



**Demande de renseignements concernant un service externe de surveillance de la sécurité du personnel et d'intervention d'urgence**

**Table des matières**

1. Contexte et objectif .....	3
1.1 Introduction .....	3
1.2 Objectif de la Demande de renseignements (DDR) .....	3
1.3 Portée de la DDR .....	3
1.4 Contexte - Service d'appels de sécurité actuel pour le personnel sur le terrain à ECCC .....	4
2. Renseignements sur les interventions .....	6
2.1 Objectifs de la présente demande de renseignements .....	6
2.2 Nature de la DDR .....	6
2.3 Confidentialité .....	6
2.4 Dépenses liées aux réponses .....	7
2.5 Processus de soumission des réponses et date de clôture .....	7
2.6 Structure de la réponse .....	7
2.7 Traitement des réponses .....	9
2.8 Droits réservés .....	9
3. Modèle de réponse - Exigences .....	11
3.1 Profil d'entreprise .....	11
3.2 Profil du produit .....	11
4. Documents de référence .....	12
Annexe A .....	13
Exigences techniques .....	13
Exigence : .....	13
Service d'appels de sécurité et de surveillance .....	13
Gestion des appareils de communication .....	14
Gestion d'itinéraires de voyage .....	14
Intervention d'urgence : .....	15
Formation et soutien .....	15

## **1. Contexte et objectif**

### **1.1 Introduction**

Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) est responsable de divers programmes opérationnels où le personnel est appelé à travailler seul ou dans des régions éloignées (y compris, mais sans s'y limiter, le travail sur le terrain), ce qui constitue un risque pour la sécurité du personnel. Parmi les facteurs opérationnels auxquels le personnel d'ECCC doit faire face, notons les situations hostiles à l'homme, l'éloignement, la longue durée du travail sur le terrain, les exigences techniques, le fait de travailler seul, les tâches dangereuses et les risques environnementaux (eau, glace, faune, vent, etc.). La vaste gamme d'opérations se déroulant à ECCC signifie que les besoins opérationnels en matière de sécurité et de surveillance du personnel dans l'ensemble du ministère sont très variés.

Pour veiller à la sécurité de l'ensemble du personnel, ECCC a mis en place des politiques et des procédures qui demandent au personnel travaillant seul ou dans des régions éloignées d'effectuer des appels de sécurité sur une base régulière. Si un employé manque un appel de sécurité prévu ou appelle directement pour obtenir de l'aide, le ministère a aussi mis en place des mesures d'intervention en cas d'urgence qui varient actuellement selon les programmes, mais qui nécessitent généralement que les superviseurs des employés surveillés soient en disponibilité en dehors des heures normales de travail pour répondre aux urgences qui pourraient survenir. Le ministère examine et teste actuellement diverses options pour améliorer le système d'intervention d'urgence et pour mettre en œuvre une solution dans l'ensemble du ministère qui garantira la sécurité de tout le personnel.

### **1.2 Objectif de la Demande de renseignements (DDR)**

La présente demande de renseignements vise à recueillir de l'information sur la capacité des répondants à répondre, pleinement ou partiellement, aux exigences en matière de surveillance de la sécurité pour ECCC. Les réponses aideront à déterminer si des services sont disponibles pour fournir un système de surveillance de la sécurité externe « de bout en bout » pour le personnel d'ECCC travaillant en solitaire ou dans des régions éloignées. Parmi les avantages potentiels d'un nouveau système, mentionnons le fait que le personnel du programme pourrait réduire sa participation à la surveillance et à la réponse d'urgence (surtout après les heures normales de travail), la possibilité de fournir du soutien additionnel lorsque le personnel répond aux urgences, ainsi qu'une meilleure coordination entre les systèmes et les procédures dans le système de surveillance de la sécurité.

La solution proposée pourrait inclure la gestion des comptes des appareils de communication par satellite, le soutien à création et à l'entretien d'itinéraires de visites sur le terrain ou de plans de navigation, la surveillance des appels de sécurité réguliers du personnel et la prestation de services d'intervention d'urgence. Il serait préférable d'avoir un seul fournisseur pour gérer tous les aspects d'un système de surveillance intégré de bout en bout pour faire en sorte que l'acheminement des données et de l'information aux différentes étapes soit adéquatement appuyé.

En plus d'une réponse aux spécifications indiquées dans le présent document, le ministère souhaite recevoir des suggestions et des commentaires quant à la meilleure façon de soutenir un service de surveillance de la sécurité du personnel intégré à l'échelle du pays.

### **1.3 Portée de la DDR**

La solution proposée pour un service de surveillance de la sécurité du personnel d'ECCC doit être opérationnelle 24 heures par jour, 365 jours par année, en français et en anglais, et dans toutes les régions du Canada, y compris dans le Grand Nord et les régions éloignées. Le service doit permettre la surveillance de plus de 1 350 employés d'un bout à l'autre du pays à tout moment de l'année. Ce ne sont pas tous les employés qui ont besoin d'une surveillance en tout temps, mais ils devraient tous avoir un compte pour permettre leur surveillance à n'importe quel moment tout au long de l'année. Une entente de confidentialité et une cote de sécurité du gouvernement seront requises pour pouvoir traiter les renseignements personnels des employés.

Un atout de la solution proposée serait la souplesse de personnaliser les exigences de surveillance et d'appels de sécurité en fonction des différents programmes d'ECCC. La solution retenue devrait pouvoir accommoder jusqu'à 10 programmes distincts d'ECCC qui devront être configurés individuellement. Certains programmes d'ECCC exigent un travail sur le terrain à l'année et des déplacements de plusieurs jours, alors que d'autres ne nécessitent que quelques journées uniques de travail sur le terrain à certains moments de l'année. Les employés qui travaillent en solitaire dans des entrepôts ou qui entreprennent des tâches dangereuses pourraient aussi utiliser ce service de surveillance de la sécurité.

#### **1.4 Contexte - Service d'appels de sécurité actuel pour le personnel sur le terrain à ECCC**

Actuellement, les employés de plusieurs programmes d'ECCC qui travaillent seuls ou dans des régions éloignées doivent effectuer un « appel de sécurité » toutes les quatre heures (ou moins) et à la fin de la journée pour indiquer qu'ils sont en sécurité. Le suivi des appels de sécurité est effectué par un logiciel de « surveillance d'itinéraires » centralisé, et les appels peuvent se faire par téléphone, par téléphone satellite, par navigateur Web, par application de téléphone intelligent ou par appareil de communication satellite personnel.

Si un membre du personnel surveillé ne fait pas son appel de sécurité à temps, le logiciel de surveillance d'itinéraire lui envoie un rappel automatique, puis, après une période de temps prédéterminée (habituellement 10 minutes), la personne en poste inscrit une « urgence non confirmée ». Les membres du personnel peuvent aussi signaler une « urgence confirmée » par le biais du système, s'ils ont besoin d'aide. Lorsqu'une urgence confirmée ou non confirmée est déclenchée, la « personne-ressource d'ECCC » (un superviseur ou gestionnaire ou un centre d'appels interne) est automatiquement avisée par le logiciel de surveillance d'itinéraire. La « personne-ressource d'ECCC » doit ensuite agir pour localiser l'employé ou envoyer une aide d'urgence, ce qui peut aller jusqu'à lancer une opération de recherche et de sauvetage en collaboration avec les services d'urgence locaux (p. ex. la GRC). Figure 1 : Parties interconnectées du système d'appels de sécurité actuel<sup>1</sup>

Actuellement, le système de surveillance varie en fonction des programmes d'ECCC, mais il est souvent nécessaire que le superviseur d'un employé soit en « disponibilité » après les heures normales de travail jusqu'à ce que tous les employés aient effectué leur dernier appel de sécurité à la fin de la journée ou encore tout au long de la nuit si le personnel doit effectuer des activités de nuit. Un des avantages prévus d'un système externe de bout en bout est qu'il serait moins nécessaire d'avoir un employé du ministère en disponibilité après les heures de travail.

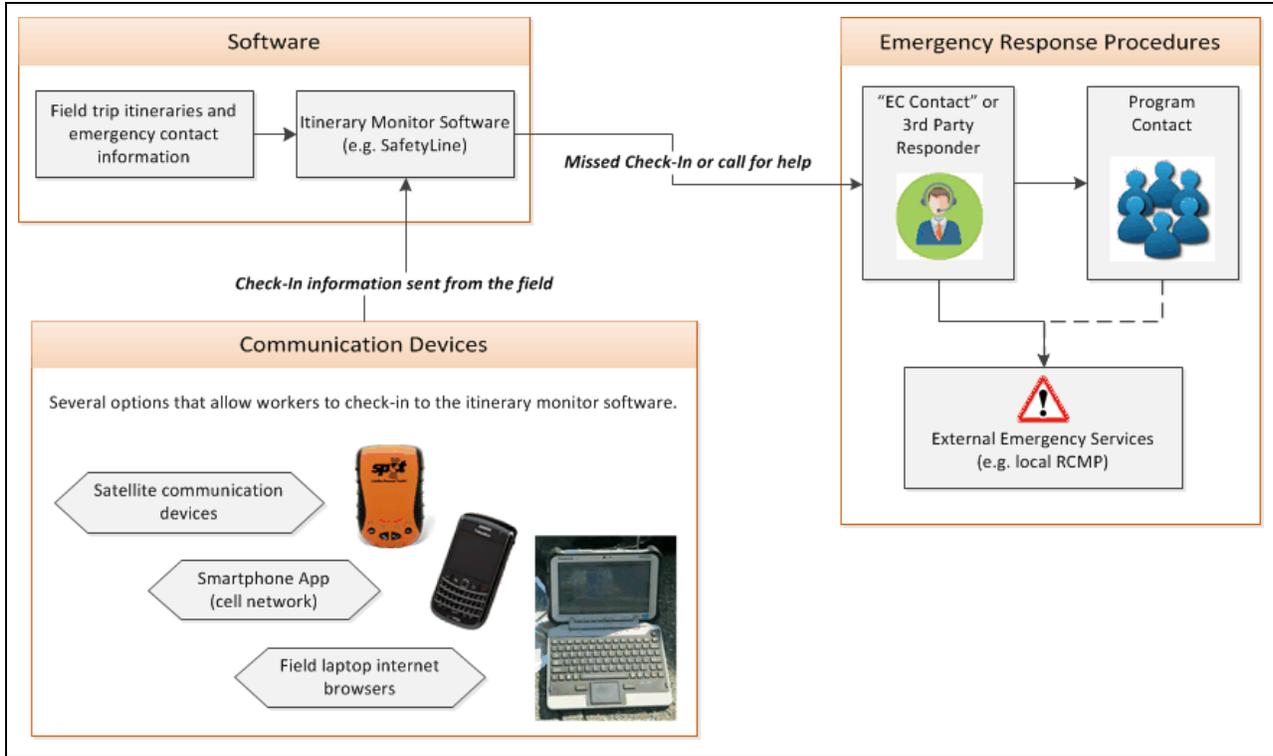


Figure 1 : Parties interconnectées du système d'appels de sécurité actuel1

## **2. Renseignements sur les interventions**

### **2.1 Objectifs de la présente demande de renseignements**

On utilise une DDR lorsqu'une rétroaction et des renseignements détaillés sont requis des répondants. Cette demande décrit une exigence potentielle et demande aux répondants de décrire leur capacité à répondre aux exigences, complètement ou partiellement, et de fournir des idées et des suggestions sur la façon dont une demande de soumissions pourrait être structurée. Les réponses seront utilisées pour aider ECCC à achever son plan concernant l'exigence et à élaborer des objectifs atteignables et des produits livrables.

Les principaux objectifs de la DDR sont comme suit :

- a) aviser le Ministère des options potentielles pour les services externes qui respectent les besoins de l'exigence;
- b) fournir des suggestions concernant les solutions de rechange possibles qui répondraient aux exigences, comme les solutions qui réduisent au minimum les répercussions sur l'environnement;
- c) donner de l'information pour aider le ministère à déterminer s'il y a lieu d'aller de l'avant avec les exigences ou les stratégies selon les plans et si oui, à poursuivre l'élaboration de la planification interne et l'approbation des documents susceptibles de déboucher sur une demande de soumissions;
- d) améliorer la stratégie d'approvisionnement, la structure du projet, l'estimation des coûts, les calendriers, la définition des exigences et d'autres volets de cette exigence;
- e) devenir un acheteur mieux avisé grâce à une meilleure connaissance des biens et services offerts par l'industrie dans le domaine d'intérêt;
- f) évaluer les concepts de solutions de rechange possibles qui répondraient aux exigences, comme les solutions à privilégier du point de vue environnemental.

### **2.2 Nature de la DDR**

La présente DDR ne donnera pas nécessairement lieu à un processus d'approvisionnement. La présente DDR est présentée aux fins d'information seulement et ne constitue pas un engagement de la part du gouvernement du Canada. Les réponses à cette DDR ne constituent pas non plus un engagement de la part du fournisseur. Les fournisseurs éventuels de tous les biens ou services décrits dans la présente ne devraient donc pas affecter des ressources ni engager des frais indus en fonction des renseignements figurant dans la présente DDR. Cette DDR ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur.

La DDR contient des exigences provisoires qui pourraient être utilisées en vue de prochaines mesures d'approvisionnement. Le présent document est évolutif, et les répondants ne doivent donc pas tenir pour acquis qu'aucune exigence ne sera ajoutée, modifiée ou supprimée de la demande de soumissions qui sera publiée éventuellement par ECCC. Les répondants sont donc invités à faire part de leurs commentaires au sujet de tout aspect de la DDR que ce soit.

### **2.3 Confidentialité**

Tous les renseignements fournis dans la présente DDR resteront confidentiels.

- a) Bien que ECCC attende des répondants des réponses détaillées à la présente DDR, il est entendu que les répondants ne sont peut-être pas disposés ou souhaitent fournir tous les renseignements recherchés par ECCC.

- b) Néanmoins, afin d'encourager le répondant à être le plus ouvert possible, il est entendu qu'ECCC, pendant et après la période couverte par la demande de renseignements, traitera toute information de manière confidentielle et ne divulguera aucune information désignée « confidentielle » ou « exclusive » obtenue des répondants dans le cadre de sa réponse à cette demande de renseignements, sauf sur son autorisation écrite expresse.
- c) Bien qu'un des buts premiers de la présente DDR soit d'obtenir des renseignements et des recommandations directement des chefs de file de l'industrie qui aideront ECCC dans sa préparation de planification de projets, ECCC ne communiquera directement aucune information obtenue auprès des répondants et indiquée par ces derniers comme étant de nature confidentielle ou exclusive.
- d) ECCC n'imposera pas non plus d'obligations futures ou d'engagements aux répondants relativement aux déclarations ou aux coûts contenus dans leurs réponses à la présente DDR.

## 2.4 Dépenses liées aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à la présente DDR. Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de biens ou de services décrits dans la demande de renseignements ne doivent pas réserver des stocks ou des installations ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la demande de renseignements.

## 2.5 Processus de soumission des réponses et date de clôture

1. Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'autorité contractante.
2. On demande de ne pas envoyer de réponses par télécopieur (fax) ou par courrier standard, mais seulement en format électronique à l'adresse de courrier électronique ci-dessus.
3. Les réponses soumises deviendront la propriété exclusive du gouvernement du Canada et ne seront pas retournées aux répondants. Elles seront utilisées pour aider Environnement et Changement climatique Canada à analyser l'exigence de manière plus exhaustive et, par conséquent, pourront être utilisées pour l'élaboration d'un futur processus de demande de soumissions qui sera affiché sur Achats et ventes.
4. Comme il ne s'agit pas d'une demande de soumissions, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit aux demandes d'informations des fournisseurs ou ne distribuera pas nécessairement les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions relatives à la présente DDR peuvent les faire parvenir à la personne suivante :

Responsable des contrats : Heidi Noble  
Courriel : Heidi.Noble@canada.ca  
Téléphone : 905-319-6982

5. Des réponses sont requises d'ici la date de clôture : le 25 juillet 2018 à 14h00 (heure avancée de l'Est).

## 2.6 Structure de la réponse

- a) **Page couverture** : Les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de leur réponse le numéro de la Demande de renseignements, la raison sociale au complet du répondant ainsi que le titre de la réponse.

- b) Page titre** : La première page suivant la page de couverture doit être une page titre. Celle-ci doit comporter les éléments suivants :
- (i) le titre de la réponse du répondant;
  - (ii) le nom et l'adresse du répondant;
  - (iii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
  - (iv) la date, et
  - (v) le numéro de la DDR.
- c) Modèle de réponse** : Afin de faciliter une évaluation uniforme et structurée des renseignements fournis au Ministère dans les réponses, les répondants sont invités à présenter leurs réponses dans le même ordre que les questions de la Partie 3 – Modèle de réponse et l'annexe A, de la présente DDR. Ils sont également invités à fournir leurs commentaires, inquiétudes et, lorsqu'applicable, des solutions de rechange, quant au respect des exigences ou des objectifs décrits dans cette DDR.
- Ils sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, la forme et la manière dont l'information est structurée dans les documents préliminaires joints à la présente DDR. On demande également aux répondants d'expliquer toute hypothèse formulée dans leurs réponses.
- Toute fonctionnalité indiquée par le répondant doit s'appuyer sur la dernière version du logiciel disponible actuellement sur le marché.
- d) Documentation et nombre de copies** : Les répondants doivent fournir une (1) copie électronique de leur réponse et une (1) copie électronique de la fiche technique de produit, du manuel d'utilisateur, du manuel de système ou de tout autre manuel qui décrit la fonctionnalité et les spécifications techniques de la solution ou du produit du répondant. La documentation doit être présentée dans un des formats suivants : PDF, MS Word ou HTML.
- e) Fonctionnalités supplémentaires** : les répondants peuvent également fournir des explications des fonctionnalités supplémentaires (p. ex. une fonctionnalité non mentionnée à la Section 3 que le fournisseur juge importante selon les besoins opérationnels du Ministère) ou des fonctions étendues (p. ex. une fonctionnalité qui dépasse les exigences établies à la Section 3). Les répondants doivent identifier clairement les éléments qui font que leur réponse s'éloigne de la DDR et doivent fournir de tels renseignements dans un document séparé qui présente clairement les éléments additionnels, la fonctionnalité autre et les capacités étendues, en fournissant une brève description et en incluant des renvois aux pages contenant des descriptions plus complètes dans la documentation d'accompagnement.
- f) Système de numérotation** : Dans l'élaboration de leur réponse, les répondants doivent utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la section 3 du modèle de réponse de la DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse devrait respecter ce système.
- g) Réponses complètes** : Les répondants doivent aborder tous les concepts décrits dans la section 3 du modèle de réponse de la présente DDR lorsque possible; toutefois, les réponses seront quand même acceptées si la solution proposée ne respecte que partiellement les exigences. Il est préférable que les répondants indiquent clairement dès le départ quels aspects seront respectés et pourquoi les autres dépassent la portée.

- h) Les fiches de produit et autre documentation du fournisseur fournie **sans** réponse de DDR ne seront pas évaluées. ECCC se réserve le droit de déterminer les réponses de DDR qui seront évaluées en fonction de la qualité et de l'exhaustivité des réponses reçues.

## 2.7 Traitement des réponses

- a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Cependant, ECCC peut se servir des réponses reçues pour élaborer ou modifier les stratégies d'approvisionnement ou les ébauches de documents contenues dans la présente DDR. ECCC examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR.
- b) **Équipe d'évaluation** : Une équipe d'examen composée de représentants d'ECCC examinera les réponses reçues. ECCC se réserve le droit d'embaucher des experts-conseils indépendants ou d'utiliser des ressources du gouvernement, s'il le juge nécessaire, pour l'examen des réponses. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.
- c) **Confidentialité** : Les répondants devraient indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature *exclusive* ou *confidentielle*. ECCC considérera que ces dernières constituent des informations confidentielles dans la mesure permise par la *Loi sur l'accès à l'information*. Bien qu'un des principaux objectifs de la présente DDR soit d'obtenir directement de l'industrie des renseignements et des recommandations qui seront utilisés par ECCC pour élaborer ou modifier les stratégies d'approvisionnement ou tout document provisoire contenu dans cette DDR, le Ministère n'attribuera directement d'aucune manière les renseignements que les répondants auront désignés comme « confidentiels » ou de « propriété exclusive » dans leur réponse.
- d) **Activité de suivi** : Advenant que les répondants incluent dans leur réponse de l'information présentant un intérêt particulier ou pertinent pour ECCC, et advenant qu'ECCC (à son entière discrétion) détermine qu'une ou plusieurs réunions de suivi à des fins de clarification avec un ou plusieurs répondants pourraient être bénéfiques pour le Ministère, celui-ci peut, à son entière discrétion, inviter des répondants choisis à participer à ce type de réunion sur une base individuelle pour qu'ils fournissent des éclaircissements sur leur réponse, démontrent leurs technologies ou fassent une présentation devant des représentants d'ECCC, afin qu'ECCC en apprenne davantage sur les capacités et les caractéristiques indiquées dans leur réponse.

Dans ce cas, toute réunion de clarification pourrait se tenir dans les installations d'ECCC (lieu à déterminer) ou se dérouler par téléconférence ou un autre moyen mutuellement convenable, par entente entre ECCC et les répondants choisis.

ECCC ne remboursera pas aux répondants les frais engagés pour répondre à la présente DDR. Les répondants seront responsables de tous les coûts associés à la préparation et à la soumission de réponse à la présente DDR, incluant les coûts liés à l'acceptation d'invitation d'ECCC à participer à une ou à des rencontres de clarification avec le Ministère.

## 2.8 Droits réservés

Outre tous les autres droits exprimés ou implicites, ECCC se réserve les droits suivants :

- a) Annuler le processus de DDR en tout temps;
- b) Émettre une nouvelle DDR visant la même information ou une information de même nature;
- c) Changer la structure du processus de DDR;

- d) Modifier ou reporter en tout temps toute date ou heure contenue dans la présente DDR pour une durée qu'ECCC estime appropriée, à sa discrétion absolue;
- e) Apporter des changements, y compris des changements importants, aux exigences décrites dans la présente DDR. Tous les répondants potentiels seront informés des changements importants éventuels;
- f) Fournir des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements ou demander à un ou à tous les répondants de fournir par écrit des éclaircissements ou un complément d'information;
- g) Communiquer avec tout acheteur ou toute personne dont le nom a été fourni comme référence dans la réponse d'un répondant, dans le cadre du processus d'évaluation de ce dernier (communication avec les répondants);
- h) Ne pas tenir compte d'une réponse contenant des renseignements qu'ECCC (selon son opinion exclusive) juge faux, inexacts, douteux ou trompeurs.

### **3. Modèle de réponse - Exigences**

Afin de permettre à ECCC de tirer pleinement avantage des réponses à la présente DDR et de faciliter une évaluation uniforme et structurée des renseignements fournis, les répondants sont invités à présenter leurs réponses conformément au modèle qui suit, ainsi que les exigences techniques spécifiées à l'annexe A.

#### **3.1 Profil d'entreprise**

Veillez fournir les renseignements de base sur l'entreprise qui fournit la réponse, y compris :

- a) Nombre d'années en affaires;
- b) Pays dans lesquels le répondant fait des affaires;
- c) Identité, y compris brève description et l'adresse des partenaires éventuels au Canada;
- d) Revenus (montants du plus récent exercice financier terminé);
- e) Nombre de bureaux et leur emplacement au Canada;
- f) Nombre d'employés actuels et relations de sous-traitance, le cas échéant;
- g) Autres secteurs d'activité/produits connexes;
- h) Récents points saillants de l'entreprise (p. ex. réalisations, prix, etc.), et
- i) Niveau de la cote de sécurité, le cas échéant.

#### **3.2 Profil du produit**

Veillez fournir de l'information sur le ou les produits recommandés dans le cadre de la solution de surveillance de la sécurité du personnel, notamment :

- a) L'année où le produit a été commercialisé pour la première fois;
- b) Le nombre ou la fréquence de nouvelles versions depuis la première;
- c) le nombre d'installations actuelles;
- d) Les principaux clients et une indication de l'étendue de l'utilisation du produit au sein de l'organisation (de même, si possible, le nom des personnes ayant accepté de servir de référence);
- e) Les liens vers des articles récents, des études, des communiqués concernant le ou les produits;
- f) Des témoignages ou des études de cas faisant état de réussites.

#### **4. Documents de référence**

Les procédures de surveillance de sécurité actuelles à ECCC sont décrites dans les documents suivants. Ces documents peuvent être modifiés ultérieurement en cas de mise en place d'un nouveau service.

- 1) [Directive sur les appels de sécurité / EC Safety Check In Directive \(révisée le 19 décembre 2014\)](#)
- 2) [Le travail seul, directive / EC Working Alone Directive \(révisée le 19 décembre 2014\)](#)
- 3) [Incident critique, guide d'intervention d'ECCC /Critical Response Guide /](#)
- 4) [Procédures concernant les appels de surveillance /Water Survey of Canada Safety Check-In Procedures \(Version 4A, révisée le 15 septembre 2015\)](#)

## Annexe A

### Exigences techniques

#### Exigence :

Un service de surveillance de la sécurité du personnel sur le terrain intégré de bout en bout doit être en mesure de répondre à toutes les exigences qui suivent. Certaines sous-sections sont présentées sous forme de questions, alors que d'autres donnent des détails supplémentaires sur les spécifications que le système doit inclure. Les commentaires sont encouragés et doivent être inscrits sous chaque sous-section, y compris une réponse NULLE. Les soumissions qui proposent des solutions ne respectant que des exigences partielles seront aussi acceptées. La solution proposée doit être opérationnelle 24 heures par jour, 365 jours par année, en français et en anglais, dans toutes les régions du Canada, y compris le Grand Nord et les régions éloignées.

#### Service d'appels de sécurité et de surveillance

- a) Globalement : Décrivez la manière dont la solution proposée permettrait la surveillance et le suivi des appels de sécurité réguliers prévus et des appels SOS d'urgence ponctuels effectués par des employés travaillant seuls ou dans des régions éloignées. De quelle manière seront gérées les notifications de début et de fin de journée, en plus de la surveillance des intervalles entre les prises de contact planifiées?
- b) Nombre de comptes : La solution proposée devrait permettre de suivre jusqu'à 1 350 employés. Ce ne sont pas tous les employés qui ont besoin d'une surveillance en tout temps, mais ils devraient tous avoir un compte pour permettre la surveillance à n'importe quel moment dans l'année. De quelle manière le coût de la solution peut-il varier en fonction du nombre de comptes d'utilisateur?
- c) Personnalisation : La souplesse permettant d'ajuster la surveillance et les exigences d'appels de sécurité en fonction des divers programmes d'ECCE serait un atout indéniable à la solution proposée. La solution retenue devra pouvoir accommoder jusqu'à dix (10) programmes distincts d'ECCE qui devront être configurés individuellement. Certains programmes d'ECCE exigent un travail sur le terrain à l'année et des déplacements de plusieurs jours, alors que d'autres ne nécessitent que quelques journées uniques de travail sur le terrain à certains moments de l'année. Les employés qui travaillent seuls dans des entrepôts ou qui entreprennent des tâches dangereuses pourraient aussi utiliser ce service de surveillance de la sécurité.
- d) Renseignements sur l'emplacement : Décrivez la façon dont le système permettra le suivi des déplacements et de l'emplacement d'un membre du personnel et les affichera, lorsque les appareils appropriés sont portés par les employés. Accéder au dernier emplacement connu et à la trace des déplacements du personnel est essentiel à une intervention d'urgence réussie. Les préoccupations concernant la **confidentialité et la protection de la vie privée** des employés dont on effectue le suivi doivent également être prises en compte; les renseignements personnels doivent être protégés conformément aux normes de sécurité du gouvernement du Canada.
- e) Tableau de bord de surveillance : La fourniture d'un tableau de bord protégé par mot de passe pour afficher l'état de tout le personnel suivi, divisé par groupes opérationnels, sera un atout du

système. Selon le niveau d'interaction qu'auront les membres du personnel d'ECCC dans les procédures d'intervention d'urgence proposées, ils devront pouvoir faire le suivi des mesures et inscrire des commentaires à mesure que la situation d'urgence évoluera.

- f) Extraction des rapports : La capacité de personnaliser et d'exporter des rapports depuis le logiciel pour analyser les horaires et autres informations pertinentes pour la surveillance du personnel et l'intervention en cas d'urgence est requise.

### **Gestion des appareils de communication**

Dans certains cas, les employés qui travaillent dans des régions éloignées n'ont pas un accès fiable et régulier à une connexion Internet, à un téléphone ou à un service de cellulaire, mais ont des appareils de communication téléphonique et de localisation par satellite. Pour les autres qui travaillent plus près des centres urbains, l'option d'utiliser un téléphone cellulaire ou un appareil connecté à Internet ayant une meilleure fonctionnalité et convivialité serait un atout.

- a) Globalement : Décrivez la manière dont la solution proposée permettra d'assurer la bonne intégration des appareils de communication utilisés par les technologues dans le système de surveillance et la gestion continue des comptes pertinents.
- b) Types d'appareils : Décrivez quels types d'appareils de communication peuvent être intégrés à la solution proposée. Actuellement, les employés de la plupart des programmes d'ECCC ont au moins deux types d'appareils de communication lorsqu'ils travaillent sur le terrain, notamment :
- Téléphones cellulaires (incluant les téléphones intelligents)
  - Téléphones satellites
  - Appareils personnels de communication et de repérage par satellite, comme les appareils SPOT et inReach (3<sup>e</sup> génération et générations antérieures actuellement utilisées) qui fonctionnent avec les constellations de satellites Globalstar ou Iridium et permettent des communications unilatérales ou bilatérales
  - Radiobalises de détresse (p. ex., PLB, ELT et EPIRB) utilisées par le personnel d'ECCC sur le terrain au besoin.
  - Appareils de communication radio, notamment en fréquences VHF, bandes maritimes et fréquences à longue portée utilisées dans le Grand Nord.
- c) Communications bidirectionnelles : Décrivez comment la solution proposée permettra d'aviser les employés que leurs appels de service ont été reçus par le surveillant et ainsi, confirmer que la minuterie d'appels de service a été redémarrée. Dans les cas où l'employé n'a pas accès à une connexion téléphonique, Internet ou cellulaire fiable, l'utilisation d'appareils de communication par satellite avec une capacité de communication bidirectionnelle est privilégiée par le ministère pour effectuer les appels de sécurité et assurer la réception de l'appel.

### **Gestion d'itinéraires de voyage**

Les employés d'ECCC qui voyagent en vue d'effectuer du travail sur le terrain pour divers programmes opérationnels doivent créer un itinéraire de voyage qui comprend les emplacements des lieux de travail, les coordonnées des hébergements, toute disposition concernant des déplacements supplémentaires (p.ex. vols nolisés) et les informations des services d'urgence locaux (p. ex. GRC, Sûreté du Québec)

- a) Globalement : Décrivez la manière dont la solution proposée traiterait la création, l'approbation interne, le téléversement et la mise à jour d'itinéraires de voyage sur le terrain. Ce traitement peut

aller du simple téléversement d'itinéraires en format texte à un outil de gestion des itinéraires interactif.

- b) Modifications apportées à l'itinéraire : Un défi particulier propre à ECCC consiste à apporter des modifications à des itinéraires de voyage lorsqu'un membre du personnel n'a pas de connexion Internet ou d'accès à un cellulaire et que son superviseur a quitté le bureau pour la journée. Décrivez la façon dont la solution proposée permettrait de mettre à jour en temps réel les itinéraires, indépendamment de la disponibilité du personnel du programme après les heures de travail.

### **Intervention d'urgence :**

ECCC cherche à obtenir des conseils sur la manière de répondre aux urgences « confirmées » (lorsqu'un membre du personnel appelle pour obtenir de l'aide) et aux urgences « non confirmées » (lorsqu'un membre du personnel omet de faire un appel de sécurité prévu ou ne peut être joint).

- a) Globalement : Quels logiciel ou service seraient utilisés pour fournir la notification qu'une urgence confirmée ou non confirmée a été déclenchée?
- b) Reconnaissance du responsable d'urgence : Qui serait la première personne avisée d'une nouvelle urgence et quelles mesures prendrait-elle? De quelle manière aviserait-elle les autres qu'ils reprennent la responsabilité de la situation?
- c) Centre d'appels : Décrivez comment un centre d'appels externe serait inclus dans l'intervention d'urgence pour un membre du personnel qui manque un appel de sécurité ou qui appelle pour obtenir de l'aide.
- d) Réponse après les heures normales de travail : Est-ce que la solution proposée variera si l'urgence se produit pendant les heures normales de travail (du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h heure locale, approximativement) ou après? Les membres du personnel d'ECCC devront-ils rester en disponibilité après les heures normales pour être avisés d'une urgence et seront-ils appelés à y répondre directement?
- e) Évaluation du risque : Décrivez les procédures décisionnelles quant à l'envoi d'une équipe de recherche et sauvetage pour localiser un membre du personnel qui ne peut être joint. Est-ce que le service externe ou le ministère devra être l'agent de liaison avec les services d'urgence? Si le ministère est responsable, quel type de soutien le service externe lui fournira-t-il?

### **Formation et soutien**

- a) Formation : Veuillez décrire la méthode qu'utilisera ECCC pour former son personnel sur l'utilisation du logiciel et du matériel associé à la solution proposée pour effectuer la surveillance de la sécurité. Quels sont les outils de formation précis qui seront offerts aux gestionnaires de programme ou au personnel pour aider à mettre en place le système?
- b) Soutien : Quel soutien continu serait offert par l'entreprise si ECCC mettait en œuvre la solution proposée? Quel type d'interaction avec l'entreprise les gestionnaires de programme pourraient-ils avoir; décrivez tout outil ou ressource qui serait mis à leur disposition.