



**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**

**REQUEST FOR PROPOSAL  
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: Public Works and Government  
Services Canada**

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

**Proposition aux: Travaux Publics et Services  
Gouvernementaux Canada**

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

**Comments - Commentaires**

**Vendor/Firm Name and Address**

**Raison sociale et adresse du**

**fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Communication Procurement Directorate/Direction de  
l'approvisionnement en communication

360 Albert St./ 360, rue Albert

12th Floor / 12ième étage

Ottawa

Ontario

K1A 0S5

|   |   |
|---|---|
| <b>Title - Sujet</b><br>ROP - Recherche Qualitative   |   |
| <b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b><br>51019-181009/A  | <b>Date</b><br>2018-11-09   |
| <b>Client Reference No. - N° de référence du client</b><br>51019-18-1009  |   |
| <b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b><br>PW-\$\$CY-021-75810  |   |
| <b>File No. - N° de dossier</b><br>cy021.51019-181009   | <b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>                                    |
| <b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b><br><b>at - à 02:00 PM</b><br><b>on - le 2018-12-03</b>  | <b>Time Zone</b><br><b>Fuseau horaire</b><br>Eastern Standard Time<br>EST |
| <b>F.O.B. - F.A.B.</b><br><b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>   |   |
| <b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b><br>Amaral, Paola  | <b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b><br>cy021                               |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br>(613) 998-8588 ( )  | <b>FAX No. - N° de FAX</b><br>( ) -                                       |
| <b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b><br><b>Destination - des biens, services et construction:</b><br>DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS<br>161 GRAFTON ST<br>P.O.BOX 7700 IB 305<br>Attn: Nicole Hyndman<br>CHARLOTTETOWN<br>Prince Edward Island<br>C1A8M9<br>Canada |   |

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

**THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT / CE DOCUMENT CONTIENT DES  
EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

## TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1 INTRODUCTION.....  | 3         |
| 1.2 SOMMAIRE .....   | 3         |
| 1.3 COMPTE RENDU.....  | 4         |
| <b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUSMISSIONNAIRES.....</b>                                  | <b>5</b>  |
| 2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....   | 5         |
| 2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS .....   | 5         |
| 2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE .....   | 5         |
| 2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....   | 7         |
| 2.5 LOIS APPLICABLES .....   | 7         |
| 2.6 FONDAMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....                        | 7         |
| <b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS .....</b>                                 | <b>9</b>  |
| 3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....  | 9         |
| <b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION .....</b>                                  | <b>12</b> |
| 4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION .....  | 12        |
| 4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION .....   | 16        |
| <b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....</b>                                   | <b>18</b> |
| 5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION .....  | 18        |
| 5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..              | 18        |
| <b>PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES<br/>EXIGENCES .....</b> | <b>21</b> |
| 6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....  | 21        |
| <b>PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....</b>  | <b>22</b> |
| 7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....  | 22        |
| 7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....  | 22        |
| 7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....  | 22        |
| 7.4 DURÉE DU CONTRAT .....   | 23        |
| 7.5 RESPONSABLES.....  | 24        |
| 7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES .....                         | 25        |
| 7.7 PAIEMENT .....   | 25        |
| 7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION .....  | 25        |
| 7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....   | 26        |
| 7.10 LOIS APPLICABLES .....  | 26        |
| 7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS .....   | 26        |
| 7.12 ATTESTATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE.....  | 27        |
| 7.13 PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES STOCKÉES DANS DES BASES DE DONNÉES .....                         | 27        |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANNEXE « A » ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....</b>  | <b>29</b> |
| <b>ANNEXE « B » BASE DE PAIEMENT, PRIX – RECHERCHE QUALITATIVE, ET ÉVALUATION FINANCIÈRE .....</b>                 | <b>43</b> |
| ANNEXE « B1 » BASE DE PAIEMENT.....  | 43        |
| ANNEXE « B2 » PRIX – RECHERCHE QUALITATIVE .....   | 45        |
| ANNEXE « B3 » ÉVALUATION FINANCIÈRE .....  | 47        |
| <b>ANNEXE « C » GRILLE D'ÉVALUATION .....</b>  | <b>49</b> |
| <b>APPENDICE 1 DE L'ANNEXE « C » MODÈLE D'ATTESTATION DU CLIENT.....</b>   | <b>58</b> |
| <b>ANNEXE « D » LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....</b>                              | <b>59</b> |
| <b>ANNEXE « E » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....</b>  | <b>70</b> |
| <b>ANNEXE « F » ATTESTATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE .....</b>  | <b>71</b> |
| <b>ANNEXE « G » LISTE DE VÉRIFICATION CONCERNANT LES RAPPORTS FINAUX DE RECHERCHE SUR L'OPINION PUBLIQUE .....</b> | <b>72</b> |

---

## PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, les critères d'évaluation, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, le guide de sécurité IT, les instruments de paiement électronique, l'attestation de neutralité politique et la liste de vérification concernant les rapports finaux de recherche sur l'opinion publique.

### 1.2 Sommaire

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), pour le compte d'Anciens Combattants Canada (ACC), est à la recherche d'un fournisseur pour effectuer une étude qualitative afin d'examiner les conclusions découlant du Sondage national de 2017 d'ACC en ce qui a trait au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (ci-après le « programme de réadaptation ») et aux services de gestion de cas. Les conclusions de cette étude permettront à ACC de mieux comprendre les expériences des clients à l'égard de ces programmes et services, d'orienter l'élaboration d'éléments de sondage pour les versions ultérieures du Sondage national d'ACC et d'éclairer les recherches à venir afin d'appuyer l'élaboration, la gestion et l'amélioration des programmes et des services offerts aux anciens combattants et à leurs familles.

Le présent besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour obtenir de plus amples renseignements, les soumissionnaires doivent consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, ainsi que la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour en savoir plus sur le filtrage de sécurité du personnel et de l'organisation ainsi que sur les clauses de sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

Le besoin est assujetti aux dispositions de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC).

Le besoin est limité aux biens et services canadiens.

Les soumissionnaires peuvent utiliser le service Connexion postal de la Société canadienne des postes pour présenter leur soumission par voie électronique. Ils doivent également consulter la Partie 2 intitulée Instructions à l'intention des soumissionnaires, et la Partie 3 intitulée Instructions pour la préparation des soumissions pour obtenir d'autres instructions.

Le processus de conformité des soumissions par étapes s'applique à ce besoin.

### **1.3 Compte rendu**

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

## PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document [2003](#), (2018-05-22) Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document [2003](#), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours  
Insérer : 120 jours

#### 2.1.1 Clauses du Guide des CCUA

SACC Manual Clause [A3050T](#) (2014-11-27) – Contenu Canadien  
SACC Manual Clause [A3015T](#) (2014-06-26) - Attestations - soumission

### 2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

### 2.3 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

#### Définition

Aux fins de cette clause, « ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

#### Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui ( ) Non ( )**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

#### Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui ( ) Non ( )**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;

- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

## **2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission**

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins sept (7) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

## **2.5 Lois applicables**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur du Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

## **2.6 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle**

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a déterminé que tout droit de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux prévus par le contrat subséquent appartiendra au Canada, pour les motifs suivants, tel que défini dans la [Politique sur les droits de propriété intellectuelle issus de marchés](#)



Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

conclus avec l'État : l'objet principal du contrat ou des biens livrables en vertu du contrat est d'obtenir des connaissances et des renseignements qui seront diffusés au public.

## PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

### 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

- Si le soumissionnaire choisit d'envoyer sa soumission par voie électronique, le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des Instructions uniformisées 2003 incorporées par référence et tel qu'amendé à l'article 2.1, Instructions, clauses et conditions uniformisées, de la partie 2, Instructions à l'intention des soumissionnaires. Les soumissionnaires sont requis de soumettre leur soumission dans une transmission unique. Le service Connexion postal a la capacité de transmettre plusieurs documents par transmission jusqu'à un maximum de 1 Go par document.

Le Canada demande que les documents soient identifiés, groupés et présentés en sections distinctes comme suit :

Section I : Soumission technique  
Section II : Soumission financière  
Section III : Attestations  
Section IV : Renseignements supplémentaires

- Si le soumissionnaire choisit de transmettre sa soumission sur papier, le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes, comme suit :

Section I : Soumission technique quatre (4) exemplaires papier et une (1) copie électroniques sur un CD ou une clé USB)

Section II : Soumission financière (un (1) exemplaire papier et une (1) copie électroniques sur un CD ou une clé USB)

Section III : Attestations (un (1) exemplaire papier)

Section IV : Renseignements supplémentaires (une (1) exemplaire papier)

En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de l'exemplaire papier, le libellé de l'exemplaire papier l'emportera sur celui de la copie électronique.

- Si le soumissionnaire fournit simultanément plusieurs copies de sa soumission à l'aide de méthodes de livraison acceptable, et en cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique transmise par le service Connexion postal et celui de la copie papier, le libellé de la copie électronique transmise par le service Connexion postal aura préséance sur le libellé des autres copies.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur soumission en format papier

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions.

En avril 2006, le Canada a adopté une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement : la [Politique d'achats écologiques](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation->

greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :

- 1) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées;
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc plutôt qu'en couleur, recto verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ou reliure à anneaux.

### **Section I : Soumission technique**

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

### **Section II : Soumission financière**

3.1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement reproduite à l'annexe « B ». Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

3.1.2 Paiement électronique de factures – soumission

Si vous êtes disposés à accepter le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique, compléter l'annexe « E » Instruments de paiement électronique, afin d'identifier lesquels sont acceptés.

Si l'annexe « E » Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

### **Section III : Attestations**

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

### **Section IV : Renseignements supplémentaires**

3.1.3 Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde

- 3.1.3.1 Tel qu'indiqué à la Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations ou de ses locaux et celles des individus proposés, pour lesquelles des mesures de sauvegarde sont nécessaires à la réalisation des travaux :

*N° civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement*

*Ville, province, territoire / État*

*Code postal / code zip*

*Pays*

- 3.1.3.2 L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrats que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé, tel que décrit à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

## **PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **4.1 Procédures d'évaluation**

- (a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- (b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.
- (c) Le Canada appliquera le Processus de conformité des soumissions en phases décrit ci-dessous.

#### **4.1.1 Processus de conformité des soumissions en phases**

##### **4.1.1.1 Généralités**

- (a) Pour ce besoin, le Canada applique le PCSP tel que décrit ci-dessous.
- (b) Nonobstant tout examen par le Canada aux phases I ou II du Processus, les soumissionnaires sont et demeureront les seuls et uniques responsables de l'exactitude, de l'uniformité et de l'exhaustivité de leurs soumissions, et le Canada n'assume, en vertu de cet examen, aucune obligation ni de responsabilité envers les soumissionnaires de relever, en tout ou en partie, toute erreur ou toute omission, dans les soumissions ou en réponse à toute communication provenant d'un soumissionnaire.

LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT QUE LES EXAMENS LORS DES PHASES I ET II DU PRÉSENT PROCESSUS NE SONT QUE PRÉLIMINAIRES ET N'EMPÊCHENT PAS QU'UNE SOUMISSION SOIT NÉANMOINS JUGÉE NON RECEVABLE À LA PHASE III, ET CE, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN AUX PHASES I OU II, ET MÊME SI LA SOUMISSION AURAIT ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE À UNE PHASE ANTÉRIEURE.

LE CANADA PEUT DÉTERMINER À SA DISCRÉTION QU'UNE SOUMISSION NE RÉPOND PAS À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À N'IMPORTE QUELLE DE CES PHASES.

LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT ÉGALEMENT QUE MALGRÉ LE FAIT QU'IL AIT FOURNI UNE RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (TEL QUE CES TERMES SONT DÉFINIS PLUS BAS) QU'IL EST POSSIBLE QUE CETTE RÉPONSE NE SUFFISE PAS POUR QUE SA SOUMISSION SOIT JUGÉE CONFORME AUX AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES.

- (c) Le Canada peut, à sa propre discrétion et à tout moment, demander et recevoir de l'information de la part du soumissionnaire afin de corriger des erreurs ou des lacunes administratives dans sa soumission, et cette nouvelle information fera partie intégrante de sa soumission. Ces erreurs pourraient être, entre autres : une signature absente; une case non cochée dans un formulaire; une erreur de forme; l'omission d'un accusé de réception, du numéro d'entreprise d'approvisionnement ou même les coordonnées des personnes-ressources, c'est-à-dire leurs noms, leurs adresses et les numéros de téléphone; ou encore des erreurs d'inattention dans les calculs ou dans les nombres, et des erreurs qui n'affectent en rien les montants que le soumissionnaire a indiqué pour le prix ou pour tout composant du prix. Ainsi, le Canada a le droit de demander ou de recevoir toute information après la date de clôture de l'invitation à soumissionner uniquement lorsque l'invitation à soumissionner permet ce droit expressément. Le soumissionnaire disposera alors d'un délai indiqué pour fournir l'information requise. Toute

---

information fournie hors délais sera refusée.

- (d) Le PCSP ne limite pas les droits du Canada en vertu du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003 (27-04-2017) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, ni le droit du Canada de demander ou d'accepter toute information pendant la période de soumission ou après la clôture de cette dernière, lorsque la demande de soumissions confère expressément ce droit au Canada, ou dans les circonstances décrites au paragraphe (c).
- (e) Le Canada enverra un Avis ou un REC selon la méthode de son choix et à sa discrétion absolue. Le soumissionnaire doit soumettre sa réponse par la méthode stipulée dans l'Avis ou le REC. Les réponses sont réputées avoir été reçues par le Canada à la date et à l'heure qu'elles ont été livrées au Canada par la méthode indiquée dans l'Avis ou le REC et à l'adresse qui y figure. Un courriel de réponse autorisé dans l'Avis ou le REC est réputé reçu par le Canada à la date et à l'heure auxquelles il a été reçu dans la boîte de réception de l'adresse électronique indiquée dans l'Avis ou le REC. Un Avis, ou un REC, envoyé par le Canada au soumissionnaire à l'adresse fournie par celui-ci dans la soumission ou après l'envoi de celle-ci est réputé avoir été reçu par le soumissionnaire à la date à laquelle il a été envoyé par le Canada. Le Canada n'assume aucune responsabilité envers les soumissionnaires pour les soumissions retardataires, peu importe la cause.

#### **4.1.1.2 Phase I: Soumission financière:**

- (a) Après la date et l'heure de clôture de cette demande de soumissions, le Canada examinera la soumission pour déterminer si elle comporte une soumission financière et si celle-ci contient toute l'information demandée par la demande de soumissions. L'examen par le Canada à la phase I se limitera à déterminer s'il y manque des informations exigées par la demande de soumissions à la soumission financière. Cet examen n'évaluera pas si la soumission financière répond à toute norme ou si elle est conforme à toutes les exigences de la demande.
- (b) L'examen du Canada dans la phase I sera effectué par des fonctionnaires du ministère de Services Publics et Approvisionnement Canada.
- (c) Si le Canada détermine, selon sa discrétion absolue, qu'il n'y a pas de soumission financière ou qu'il manque toutes les informations demandées dans la soumission financière, la soumission sera alors jugée non recevable et sera rejetée.
- (d) Pour les soumissions autres que celles décrites au paragraphe (c), Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (« Avis ») identifiant où la soumission financière manque d'informations. Un soumissionnaire dont la soumission financière a été jugée recevable selon les exigences examinées lors de la phase I ne recevra pas d'Avis. De tels soumissionnaires n'auront pas le droit de soumettre de l'information supplémentaire relativement à leur soumission financière.
- (e) Les soumissionnaires qui ont reçu un Avis bénéficieront d'un délai indiqué dans l'Avis (la « période de grâce ») pour redresser les points indiqués dans l'Avis en fournissant au Canada, par écrit, l'information supplémentaire ou une clarification en réponse à l'Avis. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf dans les circonstances et conditions stipulées expressément dans l'avis.
- (f) Dans sa réponse à l'Avis, le soumissionnaire n'aura pas le droit de redresser que la partie de sa soumission financière qui est indiquée dans l'Avis. Par exemple, là où l'Avis indique que dans les cas où un élément a été laissé en blanc, seuls les informations manquantes pourront ainsi être ajoutées à la soumission financière, sauf que, dans les cas où l'ajout de ces informations entraînera nécessairement la modification d'autres renseignements sur les calculs qui ont déjà été présentés dans la soumission financière (p. ex. le calcul visant à déterminer le prix total), les

rajustements nécessaires devront être mis en évidence par le soumissionnaire, et seuls ces rajustements pourront être effectués. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.

- (g) Toute autre modification apportée à la soumission financière soumise par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et sera rejetée. Aucun changement ne sera autorisé à une quelconque section de la soumission du soumissionnaire. L'information soumise conformément aux exigences de cette demande de soumissions en réponse à l'Avis remplacera, en intégralité, uniquement la partie de la soumission financière originale telle qu'autorisée ci-dessus, et sera utilisée pour le reste du Processus d'évaluation des soumissions.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission financière est recevable pour les exigences examinées à la phase I, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas jugée recevable au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.
- (i) Seules les soumissions jugées recevables au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada seront examinées à la phase II.

#### **4.1.1.3 Phase II : Soumission technique**

- (a) L'examen par le Canada au cours de la phase II se limitera à une évaluation de la soumission technique afin de vérifier si le soumissionnaire a respecté toutes les exigences obligatoires d'admissibilité. Cet examen n'évalue pas si la soumission technique répond à une norme ou répond à toutes les exigences de la soumission. Les exigences obligatoires d'admissibilité sont les critères techniques obligatoires tels qu'ainsi décrits dans la présente demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas identifiés dans la demande de soumissions comme faisant partie du PCSP ne seront pas évalués avant la phase III.
- (b) Le Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire REC précisant les exigences obligatoires d'admissibilité que la soumission n'a pas respectée. Un soumissionnaire dont la soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II recevra un REC qui précisera que sa soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II. Le soumissionnaire en question ne sera pas autorisé à soumettre des informations supplémentaires en réponse au REC.
- (c) Le soumissionnaire disposera de la période de temps précisée dans le REC (« période de grâce ») pour remédier à l'omission de répondre à l'une ou l'autre des exigences obligatoires d'admissibilité inscrites dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des informations supplémentaires ou des clarifications en réponse au REC. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf, dans les circonstances et conditions expressément prévues par le REC.
- (d) La réponse du soumissionnaire doit adresser uniquement les exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le rapport d'évaluation de conformité (REC) et considérées comme non accomplies, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour ainsi se conformer aux exigences. Toute information supplémentaire fournie par le soumissionnaire qui n'est pas requise pour se conformer aux exigences ne sera pas prise en considération par le Canada, à moins qu'elle n'ait un impact sur d'autres parties de la soumission, en tel cas ces changements par effet domino seront soulignés mais en aucun cas ces changements ne doivent porter sur le ou les prix.

- (e) La réponse du soumissionnaire au REC devra indiquer dans chaque cas l'exigence obligatoire d'admissibilité du REC à laquelle elle répond, notamment son indication dans la section correspondante de la soumission initiale, la formulation de la modification proposée pour cette section, ainsi que la formulation et l'endroit dans la soumission de toute autre modification en conséquence. Pour chaque modification en conséquence, le soumissionnaire doit justifier pourquoi il s'agit d'une conséquence modificatrice? Il n'incombe pas au Canada d'agir comme réviseur de la soumission du soumissionnaire; au contraire, il incombe au soumissionnaire de le faire en assumant les conséquences. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.
- (f) Tout changement apporté à la soumission par le soumissionnaire en dehors de ce qui est demandé, sera considéré comme étant de l'information nouvelle et ne sera pas prise en considération. L'information soumise selon les exigences de cette demande de soumissions en réponse au REC remplacera, intégralement et uniquement la partie de la soumission originale telle qu'elle est autorisée dans cette section.
- (g) Les informations supplémentaires soumises pendant la phase II et permises par cette section seront considérées comme faisant partie de la soumission et seront prises en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission lors de la phase II que pour déterminer si la soumission respecte les exigences obligatoires admissibles. Celles-ci ne seront utilisées à aucune autre phase de l'évaluation pour augmenter ou diminuer les notes que la soumission originale pourrait obtenir sans les avantages de telles informations additionnelles. Par exemple, un critère obligatoire admissible qui exige l'obtention d'un nombre minimum de points pour être considéré conforme sera évalué à la phase II afin de déterminer si cette note minimum obligatoire aurait été obtenue si le soumissionnaire n'avait pas soumis les renseignements supplémentaires en réponse au REC. Dans ce cas, la soumission sera considérée comme étant conforme par rapport à ce critère obligatoire admissible, et les renseignements supplémentaires soumis par le soumissionnaire lieront le soumissionnaire dans le cadre de sa soumission, mais la note originale du soumissionnaire, qui était inférieure à la note minimum obligatoire pour ce critère obligatoire admissible, ne changera pas, et c'est cette note originale qui sera utilisée pour calculer les notes pour la soumission.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission est recevable pour les exigences examinées à la phase II, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission n'est pas jugée recevable selon des exigences examinées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.
- (i) Uniquement les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II et à la satisfaction du Canada seront ensuite évaluées à la phase III.

#### **4.1.1.4 Phase III : Évaluation finale de la soumission**

- (a) À la phase III, le Canada complétera l'évaluation de toutes les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les exigences d'évaluation technique et financière.
- (b) Une soumission est non recevable et sera rejetée si elle ne respecte pas toutes les exigences d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

### **4.1.2 Évaluation technique**

#### **4.1.2.1 Exigences techniques obligatoires**



Le Processus de conformité des soumissions en phases s'appliquera à toutes les exigences techniques obligatoires inclus dans l'annexe « C ».

#### 4.1.2.2 Exigences techniques cotées

Les soumissions seront évaluées en fonction des critères techniques cotés inclus dans l'annexe « C », en utilisant les facteurs d'évaluation et les indicateurs de pondération spécifiés pour chaque critère. Les soumissions qui ne rencontrent pas la ou les notes de passage seront jugées non-recevables.

#### 4.1.3 Évaluation financière

Les critères financiers sont inclus dans l'annexe « B3 ».

### 4.2 Méthode de sélection

#### 4.2.1 Méthode de sélection – note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
  - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
  - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
  - c. obtenir le nombre minimal de points requis pour l'évaluation technique; et
  - d. obtenir le nombre minimal de **1030** points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte **1600** points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a) ou b) ou c) et d) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de **60 %** sera accordée au mérite technique et une proportion de **40 %** sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par **60 %**.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque taux ou frais seront évalués proportionnellement à chaque taux ou frais le plus bas pour chaque catégorie de service. Le ratio de **40 %** sera calculé comme suit : prix ferme moyen le moins élevé du contrat *multiplié par 40 points divisé par* le prix ferme moyen du contrat du soumissionnaire = note financière pondérée pour le prix ferme du contrat pour les périodes initiales et d'option du contrat.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 60/40 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement. Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 55 000,00 \$.

**Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (60%) et du prix (40%)**

|   |  | <b>Soumissionnaire<br/>A</b> | <b>Soumissionnaire<br/>B</b> | <b>Soumissionnaire<br/>C</b> | <b>Soumissionnaire<br/>D</b> |
|---|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>Note technique globale</b>             |  | 115/135                      | 89/135                       | 107/135                      | 92/135                       |
| <b>Prix évalué moyen de la soumission</b> |  | \$55,000.00                  | \$64,298.00                  | \$69,996.87                  | \$71,409.33                  |
| <b>Calculs</b>                            | <b>Note pour le mérite technique</b>   | $115/135 \times 60 = 51.111$ | $89/135 \times 60 = 39.556$  | $107/135 \times 60 = 47.556$ | $92/135 \times 60 = 40.889$  |
|   | <b>Note financière totale pondérée</b> | 40.000                       | 34.216                       | 31.430                       | 30.808                       |
| <b>Note combinée</b>                      |  | 91.111                       | 73.772                       | 78.986                       | 71.697                       |
| <b>Évaluation globale</b>                 |  | 1 <sup>re</sup>              | 2 <sup>e</sup>               | 3 <sup>e</sup>               | 4 <sup>e</sup>               |

---

## PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fausse, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

### 5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

#### 5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

### 5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

#### 5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

#### 5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web [d'Emploi et Développement social](#)

Canada (EDSC) – Travail (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4>).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » au moment de l'attribution du contrat.

### **5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat**

#### **5.2.3.1 Attestation du contenu canadien**

Clause du *Guide des CCUA* A3050T (2014-11-27), Définition du contenu canadien.

Cet achat est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

( ) les services offerts sont des services canadiens, tel que défini au paragraphe 2 de la clause A3050T.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

#### **5.2.3.2 Statut et disponibilité du personnel**

Clause du *Guide des CCUA* A3005T (2010-08-16), Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seule les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

### 5.2.3.3 Études et expérience

Clause du *Guide des CCUA* [A3010T](#) (2010-08-16), Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts.

En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

### 5.2.3.4 Capacités en matière de bilinguisme

Le soumissionnaire atteste que l'équipe de projet proposée possède la capacité de mener la recherche dans les deux langues officielles.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

### 5.2.3.5 Normes de l'étude de marché

Le soumissionnaire doit s'engager par écrit à respecter toutes les normes de recherche qualitative et quantitative applicables du gouvernement du Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rop-por/pratiques-practices-fra.html>).

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

---

## **PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES**

### **6.1 Exigences relatives à la sécurité**

1. À la date de clôture des soumissions, les conditions suivantes doivent être respectées :
  - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
  - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
2. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

## PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

**THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT / CE DOCUMENT CONTIENT DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

### EXPÉRIENCES DES CLIENTS AVEC LE PROGRAMME DE RÉADAPTATION ET LES SERVICES DE GESTION DE CAS D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA

ROP No. 063-18

#### 7.1 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe « A ».

#### 7.2 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

##### 7.2.1 Conditions générales

[2035](#) (2016-04-04), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

##### 7.2.2 Conditions générales supplémentaires

Clause du *Guide des CCUA* [4007](#) (2010-08-16) – Le Canada détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux

Clause du *Guide des CCUA* [4008](#) (2008-12-12) – Renseignements personnels, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

Clause du *Guide des CCUA* [A9122C](#) (2008-05-12) – Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

#### 7.3 Exigences relatives à la sécurité

7.3.1 Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes, tel que prévu par le Programme de sécurité des contrats) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

**7.3.1.1.** L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau **PROTÉGÉ B**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)**.

**7.3.1.2.** Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.

**7.3.1.3.** L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et/ou de production au niveau PROTÉGÉ tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉ B**.

**7.3.1.4.** Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.

**7.3.1.5.** L'entrepreneur ou l'offrant doit se conformer aux dispositions des documents suivants :

- (a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe « D »;
- (b) le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

### **7.3.2 Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde**

**7.3.2.1** Lorsque des mesures de sauvegarde sont nécessaires pour réaliser les travaux, l'entrepreneur doit diligemment tenir à jour les renseignements relatifs à ses installations ou à ses locaux, et ceux des individus proposés pour les adresses suivantes :

*Numéro civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement  
Ville, province, territoire / État  
Code postal / code zip  
Pays*

**7.3.2.2** L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrats que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

## **7.4 Durée du contrat**

### **7.4.1 Période du contrat**

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au **30 Septembre 2019**, inclusivement.

### **7.4.2 Option de prolongation du contrat**

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus de deux (2) périodes supplémentaires d'une (1) année chacune, selon les mêmes conditions.

L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.



Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins trente (30) jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

## 7.5 Responsables

### 7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

**Paola Amaral**  
Spécialiste en approvisionnements

Direction de l'approvisionnement en communication  
Direction générale des approvisionnements  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
360 Albert Street, 12th Floor  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Téléphone : 613-998-8588  
Courriel : [paola.amaral@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:paola.amaral@pwgsc-tpsgc.gc.ca)

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

### 7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

### 7.5.3 Représentant de l'entrepreneur

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

## 7.6 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la **Loi sur la pension de la fonction publique** (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'**Avis sur la Politique des marchés : 2012-2** du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

## 7.7 Paiement

### 7.7.1 Base de paiement

#### 7.7.1.1 Honoraires professionnels

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé des prix de lot fermes précisé(s) dans l'annexe B, selon un montant total de \_\_\_\_ \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

#### 7.7.1.2 Autres dépenses directes

L'entrepreneur sera remboursé pour les dépenses directes qu'il a raisonnablement et convenablement engagées dans l'exécution des travaux. Ces dépenses seront payées au coût réel, sans majoration, sur présentation d'un état détaillé des coûts accompagné des reçus appropriés.

Coût estimatif : \_\_\_\_\_ \$

7.7.1.3 Prix contractuel estimatif total : \_\_\_\_\_. Taxes applicables en sus.

### 7.7.2 Limite de prix

Clause du *Guide des CCUA* **C6000C** (2017-08-17), Limite de prix

### 7.7.3 Modalités de paiement

Clause du *Guide des CCUA* **H1008C** (2008-05-12), Modalités de paiement

### 7.7.4 Paiement électronique de factures – contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- a. Dépôt direct (*national et international*)

### 7.7.5 Vérification discrétionnaire

Clause du *Guide des CCUA* **C0705C** (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

## 7.8 Instructions relatives à la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre les factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que les travaux identifiés dans la facture soient complétés. Chaque demande doit être appuyée par:
  - a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
  - b. une copie du document de sortie et de tout autre document, tel qu'il est précisé dans le contrat;
  - c. une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs, frais de déplacement et de subsistance;
  - d. une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.
2. L'entrepreneur doit distribuer les factures comme suit :
  - a. L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.
  - b. Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

## **7.9 Attestations et renseignements supplémentaires**

### **7.9.1 Conformité**

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

### **7.9.2 Clauses du *Guide des CCUA***

Clause du *Guide des CCUA* [A3060C](#) (2014-11-27) – Attestation du contenu canadien

Clause du *Guide des CCUA* [A3015C](#) (2014-06-26) - Attestations - contrat

### **7.10 Lois applicables**

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

### **7.11 Ordre de priorité des documents**

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires [4008](#) (2008-12-12) - Renseignements personnels

- c) les conditions générales 2035 (2018-06-21) - Conditions générales - besoins plus complexes de services
- d) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe « B », Base de paiement;
- f) l'Annexe « C », Grille d'évaluation
- g) l'Annexe « D », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et guide IT
- h) l'Annexe « E », Instruments de paiement électronique
- i) l'Annexe « F », L'attestation de neutralité politique
- j) l'Annexe « G », Liste de vérification concernant les rapports finaux de recherche sur l'opinion publique
- k) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_.

#### 7.12 Attestation de neutralité politique

L'entrepreneur doit remplir et soumettre l'attestation de neutralité politique retrouvé à l'annexe « F » avec le rapport finale présenté au responsable du projet.

#### 7.13 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

1. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données renfermant des renseignements liés aux travaux sont situées au Canada ou, si l'autorité contractante a donné son consentement au préalable, par écrit, dans un autre pays où :
  - a. les renseignements personnels jouissent d'une protection équivalente à celle du Canada en vertu de lois comme la Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R. 1985, ch. P-21, et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, ch. 5, et de toute politique applicable du gouvernement du Canada;
  - b. les lois ne permettent pas au gouvernement de ce pays ou à toute autre entité ou personne de demander ou d'obtenir le droit d'examiner ou de copier des renseignements liés au contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

Pour donner son consentement en vue d'établir une base de données dans un autre pays, l'autorité contractante peut, à son choix, demander à l'entrepreneur de fournir un avis juridique (d'un avocat qualifié dans le pays étranger) à l'effet que les lois de ce pays respectent les exigences décrites ci-dessus ou encore de rembourser au Canada l'obtention de cet avis. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant le stockage de ses données dans un autre pays si leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité peuvent être menacées. Le Canada peut également exiger que les données transmises ou traitées à l'extérieur du Canada soient chiffrées au moyen d'une cryptographie approuvée par le Canada et que la clé privée requise pour déchiffrer les données soit gardée au Canada, conformément aux processus de gestion et de conservation des clés approuvés par le Canada.

2. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat, afin que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).
3. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat ne sont pas reliées physiquement ou logiquement à toutes les autres

---

bases de données, (c'est-à-dire qu'il n'y a aucune connexion directe ou indirecte), sauf si les bases de données en question sont situées au Canada (ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante aux termes du paragraphe 1) et qu'elles respectent les exigences de cet article.

4. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante conformément au paragraphe 1.
5. L'entrepreneur doit s'assurer que le trafic sur le réseau national (c'est-à-dire le trafic partant d'une partie du Canada vers une destination située dans une autre partie du Canada) s'effectue exclusivement au Canada, sauf si l'autorité contractante a approuvé au préalable, par écrit, une autre route. L'autorité contractante prendra uniquement en considération une route dans un autre pays pour la transmission des données, si ce pays respecte les exigences décrites au paragraphe 1.
6. Malgré tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction qui permet d'accéder aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

## **ANNEXE « A » ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

### **MINISTÈRE :**

Anciens Combattants Canada (ACC)

### **TITRE DU PROJET :**

Expériences des clients avec le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas d'Anciens Combattants Canada

### **APERÇU DU PROJET**

Le fournisseur effectuera une étude qualitative afin d'explorer les résultats du Sondage national d'ACC de 2017 pour le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (ci-après appelé « Programme de réadaptation ») et les services de gestion de cas. Les résultats de cette étude serviront à accroître la compréhension qu'ACC a de l'expérience des clients avec ces programmes et services, à orienter l'élaboration des questions du sondage pour les versions futures du Sondage national d'ACC et à orienter la recherche future pour appuyer l'élaboration, la gestion et l'amélioration des programmes et des services offerts aux vétérans et à leur famille.

L'échantillon comprendra des clients qui ont participé au Sondage national d'ACC de 2017 et qui ont consenti à participer à de futures études de recherche. Ces clients doivent participer ou avoir participé dans le passé au Programme de réadaptation ou aux services de gestion de cas. Des méthodes de recherche qualitative sur l'opinion publique seront utilisées pour guider la conception du projet.

### **CONTEXTE**

Entre le 23 février et le 27 mars 2017, ACC a mené le Sondage national d'ACC de 2017 au moyen d'un sondage téléphonique auprès de 1,508 participants choisis au hasard. Les participants comprenaient des vétérans ayant servi en temps de guerre, des vétérans et membres des Forces armées canadiennes (FAC), des vétérans de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et des survivants qui reçoivent des prestations ou qui ont présenté une demande de prestations au cours des 12 derniers mois.

Les objectifs de la recherche consistaient à :

1. recueillir de l'information sur la santé et le bien-être des vétérans et la mesure dans laquelle les programmes sont efficaces pour répondre aux besoins des bénéficiaires;
2. recueillir des renseignements pour améliorer la prestation de services et pour élaborer des politiques.

Les constatations du Sondage national d'ACC de 2017 ont démontré des résultats globalement satisfaisants. Toutefois, des taux de satisfaction plus faibles à l'égard de certains aspects du Programme de réadaptation et des services de gestion de cas ont également été signalés. Le Sondage national d'ACC de 2017 a été conçu pour fournir des renseignements de haut niveau sur les degrés de satisfaction à l'égard des services et des avantages d'ACC. Pour mieux comprendre les raisons pour

lesquelles les taux de satisfaction à l'égard du Programme de réadaptation et des services de gestion de cas sont moins élevés, il faut poursuivre l'exploration.

En novembre 2017, le sous-ministre d'ACC a approuvé la réalisation d'un projet de recherche qualitative visant à explorer les expériences des clients d'ACC avec le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas, y compris les éléments qui facilitent ou empêchent la participation des clients à ces programmes ou à ces services. L'échantillon de l'étude sera tiré des participants au Sondage national d'ACC de 2017 qui ont eu recours aux services de gestion de cas d'ACC ou au Programme de réadaptation et qui ont consenti à participer aux recherches futures d'ACC.

### **RAISON D'ÊTRE ET UTILISATION PRÉVUE**

L'une des principales responsabilités d'Anciens Combattants Canada est d'appuyer les soins et le bien-être des vétérans et de leur famille au moyen d'une gamme d'avantages et de services, à des recherches, à des partenariats et à la défense de leurs intérêts. S'assurer que le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas répondent aux besoins de nos clients est essentiel à leur santé et à leur bien-être. De plus, puisque le bien-être a été établi comme étant le résultat ultime souhaité pour les vétérans et leur famille, cette recherche qualitative contribuera à l'évaluation, à la surveillance et à l'amélioration continues et systématiques des programmes et des services qui ont une incidence sur le bien-être des vétérans. L'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) sera également comprise dans la conception de la recherche afin d'assurer une approche intersectionnelle.

Cette recherche appuie les priorités du gouvernement du Canada et d'Anciens Combattants Canada par l'entremise de ce qui suit :

- Cadre du bien-être d'ACC (2017);
- Cadre ministériel de résultats d'ACC (2017);
- [Politiques sur les résultats du gouvernement du Canada](#) (2016).

Ce projet de recherche vise à mieux comprendre les résultats du Sondage national d'ACC de 2017 pour le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas. Les résultats seront utilisés pour : a) accroître la compréhension qu'ACC a de l'expérience des clients avec ces programmes et services, b) orienter l'élaboration des questions du sondage pour les sondages nationaux futurs d'ACC c) orienter la recherche future pour appuyer l'élaboration, la gestion et l'amélioration des programmes et des services offerts aux vétérans et à leur famille.

### **BUT DE LA RECHERCHE**

Le but de ce projet de recherche est d'explorer les expériences des clients d'ACC dans le cadre du Programme de réadaptation ou des services de gestion de cas.

### **QUESTIONS DE RECHERCHE**

La question de recherche est la suivante :

1. Quelles sont les expériences des clients d'Anciens Combattants Canada qui participent au Programme de réadaptation et reçoivent des services de gestion de cas?

### **OBJECTIFS DE LA RECHERCHE**

Les objectifs de la recherche sont les suivants :

1. Explorer les expériences perçues par les clients à la suite de leur participation Programme de réadaptation ou de la réception de services de gestion de cas;
2. Cerner les éléments qui facilitent ou empêchent la participation des clients au Programme de réadaptation et aux services de gestion de cas;
3. Cerner les éléments qui permettent aux clients de terminer le Programme de réadaptation et de recevoir des services de gestion de cas ou qui les en empêchent;
4. Formuler des recommandations pour les questions du sondage des versions futures du Sondage national d'ACC;
5. Formuler des recommandations sur les futures recherches afin d'appuyer l'élaboration, la gestion et l'amélioration des programmes et des services destinés aux vétérans et à leur famille.

## **MÉTHODE**

Cette recherche qualitative sera entreprise conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada — Recherche qualitative, telles qu'établies par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Selon ces Normes, le fournisseur devrait recommander un plan de recherche qu'il estime rentable, qui produira des résultats de qualité et qui permettra d'atteindre les objectifs de recherche. Si le plan de recherche est le même que celui de l'énoncé des travaux, l'entreprise spécialisée en recherche devrait déclarer qu'elle est d'avis que le plan est rentable, qu'il produira des résultats de qualité et qu'il devrait permettre d'atteindre les objectifs de la recherche.

## **ÉCHANTILLON**

L'échantillon sera composé de clients d'ACC provenant de diverses régions du Canada qui ont :

- participé au Sondage national d'ACC de 2017;
- consenti à participer à des recherches futures;
- participent actuellement au Programme de réadaptation ou qui ont déjà participé au Programme de réadaptation et l'ont terminé; ou
- reçoivent actuellement des services de gestion de cas ou qui ont déjà reçu des services de gestion de cas.

## **RECRUTEMENT**

ACC remettra au fournisseur une liste de 178 clients d'ACC qui ont participé au Sondage national d'ACC de 2017 et qui ont accepté d'être contactés pour des projets de recherche similaires menés par ACC. Cette liste de clients à contacter sera fournie sous forme de tableur Excel avec le numéro de téléphone et le nom du client. La liste ne contiendra que les renseignements essentiels requis aux fins de recrutement. Le recrutement se fera par téléphone.

Les participants doivent satisfaire à toutes les exigences précisées pour l'étude. Le fournisseur et la chargée de projet d'ACC créeront conjointement un questionnaire de présélection des participants afin de confirmer qu'ils répondent aux critères d'inclusion de l'échantillon décrits ci-dessus. Le questionnaire de présélection sera géré par le fournisseur et doit satisfaire aux normes de recrutement téléphonique décrites à la section 5.5 (« Questionnaire de présélection des participants ») des Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative. Les



renseignements recueillis pour le questionnaire de présélection seront conservés et retournés à ACC à la fin du projet.

## **COLLECTE DES DONNÉES**

La stratégie de collecte de données qualitatives comprendra des entrevues téléphoniques.

**Entrevues téléphoniques :** Un minimum de vingt-cinq entrevues téléphoniques semi-structurées seront réalisées (vingt en anglais et cinq en français).

Les entrevues téléphoniques seront enregistrées et transcrites textuellement à l'aide d'un logiciel électronique. Tout renseignement identificateur sera dissocié des clients afin de protéger leur anonymat, conformément à la section 1.3.3 (« Protection de l'anonymat ») des Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative. Le traitement des données (p. ex. stockage, transport, transmission ou destruction) se fera conformément aux protocoles d'ACC qui respectent les normes du gouvernement du Canada.

## **ANALYSE DES DONNÉES**

Des stratégies d'analyse des données qui reflètent le but, les objectifs et les questions d'origine de la recherche seront utilisées. Les critères et les processus seront élaborés en collaboration avec la chargée de projet et utilisés pour faciliter une approche uniforme pour l'analyse des données.

## **CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES**

Dans le cadre d'une recherche qualitative, il peut y avoir des risques associés à la collecte et à la diffusion de l'information :

- **Risque lié à la perception de l'utilisation de l'information :** Les clients peuvent craindre que leur participation à une entrevue soit prise en compte dans l'évaluation ou la décision concernant des prestations.
  - Atténuation : Des avis de non-responsabilité seraient fournis pour assurer les clients que les résultats des entrevues seront anonymes et que le fournisseur entreprendra l'analyse des résultats.
- **Risques liés à la confidentialité des renseignements et à la protection de la vie privée :** Les clients peuvent avoir l'impression que leurs renseignements personnels ou la sécurité de leurs renseignements sont à risque en participant aux entrevues.
  - Atténuation : La Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information participera à la recherche afin de s'assurer que des mesures appropriées sont prises pour atténuer les risques liés à la confidentialité et à la sécurité des renseignements et qui sont associés à la collecte de renseignements dans le cadre des entrevues.

## **EXIGENCES RELATIVES AU FOURNISSEUR**

Le fournisseur devrait se familiariser avec le Programme de réadaptation et les services de gestion de cas d'ACC, ainsi qu'avec les questions du Sondage national d'ACC de 2017 et les résultats des constatations. Il s'agit des principaux programmes et services établis pour l'exploration.

[http://epe.lac-bac.gc.ca/100/201/301/weekly\\_acquisitions\\_list-ef/2017/17-46/publications.gc.ca/collections/collection\\_2017/acc-vac/V32-343-2017-eng.pdf](http://epe.lac-bac.gc.ca/100/201/301/weekly_acquisitions_list-ef/2017/17-46/publications.gc.ca/collections/collection_2017/acc-vac/V32-343-2017-eng.pdf)

Le fournisseur devra effectuer les tâches suivantes qui sont toutes soumises à l'approbation de la chargée de projet :

#### **Avant le travail sur le terrain**

- Communiquer avec la chargée de projet par téléconférence pour discuter des objectifs des travaux de recherche, des questions de conception, du plan des travaux et de l'échéancier du calendrier de recherche (déterminer les dates et les responsabilités pour les étapes importantes), des détails de la méthodologie de recherche et de la stratégie d'échantillonnage. Cela comprend ce qui suit :
  - Des stratégies de collecte de données qui reflètent les objectifs et les questions de la recherche;
  - Des stratégies d'analyse des données qui reflètent les objectifs et les questions de la recherche;
  - Des stratégies et des critères utilisés pour assurer et faciliter une approche uniforme à l'égard de toutes les analyses de données;
  - Un aperçu et une version du rapport de recherche final (version papier et électronique).
- Fournir les noms, les rôles et les autorisations de sécurité des membres de l'équipe qui participent au projet de recherche;
- Se familiariser avec les questions du Sondage national d'ACC de 2017 et les résultats liés au Programme de réadaptation et aux services de gestion de cas;
- Connaître l'objectif du Programme de réadaptation et des services de gestion de cas d'ACC, la population cible, les lignes directrices sur l'admissibilité, le nombre et les types de clients qui ont accès aux programmes et aux services, les normes de service établies, l'évaluation des résultats, ainsi que les caractéristiques communes et diverses du Programme de réadaptation et des services de gestion de cas;
- Fournir des conseils sur la conception de l'échantillonnage, y compris les aspects de la méthodologie de recherche;
- Fournir une description des stratégies pour atteindre la rigueur et la validité de la recherche qualitative;
- Fournir une stratégie détaillée d'analyse des données;
- Donner des conseils sur la façon de recruter des participants pour les entrevues;
- Concevoir un questionnaire de présélection en collaboration avec la chargée de projet d'ACC afin de vérifier que les participants répondent aux critères d'inclusion dans les études (selon la section « Échantillon » ci-dessus);
- Fournir des conseils sur la conception, la logistique et la structure des entrevues;
- Élaborer un guide d'entrevue à utiliser pour les entrevues, traduire et soumettre la version définitive à la chargée de projet pour approbation;
- Élaborer des formulaires de consentement des participants pour les entrevues en collaboration avec la chargée de projet et la Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information d'ACC, les traduire et soumettre la version définitive à la chargée de projet pour approbation.

#### **Travail sur le terrain**

- Recruter des participants pour les entrevues conformément aux exigences fournies par la chargée de projet;

- Informer les participants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de la *Loi sur l'accès à l'information* et s'assurer de respecter ces droits tout au long du processus de recherche. Cela comprend ce qui suit :
  - Informer les participants de l'objet de la recherche;
  - Déterminer à la fois le ministère ou l'organisme parrain et le gouvernement du Canada dans son ensemble;
  - Aviser les participants du fait que leur participation au sondage n'est pas obligatoire et que l'information qu'ils fournissent est traitée en conformité avec les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
  - Communiquer la façon dont les droits des participants seront respectés;
  - Informer les participants de l'enregistrement audio et de l'utilisation prévue des enregistrements, ou de la présence d'observateurs (s'il y a lieu);
  - Informer les participants que l'étude sera mise à la disposition du public dans les six mois suivant son achèvement par l'entremise de Bibliothèque et Archives Canada.
- Obtenir le consentement du participant pour l'enregistrement audio des entrevues téléphoniques;
- Interroger un minimum de 25 participants par téléphone dans la langue de leur choix (vingt en anglais et cinq en français). Les entrevues doivent être menées par des enquêteurs chevronnés seulement);
- Mettre en place des mesures efficaces de contrôle de la qualité;
- Fournir des comptes rendus verbaux à la chargée de projet;
- Créer un fichier de base de données électronique, saisir et analyser les transcriptions des enregistrements audio des entrevues (procédures de codage et d'analyse à définir en consultation avec la chargée de projet). Les enregistrements sonores originaux doivent être conservés en toute sécurité chez le fournisseur jusqu'à ce que tous les renseignements personnels, électroniques ou physiques soient transférés de nouveau à la chargée de projet d'ACC et détruits par le fournisseur.

#### **Après le travail sur le terrain**

- Présenter un plan du rapport à la chargée de projet pour approbation;
- Soumettre une ébauche du rapport en anglais et en français, qui contient un sommaire, une table des matières et une analyse des données à la chargée de projet pour commentaires;
- Soumettre le rapport final et le sommaire en anglais et en français à la chargée de projet pour approbation;
- Avoir deux copies imprimées en anglais et en français du rapport final et une copie électronique des sommaires en anglais et en français en formats HTML5 et PDF accessibles dans Internet :
  - S'assurer que les sommaires décrivent le mode d'utilisation des résultats, si possible, ou l'utilisation prévue de l'information;
  - Indiquer la valeur totale du contrat de réalisation du projet de recherche sur l'opinion publique;
  - Fournir un aperçu des résultats, y compris l'analyse, les conclusions et les possibilités d'amélioration du service.
- Soumettre le rapport sur support électronique et papier, conformément aux instructions ci-dessous, avec les annexes appropriées;
- Faire un exposé oral, par téléconférence ou sur WebEX, sur les résultats finaux à la chargée de projet;
- Soumettre le fichier de la base de données électronique à la chargée de projet, ainsi que tous les autres fichiers papier et toute autre information recueillie relativement au projet.

#### **Autres exigences**

- Remplir d'autres fonctions qui sont essentielles pour l'administration de la recherche;

- Fournir des rapports d'étape réguliers, y compris la participation aux réunions en personne ou par téléconférence;
- Démontrer que toutes les étapes du projet de recherche seront conformes aux normes de l'industrie sur les études de marché et les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada;
- Les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada — Recherche qualitative doivent être respectées et appliquées dans leur ensemble à tous les aspects de la réalisation d'enquêtes. La chargée de projet doit être informée si le cabinet de recherche détermine que certains éléments de la norme ne peuvent pas être respectés dans le cadre du contrat. Une justification de ce fait doit être fournie, et la chargée de projet doit approuver cette dérogation par écrit lorsque cela se produit;
- Le cabinet de recherche sélectionné doit mentionner qu'une déclaration signée de neutralité politique sera soumise dans le cadre du rapport de recherche final, conformément à la [Directive sur la gestion des communications](#);
- Tenir compte des répercussions des résultats de la recherche et des recommandations pour le gouvernement du Canada;
- Fournir un consentement écrit permettant à Bibliothèque et Archives Canada de publier le rapport dans les deux langues officielles;

## **EXIGENCES EN MATIÈRE DE GESTION ET DE SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS**

### **Gestion des dossiers**

Le fournisseur doit veiller à ce que tous les dossiers créés dans tous les formats et qui découlent du contrat, peu importe le média utilisé ou les caractéristiques physiques, demeurent la propriété d'ACC; il doit également s'assurer que les dossiers ne sont pas utilisés, divulgués ou éliminés sans qu'il ait reçu au préalable une autorisation écrite de la chargée de projet d'ACC. Le fournisseur doit aussi s'assurer qu'il ne recueillera que les renseignements qui sont directement requis pour les besoins du contrat, et que ces renseignements ne seront pas utilisés à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution du travail.

Le fournisseur doit maintenir un espace et un support de stockage des dossiers approuvés par la chargée de projet d'ACC et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Il doit entreposer tous les dossiers en suivant les normes de [Gestion de l'information et de disposition des documents du gouvernement](#) qui ont été établies par Bibliothèque et Archives Canada.

Le fournisseur reconnaît que le gouvernement du Canada, sous la gouvernance d'ACC, garde la propriété et le contrôle de tous les renseignements personnels et autres renseignements recueillis, créés, saisis, reçus, utilisés, traités, stockés et enregistrés par le fournisseur pour répondre aux exigences décrites dans le contrat. Tous les renseignements personnels seront retournés à la chargée de projet dans leur intégralité dans les 30 jours suivant l'achèvement du contrat et seront détruits par le fournisseur à la fin du contrat (voir « Utilisation des renseignements personnels »).

Une copie des données techniques (p. ex. la conception de l'étude, le matériel de recrutement, les guides d'entrevue) sera conservée chez le fournisseur pendant une période de trois ans. Après trois ans, le fournisseur doit supprimer toutes les données techniques, électroniques et autres, de ses bases de données. Conformément à la section 8 des Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative et aux normes de l'ARIM, il incombe au fournisseur de détruire toutes les données techniques associées au projet après l'expiration de la période de conservation de trois ans.

Le fournisseur doit conserver toute l'information électronique et non électronique, sauf indication contraire de la part de la chargée de projet d'ACC, à ses frais et dans un format acceptable pour la chargée de projet d'ACC. ACC a le droit d'accéder à tous les dossiers pertinents remis par le fournisseur relativement

à ses clients. Aucun dossier ne doit être détruit avant d'avoir reçu la permission d'ACC pendant la durée du contrat. Le fournisseur détruira toutes les données techniques après l'expiration du délai de conservation de trois ans.

Les documents et les dossiers doivent être étiquetés, archivés et stockés d'une façon logique et méthodique, à l'aide du numéro d'identification du client, ce qui permettra l'élimination appropriée ou le transfert efficace et efficient des documents pour les restituer à ACC au moment de l'achèvement du contrat. Tous les documents papier doivent être archivés dans des boîtes, inventoriés et étiquetés clairement pour faciliter leur transfert et leur réintégration au fonds documentaire du Ministère. Lorsque le contrat est terminé, tous les dossiers personnels doivent être transférés de façon sécuritaire conformément aux normes du gouvernement du Canada concernant la façon de traiter des renseignements de catégorie Protégé B, et le fournisseur ne doit pas conserver de copies des dossiers personnels. Les renseignements, la documentation et les dossiers ne doivent pas être vendus, donnés, vendus aux enchères, ni jetés.

Tout le travail exécuté pour ce contrat, y compris les copies de sauvegarde électroniques et le stockage, doit être exécuté au Canada.

### **Propriété et contrôle**

Tous les renseignements (personnels, techniques ou autres) utilisés, traités, stockés et enregistrés par le fournisseur afin de répondre aux exigences du contrat, quels qu'en soient le format, le support et les caractéristiques physiques, demeurent la propriété du gouvernement du Canada, sous la gouvernance d'ACC, et sont contrôlés par ce dernier. Toutes les lois fédérales pertinentes s'appliquent en toutes circonstances, même lorsqu'une telle information est confiée uniquement au fournisseur.

Le fournisseur reconnaît que le gouvernement du Canada, sous la gouvernance d'ACC, garde la propriété et le contrôle de tous les renseignements personnels et autres renseignements recueillis, créés, saisis, reçus, utilisés, traités, stockés et enregistrés par le fournisseur pour répondre aux exigences décrites dans le contrat.

À la livraison des dernières exigences du contrat, le fournisseur devra s'assurer que tous les renseignements sont retournés à la chargée de projet.

### **Circulation transfrontalière des données et stockage des renseignements**

Comme le fournisseur est responsable de recueillir les renseignements personnels sensibles des clients, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que le caractère privé des renseignements sur le client soit protégé de tout risque lié à la circulation transfrontalière des données, conformément aux lois du Canada. Une des conditions pour assurer de façon satisfaisante une telle protection est que toutes les bases de données soient situées au Canada dans des endroits permettant de garantir la conformité aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Le fournisseur ne doit pas mener d'activités dans le cadre desquelles des renseignements personnels des clients d'ACC pourraient être compromis par des lois étrangères.

Le fournisseur doit gérer les renseignements et les données électroniques afin de respecter les exigences opérationnelles du Canada et doit veiller à ce que :

- La ou les bases de données soient situées et accessibles uniquement au Canada;
- Les données soient physiquement indépendantes de toutes les autres bases de données, directement ou indirectement, qui sont situées à l'extérieur du Canada;
- Tous les dossiers et tout le stockage de l'information (information et données papier et électroniques), ainsi que les lieux de sauvegarde se trouvent au Canada et qu'un plan de sauvegarde d'urgence soit en place;

- L'accès à distance aux données et aux systèmes de données soit limité aux personnes ou aux entités qui ont préalablement obtenu l'approbation écrite d'ACC pour y accéder;
- Les données en transit soient chiffrées de façon appropriée conformément aux exigences décrites dans la Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328>;
- Soit fournie une certification en matière de protection des renseignements personnels.

### **Gestion des documents électroniques**

Le fournisseur doit utiliser une base de données de dossiers qui a fait l'objet d'un contrôle de sécurité et qui peut servir pour les dossiers qu'il reçoit, crée, utilise ou détient afin de gérer l'information qui s'y trouve (comme il est indiqué à l'article 7.3, « Exigences de sécurité »).

Le fournisseur doit être en mesure de convertir tous les dossiers papier en dossiers électroniques conformément aux spécifications techniques d'imagerie. Les dossiers papier qui ont été convertis en dossiers électroniques ne peuvent pas être détruits tant que la norme de numérisation n'a pas été mise en place par ACC et que le fournisseur n'a pas obtenu la permission écrite de la chargée de projet d'ACC pour les détruire.

### **Métadonnées**

Le fournisseur doit inclure les métadonnées de la gestion des dossiers de chaque dossier électronique qu'il collecte, crée ou détient pendant la réalisation du travail, sans égard au format, conformément à la Norme sur les métadonnées du Secrétariat du Conseil du Trésor, qui peut être consultée à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909> (comme il est indiqué à l'article 7.3, « Exigences de sécurité »).

### **Sécurité**

Tout le matériel de recherche sera entreposé dans un bureau sécurisé. Toutes les données personnelles (enregistrements audio et transcriptions) seront protégées par un dispositif amovible protégé par mot de passe qui sera entreposé dans un tiroir verrouillé dans le bureau de l'enquêteur. Les transcriptions des entrevues seront ensuite rendues anonymes aux fins d'archivage. Les participants ne seront jamais désignés par leur nom. Dans le cas où l'on fait référence à l'expérience particulière d'un participant, un pseudonyme sera utilisé pour protéger son anonymat. Les données personnelles seront rendues anonymes et détruites conformément à la politique du gouvernement en matière de sécurité une fois que le rapport aura été rempli avec les conseils et l'approbation d'ACC.

Le fournisseur reconnaît qu'ACC est régi par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* relativement à la protection des renseignements personnels tels qu'ils sont définis dans la *Loi*. Il doit maintenir la confidentialité de tout renseignement personnel qu'il aura recueilli, créé ou traité dans le cadre du contrat et ne devra en aucun cas recueillir, utiliser, copier, divulguer, éliminer ou détruire ces renseignements personnels d'une manière autre que celle prévue dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, dans la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* et dans les dispositions contractuelles régissant leur divulgation (comme il est indiqué à l'article 7.3, « Exigences de sécurité »).

## **EXIGENCES RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **Collecte de renseignements personnels**

Les renseignements personnels recueillis au sujet des clients par le fournisseur pour la prestation des services couverts par le contrat seront collectés selon les exigences suivantes :

1. La collecte doit être autorisée par la législation, cette autorisation étant confirmée par la chargée de projet.
2. Le fournisseur informera les personnes sur lesquelles il collecte des renseignements personnels en indiquant :
  - a) l'objet de la collecte;
  - b) toute autorité statutaire relativement à cette collecte;
  - c) si la réponse est volontaire ou exigée par la loi;
  - d) les conséquences possibles d'un refus de répondre;
  - e) le droit d'accès et de rectification de l'information;
  - f) le nombre de banques de renseignements personnels où seront stockés ces renseignements personnels.
3. Cette collecte doit être limitée à ce qui est requis pour l'administration des services et des avantages nécessaires pour que le fournisseur se conforme au contrat (il faudra pouvoir prouver la nécessité de collecter chaque élément de renseignements personnels recueilli).
4. Sauf indication contraire par écrit, l'information doit être recueillie directement auprès de la personne à qui se rapporte l'information.
5. Si des renseignements sont recueillis auprès d'un tiers, ils doivent être recueillis avec le consentement du client ou avec l'autorisation d'une autorité législative appropriée.

Le fournisseur doit accepter de collaborer avec la chargée de projet pour déterminer les éléments de renseignements personnels qui seront recueillis pour satisfaire aux exigences du contrat, et pour rédiger le texte de notification qui sera utilisé en recueillant des renseignements personnels auprès de clients.

**Remarque :** La chargée de projet examinera et approuvera tous les formulaires que le fournisseur propose d'utiliser à l'appui de la collecte de renseignements. Après l'approbation initiale des formulaires, si le fournisseur y apporte des changements ou des modifications pendant la durée du contrat, ces formulaires devront être de nouveau approuvés par la chargée de projet. Les employés du fournisseur s'identifieront efficacement aux personnes auprès desquelles ils collecteront des renseignements personnels, et ils fourniront à ces personnes les moyens de vérifier s'ils travaillent réellement au nom de la chargée de projet et s'ils sont autorisés à recueillir les renseignements.

### Utilisation des renseignements personnels

Sauf indication contraire par écrit, le fournisseur n'utilisera les renseignements personnels que pour les buts dans lesquels ils ont été fournis, selon les indications du ministère propriétaire de ces renseignements et selon les exigences du contrat.

Tous les renseignements personnels sont la propriété d'ACC, et le fournisseur ne détient aucun droit à leur égard. Le fournisseur doit, dans les 30 jours suivant la fin ou la résiliation du contrat, ou à une date antérieure si la chargée de projet l'exige, remettre à la chargée de projet tous les renseignements personnels sous toutes leurs formes, y compris les documents de travail, les notes, les notes de service, les rapports, les données sous forme lisible par machine ou autrement, ainsi que la documentation qui aura été rédigée ou obtenue dans le cadre du contrat. Après remise des renseignements personnels à la chargée de projet, le fournisseur n'est nullement autorisé à conserver des renseignements sous quelque forme que ce soit et doit veiller à ce qu'aucune trace des renseignements personnels ne reste en sa possession.

### Divulgaration des renseignements personnels

Les renseignements confiés au fournisseur ne seront pas divulgués ni transférés à un tiers, sauf indication contraire dans le contrat, sans permission écrite du ministère auquel appartiennent les renseignements.

Si le fournisseur reçoit n'importe quelle demande de divulgation des renseignements personnels dans un but non autorisé dans le cadre du contrat, ou s'il se rend compte que la divulgation de renseignements peut être exigée par la loi, le fournisseur informera immédiatement la chargée de projet de cette demande ou exigera la divulgation et ne divulguera pas de renseignements sans la permission écrite du ministère auquel appartiennent les renseignements. Les renseignements d'un (1) ministère particulier ne seront pas transmis à d'autres ministères, sauf si cela est autorisé par le ministère auquel appartiennent ces renseignements.

### **Demande de renseignements**

Si le fournisseur reçoit une demande de renseignements d'une tierce partie, il doit en aviser immédiatement la chargée de projet. Après avoir consulté le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'ACC, la chargée de projet donnera au fournisseur des conseils et une orientation quant à la façon de traiter la demande.

### **Avis de non-conformité, de violation de la vie privée ou d'infraction à la sécurité**

Le fournisseur informera par écrit la chargée de projet d'ACC et SPAC de toute raison faisant qu'il ne se conforme pas aux dispositions en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité du contrat. Le fournisseur informera promptement la chargée de projet des conditions particulières de non-conformité et des mesures qu'il propose de prendre pour rectifier cette non-conformité ou éviter qu'elle ne se reproduise.

Le fournisseur doit aviser immédiatement la chargée de projet lorsqu'il prend conscience d'une violation des exigences du contrat quant à la confidentialité ou à la sécurité, ou en prend conscience. Cela comprend notamment :

- a) la consultation ou la modification non autorisée de renseignements personnels dont il a la garde;
- b) une utilisation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- c) la divulgation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
- d) un manquement aux exigences en matière de protection des renseignements personnels ou de sécurité relativement aux renseignements personnels dont il a la garde ou à un système informatique dont il a la garde et qui pourrait être utilisé pour accéder à des renseignements personnels.

Le fournisseur travaillera avec ACC pour arriver à une solution et se conformer aux exigences du gouvernement du Canada en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité.

### **PRODUITS LIVRABLES**

Le fournisseur s'assurera que les produits livrables respectent les exigences en matière de rapports énoncées dans les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative :

- Un questionnaire final de présélection des participants en anglais et en français (une ébauche sera fournie à la chargée de projet aux fins de consultation);
- Un guide d'entrevue en anglais et en français pour les entrevues (une ébauche sera fournie à la chargée de projet aux fins de consultation);
- Un compte rendu verbal à la chargée de projet sur les mises à jour en matière de recrutement;
- Un compte rendu verbal à la chargée de projet dans les 48 heures après l'achèvement du travail sur le terrain;
- Un projet de rapport qui sera soumis à l'approbation de la chargée de projet;



- Un compte rendu sommaire en anglais en format Word et PDF;
- Un compte rendu sommaire en français en format Word et PDF;
- Le ou les rapports finaux en anglais et en français aux formats Word et PDF;
- Cinq copies papier du ou des rapports finaux en anglais et en français, qui doivent inclure tous les résultats de la recherche et les annexes (dix en tout);
- Toutes les données de recherche recueillies, y compris les transcriptions électroniques originales et les enregistrements audio des entrevues;
- Les rapports finaux doivent être conformes à ce qui suit :
  - *Loi sur la gestion des finances publiques;*
  - *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada;*
  - *Règlement sur les marchés de recherche sur l'opinion publique;*
  - Politique sur les communications et l'image de marque;
  - Directive sur la gestion des communications.

## **RAPPORTS**

Le fournisseur doit s'assurer que tous les rapports finaux sont présentés sous forme électronique, qu'ils satisfont aux exigences de la [Norme sur l'accessibilité des sites Web](#), et qu'ils sont prêts à être soumis à Bibliothèque et Archives Canada (y compris le numéro de catalogue du gouvernement du Canada et l'ISBN). Veuillez consulter la Liste de vérification du Rapport final de recherche sur l'opinion publique (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rop-por/lvfp-orporfr-fra.html>), qui résume les exigences de rapports se rapportant aux lois, aux règlements et aux politiques ainsi que les normes du gouvernement du Canada et de l'industrie.

Les documents suivants doivent être soumis séparément à la chargée de projet :

- Une copie électronique du sommaire en français et en anglais dans les formats HTML5 et PDF accessibles sur le Web;
- Une copie électronique du rapport global final en anglais ET en français dans les formats HTML5 et PDF accessible sur le Web;
- Les sommaires et les rapports finaux doivent également être soumis en format PDF/A-1.

Les comptes rendus sommaires en anglais et en français devraient comprendre ce qui suit sur la **page couverture** :

- le **numéro d'enregistrement de la ROP**, tel qu'il est établi par la Direction de la recherche en opinion publique (DROP), préférablement dans le coin supérieur droit du document;
- le **numéro du contrat**, tel qu'il est établi par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), la valeur du contrat et sa **date de passation**;
- la **date de livraison** (c'est-à-dire la date à laquelle la version finale du rapport de recherche, approuvée par la chargée de projet, a été envoyée par le fournisseur de recherche à la chargée de projet);
- le **titre du projet de recherche** tel qu'il est indiqué sur le plan de la ROP;
- la signature ministérielle et le mot-symbole « Canada »;
- le **nom du fournisseur de services de recherche** qui a passé le contrat;
- le **nom du ministère ou de l'organisme client** qui parraine la recherche;
- pour la version anglaise, la déclaration « **Ce rapport est aussi disponible en français** » et pour la version française, la déclaration « **This report is also available in English** »;
- les **coordonnées de la personne-ressource du Ministère** sous la forme de l'adresse de courriel générique [info@vac-acc.gc.ca](mailto:info@vac-acc.gc.ca).

Renseignements qui devraient figurer dans les **comptes rendus sommaires** :

- un énoncé de l'**objet** et des **objectifs** du projet de recherche;
- un résumé des **principales constatations**;
- un **survol de la façon dont les résultats ont été utilisés**, si possible, ou sinon de la **façon dont on s'attend à ce que les résultats soient utilisés**;
- une brève description de la **méthode** utilisée;
- une déclaration indiquant le **degré d'extrapolation des résultats** à un public plus large;
- la **valeur totale du contrat** applicable à la ROP.

*Prenez note que les comptes rendus sommaires ne devraient pas comprendre de graphiques, de diagrammes, ni de tableaux.*

Renseignements qui devraient figurer dans les **rapports finaux** :

- le **compte rendu sommaire**;
- l'ensemble des **résultats et des constatations** (notamment l'introduction et la méthodologie, l'analyse, l'approche et les considérations de recherche, y compris la non-généralisabilité de la recherche qualitative, le profil des participants, les résultats et la conclusion);
- les **annexes**, y compris, sans toutefois s'y limiter :
  - le questionnaire de présélection;
  - les instruments de recherche et les matériaux testés;
  - la description des méthodes, de la source d'échantillonnage et de la méthode d'échantillonnage (y compris les procédures de sélection des participants et les dates des travaux de recherche sur le terrain);
  - le guide d'entrevue, les données d'entrevue codées, la matrice d'analyse et l'analyse et les résultats détaillés pour chaque question;
  - le matériel de discussion et d'entrevue;
  - une déclaration de neutralité politique signée;
  - la nature, l'emplacement, la durée approximative et le nombre de présentations, s'il y a lieu;
  - tout autre produit livrable demandé dans l'énoncé des travaux.

La section sur le droit d'auteur, qui sera fournie par ACC, doit comprendre les éléments suivants :

- le numéro au catalogue du gouvernement du Canada;
- le Numéro international normalisé du livre (ISBN);
- l'avis de droit d'auteur avec la date de publication;
- l'avis ministériel sur les droits de reproduire le rapport.

### **CALENDRIER DU PROJET**

- Attribution du contrat, À CONFIRMER.
- Rencontre ou téléconférence initiale client-fournisseur (semaine 1)
- Rédaction du guide de présélection pour les entrevues (semaine 1-2)
- Rédaction du guide d'entrevue (semaine 2-3)
- Recrutement des participants aux entrevues (semaine 4)
- Réalisation des entrevues (semaine 6-8; la collecte de données doit être terminée avant le 31 mars 2019)
- Compte rendu verbal relativement aux entrevues (2 jours ouvrables suivant la fin du travail sur le terrain) (semaine 8)
- Analyse des données (semaines 6-10)
- Rédaction du rapport (anglais seulement) (semaine 11)
- Rapport final (anglais et français) (semaine 12)

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

**Remarque :** Ce calendrier est provisoire et est sujet à changement par consentement mutuel entre la chargée de projet et le fournisseur.

### **EXIGENCES LINGUISTIQUES**

Les entrevues se dérouleront en anglais ou en français. Les versions définitives de tous les produits livrables seront fournies en anglais et en français.

---

**ANNEXE « B »  
BASE DE PAIEMENT, PRIX – RECHERCHE QUALITATIVE,  
ET ÉVALUATION FINANCIÈRE**

Annexe « B1 » – Base de paiement  
Annexe « B2 » – Prix – Recherche qualitative  
Annexe « B3 » – Évaluation financière

=====

**ANNEXE « B1 »  
BASE DE PAIEMENT**

**B1.1 AVIS AUX SOUMISSIONNAIRES :**

Les soumissionnaires sont priés de proposer les taux et les frais spécifiées ci-dessous pour toutes les périodes :

- Taux horaires fermes tout compris pour la liaison avec la clientèle;
- Taux horaires fermes tout compris pour le chercheur principal;
- Taux horaires fermes tout compris pour le recrutement et la confirmation des participants, et le traducteur;
- Taux horaires fermes tout compris pour les autres honoraires professionnels.

Tous les taux et niveaux d'efforts soumis sous B.2 – Prix seront utilisés pour calculer le prix ferme tout compris de chaque période.

Tous les taux et les frais fournis selon B2 – Prix seront évalués selon B3 Évaluation financière.

L'entrepreneur sera payé conformément à la Base de paiement définie aux présentes pour les travaux exécutés dans le cadre du contrat subséquent.

Le nom des ressources qui seront identifiées dans le contrat subséquent doivent rencontrer les exigences minimum pour la catégorie de services pour laquelle elles proposent leur services, tel que décrit à l'annexe « C », Évaluation technique.

**Si les prix ne sont pas indiqués pour l'une des composantes, un prix égal à zéro sera attribué pour cette composante et on demandera au soumissionnaire d'accepter ce prix.**

**Si le soumissionnaire accepte, la base de paiement sera considérée comme étant recevable. Cependant, si le soumissionnaire n'accepte pas, la proposition sera considérée comme étant non recevable et sera rejetée.**

Le Canada n'assumera aucune dépense de déplacement et de subsistance du personnel du soumissionnaire découlant de la réinstallation de ses effectifs pour satisfaire aux conditions de tout contrat subséquent.

Les taux sont en dollar canadien, les droits de douane et les taxes applicables en sus, s'il y a lieu.

Tous les produits doivent être livrés FAB destination, droits de douane canadiens compris, le cas échéant.

Dans le présent contrat, sauf indication contraire, tous les prix et toutes les sommes excluent les taxes applicables. S'il y a lieu, les taxes applicables s'ajoutent au prix indiqué dans le présent contrat et est acquittée par le Canada. Dans la mesure où elle s'applique, les taxes applicables doivent être indiquées distinctement dans toutes les factures et demandes d'acompte. Tous les biens et services qui sont détaxés, exonérés ou auxquels les taxes applicables ne s'appliquent pas doivent être désignés comme tels dans toutes les factures. L'entrepreneur s'engage à verser à l'Agence du revenu du Canada toutes les sommes acquittées ou exigibles au titre des taxes applicables.

## **B1.2 DÉPENSES DIRECTES - EXTERNES ET INTERNES**

Dans certains cas et à la seule discrétion du Canada, quand des services autres que ceux normalement inclus dans les frais généraux dont les frais dépassent les taux indiqués dans la base de paiement sont requis pour réaliser les travaux, ces frais peuvent être considérés comme des frais directs, à condition que ces services figurent dans la commande subséquente à une offre à commandes ayant été approuvée. Toutes les dépenses directes doivent être approuvées au préalable par le chargé de projet et seront facturées au prix coûtant, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais généraux ou la marge bénéficiaire.

## **B1.3 JUSTIFICATION DES PRIX**

Les soumissionnaires peut devoir fournir des documents visant à justifier les taux proposés, tels qu'une copie de la liste des prix publiée à jour ou une copie d'une facture payée pour des articles ou des services semblables, et le pourcentage de rabais consenti au gouvernement du Canada.

## **B1.4 COENTREPRISE CONTRACTUELLE (le cas échéant)**

Les soumissionnaires est une coentreprise contractuelle et les signataires engagent leurs responsabilités conjointes et solidaires. Le versement des sommes en vertu du contrat au chef de file désigné, (insérer nom), est considéré comme un paiement à tous les signataires et comme une quittance de toutes les parties. De plus, tout avis donné par le Canada au chef de file désigné sera réputé avoir été signifié à toutes les parties.

=====

**ANNEXE « B2 »  
PRIX – RECHERCHE QUALITATIVE**

Le soumissionnaire doit proposer des **taux fermes**, en dollar canadien, taxes applicables en sus, pour la période de contrat initiale ainsi que pour les périodes d'options.

Le prix ferme tout compris pour la période de contrat initiale et pour les périodes d'options sera calculé sous B2.2.

**B2.1 TAUX FERMES – RECHERCHE QUALITATIVE**

**B2.1.1 LIAISON AVEC LES CLIENTS**

(Insérez le nom des personnes proposées et leurs taux horaires.)

| Liaison avec les clients              | Période de contrat initiale |                               | Première période optionnelle |                               | Deuxième période optionnelle |                               |
|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|                                       | Taux horaire (\$)           | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$)            | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$)            | Le niveau d'effort (# heures) |
|                                       |                             |                               |                              |                               |                              |                               |
| <i>(Ajouter des lignes au besoin)</i> |                             |                               |                              |                               |                              |                               |
| <b>B2.1.1 TOTAL</b>                   | \$ _____                    |                               | \$ _____                     |                               | \$ _____                     |                               |

**B2.1.2 CHERCHEUR PRINCIPAL : GESTION DE PROJETS, CONCEPTION, ANIMATION, RÉALISATION D'ENTREVUES, ANALYSE ET PRODUCTION DE RAPPORTS**

(Insérez le nom des personnes proposées et leurs taux horaires.)

| Chercheur principal                   | Période de contrat initiale |                               | Première période optionnelle |                               | Deuxième période optionnelle |                               |
|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|                                       | Taux horaire (\$)           | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$)            | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$)            | Le niveau d'effort (# heures) |
|                                       |                             |                               |                              |                               |                              |                               |
| <i>(Ajouter des lignes au besoin)</i> |                             |                               |                              |                               |                              |                               |
| <b>B2.1.2 TOTAL</b>                   | \$ _____                    |                               | \$ _____                     |                               | \$ _____                     |                               |

**B2.1.3 RECRUTEMENT ET CONFIRMATION DES PARTICIPANTS, ET TRADUCTEUR**

Les soumissionnaires doit fournir des taux horaires fermes pour les catégories de personnel suivantes exécutant normalement le travail qualitatif sur le terrain.

| Catégorie de personnel | Période de contrat initiale | Première période optionnelle | Deuxième période optionnelle |
|------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
|------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|

| (les noms ne sont pas requis) | Taux horaire (\$) | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$) | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$) | Le niveau d'effort (# heures) |
|-------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------------|
| Superviseur sur le terrain    |                   |                               |                   |                               |                   |                               |
| Gestionnaire sur le terrain   |                   |                               |                   |                               |                   |                               |
| Intervieweur/recruteur        |                   |                               |                   |                               |                   |                               |
| Traducteur                    |                   |                               |                   |                               |                   |                               |
| <b>B2.1.3 TOTAL</b>           | \$ _____          |                               | \$ _____          |                               | \$ _____          |                               |

#### B2.1.4 AUTRES TAUX PROFESSIONNELS

Cette section devrait être complétée par les soumissionnaires souhaitant identifier d'autres catégories de services à utiliser pendant la période de contrat initiale et les périodes optionnelles. Par exemple, si le soumissionnaire compte avoir recours aux services d'un chercheur subalterne, il **doit** l'indiquer dans le tableau ci-dessous.

Le recours au personnel proposé est assujéti à l'approbation du chargé de projet. Le cas échéant, le soumissionnaire **doit** fournir les taux horaires fermes pour les catégories de personnel qui participent à des projets de recherche.

| Catégorie de personnel (préciser)     | Période de contrat initiale |                               | Première période optionnelle |                               | Deuxième période optionnelle |                               |
|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|                                       | Taux horaire (\$)           | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$)            | Le niveau d'effort (# heures) | Taux horaire (\$)            | Le niveau d'effort (# heures) |
|                                       |                             |                               |                              |                               |                              |                               |
|                                       |                             |                               |                              |                               |                              |                               |
| <i>(Ajouter des lignes au besoin)</i> |                             |                               |                              |                               |                              |                               |
| <b>B2.1.4 TOTAL</b>                   | \$ _____                    |                               | \$ _____                     |                               | \$ _____                     |                               |

#### B2.1.5 DÉPENSES DIRECTES

Le soumissionnaire devrait soumettre une estimation des coûts, excluant les taxes, pour les dépenses directes pour chacune des périodes du contrat. Tel qu'indiqué sous B1.2, ces dépenses doivent être facturées au prix coûtant, sans aucune indemnité pour les frais généraux ou le profit.

| Ventilation des dépenses directes et de sous-traitance | Période de contrat initiale | Première période optionnelle | Deuxième période optionnelle |
|--|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
|  |                             |                              |                              |
|  |                             |                              |                              |
| <i>(Ajouter des lignes au besoin)</i>                  |                             |                              |                              |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

|              |                 |                 |                 |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>\$ _____</b> | <b>\$ _____</b> | <b>\$ _____</b> |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|

## **B2.2 PRIX FERME TOUT COMPRIS – AUX FINS D'ÉVALUATION SEULEMENT**

Le tableau suivant contient le prix ferme tout inclus soumis par le soumissionnaire pour la période initiale du contrat et pour chaque année d'option supplémentaire. La moyenne de toutes les périodes sera utilisée pour obtenir la valeur d'évaluation de la soumission.

Veuillez compléter le tableau en utilisant les totaux des tableaux B2.1.1, B2.1.2, B2.1.3, B2.1.4, and B2.1.5.

|   | <b>Période de contrat initiale</b> | <b>Première période optionnelle</b> | <b>Deuxième période optionnelle</b> |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>B2.1.1 Total</b>                                     | \$ _____                           | \$ _____                            | \$ _____                            |
| <b>B2.1.2 Total</b>                                     | \$ _____                           | \$ _____                            | \$ _____                            |
| <b>B2.1.3 Total</b>                                     | \$ _____                           | \$ _____                            | \$ _____                            |
| <b>B2.1.4 Total</b>                                     | \$ _____                           | \$ _____                            | \$ _____                            |
| <b>B2.1.5 Total</b>                                     | \$ _____                           | \$ _____                            | \$ _____                            |
| <b>PRIX FERME TOUT COMPRIS<br/>(EXCLUANT les taxes)</b> | <b>\$ _____</b>                    | <b>\$ _____</b>                     | <b>\$ _____</b>                     |

=====

## **ANNEXE « B3 » ÉVALUATION FINANCIÈRE**

Les étapes suivantes seront suivies pour l'évaluation financière en utilisant les taux ou frais prévus à l'annexe « B2 » – Prix - Recherche quantitative:

- **B2.2 Prix Ferme Tout Compris – Aux fins d'évaluation seulement**

L'ensemble de l'évaluation financière a une valeur de 40% de la note totale finale de la proposition. L'attribution des points par étape ci-dessus sera comme suit:

### **TABLEAU DES POINTS ALLOUÉS :**

| <b>Étapes de l'évaluation financière</b>                       | <b>Pondération</b> | <b>Points alloués<br/>(aux fins de calcul)</b> |
|--|--------------------|--|
| B2.2 Prix Ferme Tout Compris – Aux fins d'évaluation seulement | 100%               | 40   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>100%</b>        | <b>40</b>                                      |



### B.3.1 PRIX FERME TOUT COMPRIS ET VALEUR D'ÉVALUATION DE LA SOUMISSION

#### Étape 1 :

Un prix moyen ferme du contrat sera calculé selon les taux soumis pour chaque année du contrat (période initiale d'un an, première et deuxième période d'option) à l'article B2.2.

#### Exemple de l'étape 1 :

| Soumissionnaire   | Prix ferme pour la période initiale du contrat | Prix ferme pour la première période d'option | Prix ferme pour la deuxième période d'option | Prix ferme moyen du contrat |
|-------------------|--|--|--|-----------------------------|
| Soumissionnaire A | \$50,000.00                                    | \$55,000.00                                  | \$60,000.00                                  | \$55,000.00                 |
| Soumissionnaire B | \$60,000.00                                    | \$64,200.00                                  | \$68,694.00                                  | \$64,298.00                 |
| Soumissionnaire C | \$65,000.00                                    | \$69,875.00                                  | \$75,115.62                                  | \$69,996.87                 |
| Soumissionnaire D | \$70,000.00                                    | \$71,400.00                                  | \$72,828.00                                  | \$71,409.33                 |

#### Étape 2 :

La note financière pondérée sera déterminé par soumissionnaire.

Le multiplicateur pour ce calcul est le nombre de points alloués par catégorie de service au tableau de l'étape 1 ci-dessus.

#### Exemple de l'étape 2 :

Prix ferme moyen le moins élevé de contrat X 40 *divisé par* le prix moyen de contrat du soumissionnaire = note financière pondérée pour le prix ferme du contrat pour les périodes initiales et contractuelles

| Soumissionnaire   | Prix ferme moyen du contrat | Note financière pondérée totale |
|-------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Soumissionnaire A | \$55,000.00                 | 40.000                          |
| Soumissionnaire B | \$64,298.00                 | 34.216                          |
| Soumissionnaire C | \$69,996.87                 | 31.430                          |
| Soumissionnaire D | \$71,409.33                 | 30.808                          |

**ANNEXE « C »  
GRILLE D'ÉVALUATION**

| <b>SOMMAIRE DE L'ÉVALUATION</b>  |   |
|--|---|
| <b>1. CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES OBLIGATOIRES</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• O.1 –Liaison avec le client</li> <li>• O.2 – Chercheur principal</li> <li>• O.3 – Exemples de projets – Chercheur principal</li> <li>• O.4 – Propositions financières/Base de paiement</li> <li>• O.5 – Exigences en matière de sécurité</li> </ul> |   |
| <b>2. CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES COTÉS</b>   | <b>Nombre minimum/maximum de points requis</b>                            |
| <b>C.1 – Compréhension de l'exigence</b>   | <b>70/100</b>   |
| <b>C.2 – Méthodologie et procédures de recherche</b><br><br>Section I : Méthodologie<br>Section II : Procédures de recrutement<br>Section III : Méthode de collecte des données et contrôle de la qualité<br>Section IV : Analyse<br>Section V : Résolution des difficultés et des problèmes | <b>630/900</b><br><br>140/200<br>140/200<br>105/150<br>140/200<br>105/150 |
| <b>C.3 – Chercheur principal</b><br><br>a) Titres de compétences<br>b) Expérience professionnelle  | <b>105/150</b><br><br>35/50<br>70/100                                     |
| <b>C.4 – Chercheur principal – Exemples de projets</b>   | <b>225/450</b>  |
| <b>TOTAL GLOBAL</b>  | <b>1030/1600</b>  |

## 1. CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES OBLIGATOIRES

Le soumissionnaire doit satisfaire à **TOUS** les critères d'évaluation obligatoires, faute de quoi la proposition ne sera pas retenue.

|     | CRITÈRE OBLIGATOIRE  | SECTION CITÉE DANS LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE |
|-----|--|--|
| O.1 | <p><b>LIAISON AVEC LE CLIENT</b></p> <p>Le soumissionnaire doit désigner une (1) personne qui assurera la liaison avec le client en anglais et une (1) personne qui le fera en français. Le soumissionnaire doit fournir le profil linguistique de chacune de ces personnes. Il peut s'agir d'une seule et même personne qui assurera la liaison dans les deux langues. Le chercheur principal n'est pas tenu d'agir en tant qu'agent de liaison, mais la personne qui le fera doit connaître le domaine de la ROP.</p>  |  |
| O.2 | <p><b>CHERCHEUR PRINCIPAL</b></p> <p>Le soumissionnaire doit désigner au moins un (1) chercheur principal possédant au moins cinq (5) années d'expérience, qu'il propose pour assurer la conception de la recherche, l'exécution des travaux sur le terrain, l'analyse des résultats et la rédaction des rapports en anglais et au moins (1) chercheur principal possédant au moins cinq (5) ans d'expérience, qu'il propose pour assurer la conception de la recherche, l'exécution des travaux sur le terrain, l'analyse des résultats et la rédaction des rapports en français. Il peut s'agir d'une seule et même personne dans les deux cas. Le soumissionnaire doit fournir le curriculum vitae (CV) de chaque personne désignée. Ceux-ci seront évalués en fonction des critères cotés énoncés à C.3.</p>   |  |
| O.3 | <p><b>EXEMPLES DE PROJETS – CHERCHEUR PRINCIPAL</b></p> <p>Afin de démontrer l'expérience du chercheur principal proposé, le soumissionnaire doit fournir deux (2) projets de ROP qualitative relativement à chaque langue officielle pour laquelle le chercheur principal est proposé. Le soumissionnaire peut fournir le même projet en anglais et en français si le chercheur principal proposé a effectué le travail sur le terrain dans les deux langues officielles.</p> <p>Chaque exemple de projet fourni doit répondre aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le chercheur principal doit avoir effectué au moins six entrevues individuelles, dans la langue proposée.</li> <li>b) Les projets menés sur le terrain doivent l'avoir été au cours des trois (3) dernières années avant la date limite du dépôt des soumissions.</li> </ul> |  |

|            |   |  |
|------------|---|--|
|            | <p>c) Au moins un des projets doit être d'envergure nationale*.</p> <p><b>*Nationale</b> s'entend de l'envergure d'un projet mené dans au moins trois (3) régions du Canada. Voici ces régions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colombie-Britannique;</li> <li>• Prairies (Alberta, Saskatchewan et Manitoba);</li> <li>• Ontario;</li> <li>• Québec;</li> <li>• Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador);</li> <li>• Territoires (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut).</li> </ul> <p><b>Remarque</b> : Les exemples fournis seront évalués en fonction des critères énoncés dans l'Évaluation technique cotée <u>C.4 – Exemples de projets – Chercheur principal</u>. Veuillez fournir les exemples suivant le modèle proposé à C.4.</p>   |  |
| <b>O.4</b> | <p><b>PROPOSITION FINANCIÈRE/BASE DE PAIEMENT</b></p> <p>Le soumissionnaire doit proposer un prix fixe global pour la période initiale du contrat et chaque période d'option subséquente, conformément à l'annexe » B2 », Prix – Recherche qualitative</p>  |  |
| <b>O.5</b> | <p><b>EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ</b></p> <p>À la <b><u>date de clôture de l'invitation à soumissionner</u></b>, les conditions suivantes doivent être respectées :</p> <p><b>a)</b> Le soumissionnaire doit être titulaire d'une vérification d'organisation désignée (VOD) accompagnée d'une autorisation de détenir des renseignements au niveau <b>Protégé B</b>. L'autorisation de détenir des renseignements consiste en l'autorisation d'entreposer, de manipuler et de protéger des renseignements ou des biens protégés ou classifiés sur le ou les lieux de travail du fournisseur.</p> <p><b>b)</b> Les membres du personnel proposé par le soumissionnaire ayant besoin d'accéder à des renseignements, des biens ou des lieux de travail <b>PROTÉGÉS</b> doivent TOUS avoir une COTE DE FIABILITÉ VALIDE.</p> <p><b>REMARQUE</b> : L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements au niveau <b>PROTÉGÉ</b> tant que la DSCI de TPSGC ne lui en aura pas</p> |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée ou approuvée, ces tâches pourront être exécutées jusqu'au niveau <b>PROTÉGÉ B</b>.</p> <p>C'est la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC) qui doit délivrer l'autorisation sécuritaire</p> |  |
|--|---|--|

**LES SOUMISSIONS QUI NE SATISFONT PAS À TOUS LES CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE OBLIGATOIRES SERONT DÉCLARÉES IRRECEVABLES**

## 2. CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES COTÉS

En plus de répondre à tous les critères d'évaluation technique obligatoires, le soumissionnaire doit obtenir la note de passage minimale pour chaque exigence cotée de l'évaluation technique pour que sa soumission soit considérée comme recevable. Les soumissions pour lesquelles la note minimale n'aura pas été obtenue ne seront pas évaluées davantage et seront jugées non recevables.

### C.1 – COMPRÉHENSION DE L'EXIGENCE (minimum de 70 points, maximum de 100 points) :

Le soumissionnaire doit fournir un résumé montrant qu'il comprend l'énoncé des travaux. Le fait de simplement reprendre l'énoncé des travaux, en tout ou en partie, n'est pas une indication que le soumissionnaire comprend les buts et les objectifs du projet ou qu'il est capable de le mener à bien.

| Points  | Barème de cotation  |
|---|---|
| Non Atteint<br>(0 point)                        | <b>Non fourni</b> – Le soumissionnaire ne démontre pas qu'il comprend les exigences de l'énoncé des travaux.  |
| Faible<br>(50% des points)                      | Le soumissionnaire démontre un niveau <b>partiel</b> de compréhension de l'énoncé des travaux; certains éléments manquent ou ne sont pas clairs.  |
| Note de passage<br>minimale<br>(70% des points) | Le soumissionnaire démontre <b>clairement</b> qu'il comprend l'énoncé des travaux. Le résumé comprend l'approche proposée, la méthodologie et une description des défis et des problèmes qu'il entrevoit.   |
| Surpassé<br>(100% des points)                   | Le soumissionnaire démontre de façon <b>claire et détaillée</b> qu'il comprend l'énoncé des travaux. Le résumé comprend l'approche proposée, la méthodologie et une description des défis et des problèmes prévus. En outre, le soumissionnaire justifie l'approche et la méthodologie proposées et offre des solutions possibles à l'égard de chaque défi et problème prévu. |

### C.2 : MÉTHODOLOGIE ET PROCÉDURES DE RECHERCHE (minimum de 630 points – maximum de 750 points)

Le soumissionnaire doit fournir une description complète de la méthodologie et des procédures de recherche, y compris de la démarche proposée qui tient compte des choix stratégiques concernant la population qui peut être efficacement jointe, les techniques pratiques qui tiennent compte des lieux géographiques, la facilité ou difficulté de mener la recherche et les techniques qui conviennent le mieux pour la population cible. Le soumissionnaire devrait pouvoir expliquer ces choix dans sa proposition ainsi que son approche. En outre, il doit décrire les défis ou problèmes potentiels et comment il les abordera.

L'évaluation reposera sur les critères cotés suivants :

**Section I : Méthodologie (minimum de 140 points – maximum de 200 points)**

La mesure dans laquelle le soumissionnaire décrit une méthodologie appropriée, y compris la démarche proposée comprenant des choix stratégiques par rapport à la population pouvant être efficacement jointe, le type de techniques qui sont pratiquées compte tenu de la liste de recrutement, la facilité ou la difficulté de mener des recherches, et la pertinence des techniques données pour la population cible.

**Section II : Procédures de recrutement (minimum de 140 points – maximum de 200 points)**

La mesure dans laquelle le soumissionnaire décrit et justifie la ou les méthodes de recrutement et les mesures d'atténuation d'une ou de petites sources d'échantillons. Décrire et justifier les techniques proposées pour répartir les participants en catégories démographiques ou d'attitude particulières

**Section III : Capacité de saisie de données et de contrôle de la qualité (minimum de 105 points – maximum de 150 points)**

La mesure dans laquelle le soumissionnaire décrit et justifie sa capacité à saisir les données et tous les mécanismes de contrôle de la qualité qui seront en place pour assurer la fiabilité et la validité des résultats.

**Section IV : Analyse (minimum de 140 points – maximum de 200 points)**

La mesure dans laquelle le soumissionnaire décrit et justifie une approche rigoureuse de l'analyse des données qui est conforme sur le plan méthodologique aux objectifs de la recherche.

**Section V : Résolution des difficultés et des problèmes (minimum de 105 points – maximum de 150 points)**

La mesure dans laquelle le soumissionnaire décrit les difficultés ou les enjeux potentiels qui pourraient survenir et comment il compte les aborder. Par exemple :

- Personnes handicapées
- Populations vulnérables
- Populations âgées
- Problèmes d'accessibilité
- Problèmes de recrutement

| Points                     | Barème de cotation pour les sections I, II, III, IV  |
|----------------------------|--|
| Non satisfait<br>(0 point) | <b>Les renseignements demandés ne sont pas fournis.</b> Ne démontre pas qu'il satisfait aux exigences de l'énoncé des travaux. |

|  |   |
|--|---|
| Faible<br>(50 % des points)                                      | Le soumissionnaire démontre qu'il répond minimalement aux exigences. Des éléments sont manquants ou imprécis.   |
| Satisfait à l'exigence minimale de réussite<br>(70 % des points) | Le soumissionnaire démontre <b>clairement</b> qu'il répond aux exigences. Aucun élément ne manque.  |
| Dépasse l'exigence de réussite<br>(100 % des points)             | Le soumissionnaire fournit des renseignements <b>clairs et détaillés</b> qui démontrent qu'il répond à toutes les exigences. Le soumissionnaire a, par ailleurs, justifié chaque proposition. |

### C.3 – QUALIFICATIONS – CHERCHEUR PRINCIPAL (minimum de 105 points, maximum de 150 points) :

Le CV de chaque chercheur principal proposé à O.2 sera évalué en fonction des critères suivants :

- a) **Titres de compétence/formation/attestations/publications/récompenses et affiliations** ayant trait à la conception et à l'exécution de recherches sur l'opinion publique et à la production de rapports connexes.

**(Minimum de 35 points, maximum de 50 points)**

Si plus d'un (1) chercheur principal est proposé, la moyenne des points sera établie pour tous les chercheurs proposés afin d'obtenir une note finale. Toutefois, les ressources proposées qui n'obtiennent pas le nombre minimum de points ne seront pas nommées dans le contrat.

| Titres de compétences      |   |         |         |         |         |   |  |   |                  |
|----------------------------|---|---------|---------|---------|---------|---|--|---|------------------|
| Nom du chercheur principal | Secondaire (30 points)                  |         |         |         |         | Attestations /formation<br><br>(attestations, certificats, etc. cours, ateliers, séminaires, conférences)<br>Max. 1 point | Publications<br><br>(ouvrages universitaires, articles pour des associations professionnelles, rapports)<br>Max. 1 point | Récompense s et affiliations<br><br>(c.-à-d.. AAPOR [American Association for Public Opinion Research (association américaine de recherche sur l'opinion publique], etc.)<br>Max. 1 point | Total des points |
|                            | Collège – non pertinent* (35 points)    |         |         |         |         |   |  |   |                  |
|                            | Collège – pertinent* (39 points)        |         |         |         |         |   |  |   |                  |
| Nom du chercheur principal | Université – non pertinent* (44 points) |         |         |         |         | (maximum de de 3 points; le maximum des points sera accordé pour toute combinaison des éléments ci-dessus)                |  |   |                  |
|                            | Université – pertinent* (47 points)     |         |         |         |         |   |  |   |                  |
|                            | /30 pts                                 | /35 pts | /39 pts | /44 pts | /47 pts |   |  |   |                  |
|                            |   |         |         |         |         |   |  |   | /50              |

|   | Titres de compétences  |         |         |         |         |  |   |  |                  |
|---|--|---------|---------|---------|---------|--|---|--|------------------|
| Nom du chercheur principal  | Secondaire (30 points)<br><br>Collège – non pertinent* (35 points)<br><br>Collège – pertinent* (39 points)<br><br>Université – non pertinent* (44 points)<br><br>Université – pertinent* (47 points) |         |         |         |         | Attestations /formation  | Publications  | Récompenses et affiliations  | Total des points |
|   | /30 pts  | /35 pts | /39 pts | /44 pts | /47 pts | (attestations, certificats, etc. cours, ateliers, séminaires, conférences)<br><b>Max. 1 point</b>          | (ouvrages universitaires, articles pour des associations professionnelles, rapports)<br><b>Max. 1 point</b> | (c.-à-d.. AAPOR [American Association for Public Opinion Research (association américaine de recherche sur l'opinion publique], etc.)<br><b>Max. 1 point</b> |                  |
|   |  |         |         |         |         | (maximum de de 3 points; le maximum des points sera accordé pour toute combinaison des éléments ci-dessus) |   |  |                  |
|   |  |         |         |         |         |  |   |  | /50              |
| <b>Pointage moyen final</b><br>(moyenne des points pour tous les chercheurs principaux) |  |         |         |         |         |  |   |  | /50              |

\*Pertinent = spécialisation/majeure dans des disciplines comme les sciences sociales, l'économie, la statistique

- b) **Expérience de travail** – Pour chaque chercheur principal proposé, le soumissionnaire doit indiquer le nombre total de mois et d'années (p.ex. 6 ans et 4 mois) d'expérience pertinente de chaque chercheur principal.

**(Minimum de 70 points, maximum de 100 points)**

Si plus d'un (1) chercheur principal est proposé, la moyenne des points sera établie pour tous les chercheurs proposés. Toutefois, les ressources proposées qui n'obtiennent pas le nombre minimum de points ne seront pas nommées dans le contrat.

|                            | Nombre global d'années d'expérience pertinente |  |   |  |                     |                  |
|----------------------------|--|--|---|--|---------------------|------------------|
| Nom du chercheur principal | Moins de cinq années                           | Cinq années ou tout au plus six années | Plus de six années, mais tout au plus sept années | Plus de sept années, mais tout au plus huit années | Plus de huit années | Total des points |
|                            | 60 points                                      | 70 points                              | 80 points   | 90 points  | 100 points          |                  |



Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |
| <b>Pointage moyen final</b><br>(moyenne des points de tous les chercheurs principaux) |  |  |  |  |  |  |

#### **C.4 – EXEMPLES DE PROJETS – CHERCHEUR PRINCIPAL (minimum de 225 points – maximum de 450 points)**

Les exemples de projets soumis en vertu de l'exigence obligatoire O.3 seront évalués en fonction de ces critères d'évaluation cotés.

On demande au soumissionnaire d'utiliser le MODÈLE D'EXEMPLE DE PROJETS ci-après pour chaque exemple de projet présenté :

##### **MODÈLE D'EXEMPLE DE PROJET**

###### **SECTION I : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

Titre du projet :

Nom du client :

Début et fin du travail sur le terrain (mois/année) :

Lieu du travail sur le terrain :

Taille de l'échantillon :

**Attestation** : Le soumissionnaire doit présenter une brève attestation de rendement signée par le client pour chaque exemple de projet présenté. Les attestations doivent clairement faire référence à l'exemple de projet particulier et préciser que le client était satisfait des travaux exécutés. Un modèle d'attestation du client figure à l'appendice 1 de l'annexe « C ».

###### **SECTION II : CONTEXTE DE L'EXEMPLE DE PROJET**

Décrivez le domaine d'expertise de votre client pour l'exemple de projet. Veuillez également inclure une description des produits, des services ou des enjeux sociaux ainsi que du public cible.

###### **SECTION III : MÉTHODOLOGIE**

Fournissez un résumé de la méthodologie et décrivez en quoi elle répond aux objectifs de votre client.

##### **L'expérience de l'exécution de l'exemple de projet sera évaluée en fonction des critères suivants :**

Si plus d'un (1) chercheur principal est proposé, la moyenne des points sera établie pour tous les chercheurs proposés. Toutefois, les ressources proposées qui n'obtiennent pas le nombre minimum de points ne seront pas nommées dans le contrat.

a) Le public cible de l'exemple de projet était la population adulte canadienne en général ou des sous-groupes de celle-ci. **(Maximum de 150 points)**

| Nom du chercheur principal  | Exemple de projet n° 1<br>Oui = 75 points, Non = 0 point<br>(aucun point partiel ne sera attribué) | Exemple de projet n° 2<br>Oui = 75 points, Non = 0 point<br>(aucun point partiel ne sera attribué) | Total des points |
|---|--|--|------------------|
|   |  |  | /150             |
|   |  |  | /150             |
| Note moyenne finale<br>(Pointage moyen de tous les chercheurs principaux) |  |  | /150             |

b) Le domaine d'expertise des exemples de projet doit se rapporter à la qualité du service, à la communication, aux politiques et aux programmes. **(Maximum de 150 points)**

| Nom du chercheur principal  | Exemple de projet n° 1<br>Oui = 75 points, Non = 0 point<br>(aucun point partiel ne sera attribué) | Exemple de projet n° 2<br>Oui = 75 points, Non = 0 point<br>(aucun point partiel ne sera attribué) | Total des points |
|---|--|--|------------------|
|   |  |  | /150             |
|   |  |  | /150             |
| Note moyenne finale<br>(Pointage moyen de tous les chercheurs principaux) |  |  | /150             |

c) L'expertise pertinente du chercheur principal en matière de 1) conception et 2) d'analyse ou de production de rapports relatifs au volet de l'étude est démontrée par son rôle et sa contribution à la réussite des deux (2) exemples de projets soumis aux termes de l'exigence énoncée à O.3. **(Maximum de 150 points)**

Si plus d'un (1) chercheur principal est proposé, la moyenne des points sera établie pour tous les chercheurs proposés. Toutefois, les ressources proposées qui n'obtiennent pas le nombre minimum de points ne seront pas nommées dans le contrat.

| Nom du chercheur principal  | Exemple de projet n° 1<br>Oui = 75 points, Non = 0 point<br>(aucun point partiel ne sera attribué) | Exemple de projet n° 2<br>Oui = 75 points, Non = 0 point<br>(aucun point partiel ne sera attribué) | Total des points |
|---|--|--|------------------|
|   |  |  | /150             |
|   |  |  | /150             |
| Note moyenne finale<br>(Pointage moyen de tous les chercheurs principaux) |  |  | /150             |

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

**APPENDICE 1 DE L'ANNEXE « C »  
MODÈLE D'ATTESTATION DU CLIENT**

Nom de l'entrepreneur : \_\_\_\_\_

Titre du projet : \_\_\_\_\_

Je, \_\_\_\_\_, certifie que l'entrepreneur a fourni les services à ma satisfaction pour le projet susmentionné.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**ANNEXE « D »**  
**LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**



Government of Canada  
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

51019-18-1009

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

**SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)**

**LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)**

| PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE   |  |
|--|--|
| 1. Originating Government Department or Organization /<br>Ministère ou organisme gouvernemental d'origine  | 2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction<br>Service Delivery |
| 3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance   | 3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant      |
| 4. Brief Description of Work / Brève description du travail<br>Qualitative research study of VAC Clients' experiences with the Rehabilitation program and/or Case Management services (sample size ~ 25 participants).   |  |
| 5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods?<br>Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes<br>Non <input type="checkbox"/> Oui   |  |
| 5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations?<br>Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes<br>Non <input type="checkbox"/> Oui   |  |
| 6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis  |  |
| 6. a) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets?<br>Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c.)<br>(Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c.) <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Yes<br>Non <input type="checkbox"/> Oui |  |
| 6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted.<br>Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé. <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes<br>Non <input type="checkbox"/> Oui  |  |
| 6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage?<br>S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes<br>Non <input type="checkbox"/> Oui  |  |
| 7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès   |  |
| Canada <input checked="" type="checkbox"/>   | NATO / OTAN <input type="checkbox"/>   |
| 7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion   |  |
| No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>   | All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>          |
| Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>  | Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>                            |
| Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:   | Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:                                   |
| 7. c) Level of information / Niveau d'information  |  |
| PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/>  | NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>                |
| PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>  | NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>           |
| PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>   | NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>                 |
| CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>   | NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>                             |
| SECRET <input type="checkbox"/>  | COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>                |
| TOP SECRET <input type="checkbox"/>  | PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>                               |
| TOP SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>   | PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>                               |
| TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>  | PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>                               |
|  | CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>                           |
|  | SECRET <input type="checkbox"/>  |
|  | TOP SECRET <input type="checkbox"/>  |
|  | TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>   |
|  | TOP SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>                                   |
|  | TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>                                  |

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat  
51019-18-1009

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☒ No ☐ Yes  
Oui  
If Yes, indicate the level of sensitivity:  
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? ☒ No ☐ Yes  
Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :  
Document Number / Numéro du document :

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS<br>COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL           | <input type="checkbox"/> SECRET<br>SECRET           | <input type="checkbox"/> TOP SECRET<br>TRÈS SECRET               |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT<br>TRÈS SECRET - SIGINT        | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL<br>NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET<br>NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET<br>COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS<br>ACCÈS AUX EMPLACEMENTS              |   |   |  |

Special comments:

Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?  
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? ☒ No ☐ Yes  
Oui  
If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☒ No ☐ Yes  
Oui

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes  
Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? ☒ No ☐ Yes  
Oui

**PRODUCTION**

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?  
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? ☒ No ☐ Yes  
Oui

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?  
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes  
Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?  
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? ☒ No ☐ Yes  
Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



|  |
|--|
| Contract Number / Numéro du contrat<br>51019-18-1009                 |
| Security Classification / Classification de sécurité<br>UNCLASSIFIED |

**PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)**

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire **manuellement** doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

| Category<br>Catégorie  | PROTECTED<br>PROTÉGÉ |   |   | CLASSIFIED<br>CLASSIFIÉ      |        |                           | NATO  |  |                |   |                      | COMSEC |   |                              |        |                           |
|--|----------------------|---|---|------------------------------|--------|---------------------------|---|--|----------------|---|----------------------|--------|---|------------------------------|--------|---------------------------|
|  | A                    | B | C | CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL | SECRET | TOP SECRET<br>TRÈS SECRET | NATO<br>RESTRICTED<br>NATO<br>DIFFUSION<br>RESTREINTE | NATO<br>CONFIDENTIAL<br>NATO<br>CONFIDENTIEL | NATO<br>SECRET | COSMIC<br>TOP<br>SECRET<br>COSMIC<br>TRÈS<br>SECRET | PROTECTED<br>PROTÉGÉ |        |   | CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL | SECRET | TOP SECRET<br>TRÈS SECRET |
|  |                      |   |   |                              |        |                           |   |  |                |   | A                    | B      | C |                              |        |                           |
| Information / Assets<br>Renseignements / Biens<br>Production |                      | ✓ |   |                              |        |                           |   |  |                |   |                      |        |   |                              |        |                           |
| IT Media /<br>Support TI                                     |                      | ✓ |   |                              |        |                           |   |  |                |   |                      |        |   |                              |        |                           |
| IT Link /<br>Lien électronique                               |                      |   |   |                              |        |                           |   |  |                |   |                      |        |   |                              |        |                           |

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non

☐ Yes  
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".  
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non

☐ Yes  
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).  
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat  
51019-18-1009

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

**PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION**

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| Name (print) - Nom (en lettres moulées)<br>Mary Nicholson | Title - Titre<br>Director         | Signature<br>   |
| Telephone No. - N° de téléphone<br>902-566-8758           | Facsimile No. - N° de télécopieur | E-mail address - Adresse courriel<br>mary.nicholson@canada.ca |
|   |                                   | Date<br>2018/10/31  |

14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme

|  |                            |                    |
|--|----------------------------|--------------------|
| <b>Kris McKinnon</b><br><b>Personnel Security Officer</b><br>Tel: 902.566.7167<br>Fax: 902.368.0722<br>Email: kristofer.mckinnon@canada.ca               | Personnel Security Officer | Signature<br>      |
| E-mail address - Adresse courriel<br>kristofer.mckinnon@canada.ca  |                            | Date<br>2018/10/31 |
| Classification Guide) attached? / Classification de la sécurité) sont-elles jointes? <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes |                            |                    |

16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement

|   |                                   |                                   |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Name (print) - Nom (en lettres moulées) | Title - Titre                     | Signature                         |
| Telephone No. - N° de téléphone         | Facsimile No. - N° de télécopieur | E-mail address - Adresse courriel |
|   |                                   | Date                              |

17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité

|   |                                   |                                   |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Name (print) - Nom (en lettres moulées) | Title - Titre                     | Signature                         |
| Telephone No. - N° de téléphone         | Facsimile No. - N° de télécopieur | E-mail address - Adresse courriel |
|   |                                   | Date                              |

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité  
UNCLASSIFIED

Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation  
51019-181009/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
51019-18-1009

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy021  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

**ANNEX « D » (Continuée)**  
**LE GUIDE DE SÉCURITÉ IT**

*Traitement des renseignements protégés*

*Exigences relatives à la sécurité des contrats*

Sécurité des TI  
*Anciens Combattants Canada*



|   |           |
|---|-----------|
| <b>1.INTRODUCTION .....</b>   | <b>65</b> |
| <b>2.EXIGENCES PRÉALABLES OBLIGATOIRES .....</b>                          | <b>65</b> |
| 2.1 VALIDATION DE LA SÉCURITÉ DES LIEUX PAR TPSGC                         | 65        |
| 2.2 SÉCURITÉ DU PERSONNEL   |           |
| 2.3 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION   | 65        |
| 2.4 VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AUX POLITIQUES DE SÉCURITÉ              | 66        |
| <b>3.EXIGENCES MINIMALES DE SÉCURITÉ DES TI.....</b>                      | <b>66</b> |
| 3.1 VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AUX POLITIQUES DE SÉCURITÉ DES TI       | 66        |
| 3.2 CONFORMITÉ AUX POLITIQUES DU GOUVERNEMENT DU CANADA                   | 66        |
| 3.2.1 <i>Prévention</i>   |           |
| 3.2.1.1 Sécurité matérielle au sein de l'environnement de sécurité des TI | 66        |
| 3.2.1.2 Stockage, élimination et destruction des supports de TI           | 67        |
| 3.2.1.3 Autorisation et contrôle de l'accès                               | 68        |
| 3.2.1.4 Informatique mobile et télétravail                                | 68        |
| 3.2.1.5 Sécurité des émissions  | 68        |
| 3.2.1.6 Câbles de télécommunication                                       | 68        |
| 3.2.1.7 Intégrité des logiciels et configuration de sécurité              |           |
| 6   |           |
| 3.2.1.8 Programmes malveillants   |           |
| 6   |           |
| 3.2.2 <i>Détection</i>  | 68        |
| <i>Intervention et reprise</i>  | 69        |
| 3.2.2.1 Intervention en cas d'incidents                                   | 69        |
| 3.2.2.2 Signalement d'incidents   | 69        |
| 3.2.2.3 Reprise   | 69        |

## 1. Introduction

Le présent document décrit les exigences en matière de sécurité des TI du contrat actuel du Ministère, soit le 51019-18-1009, pour le traitement des données protégées jusqu'au niveau Protégé B inclusivement. En l'absence d'une évaluation officielle de la menace et des risques (EMR) et étant donné que la partie TI de l'autorisation de sécurité est propre au contrat, le présent document vise à indiquer les mesures de protection minimales requises pour que le traitement des renseignements protégés soit approuvé par le coordonnateur de la sécurité des TI (CSTI) du Ministère.

La sécurité repose sur diverses couches de protection. En d'autres termes, les exigences en matière de sécurité des TI, lorsqu'elles sont respectées, permettent de protéger l'information efficacement seulement si d'autres mesures et politiques de sécurité les sous-tendent. Les mesures de protection concernant les lieux, le personnel et la sécurité de l'information conformes à la Politique sur la sécurité du gouvernement et aux normes connexes de sécurité pour les TI doivent avoir été mises en application *avant* la mise en œuvre d'exigences de sécurité pour les TI.

## 2. Exigences préalables obligatoires

### 2.1 Validation de la sécurité des lieux par TPSGC

L'application des mesures de sécurité énoncées dans ce document est conditionnelle à l'*exigence obligatoire* d'inspecter et de certifier les lieux en vue du traitement et du stockage de renseignements « protégés B » par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Le bureau de l'agent de sécurité du Ministère (ASM) valide ensuite la certification et en avise le coordonnateur de la sécurité des TI.

Un agent local de la sécurité industrielle de la DSIC inspecte les lieux deux fois par année pour vérifier si la certification accordée par TPSGC continue de s'y appliquer.

### 2.2 Sécurité du personnel

Tous les membres du personnel ayant accès aux données traitées doivent avoir une autorisation de sécurité du gouvernement du Canada valide pour le niveau approprié (selon la nature plus ou moins délicate de l'information) ainsi que le « *besoin de savoir* ».

### 2.3 Sécurité de l'information

Tous les documents en version papier et sur d'autres supports doivent être manipulés et transportés conformément aux directives du gouvernement du Canada. Il faut y indiquer le niveau de classification de sécurité applicable tel qu'indiqué par Anciens Combattants Canada. Les lettres et les formules d'accompagnement, ainsi que les bordereaux de circulation seront annotés de manière à indiquer le niveau le plus élevé de classification des pièces jointes.

Le transport de renseignements liés au présent contrat à destination ou en provenance des installations physiques doit être conforme au guide G1-009 « *Transport et transmission de renseignements protégés* ».

ou classifiés » de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le personnel ne peut transporter que des documents associés à un contrat du ministère des Anciens Combattants à l'intérieur ou à l'extérieur des zones opérationnelles avec l'approbation de l'ASM d'Anciens Combattants Canada.

## **2.4 Vérification de la conformité aux politiques de sécurité**

Anciens combattants Canada se réserve le droit d'inspecter, à une fréquence établie par la Division de la sûreté, de la sécurité et de la gestion des urgences, les installations de l'entrepreneur afin d'en vérifier la conformité aux normes et aux politiques du gouvernement du Canada concernant la manipulation, le stockage et le traitement des renseignements protégés.

# **3. Exigences minimales de sécurité des TI**

## **3.1 Vérification de la conformité aux politiques de sécurité des TI**

À une fréquence établie par la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie de l'information/Sécurité de la technologie de l'information, Anciens Combattants Canada se réserve le droit d'inspecter les installations de l'entrepreneur afin d'en vérifier la conformité aux normes et aux politiques du gouvernement du Canada concernant les exigences en matière de prévention, de détection, d'intervention et de reprise qui sont énoncées dans la *Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information*

## **3.2 Conformité aux politiques du gouvernement du Canada**

Toutes les activités associées à la technologie de l'information doivent être conformes aux exigences énoncées dans la *Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information*. Plus particulièrement, aux articles 16 à 18 sur la prévention, la détection, l'intervention et la reprise.

### **3.2.1 Prévention**

Les mesures de prévention protègent la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information et des biens de TI.

### **3.2.2 Sécurité matérielle au sein de l'environnement de sécurité des TI**

L'entrepreneur doit fournir, à la demande du CSTI d'Anciens Combattants Canada, la liste des mesures de protection matérielle mises en œuvre pour protéger les lieux voués au traitement et au stockage des renseignements protégés. Tout l'équipement de traitement des renseignements protégés doit être conservé dans une zone opérationnelle telle qu'elle est définie dans le *Guide pour l'établissement de zones de sécurité matérielle* (GRC, G1-026).

L'équipement à l'intérieur de la zone opérationnelle, utilisé pour le traitement des renseignements protégés, doit être autonome ou en réseau « *isolé* » (c'est-à-dire utilisé pour le traitement de l'information relative au contrat et sans connexion externe à Internet ou à un autre réseau, qu'il soit interne ou non).

Le réseau « *isolé* » ne doit servir qu'au traitement et au stockage de l'information relative aux contrats avec Anciens Combattants Canada et nulle autre partie.

L'utilisation de la technologie sans fil pour le traitement des renseignements protégés est interdite sans l'approbation écrite expresse de l'ASM d'ACC.

### **3.2.4 Stockage et élimination des supports de TI**

Les CD et les DVD, les disques à mémoire flash, les clés USB, les disques durs de poste de travail, l'espace disque de serveur, les bandes de sauvegarde et tous les autres dispositifs servant au traitement ou au stockage de renseignements protégés doivent être identifiés et détaillés par modèle (et par numéro de série pour les disques durs), ou, lorsque c'est impossible, par étiquette. Les appareils ou supports doivent être conservés et stockés ou éliminés correctement par le personnel de la sécurité des TI d'Anciens Combattants Canada en cas de défaillance et de remplacement de l'équipement, ou à la résiliation du contrat.

Sur demande, il faut fournir la liste de l'équipement et des supports utilisés au CSTI d'Anciens Combattants Canada. De plus, seuls l'équipement et les supports identifiés, détaillés et dont il existe une trace documentaire peuvent être employés pour le traitement de renseignements protégés relatifs aux contrats avec Anciens Combattants Canada.

Si l'équipement nécessite une maintenance ou un soutien technique ou s'il doit être remplacé, le matériel informatique associé au traitement et à l'entreposage des renseignements protégés ne peut être confié à un fournisseur externe sans l'approbation du CSTI.

Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les supports doivent être placés dans un endroit approuvé par la GRC pour l'entreposage des renseignements jusqu'à « Protégé B » inclusivement (voir le *Guide d'équipement de sécurité* G1-001). Le contenant de stockage doit être vérifié par la DSIC et validé par le bureau de l'ASM d'Anciens Combattants Canada.

### **3.2.5 Autorisation et contrôle de l'accès**

Dans les deux semaines suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir au CSTI d'Anciens Combattants Canada la liste de toutes les personnes ayant accès aux renseignements protégés qui doivent être traités pour le Ministère, ainsi que ses politiques et ses procédures visant l'élargissement de cet accès à d'autres personnes ou encore les procédures suivies au moment où une personne se voit retirer cet accès.

Selon le principe du « droit d'accès minimal », l'entrepreneur doit limiter l'accès au minimum nécessaire pour l'accomplissement des tâches.

### **3.2.5 Informatique mobile et télétravail**

Puisque, selon les exigences, une configuration en réseau isolé est exigée, il n'est pas nécessaire de fournir des directives concernant l'informatique mobile et le télétravail. Cependant, il est important de préciser que le traitement des renseignements protégés relatifs aux contrats conclus avec Anciens Combattants Canada *ne peuvent être effectué* que dans les lieux pour lesquels il y a eu validation par l'ASM d'Anciens Combattants Canada.

### **3.2.6 Sécurité relative aux émanations**

La classification de sécurité la plus élevée des renseignements traités dans le cadre du présent contrat est la classification « Protégé B », et par conséquent, la protection TEMPEST n'est pas exigée pour le moment.

### **3.2.8 Câblage des moyens de télécommunication**

Si un réseau isolé est utilisé (plutôt que de l'équipement autonome), il est important de contrôler et de surveiller l'accès au câblage, aux espaces et aux chemins d'accès de télécommunication pour éviter toute connexion, intentionnelle ou non, à un autre réseau.

### **3.2.9 Intégrité des logiciels et configuration de sécurité**

L'entrepreneur doit configurer ses systèmes d'exploitation et logiciels d'application servant au traitement de l'information protégée conformément aux pratiques exemplaires en matière de sécurité, comme les trousseaux d'outils Microsoft Security Compliance pour les serveurs et les clients et la documentation d'Anciens Combattants Canada. Il doit aussi prendre des mesures de protection pour « renforcer » les serveurs et les postes de travail servant au traitement de l'information protégée et consigner ces mesures dans un document qu'il remettra au CSTI d'Anciens Combattants Canada.

### **3.2.10 Programmes malveillants**

Puisque les systèmes traitant les renseignements protégés sont isolés (autonomes ou en réseau isolé), le risque qu'ils soient exposés à des programmes malveillants comme des virus, des chevaux de Troie ou des vers est peu élevé. Cependant, sans l'application des procédures visant l'implantation de nouveau matériel ou l'utilisation de nouveaux renseignements, ils demeurent vulnérables. Par conséquent, l'entrepreneur doit installer et utiliser un logiciel antivirus et le mettre à jour régulièrement ainsi que balayer les fichiers électroniques provenant de systèmes externes.

### **3.2.11 Détection**

Il est important d'être en mesure de détecter les menaces à la sécurité de l'environnement opérationnel où sont traités les renseignements protégés. Des sources comme des journaux (observateurs d'événements), des logiciels antivirus et d'autres outils de surveillance de systèmes sont utiles même si les systèmes en question sont isolés. Pour protéger l'information de manière appropriée, il faut d'abord être en mesure de détecter des problèmes comme l'accès non autorisé, les pannes de systèmes ou de services imprévues ou les changements non autorisés apportés au matériel informatique, aux

micrologiciels ou aux logiciels. Les mesures de détection mises en œuvre par l'entrepreneur doivent être expliquées par écrit et communiquées sur demande au CSTI d'Anciens Combattants Canada.

### **3.2.12 Intervention et reprise**

#### **3.2.12.1 Intervention en cas d'incidents**

Selon la Politique sur la sécurité du gouvernement, les ministères doivent mettre en place des mesures permettant d'intervenir efficacement en cas d'incidents de sécurité et de communiquer rapidement les renseignements s'y rapportant aux ministères responsables désignés à ce sujet. De la même façon, Anciens Combattants Canada exige que l'entrepreneur ait un processus documenté d'intervention en cas d'incidents. La documentation relative au processus d'intervention en cas d'incidents doit être fournie, sur demande, au CSTI d'Anciens Combattants Canada.

#### **3.2.12.2 Signalement d'incidents**

Il est extrêmement important d'informer l'ASM et le CSTI d'Anciens Combattants Canada de tout incident de sécurité concernant les installations et le matériel utilisé pour traiter et stocker les renseignements protégés liés aux contrats avec Anciens Combattants Canada.

L'entrepreneur doit signaler tout incident de sécurité à l'ASM d'Anciens Combattants Canada et au CSTI dans les deux heures suivant la détection ou le signalement de l'incident.

#### **3.2.12.3 Reprise**

La reprise des systèmes et la récupération de l'information sont très importants dans les environnements de TI. Anciens Combattants Canada exige que l'entrepreneur démontre sa capacité à gérer la reprise des systèmes en fournissant des documents relatifs aux politiques de sauvegarde de systèmes et de serveurs (comme les processus utilisés, les tests de restauration, les périodes de conservation et l'emplacement de supports de sauvegarde). La documentation pertinente doit être fournie, sur demande, au CSTI d'Anciens Combattants Canada.

#### **3.2.12.4**

Toutes les activités de saisie, de traitement, d'entreposage, d'accès et de sauvegarde électronique de données doivent être menées au pays, et les données doivent également être entreposées au Canada.

N° de l'invitation - Solicitation No.  
51019-181009/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
51019-181009

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Id de l'acheteur - Buyer ID  
cy021  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**ANNEXE « E »**  
**de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS**

**INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE**

Le soumissionnaire accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

( ) Dépôt direct (national et international)

N° de l'invitation - Solicitation No.  
51019-181009/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
51019-181009

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Id de l'acheteur - Buyer ID  
cy021  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

## **ANNEXE « F » ATTESTATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE**

### **Attestation de neutralité politique**

Cette attestation doit être jointe au rapport final présenté au chargé de projet.

J'atteste, par les présentes, en tant que représentant de \_\_\_\_\_, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date



N° de l'invitation - Solicitation No.  
51019-181009/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
51019-181009

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
cy021.51019-181009

Id de l'acheteur - Buyer ID  
cy021  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**ANNEXE « G »**  
**LISTE DE VÉRIFICATION CONCERNANT LES RAPPORTS FINAUX DE RECHERCHE SUR**  
**L'OPINION PUBLIQUE**

Liste de vérification concernant les rapports finaux de recherche sur l'opinion publique  
<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rop-por/lvfp-or-porfrc-fra.html>