



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu du
Canada

DR N° 100033544

Demande de renseignements (DR)

No. 1000345444

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

pour

L'Agence du revenu du Canada

Date et heure de clôture : 18 janvier 2018, 14h (HAE)



1. AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

La réponse à la présente demande de renseignements (DR) ne constitue pas une condition préalable à la réception d'une demande de proposition (DDP) ou au droit d'y soumissionner. Toute DDP sera affichée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), communément appelé Achats et ventes (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

Il ne faut pas interpréter la présente DR comme une demande de soumissions ou de propositions. Aucun contrat ni autre forme d'engagement ne seront conclus en fonction des réponses à la présente DR. Cette dernière n'est pas considérée comme une autorisation de l'Agence du revenu du Canada (l'Agence) d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'Agence.

Rien dans la présente DR ne sera considéré comme un engagement de l'Agence à présenter une DDP pour cette solution. L'Agence peut utiliser des renseignements non exclusifs donnés au cours de son examen ou dans la préparation de toute DDP officielle. L'ensemble des réponses seront conservées par l'Agence à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'Agence une fois reçues. L'Agence peut reproduire, photocopier ou transcrire la réponse et toute documentation à l'appui non exclusive pour l'objet de cet examen ou l'inclusion dans tout document de DDP qui en découle. Les entrepreneurs qui répondent à cette DR peuvent être invités à préciser leurs réponses aux questions fournies dans le présent document.

L'Agence ne sera liée à aucun passage inclus dans le présent document. L'Agence se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'Agence se réserve aussi le droit de réviser son approche en matière d'approvisionnement, si elle le juge approprié, que ce soit à partir des renseignements soumis en réponse à la présente DR ou pour toute autre raison qu'elle estime appropriée.

Les réponses à la présente DR ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une DDP). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente DR.

Les répondants doivent noter que la liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence.

2. RÉPONSES

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Les répondants doivent envoyer leurs réponses par courriel à Henrique Carrera, à henrique.carrera@cra-arc.gc.ca, d'ici le 18 janvier 2019, à 14 h, heure avancée de l'Est (HAE).

Même si les soumissions électroniques sont privilégiées, les répondants peuvent également présenter une copie papier de leur réponse à l'adresse suivante.



Agence du revenu du Canada
Unité de réception des soumissions
Centre de technologie
d'Ottawa
Quai de réception
875, chemin Heron, Salle D-95
Ottawa (Ontario) K1A 1A2
Numéro de téléphone : 613-941-1618

3. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Toutes les questions concernant la présente DR doivent être soumises par courriel à henrique.carrera@cra.arc.gc.ca.

4. SÉANCES DE PRÉSENTATION

Les répondants à la présente DR peuvent être invités à participer à des séances de présentation individuelles avec des représentants de l'Agence. Ces séances permettent aux répondants de présenter leur réponse à la DR et de fournir à l'ARC les éclaircissements supplémentaires demandés.

5. INTRODUCTION

L'Agence a décidé de produire une demande de renseignements à l'intention de l'industrie afin de recueillir des renseignements auprès des organismes impliqués dans la prestation contractuelle des services du Programme d'aide aux employés (PAE). La trousse contient une description des services du PAE actuels sous-traités par l'ARC (Énoncé des travaux [EDT] – Annexe C), ainsi qu'une série de questions (Annexe A) liées à l'EDT et à la façon dont les entrepreneurs potentiels pourraient répondre aux besoins qui y sont décrits. Les renseignements recueillis dans le cadre de cet exercice permettront à l'Agence de déterminer la façon la plus efficace de sous-traiter les services requis du PAE.

6. CONTEXTE

L'ARC a un effectif diversifié comptant plus de 42 000 employés d'un océan à l'autre, constituant la pierre angulaire de l'administration de l'impôt au Canada. Assurer le mieux-être de tous les employés est un engagement que l'Agence prend au sérieux. Le Programme d'aide aux employés de l'Agence a pour but d'aider les employés qui peuvent être aux prises avec des problèmes personnels, professionnels ou liés à la santé en leur offrant, ainsi qu'aux membres de leur famille, un programme à participation volontaire accessible, neutre et confidentiel. Le programme est conçu pour les aider à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour répondre aux préoccupations personnelles, professionnelles et liées à la santé, ainsi que pour contribuer au mieux-être des employés en milieu de travail.

Les employés de l'Agence peuvent accéder aux services du PAE de deux façons, c'est-à-dire en communiquant avec les coordonnateurs-conseillers internes ou les fournisseurs de services externes. Les employés et les membres de leur famille peuvent avoir recours au fournisseur de services de leur choix, mais les membres de la famille choisissent le plus souvent le fournisseur de services externes.



- Les **coordonnateurs-conseillers** sont des professionnels de la santé mentale qui sont embauchés par l'ARC pour administrer le PAE dans un secteur de responsabilité spécifique et pour fournir la gamme complète des services offerts par le PAE (services de counseling à court terme, services consultatifs aux gestionnaires, aux représentants syndicaux, aux professionnels en ressources humaines [RH], renvois, formation et gestion du stress suite à un incident critique). Il y a présentement, 17 coordonnateurs-conseillers dans tout le pays travaillant pour l'ARC.
- Les **fournisseurs de services externes** (FSE) sont des fournisseurs de programmes d'aide aux employés et à la famille, à qui l'ARC a octroyé un contrat afin de fournir la gamme complète des services offerts par le PAE, par le biais de conseillers salariés ou en sous-traitance, et d'autres professionnels, conformément à l'Énoncé des travaux national pour les FSE. Leurs services sont disponibles 24/7. L'Agence a, présentement, six contrats ou ententes, avec deux fournisseurs de services externes. L'un d'entre eux a deux ententes indépendantes pour fournir des services dans les régions du Pacifique et de l'Atlantique. L'autre a quatre contrats distincts fournissant des services aux régions de l'Administration centrale, de l'Ontario, du Québec et des Prairies, respectivement.

7.0 OBJECTIF

La présente demande de renseignements a pour but d'établir une compréhension des services de soutien et de counseling offerts aux employés. Elle vise aussi à recueillir des renseignements sur les nouvelles technologies qui pourraient être utilisés pour orienter et faciliter l'accès aux services de counseling pour les employés et les membres de leur famille.

8.0 PORTÉE

L'ARC demande aux parties intéressées de répondre aux questions à l'annexe A. D'autres données pertinentes sont incluses dans la présente demande de renseignements, soit l'EDT pour les contrats des fournisseurs de services externes (annexe C) et les données sur la population et le milieu de travail de l'Agence (annexe B).

9.0 EXIGENCES

Veuillez consulter l'annexe C (EDT) pour obtenir une liste des exigences obligatoires qui sont présentement sous la responsabilité des fournisseurs de services externes.

ANNEXE A

QUESTIONS GÉNÉRALES

L'Agence compte entre 42 000 et 44 000 employés tout au long de l'année à plus de 45 endroits partout au pays. Veuillez consulter l'annexe B pour obtenir des détails sur les chiffres et les emplacements.

Les répondants sont appelés à revoir le tableau suivant et d'y répondre pour indiquer si vous offrez ces services. Décrivez également votre capacité à servir certaines ou toutes les régions dans lesquelles se trouvent des bureaux de l'Agence.

Service	Capacité	Expliquez votre capacité à fournir les services suivants (voir la définition dans l'annexe C, Énoncé
---------	----------	--



		des travaux [EDT]), aux employés et aux membres de leur famille dans l'une (veuillez spécifier la/les ville(s)) ou toutes les régions où sont situés des bureaux de l'Agence, comme indiqué dans l'annexe B.
1. Counseling à court terme		
2. Services consultatifs et d'encadrement offert aux gestionnaires, aux représentants syndicaux et aux professionnels des RH		
3. Gestion du stress suite à un incident critique, en offrant du soutien en moins de 48 heures		
4. Services de renvoi		
5. Solutions d'apprentissage		
6. Numéro sans frais (1-800) avec accès immédiat aux professionnels bilingues du centre d'accueil et au personnel d'urgence disponible en tout temps		
7. Portail en ligne avec d'autres outils, ressources et documents à lire pour les employés et les membres de leur famille		
8. Matériel promotionnel		
9. Services de counseling situés à moins de 50 km de chaque site de l'Agence partout au pays		
10. Détails sur tous les autres services connexes que vous pourriez offrir		

QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

1. Décrivez votre capacité à offrir les services susmentionnés dans les deux langues officielles.
2. Décrivez votre capacité à fournir des statistiques trimestrielles exactes et opportunes, des factures mensuelles pour les services rendus ainsi que des rapports sur la satisfaction de la clientèle.
3. Décrivez si votre équipe de counseling respecte les normes suivantes de l'Agence : Maîtrise dans un programme clinique en counseling, travail social, psychologie ou dans une discipline connexe ; un minimum de trois ans d'expérience à fournir de l'aide par le biais d'un PAE ou de services-conseils cliniques au courant des dix dernières années ; adhésion ou accréditation à une organisation professionnelle dans un organisme de réglementation qui régit la profession du counseling ou de la psychothérapie dans la province ou territoire dans lesquels la profession est exercée ; être disponible à fournir des services de gestion du stress immédiatement après un incident critique, lorsque la situation le justifie.



4. Expliquez vos mécanismes et procédures de règlement des plaintes.

5. Avez-vous de l'expérience dans la prestation de services de développement organisationnel sur place pour régler des problématiques liées au conflit en milieu de travail, au travail d'équipe et au moral collectif ? Dans l'affirmative, veuillez fournir le plus de renseignements possible. Ces services sur place comprennent habituellement des sondages auprès des employés, des exercices de développement de l'esprit d'équipe, de la médiation en milieu de travail et des séminaires spécialement conçus.

6. Offrez-vous des outils mobiles tels que du cybercounseling (via clavardage, vidéoconférence ou courriel) et d'autres produits technologiques visant à améliorer le mieux-être psychologique et émotionnel ? Comment ses technologies peuvent-elles être adaptées pour les clients de l'Agence ? (par exemple : accès, accessibilité, apparence, etc.) Dans l'affirmative, veuillez fournir le plus de renseignements possible.

7. Avez-vous de l'expérience dans la prestation de services du PAE à des organismes de taille semblable ? Dans l'affirmative, veuillez fournir le plus de renseignements possible.

8. L'Agence aimerait obtenir de la rétroaction provenant de l'industrie à propos de précédents processus d'appel d'offres pour la prestation de services du PAE. Veuillez indiquer quelle est votre expérience liée à ces processus. Si vous n'avez jamais participé à ou soumis des appels d'offres, veuillez nous dire pourquoi.

ANNEXE B-Effectif total de l'Agence/données du lieu de travail 2017-2018

Région	Population
Atlantique	4 201
Québec	5 334
Ontario	12 974
AC	9 415
Prairie	6 413
Pacifique	4 821
National	43 158

Bureaux

Région	Bureau/Lieu
Atlantique	Nouveau-Brunswick
	Terre-Neuve et Labrador
	Nouvelle-Écosse – Halifax
	Nouvelle-Écosse – Sydney
	Ile du Prince-Édouard - Summerside
	Ile du Prince-Édouard - Charlottetown
Ontario	Centre-Est
	Hamilton-Niagara



	Kitchener-Waterloo
	London-Windsor
	Centre-Nord
	Ottawa
	Sudbury
	Toronto-Centre
	Toronto-Est
	Toronto-Nord
	Toronto-Ouest
	Thunder Bay
Pacifique	Vallée-du-Fraser
	Intérieur Sud
	Bureaux de Surrey
	Ile de Vancouver et Nord
	Victoria
	Prince George
Prairies	Edmonton
	Sud-de-l'Alberta, Calgary
	Sud-de-l'Alberta, Bureau de Lethbridge
	Sud-de-l'Alberta, Bureau de Red Deer
	Saskatchewan, Bureau de Régina
	Saskatchewan, Bureau de Saskatoon
	Winnipeg
	Brandon, Bureau satellite
Québec	Montréal et bureau régional
	Gatineau
	Rouyn-Noranda
	Sherbrooke
	Trois-Rivières
	Laval
	Brossard
	Québec
	Chicoutimi
	Rimouski
	Jonquière
	Shawinigan
Administration centrale	Bureaux d'Ottawa



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu du
Canada

DR N° 100033544

Annexe C – Énoncé des travaux (ET) national