



Canada Revenue Agency ARC du revenu du
Canada

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

No. 1000346939

Papier d'impression pour

l'ARC du revenu du Canada

Date et heure de clôture : 15 avril 2019, à 14 h (HAE)

1. AVERTISSEMENT

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'ARC du revenu du Canada (ARC) d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'ARC.

Rien dans la présente DR ne sera considéré comme un engagement de l'ARC à présenter une DDP pour ce produit. L'ARC 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'ARC à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'ARC une fois reçues. L'ARC 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.

L'ARC se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'ARC 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 demande de renseignements 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 demande de proposition). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle. L'ARC ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente demande de renseignements.

2. FORMAT DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

La DR est divisée en deux sections :

La section I contient l'énoncé des travaux qui est considéré comme faisant partie d'une nouvelle demande de soumissions. On demandera aux fournisseurs de formuler des commentaires sur les secteurs qui, selon eux, nécessitent des changements.

La section II contient des questions générales sur l'industrie du papier d'impression et sur ce que l'ARC devrait cibler. Les répondants devraient noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'ARC.

3. RÉPONSES

On demande au fournisseur d'indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse. On demande aux répondants de soumettre leurs réponses par courriel à [Katherine Hutton à Katherine.hutton@cra-arc.gc.ca](mailto:Katherine.Hutton@cra-arc.gc.ca) d'ici le **15 avril 2019**, à 14 h, heure avancée de l'Est (HAE). Il est recommandé d'activer l'option de confirmation de lecture à toutes les soumissions électroniques afin de confirmer la réception du courriel. Autrement, les répondants doivent communiquer avec l'autorité contractante au 613-286-5340 pour confirmer la réception.

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

Unité de réception des soumissions
Centre de technologie d'Ottawa
Quai de réception
875, chemin Heron, Salle D-95
Ottawa, ON K1A 1A2
N° de téléphone: (613)941-1618

Par la présente, les soumissionnaires sont informés que l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouvert du lundi au vendredi inclusivement, de 730 h à 1530 h, à l'exclusion des jours fériés.

4. QUESTIONS

Toutes les questions concernant la présente DR doivent être soumises par courriel à Katherine.hutton@cra-arc.gc.ca.

5. CONTEXTE

Situation actuelle sur le papier d'impression :

À l'heure actuelle, l'ARC a mis en place un contrat pour le papier d'impression et aimerait consulter l'industrie pour l'aider à améliorer ses besoins opérationnels pour ce produit à l'avenir. Le volume annuel des dépenses en papier de l'ARC est d'environ 1 M\$. De plus, les fournisseurs doivent être en mesure d'utiliser le catalogue sur Ariba de l'ARC afin de répondre aux commandes des clients. L'ARC souhaite obtenir de plus amples renseignements sur l'environnement actuel qui entoure le papier et sur la façon dont ses besoins opérationnels pour ce produit peuvent continuer à être satisfaits.

L'objectif de cette DR consiste à :

- Recueillir des renseignements sur les pratiques exemplaires de l'industrie en matière de fabrication et de distribution de papier d'impression.
- Solliciter des commentaires sur l'exactitude et le caractère raisonnable de l'énoncé des travaux ci-joint.
- Déterminer si un contrat à l'échelle nationale est réalisable dans l'environnement actuel de l'industrie du papier.

6. QUESTIONS RELATIVES À LA DEMANDE D'INFORMATION

Section I – Ébauche de l'énoncé des travaux (EDT)

Cette section contient une description préliminaire du besoin. On invite les fournisseurs à examiner la portée des travaux et à répondre aux questions qui suivent.

ANNEXE A: ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1.0 INTRODUCTION

L'ARC du revenu du Canada (ARC) a un besoin de fournir et de livrer du papier à copier à tous les bureaux de l'ARC dans l'ensemble du Canada, au fur et à mesure des besoins.

2.0 CONTEXTE

L'ARC a environ 40 000 employés situés dans plus de 169 emplacements partout au Canada. La taille et le but des bureaux varient (centres fiscaux, bureaux des services fiscaux, programmes de prestations et Administration centrale).

La présente initiative d'approvisionnement a pour objectif de fournir à tous les employés du papier à copier, au fur et à mesure des besoins, pour permettre aux employés de répondre aux exigences opérationnelles de l'ARC. L'ARC a l'objectif global de tirer parti des dépenses annuelles pour cette marchandise afin d'obtenir la meilleure valeur pour l'argent dépensé en réduisant les coûts tout en offrant un guichet unique aux employés pour le papier à copier livré en temps utile. L'ARC a aussi pour objectif de promouvoir les initiatives de développement durable en achetant, dans la mesure du possible, des produits écologiques, ainsi qu'en exigeant que l'entrepreneur applique des pratiques exemplaires en ce qui concerne l'emballage et la livraison en vue de réduire les répercussions sur l'environnement.

3.0 PORTÉE

L'entrepreneur doit avoir la capacité et les moyens de distribution suffisants pour satisfaire aux exigences de l'ARC à l'échelle nationale. L'entrepreneur doit également être en mesure de se connecter à l'outil de catalogue basé sur Ariba de l'ARC (nommé Synergie) pour exécuter les commandes des clients.

L'ARC dépense actuellement environ 1 million de dollars annuellement pour le papier à copier. Le nombre d'opérations pour le papier à copier dépasse 28 000 par année.

4.0 TÂCHES

4.1 Gestionnaire client

L'entrepreneur doit offrir une ressource distincte dont la fonction sera d'agir à titre de gestionnaire client centralisé pour l'ARC. Voici à quoi s'engage l'entrepreneur :

- 4.1.1 S'assurer que l'ARC sera en mesure de communiquer directement avec le gestionnaire client centralisé dans les deux langues officielles.
- 4.1.2 Veiller à ce qu'une ou plusieurs ressources de remplacement soient en place pour assurer le maintien du même niveau de service en l'absence du gestionnaire client.
- 4.1.3 S'assurer que le gestionnaire du client est responsable de toutes les activités effectuées en vertu du contrat au Canada et en est au courant.
- 4.1.4 Fournir les coordonnées du gestionnaire de client et tenir l'ARC au courant de tout changement à ces renseignements. L'entrepreneur doit fournir un numéro de téléphone, un numéro de télécopieur et une adresse de courriel qui permettent à l'autorité contractante de l'ARC de communiquer avec le gestionnaire client (et les remplaçants) directement. Ces renseignements doivent être constamment tenus à jour.
- 4.1.5 S'assurer que le gestionnaire client répond aux demandes de renseignements de l'autorité contractante dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception et qu'il précise le temps nécessaire pour le règlement de la question ayant donné lieu à la demande de renseignements.

4.2 Soutien au client

- 4.2.1 Au cours du processus de commande et au moment de s'occuper des problèmes des clients, l'entrepreneur doit mettre en œuvre et maintenir une approche centralisée de gestion relativement à ce besoin. L'entrepreneur doit être réceptif vis-à-vis de l'autorité contractante et des intervenants identifiés à l'annexe D du contrat : Exigences relatives à la solution Synergie de l'ARC, et leur rendre des comptes.
- 4.2.2 L'entrepreneur devra surveiller les niveaux de service de livraison standard indiqués à la section 5.2 – Livraison de l'Énoncé des travaux et s'assurer que ces niveaux sont atteints.
- 4.2.3 Langues officielles du Canada
Tous les renseignements et les services relatifs aux produits doivent être disponibles dans les deux langues officielles. La qualité des renseignements et des services relatifs aux produits qui sont fournis dans une langue doit être comparable à celle des renseignements et des services fournis dans l'autre langue. Cela doit comprendre les catalogues, l'emballage des produits, les bordereaux de marchandises, la facturation, les instructions sur la conservation et l'entretien ainsi que l'étiquetage des produits.

5.0 PRODUITS LIVRABLES

5.1 Exigences en matière de produits

L'entrepreneur doit approvisionner l'ARC en papier à copier au fur et à mesure des besoins, conformément à ce qui figure ci-dessous.

5.1.1 Type de papier à copier

5.1.1.1 Papier à usages multiples recyclé

i) Le papier à copier doit être fabriqué à partir d'une proportion de papier recyclé préconsommation ou de fibres récupérées après consommation, dont une proportion minimum de 30 % de matières recyclées. Cela comprend le papier, le carton et les déchets fibreux provenant de magasins de détail, d'immeubles à bureaux et d'habitations (après leur fin d'utilisation en tant qu'article de consommation) tels que les suivants :

- vieilles boîtes en carton ondulé;
- vieux journaux;
- vieux magazines;
- mélange de vieux papier;
- cartes pour tabulatrices;
- vieux cordage;
- l'ensemble du papier, du carton et des déchets fibreux incorporés dans les déchets urbains solides et ramassés.

ii) Les fibres récupérées après consommation ne comprennent pas les fibres provenant des sorties excédentaires des imprimantes, des rebus des entreprises de transformation et des publications excédentaires.

5.1.1.2 Le papier à copier doit respecter les spécifications et dimensions suivantes :

Blanc, poids de base, 10M, 215 mm x 280 mm (8,5 po sur 11 po)

Blanc, poids de base, 12,75M, 215 mm x 355 mm (8,5 po sur 14 po)

Couleur, poids de base, 10M, 215 mm x 280 mm (8,5 po sur 11 po) – (les couleurs disponibles doivent comprendre au moins jaune canari, bleu, cerise, mordoré, mauve cattleya, chamois et saumon).

5.1.1.3 Le papier à copier doit être entièrement compatible avec les appareils multifonctions, les imprimantes laser haute vitesse, les photocopieurs et les télécopieurs à encre sèche.

5.1.2 Exigences en matière de rendement technique

Le papier à copier doit respecter toutes les exigences en matière de rendement techniques énumérées ci-dessous :

- **Recoquillement** : Le papier doit demeurer à plat avant et après le traitement au moyen d'un appareil multifonctions, une imprimante laser haute vitesse, un photocopieur ou un télécopieur à ancre sèche, sans qu'il ait tendance à se recoquiller, ou avec un recoquillement que l'on peut corriger dans des conditions de travail raisonnables.
- **Surface** : La surface du papier à copier doit être libre de poussière, de peluche, de plis, de gondolage, de pliures, de trous, de déchirures et d'autres défauts nuisibles.
- **Taille et rognage** : Le papier à copier doit être fourni dans les tailles commandées et doit rester à plat et être rogné d'équerre sur les quatre côtés de façon nette et égalisé, sans fibres qui dépassent. La différence de taille entre les feuilles successives dans chaque paquet ne doit pas dépasser 1 mm (1/32 po). Le papier à copier sera considéré d'équerre si la variation ne dépasse pas 1 mm (1/32 po).
- **Forme** : Le papier à copier doit être uniforme et ne pas varier de plus de 0,011 mm (0,0004 po) d'une arête à l'autre.
- **Rendement** : Le papier à copier doit fournir un bon rendement dans les imprimantes laser et l'équipement haute vitesse. Il ne doit pas y avoir plus d'un entassement causé par le papier ou un document comportant une image de qualité inacceptable à cause du papier sur 5 000 copies continues dans des conditions atmosphériques de 21 ±5,5 °C et 50 ±20 pourcent d'humidité relative.

5.1.3 Exigences en matière de rendement environnemental

5.1.3.1 Tous les produits de papier à copier doivent contenir au moins 30 % de fibre recyclée et le fabricant doit avoir adopté une norme environnementale reconnue qui réduit les impacts de sa production sur l'environnement. Une liste des Programmes de certification environnementale reconnus qui répondent aux normes figurent à la section 5.1.3.2 de cet Énoncé des travaux.

5.1.3.2 Les produits de papier à copier et les fabricants doivent être certifiés auprès d'au moins un des Programmes de certification environnementale suivants avec une norme d'aménagement forestier durable :

- Sustainable Forestry Initiative (SFI);
- Forest Stewardship Council (FSC);
- Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes (PEFC);
- Normes relatives à l'aménagement forestier durable de l'Association canadienne de normalisation (CSA);
- Éco-Logo d'Environnement Canada et programme Choix environnemental;
- Tout autre programme de certification environnementale qui comporte une norme d'aménagement forestier durable.

5.2 Livraison

5.2.1 Options de livraison

L'entrepreneur doit fournir les options de livraison suivantes :

Catégorie 1 : livraison du papier à copier à la plate-forme de chargement du client;

Catégorie 2 : livraison du papier à copier à un emplacement précis (autre que la plate-forme de chargement) sur le site du client;

L'option de livraison doit être déterminée par l'utilisateur identifié au moment de placer la commande dans Synergie.

5.2.2 Délais de livraison standards

- i) La livraison doit être effectuée par l'entrepreneur dans un délai de 2 jours ouvrables suivant le placement de la commande (sauf les fins de semaine et les jours fériés) aux emplacements de l'ARC énumérés à l'appendice A de la présente annexe.
- ii) Heures d'ouverture : L'entrepreneur doit fournir et livrer le papier à copier à tous les emplacements de l'ARC de 8 h à 17 h dans tous les fuseaux horaires canadiens, pendant les jours ouvrables réguliers, sauf les jours fériés.

5.3 Rapports trimestriels standards

Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant le dernier jour ouvrable de chaque trimestre, l'entrepreneur doit fournir, sans frais supplémentaires pour l'ARC, un rapport de données standard au moyen d'un format d'établissement de rapports électroniques courant approuvé d'avance par l'autorité contractante. Les rapports fournis doivent comprendre ce qui suit :

1. Toutes les commandes présentées par l'ARC au cours du trimestre antérieure en vertu du présent contrat, y compris, à tout le moins, les détails suivants pour chaque commande
 - Le numéro associé avec les bons de commande (PCO)
 - la date de la commande et le lieu de livraison;
 - une description du produit, la quantité commandée et le prix facturé;
 - la date de livraison.
2. Un rapport sur les problèmes liés aux commandes et au système, y compris ce qui suit :
 - le nombre total de problèmes liés aux commandes et au système au cours du trimestre précédent, y compris les problèmes de facturation, les problèmes de livraison, les commandes en souffrance et les échanges;
 - une description de chaque problème, le temps requis pour le régler (s'il est réglé) et les dommages-intérêts fixés à l'avance (le cas échéant).

APPENDICE A : LISTE DES EMPLACEMENTS DE L'ARC

La liste suivante contient les directions générales et les régions auxquelles l'entrepreneur fournira et livrera les biens et services décrits dans la présente. La ou les adresses exactes seront fournies à l'entrepreneur au moment de la commande.

Atlantique

1. St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador
2. Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard
3. Summerside, Île-du-Prince-Édouard
4. Sydney, Nouvelle-Écosse
5. Halifax, Nouvelle-Écosse
6. Moncton, Nouveau-Brunswick
7. Bathurst, Nouveau-Brunswick
8. Saint-John, Nouveau-Brunswick

Québec

9. Québec City, Québec
10. Rimouski, Québec
11. Sherbrooke, Québec
12. Montréal, Québec
13. Rouyn-Noranda, Québec
14. Laval, Québec
15. Brossard, Québec
16. Chicoutimi, Québec
17. Trois-Rivières, Québec
18. Shawinigan, Québec
19. Gatineau, Québec
20. Jonquière, Québec

Région de l'Ontario

21. Kingston, Ontario
22. Belleville, Ontario
23. Sudbury, Ontario
24. Thunder Bay, Ontario
25. Peterborough, Ontario
26. Toronto, Ontario
27. Scarborough, Ontario
28. Mississauga, Ontario
29. North York, Ontario
30. Hamilton, Ontario
31. Kitchener, Ontario
32. St. Catharines, Ontario
33. London, Ontario
34. Windsor, Ontario
35. Barrie, Ontario

Prairies

36. Winnipeg, Manitoba
37. Regina, Saskatchewan
38. Saskatoon, Saskatchewan
39. Calgary, Alberta
40. Edmonton, Alberta
41. Red Deer, Alberta
42. Lethbridge, Alberta

Pacifique

43. Penticton, Colombie-Britannique
44. Vancouver, Colombie-Britannique
45. Victoria, Colombie-Britannique
46. Surrey, Colombie-Britannique
47. Prince George, Colombie-Britannique

Administration centrale

48. Région de la capitale régionale (56 immeubles) Directions générales de l'ARC à Ottawa et à Gatineau

Questions sur l'énoncé des travaux (EDT) :

1. Les exigences techniques concernant le papier d'impression sont-elles raisonnables en ce qui a trait aux produits papier fabriqués aujourd'hui? Dans la négative, veuillez préciser les changements recommandés.
2. Les exigences en matière de développement durable dans l'EDT sont-elles raisonnables pour l'industrie aujourd'hui (p. ex., demander que le papier contienne 30 % de matières recyclées)?
3. Le délai de traitement de deux jours ouvrables pour une livraison à l'échelle nationale est-il considéré comme raisonnable? Dans la négative, quel délai d'exécution serait considéré comme raisonnable?
4. Si un futur processus de demande de soumissions de l'ARC pour le papier d'impression contenait une exigence de livraison à l'échelle nationale, les fournisseurs pourraient-ils satisfaire à cette exigence? Quels changements pourraient être recommandés pour s'adapter aux capacités des fournisseurs, tout en continuant de respecter les besoins en papier de l'ARC à l'échelle nationale?
5. D'autres éléments empêchent-ils votre entreprise de présenter une soumission dans le cadre d'une demande de propositions subséquente pour ce produit?
6. Y a-t-il des éléments manquants dans cet EDT qu'il est recommandé d'inclure?

Section II – Questions pour l'industrie

1. Compte tenu des volumes actuels de l'ARC, des emplacements de bureau et des pratiques opérationnelles de l'ARC (y compris l'utilisation d'un outil de commande sur Ariba), y a-t-il une approche recommandée qui permettrait d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix à l'ARC pour l'acquisition de papier d'impression? Veuillez fournir des détails sur cette approche et sur les avantages qu'elle pourrait présenter aux deux parties.
2. Auparavant, l'ARC avait opté pour un prix national tout compris par boîte pour chaque format de papier. Comment cela se compare-t-il à la structure normale des prix de l'industrie pour le papier d'impression?
3. Existe-t-il des problèmes liés à la fabrication ou à la distribution de papier d'impression dont l'ARC devrait être au courant ou pour lesquels elle devrait être conciliante dans le cadre d'un processus de demande de soumissions à venir pour le papier d'impression?
4. Si l'ARC établissait un montant minimum de commande (par exemple, un minimum de trois boîtes par commande), cela réduirait-il suffisamment les coûts de livraison pour avoir une incidence sur le prix du papier? Dans l'affirmative, quelle serait la taille de commande minimale recommandée qui assurerait le meilleur rapport qualité-prix à l'ARC?
5. Les contrats attribués par l'ARC contiennent souvent des périodes d'option permettant une mise à jour des prix lorsqu'elles sont exercées. Le mécanisme souvent utilisé d'actualisation des prix pour la période d'option par l'ARC est l'un des indices de prix (indice des prix à la consommation [IPC], indice des prix des produits industriels [IPPI], etc.). Cette structure fonctionne-t-elle pour l'industrie du papier? Dans la négative, quelles en sont les raisons? Y a-t-il d'autres méthodes qui seraient mieux adaptées pour déterminer le prix de l'année d'option? Dans l'affirmative, veuillez les décrire.