



**RETURN BIDS TO:  
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions → TPSGC**  
10th Floor, 4900 Yonge Street /  
10e étage, 4900 rue Yonge  
Toronto  
Ontario  
M2N 6A6

**Request For a Standing Offer  
Demande d'offre à commandes**

National Master Standing Offer (NMSO)  
Offre à commandes principale et nationale (OCPN)

Canada, as represented by the Minister of Public Works and  
Government Services Canada, hereby requests a Standing Offer  
on behalf of the Identified Users herein.

Le Canada, représenté par le ministre des Travaux Publics et  
Services Gouvernementaux Canada, autorise par la présente,  
une offre à commandes au nom des utilisateurs identifiés  
énumérés ci-après.

**Comments - Commentaires**

**Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**  
Public Works and Government Services Canada  
Ontario Region  
10th Floor, 4900 Yonge Street  
Toronto  
Ontario  
M2N 6A6

<b>Title - Sujet</b> Centre national d'appels de service	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EQ732-192729/A	<b>Date</b> 2019-06-12
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> EQ732-192729	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$TOR-009-7783
<b>File No. - N° de dossier</b> TOR-9-42023 (009)	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2019-07-15</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Holvec, Monique	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> tor009
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (647)616-3991 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA Joseph Sheppard Building 32 4900 Yonge Street Toronto Ontario M2N6A6 Canada	
<b>Security - Sécurité</b> This request for a Standing Offer does not include provisions for security. Cette Demande d'offre à commandes ne comprend pas des dispositions en matière de sécurité.	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>	<b>3</b>
1.1 INTRODUCTION	3
1.2 SOMMAIRE	3
1.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	4
1.4 COMPTE RENDU	4
1.5 MIGRATION PRÉVUE VERS UNE SOLUTION D'ACHATS ÉLECTRONIQUES (SAE)	4
<b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES OFFRANTS</b>	<b>4</b>
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	4
2.2 PRÉSENTATION DES OFFRES	6
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	6
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES	8
2.5 LOIS APPLICABLES	8
<b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES</b>	<b>9</b>
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES	9
<b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION</b>	<b>10</b>
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	10
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	11
<b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	<b>12</b>
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC L'OFFRE	12
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ÉMISSION D'UNE OFFRE À COMMANDES ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	12
<b>PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET D'ASSURANCES</b>	<b>13</b>
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	13
<b>PARTIE 7 – OFFRE À COMMANDES ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT</b>	<b>14</b>
<b>A. OFFRE À COMMANDES</b>	<b>14</b>
7.1 OFFRE	14
7.2 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	14
7.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	14
7.4 DURÉE DE L'OFFRE À COMMANDES	15
7.5 RESPONSABLES	15
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	16
7.7 UTILISATEURS DÉSIGNÉS	16
7.8 PROCÉDURES POUR LES COMMANDES	17
7.9 INSTRUMENT DE COMMANDE	18
7.10 LIMITE DES COMMANDES SUBSÉQUENTES	18
7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	18
7.12 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	19
7.13 LOIS APPLICABLES	19
7.14 TRANSITION VERS UNE SOLUTION D'ACHATS ÉLECTRONIQUES (SAE)	19
<b>B. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT</b>	<b>19</b>
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX	19
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	20
7.3 DURÉE DU CONTRAT	20
7.4 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	20

---

7.5	PAIEMENT .....	20
7.6	INSTRUCTIONS POUR LA FACTURATION .....	20
7.7	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE .....	21
7.8	CLAUSES DU <i>GUIDE DES CCUA</i> .....	21
7.9	MANIPULATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	21
<b>ANNEXE « A » .....</b>		<b>22</b>
	ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....	22
<b>ANNEXE « B » .....</b>		<b>26</b>
	BASE DE PAIEMENT.....	26
<b>ANNEXE « C » .....</b>		<b>33</b>
	TAUX SALARIAUX HORAIRES MINIMAUX.....	33
<b>ANNEXE « D » .....</b>		<b>36</b>
	LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	36
<b>ANNEXE « E ».....</b>		<b>41</b>
	RAPPORTS D'UTILISATION TRIMESTRIELS .....	41
<b>ANNEXE « 1 » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES.....</b>		<b>43</b>
	INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE.....	43
<b>ANNEXE 2 DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES.....</b>		<b>44</b>
	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....	44
<b>ANNEXE 3 DE LA PARTIE 4 DE LA DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES.....</b>		<b>45</b>
<b>ANNEXE 4 DE LA PARTIE 4 DE LA DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES.....</b>		<b>48</b>
	GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES COTÉS.....	48

---

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 Introduction**

La demande d'offre à commandes (DOC) 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 offrants : renferme les instructions relatives aux clauses et conditions de la DOC;  |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des offres : donne aux offrants les instructions pour préparer leur offre afin de répondre aux critères d'évaluation spécifiés;                                    |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation, les critères d'évaluation auxquels on doit répondre, 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 d'assurances : comprend des exigences particulières auxquelles les offrants doivent répondre; et  |
| Partie 7 | 7A, Offre à commandes, et 7B, Clauses du contrat subséquent :   |
|          | 7A, contient l'offre à commandes incluant l'offre de l'offrant et les clauses et conditions applicables;  |
|          | 7B, contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat résultant d'une commande subséquente à l'offre à commandes.  |

Les annexes comprennent l'énoncé des travaux, la base de paiement, les taux de salaire horaire minimum, la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, le formulaire de rapport d'utilisation trimestriel, les instruments de paiement électronique, le formulaire de renseignements supplémentaires, l'évaluation technique et les grilles d'évaluation des critères cotés.

### **1.2 Sommaire**

- 1.2.1 Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) a besoin d'une moyenne de douze (12) à un maximum de quarante (40) employés temporaires bilingues détenant une cote de fiabilité ou une attestation de sécurité, qui travailleront par quarts à son Centre national d'appels de service (CNAS), situé au 4900, rue Yonge, à Toronto, en Ontario. Les ressources seront requises au besoin et à la demande pendant une période de un (1) an à compter de la date d'émission de l'offre à commandes, avec une option de prolongation de deux (2) périodes additionnelles d'un (1) an chacune. On prévoit que jusqu'à trois offres à commandes seront émises à la suite de cette demande d'offres à commandes.
- 1.2.2 Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC).
- 1.2.3 Ce besoin est limité aux services canadiens.

1.2.4 La présente DOC permet aux offrants d'utiliser le service Connexion postel offert par la Société canadienne des postes pour la transmission électronique de leurs offres. Les offrants doivent consulter la partie 2 de la DOC, Instructions à l'intention des offrants, et la partie 3 de la DOC, Instructions pour la préparation des offres, pour obtenir de plus amples renseignements sur le recours à cette méthode.

### 1.3 Exigences relatives à la sécurité

Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et d'assurances; et la Partie 7 – Offre à commandes et clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les offrants 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>).

### 1.4 Compte rendu

Les offrants peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande d'offres à commandes. Les offrants devraient en faire la demande au responsable de l'offre à commandes dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception des résultats du processus de demande d'offres à commandes. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

### 1.5 Migration prévue vers une solution d'achats électroniques (SAE)

Le Canada s'efforce actuellement de mettre au point une SAE en ligne plus rapide et plus conviviale pour commander des biens et des services. Pour en savoir plus sur la transition prévue vers ce système et sur les incidences éventuelles sur toute offre à commandes subséquente attribuée dans le cadre de cette demande de soumissions, reportez-vous à la section 7.15 – Transition vers une solution d'achats électroniques (SAE).

Le [communiqué de presse](#) du gouvernement du Canada fournit des renseignements additionnels.

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

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Les instructions uniformisées 2006 sont modifiées comme suit :

- l'article 08, Présentation des offres, est modifié comme suit :

le sous-article 2. est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit :

#### 2. Connexion postel

- a. Sauf indication contraire dans la DOC, les offres peuvent être transmises à l'aide du [service Connexion postel](#) fourni par la Société canadienne des postes.
  - i. TPSGC, région de la capitale nationale : La seule adresse de courriel acceptable avec Connexion postel pour transmettre une réponse à une DOC établie par l'administration centrale de TPSGC est :

[tpsgc.dgareceptiondessoumissions-abbidreceiving.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:tpsgc.dgareceptiondessoumissions-abbidreceiving.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

---

ou le cas échéant, l'adresse de courriel indiquée dans la DOC.

- ii. TPSGC, bureaux régionaux : La seule adresse de courriel acceptable avec Connexion postel pour transmettre une réponse aux DOC établies par les bureaux régionaux de TPSGC est indiquée dans la DOC.
- b. Pour transmettre une offre à l'aide du service Connexion postel, l'offrant doit :
  - i. envoyer directement son offre uniquement à l'Unité de réception des soumissions de TPSGC précisée à l'aide de sa propre licence d'utilisateur du service Connexion postel en vigueur entre son entreprise et la Société canadienne des postes; ou
  - ii. envoyer dès que possible et, dans tous les cas, au moins six jours ouvrables avant la date de clôture de la DOC (afin de garantir une réponse), un courriel qui contient le numéro de la DOC à l'Unité de réception des soumissions de TPSGC précisée pour demander d'ouvrir une conversation Connexion postel. Les demandes d'ouverture de conversation Connexion postel reçues après cette date pourraient rester sans réponse.
- c. Si l'offrant envoie un courriel demandant le service Connexion postel à l'Unité de réception des soumissions précisée dans la DOC, un agent de l'Unité de réception des soumissions entamera alors la conversation Connexion postel. La conversation du service Connexion postel créera une notification par courriel de la Société canadienne des postes invitant l'offrant à accéder au message dans la conversation, et l'offrant devra prendre les mesures nécessaires pour répondre. L'offrant pourra transmettre son offre en réponse à la notification à n'importe quel moment avant la date et l'heure de clôture de la DOC.
- d. Si l'offrant utilise sa licence d'entreprise en vigueur pour envoyer son offre, il doit maintenir la conversation Connexion postel ouverte jusqu'à au moins 30 jours ouvrables après la date et l'heure de clôture de la DOC.
- e. Le numéro de la DOC devrait être indiqué dans le champ réservé à la description dans toutes les transmissions électroniques.
- f. Il est important de savoir qu'il faut avoir une adresse postale canadienne pour utiliser le service Connexion postel. Si l'offrant n'en a pas, il peut utiliser l'adresse de l'Unité de réception des soumissions indiquée dans la DOC pour s'inscrire au service Connexion postel.
- g. Dans le cas des transmissions par le service Connexion postel, le Canada ne pourra pas être tenu responsable de tout retard ou panne touchant la transmission ou la réception des offres. Entre autres, le Canada n'assumera aucune responsabilité pour ce qui suit :
  - i. réception d'une offre brouillée, corrompue ou incomplète;
  - ii. disponibilité ou état du service Connexion postel;
  - iii. incompatibilité entre le matériel utilisé pour l'envoi et celui utilisé pour la réception;
  - iv. retard dans la transmission ou la réception de l'offre;
  - v. défaut de la part de l'offrant de bien indiquer l'offre;
  - vi. illisibilité de l'offre;
  - vii. sécurité des données incluses dans l'offre;
  - viii. incapacité de créer une conversation électronique par le service Connexion postel.
- h. L'Unité de réception des soumissions enverra un accusé de réception des documents de l'offre au moyen de la conversation Connexion postel, peu importe si la conversation a été initiée par le fournisseur à l'aide de sa propre licence ou par l'Unité de réception des soumissions. Cet accusé de réception ne confirmera que la réception des documents de l'offre et ne confirmera pas si les pièces jointes peuvent être ouvertes ou si le contenu est lisible.
- i. Les offrants doivent veiller à utiliser la bonne adresse courriel pour l'Unité de réception des soumissions lorsqu'ils amorcent une conversation dans Connexion postel ou

- communiquent avec l'Unité de réception des soumissions et ne doivent pas se fier à l'exactitude d'un copié-collé de l'adresse courriel dans le système Connexion postal.
- j. Une offre transmise par le service Connexion postal constitue l'offre officielle de l'offrant et doit être conforme à l'article 05.

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande d'offres à commandes (DOC) 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 offrants qui présentent une offre s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la DOC et acceptent les clauses et les conditions de l'offre à commandes et du ou des contrats subséquents.

Le document [2006](#) (2018-05-22) Instructions uniformisées - demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels, sont incorporées par renvoi à la DOC et en font partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document [2006](#), Instructions uniformisées - demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours  
Insérer : 120 jours

## 2.2 Présentation des offres

Les offres doivent être présentées uniquement à l'Unité de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date et à l'heure indiquées à la page 1 de la DOC. Les offrants doivent acheminer leur offre à l'endroit suivant :

Messagerie et poste : La Région de l'Ontario - Bureau d'appel d'offres  
10e étage, 4900 rue Yonge  
Toronto, Ontario  
M2N 6A6

**Remarque :** Les offres ne seront pas acceptées si elles sont envoyées directement à cette adresse de courriel. Cette adresse de courriel doit être utilisée pour ouvrir une conversation Connexion postal, tel qu'indiqué dans les instructions uniformisées [2006](#), ou pour envoyer des offres au moyen d'un message Connexion postal si l'offrant utilise sa propre licence d'utilisateur du service Connexion postal.

Numéro de télécopieur : 416-952-1256

## 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 offrants doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'émission d'une offre à commandes. 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 offres est complétée, le Canada informera l'offrant 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 l'offre non recevable.

## Définitions

Pour les 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 l'offrant est un ancien fonctionnaire touchant une pension?

**Oui ( ) Non ( )**

Si oui, l'offrant 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 offrants acceptent que le statut de l'offrant 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 l'offrant est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs?

**Oui ( ) Non ( )**

Si oui, l'offrant 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 – demande d'offres à commandes**

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit au responsable de l'offre à commandes au moins dix (10) jours civils avant la date de clôture de la demande d'offres à commandes (DOC). Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les offrants devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la DOC 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 à l'offrant de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les offrants. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les offrants.

#### **2.5 Lois applicables**

L'offre à commandes et tout contrat découlant de l'offre à commandes seront interprétés et régis selon les lois en vigueur à la province de l'Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les offrants peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur offre 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 offrants acceptent les lois applicables indiquées.

---

## PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES

### 3.1 Instructions pour la préparation des offres

- Si l'offrant choisit d'envoyer son offre par voie électronique, le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des instructions uniformisées 2006. Le système Connexion postel a une limite de 1 Go par message individuel affiché et de 20 Go par conversation. La soumission doit être présentée en sections distinctes comme suit :

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

- Si l'offrant choisit de transmettre son offre sur papier, le Canada demande que l'offre soit présentée en sections distinctes, comme suit :

Section I : Soumission technique (2 exemplaires papier)  
Section II : Soumission financière (1 exemplaire papier)  
Section III : Attestations (2 exemplaires papier)  
Section IV : Renseignements supplémentaires (2 exemplaires papier)

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

- Si l'offrant fournit simultanément plusieurs copies de son offre à l'aide de méthodes de livraison acceptables, et en cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique transmise par le service Connexion postel et celui de la copie papier, le libellé de la copie électronique transmise par le service Connexion postel aura préséance sur le libellé des autres copies.

Les prix doivent figurer dans l'offre financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de l'offre.

Le Canada demande que les offrants suivent les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur offre 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 DOC.

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 (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les offrants doivent :

- 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 : Offre technique

Dans leur offre technique, les offrants devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

## **Section II : Offre financière**

Les offrants doivent présenter leur offre financière en conformité avec la base de paiement reproduite à l'annexe « B ».

### **3.1.1 Paiement électronique de factures - offre**

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

Si l'annexe « 1 » de la partie 3 de la demande d'offres a commandes - 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.

### **3.1.2 Fluctuation du taux de change**

[C3011T](#) (2013-11-08), Fluctuation du taux de change

## **Section III : Attestations**

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

## **Section IV : Renseignements supplémentaires**

Les offrants doivent remplir l'Annexe de la Partie 3 de la demande d'offres à commandes.

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

### **4.1 Procédures d'évaluation**

- a) Les offres seront évaluées par rapport à l'ensemble du besoin de la demande d'offre à commandes incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les offres.

#### **4.1.1 Évaluation technique**

##### **4.1.1.1 Critères techniques obligatoires**

Les critères d'évaluation techniques obligatoires sont inclus à l'Annexe 3 de la Partie 4 de la demande d'offre à commandes – Critères techniques obligatoires.

##### **4.1.1.2 Critères techniques cotés**

Les critères d'évaluation techniques cotés sont inclus à l'Annexe 4 de la Partie 4 de la demande d'offres à commandes – Critères techniques cotés.

## 4.1.2 Évaluation financière

### 4.1.2.1 Évaluation du prix de l'offre

Le soumissionnaire doit présenter avec sa soumission les détails sur la tarification, conformément à l'annexe B, Base de paiement, en dollars canadiens. Les prix doivent être fournis pour la période initiale de l'offre à commandes et les années d'option.

Le soumissionnaire doit présenter avec sa soumission les détails sur la tarification, conformément à l'annexe B, Base de paiement.

Le prix utilisé dans l'évaluation sera le coût total évalué que l'on obtient de la façon suivante : Le coût total évalué est la somme du besoin ferme et de tous les services optionnels.

Clause du Guide des CUA [M0220T](#) (2016-01-28), Évaluation du prix - offre

## 4.2 Méthode de sélection

### 4.2.1 Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sure le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une offre doit:
  - a. respecter toutes les exigences de la demande d'offres à commandes; et
  - b. satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires; et
  - c. obtenir la cotation numérique minimale pour les critères d'évaluation techniques qui sont cotés (C1 et C2).
2. Les offres ne répondant pas aux exigences de a) ou b) ou c) 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 soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 40%.
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 45 000,00 \$ (45).

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

		Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale		115/135	89/135	92/135
Prix évalué de la soumission		55 000,00 \$	50 000,00 \$	45 000,00 \$
Calculs	Note pour le mérite technique	$115/135 \times 60 = 51.11$	$89/135 \times 60 = 39.56$	$92/135 \times 60 = 40.89$
	Note pour le prix	$45/55 \times 40 = 32.73$	$45/50 \times 40 = 36.00$	$45/45 \times 40 = 40.00$
Note combinée		83,84	75,56	80,89
Évaluation globale		1 <sup>er</sup>	3 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup>

**PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**

Les offrants doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'une offre à commandes leur soit émise.

Les attestations que les offrants 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 offre non recevable, aura le droit de mettre de côté une offre à commandes, ou de mettre l'entrepreneur en défaut s'il est établi qu'une attestation de l'offrant est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des offres, pendant la période de l'offre à commandes, ou pendant la durée du contrat.

Le responsable de l'offre à commandes aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations de l'offrant. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par le responsable de l'offre à commandes, l'offre sera déclarée non recevable ou entraînera la mise de côté de l'offre à commandes ou constituera un manquement aux termes du contrat.

**5.1 Attestations exigées avec l'offre**

Les offrants doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur offre.

**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 offrants doivent présenter avec leur offre, **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 son offre ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

**5.1.2 Attestations additionnelles requises avec l'offre**

**5.2 Attestations préalables à l'émission d'une offre à commandes et renseignements supplémentaires**

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec l'offre mais elles peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, le responsable de l'offre à commandes informera l'offrant 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, l'offre 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), l'offrant doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que son offre ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

### 5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation d'offre

En présentant une offre, l'offrant atteste que l'offrant, et tout membre de la coentreprise si l'offrant est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4) » ) 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 \(https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4\)](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4).

Le Canada aura le droit de déclarer une offre non recevable ou de mettre de côté l'offre à commandes, si l'offrant, ou tout membre de la coentreprise si l'offrant est une coentreprise, figure dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4) » au moment d'émettre l'offre à commandes ou durant la période de l'offre à commandes.

### 5.2.3 Attestation du contenu canadien

Ce marché est limité aux services canadiens.

L'offrant atteste que :

( ) le service offert est un service canadien, tel que défini au paragraphe 2 de la clause [A3050T](#).

5.2.3.1 Clause du *Guide des CCUA* [A3050T](#) (2018-12-06), Définition du contenu canadien

## PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET D'ASSURANCES

### 6.1 Exigences relatives à la sécurité

1. Les conditions suivantes doivent être respectées avant l'émission de l'offre à commandes :
  - a) l'offrant doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7A – Offre à commandes;
  - b) les individus proposés par l'offrant et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7A – Offre à commandes;

- c) l'offrant doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
2. On rappelle aux offrants d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'émission de l'offre à commandes, pour permettre à l'offrant retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion du responsable de l'offre à commandes.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les offrants 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 – OFFRE À COMMANDES ET CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

### **A. OFFRE À COMMANDES**

#### **7.1 Offre**

L'offrant offre d'exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux reproduit à l'annexe « A ».

#### **7.2 Exigences relatives à la sécurité**

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 de l'offre à commandes.

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, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
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.
3. L'entrepreneur ou l'offrant NE DOIT PAS emporter de renseignements ou de biens PROTÉGÉS hors des établissements de travail visés ; et l'entrepreneur ou l'offrant doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
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.
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions :
  - 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) du *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

#### **7.3 Clauses et conditions uniformisées**

---

Toutes les clauses et conditions identifiées dans l'offre à commandes et contrat(s) subséquent(s) 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.

### 7.3.1 Conditions générales

[2005](#) (2017-06-21), Conditions générales – offres à commandes - biens ou services, s'appliquent à la présente offre à commandes et en font partie intégrante.

### 7.3.2 Offres à commandes - établissement des rapports

L'offrant doit compiler et tenir à jour des données sur les biens et services qu'il fournit au gouvernement fédéral dans le cadre de contrats découlant de l'offre à commandes. Ces données doivent comprendre tous les achats effectués par le Canada, y compris ceux payés au moyen d'une carte d'achat du Canada.

L'offrant doit fournir ces données conformément aux exigences en matière d'établissement de rapports décrites à l'annexe I intitulée « Rapports d'utilisation trimestriels ». Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée dans le rapport. Si aucun bien ou service n'a été fourni pendant une période donnée, l'offrant doit soumettre un rapport portant la mention « néant ».

Les données doivent être présentées tous les trimestres au responsable de l'offre à commandes.

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1 avril au 30 juin  
deuxième trimestre : du 1 juillet au 30 septembre  
troisième trimestre : du 1 octobre au 31 décembre  
quatrième trimestre : du 1 janvier au 31 mars

Les données doivent être présentées au responsable de l'offre à commandes dans les 15 jours civils suivant la fin de la période de référence.

## 7.4 Durée de l'offre à commandes

### 7.4.1 Période de l'offre à commandes

Des commandes subséquentes à cette offre à commandes pourront être passées et les services être rendus pendant un (1) an à partir de la date d'émission de l'offre à commandes.

### 7.4.2 Prolongation de l'offre à commandes

Si l'utilisation de l'offre à commandes est autorisée au-delà de la période initiale, l'offrant consent à prolonger son offre pour trois (3) périodes d'un (1) an, aux mêmes conditions et aux taux ou prix indiqués dans l'offre à commandes, ou aux taux ou prix calculés selon la formule mentionnée dans l'offre à commandes.

L'offrant sera avisé de la décision d'autoriser l'utilisation de l'offre à commandes pour une période prolongée par le responsable de l'offre à commandes en tout temps avant la date d'expiration de celle-ci. Une révision à l'offre à commandes sera émise par le responsable de l'offre à commandes.

## 7.5 Responsables

### 7.5.1 Responsable de l'offre à commandes

Le responsable de l'offre à commandes est :

Nom : Monique Holvec  
Titre : Spécialiste de l'approvisionnement  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Direction : Direction générale des approvisionnements  
Adresse : 10e étage, 4900 rue Yonge, Toronto, ON M2N 6A6  
Téléphone : 647-616-3991  
Courriel : [monique.holvec@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:monique.holvec@pwgsc-tpsgc.gc.ca)

Le responsable de l'offre à commandes est chargé de l'émission de l'offre à commandes et de son administration et de sa révision, s'il y a lieu. En tant qu'autorité contractante, il est responsable de toute question contractuelle liée aux commandes subséquentes à l'offre à commandes passées par tout utilisateur désigné.

### 7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour l'offre à commandes est :

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

Le chargé de projet représente le ministère ou organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre d'une commande subséquente à l'offre à commandes. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat subséquent.

### 7.5.3 Représentant de l'offrant

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
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 Utilisateurs désignés

L'utilisateur désigné autorisé à passer des commandes subséquentes à l'offre à commandes est : le centre national d'appels de service – TPSGC.

## 7.8 Procédures pour les commandes

### Droit de premier refus

Les travaux prévus dans la présente offre à commandes seront réalisés au besoin et sur demande au moyen d'une commande subséquente. Les travaux décrits dans la commande subséquente doivent être conformes à la portée des travaux comprise dans l'offre à commandes.

Comme plus d'une offre à commandes a été émise pour ce besoin, l'utilisateur désigné communiquera avec l'offrant classé au premier rang. Si ce dernier confirme de vive voix ou par écrit qu'il est en mesure de satisfaire aux exigences, on procédera à une commande subséquente à l'offre à commandes de cet offrant. Si cet offrant confirme de vive voix ou par écrit qu'il n'est pas en mesure de satisfaire aux exigences, ou s'il ne répond pas à l'utilisateur désigné dans un délai de 24 heures, l'utilisateur désigné communiquera alors avec l'offrant classé au deuxième rang. Ce processus sera suivi jusqu'à ce qu'un autre offrant soit en mesure de répondre aux exigences de la commande subséquente.

Si l'offrant ne peut pas fournir toutes les ressources nécessaires pour mener à bien la commande subséquente, l'utilisateur désigné communiquera avec l'offrant classé au rang suivant afin d'obtenir les ressources manquantes.

Un offrant pourrait aviser l'autorité contractante et le chargé de projet par écrit qu'il n'est pas en mesure d'exécuter des commandes subséquentes additionnelles en raison d'un engagement déjà convenu dans le cadre d'une commande subséquente. Dans un tel cas, aucune commande subséquente ne sera transmise à l'offrant jusqu'à ce qu'il avise l'autorité contractante et le chargé de projet par écrit qu'il est en mesure d'exécuter des commandes subséquentes additionnelles.

### Processus de commande subséquente :

1. L'utilisateur désigné communiquera avec l'offrant et lui fournira une description du besoin devant faire l'objet d'une commande subséquente.
2. L'offrant doit répondre de vive voix ou par écrit dans un délai de 24 heures afin de confirmer qu'il s'affaira à trouver les ressources nécessaires pour la commande subséquente. De plus, il doit nommer les ressources dans un délai de 3 jours, et fournir le coût estimatif total proposé pour le besoin ainsi qu'une ventilation du coût établi conformément à la Base de paiement précisée dans l'offre à commandes.
3. L'utilisateur désigné ou l'autorité contractante transmettra ensuite à l'offrant une commande subséquente, par l'intermédiaire des instruments de commande énumérés à la clause 7.9 ci-après.
4. L'offrant ne doit pas commencer des travaux avant d'avoir reçu une commande subséquente autorisée de la part de l'utilisateur désigné ou de l'autorité contractante. L'offrant reconnaît que tous travaux exécutés avant de recevoir une commande subséquente le seront à ses propres risques.

### Offres à commandes – Ordre de classement

Les offants seront classés en fonction de leurs notes globales obtenues pendant l'évaluation.

Trois offres à commandes ont été émises à la suite de la demande d'offres à commandes de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dont le numéro est : EQ732-190583/A. L'ordre de classement des offants est le suivant :

Entrepreneur classé au premier rang : \_\_\_\_\_

Entrepreneur classé au deuxième rang : \_\_\_\_\_

Entrepreneur classé au troisième rang : \_\_\_\_\_

### 7.9 Instrument de commande

Les travaux seront autorisés ou confirmés par le ou les utilisateur(s) désigné(s) à l'aide des formulaires dûment remplis ou de leurs équivalents, comme il est indiqué aux paragraphes 2 ou 3 ci-après, ou au moyen de la carte d'achat du Canada (Visa ou MasterCard) pour les besoins de faible valeur.

1. Les commandes subséquentes doivent provenir de représentants autorisés des utilisateurs désignés dans l'offre à commandes. Il doit s'agir de biens ou services ou d'une combinaison de biens et services compris dans l'offre à commandes, conformément aux prix et aux modalités qui y sont précisés.
2. Les formulaires suivants sont disponibles au site Web [Catalogue de formulaires](#) :
  - PWGSC-TPSGC 942 Commande subséquente à une offre à commandes
  - PWGSC-TPSGC 942-2 Commande subséquente à une offre à commandes (Livraison multiple)
  - PWGSC-TPSGC 944 Commande subséquente à plusieurs offres à commandes (anglais seulement)
  - PWGSC-TPSGC 945 Commande subséquente à plusieurs offres à commandes (français seulement)

ou

3. Un formulaire équivalent ou un document électronique de commande subséquente qui comprend à tous le moins les renseignements suivants :
  - le numéro de l'offre à commandes;
  - l'énoncé auquel les modalités de l'offre à commandes ont été intégrées;
  - la description et le prix unitaire de chaque article;
  - la valeur totale de la commande subséquente;
  - le point de livraison;
  - la confirmation comme quoi les fonds sont disponibles aux termes de l'article 32 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
  - la confirmation comme quoi l'utilisateur a été désigné dans le cadre de l'offre à commandes et qu'il détient l'autorisation d'établir un contrat.

### 7.10 Limite des commandes subséquentes

Les commandes individuelles subséquentes à l'offre à commandes ne doivent pas dépasser \_\_\_\_\_ \$ (taxes applicables incluses) (*sera inséré à l'émission de l'offre à commandes*).

### 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) la commande subséquente à l'offre à commandes, incluant les annexes;
- b) les articles de l'offre à commandes;

- c) les conditions générales 2005 (2017-06-21), Conditions générales - offres à commandes - biens ou services
- d) Les conditions générales supplémentaires 2035 (2018-06-21) Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- e) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- f) l'Annexe « B », Base de paiement;
- g) l'Annexe « C », Taux de salaire horaire minimaux;
- h) l'Annexe « D », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- i) l'offre de l'offrant en date du \_\_\_\_\_ (insérer la date de l'offre) (sera insérée à l'émission de l'offre à commandes).

## **7.12 Attestations et renseignements supplémentaires**

### **7.12.1 Conformité**

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'offrant avec son offre ou préalablement à l'émission de l'offre à commandes (OC), ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions d'émission de l'OC et le non-respect constituera un manquement de la part de l'offrant. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée de l'offre à commandes et de tout contrat subséquent qui serait en vigueur au-delà de la période de l'OC.

### **7.13 Lois applicables**

L'offre à commandes et tout contrat découlant de l'offre à commandes doivent être interprétés et régis selon les lois en vigueur \_\_\_\_\_ et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

### **7.14 Transition vers une solution d'achats électroniques (SAE)**

Pendant la période de l'offre à commandes, le Canada peut effectuer la transition vers une SAE afin de traiter et de gérer de façon plus efficace les commandes subséquentes individuelles pour certains ou pour l'ensemble des biens et des services applicables de l'offre à commandes. Le Canada se réserve le droit, à sa propre discrétion, de rendre l'utilisation de la nouvelle solution d'achats électroniques obligatoire.

Le Canada accepte de fournir à l'offrant un préavis de trois mois afin de lui permettre d'adopter les mesures nécessaires en vue d'intégrer l'offre à la SAE. Le préavis comprendra une trousse d'information détaillée décrivant les exigences, ainsi que les orientations et les appuis pertinents.

Si l'offrant décide de ne pas offrir ses biens et ses services par l'intermédiaire de la Solution d'achats électroniques, l'offre à commandes pourrait être mise de côté par le Canada.

## **B. CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent et font partie intégrante de tout contrat résultant d'une commande subséquent à l'offre à commandes.

### **7.1 Énoncé des travaux**

L'entrepreneur doit exécuter les travaux décrits dans la commande subséquent à l'offre à commandes.

## 7.2 Clauses et conditions uniformisées

### 7.2.1 Conditions générales

2035 (2018-06-21) Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

### 7.3 Durée du contrat

#### 7.3.1 Période du contrat

La période du contrat est du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_ inclusivement.

### 7.4 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.

### 7.5 Paiement

#### 7.5.1 Base de paiement

L'entrepreneur sera payé pour les travaux exécutés, conformément à la base de paiement à l'annexe « B », *comme il est énoncé dans le document de commande subséquente*. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

#### 7.5.2 Paiement mensuel

Clause du *Guide des CCUA* [H1008C](#) (2008-05-12), Paiement mensuel

#### 7.5.3 Clauses du *Guide des CCUA*

Clause du *Guide des CCUA* [A9117C](#) (2007-11-30), T1204 - demande directe du ministère client

Clause du *Guide des CCUA* [C0711C](#) (2008-05-12), Contrôle du temps

#### 7.5.4 Paiement électronique de factures – commande subséquente

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

- a. Carte d'achat Visa ;
- b. Carte d'achat MasterCard ;
- c. Dépôt direct (national et international) ;
- d. Échange de données informatisées (EDI) ;
- e. Virement télégraphique (international seulement) ;
- f. Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

### 7.6 Instructions pour la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.

Chaque facture doit être appuyée par:

- a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
2. Les factures doivent être distribuées 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.

#### **7.7 Exigences en matière d'assurance**

Clause du *Guide des CCUA* [G1005C](#) (2016-01-28), Assurance - aucune exigence particulière

#### **7.8 Clauses du *Guide des CCUA***

Clause du *Guide des CCUA* [A2000C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) ou  
Clause du *Guide des CCUA* [A2001C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

#### **7.9 Manipulation de renseignements personnels**

Clause du *Guide des CCUA* [A9113C](#) (2014-11-27), Manipulation de renseignements personnels

## ANNEXE « A »

### ÉNONCÉ DES TRAVAUX

#### 1. Contexte

Le Centre national d'appels de service (CNAS), situé au 4900, rue Yonge, à Toronto, fournit 24 heures par jour, sept jours par semaine et 365 jours par an des services entièrement bilingues. Il emploie quelque 35 personnes qui se relaient au gré de quarts de travail variables.

Le CNAS traite chaque année plus de 2 300 000 appels de service électroniques et téléphoniques provenant de ministères qui ont leurs bureaux partout au Canada. Ces appels portent principalement sur une vaste gamme de questions d'entretien des immeubles, comme le chauffage, les ascenseurs, la sécurité, les incendies, les inondations et les pannes de courant, ainsi que sur d'autres services spécialisés. Tous les agents du CNAS traitent tant les appels entrants que les appels sortants.

Le quart de travail normal est de huit (8) heures consécutives par jour, avec une pause repas d'une demi-heure, cinq (5) jours par semaine. Il est possible, en fonction des besoins opérationnels, d'allonger les quarts de travail ou d'ajouter une sixième journée de travail. Le CNAS exige de son personnel qu'il travaille par quarts, la fin de semaine et les autres jours de congé, car le CNAS ne ferme jamais.

#### 2. Besoin

- 2.1 La présente invitation vise à obtenir du personnel temporaire, au fur et à mesure des besoins, pour répondre aux besoins en personnel du CNAS.
- 2.2 Les ressources doivent être disposées à travailler des quarts complets de huit (8) heures par rotation dans une semaine de sept (7) jours de 24 heures, fins de semaine et jours fériés inclus. Le quart de travail de huit (8) heures consiste en 7,5 heures de travail et une demi-heure, non payée, consacrée à la pause repas. Les heures supplémentaires et des quarts plus brefs peuvent aussi être nécessaires.
- 2.3 L'offrant doit fournir un nombre d'employés temporaires, pendant la durée de l'offre à commandes, pouvant varier d'un (1) seul à peut-être jusqu'à quarante (40), le nombre normal de ces employés étant de douze (12).
- 2.4 Responsabilités de l'offrant  
L'offrant :
  - 2.4.1 ne doit pas facturer au Canada des ressources qu'il a fournies mais qui ne satisfont pas aux critères établis dans leurs dix (10) premiers jours consécutifs d'activité sur place;
  - 2.4.2 doit sélectionner et évaluer les employés temporaires proposés pour s'assurer qu'ils satisfont aux critères énumérés au point 2.5, Ressources de l'offrant, y compris en ce qui a trait à la cote de fiabilité qu'ils doivent obtenir avant de se présenter sur place;

- 2.4.3 doit, au fur et à mesure des besoins, fournir du personnel temporaire qualifié dont le nombre peut aller d'un (1) seul à, dans certains cas, quarante (40), le nombre normal de ces employés étant de douze (12), qui travailleront sur place au 4900, rue Yonge ou, au besoin, dans des bureaux satellites situés dans un rayon de 40 kilomètres (km) du 4900, rue Yonge;
- 2.4.4 doit fournir le curriculum vitæ (CV) de chacune de ses ressources temporaires avant de les envoyer sur place;
- 2.4.5 doit assurer l'encadrement et la discipline du personnel temporaire selon les conseils de l'équipe de gestion du CNAS;
- 2.4.6 doit répondre aux courriels et appels téléphoniques du CNAS dans les quarante-huit (48) heures de leur réception;
- 2.4.7 doit traiter et résoudre les demandes de précisions dans les soixante-douze (72) heures de leur réception;
- 2.4.8 doit participer à une réunion mensuelle sur place avec le CNAS pendant que celui-ci passe des commandes subséquentes à l'offre à commandes.

## 2.5 Ressources de l'offrant

Le personnel temporaire proposé par l'offrant doit satisfaire aux critères énumérés ci-dessous.

### 2.5.1 Exigences linguistiques

Le personnel doit maîtriser les deux langues officielles, c'est-à-dire le français et l'anglais, et son bilinguisme doit être démontré par son atteinte du niveau B en compréhension de l'écrit, du niveau B en expression écrite et du niveau C en interaction orale (voir plus loin la description des niveaux de compétence linguistique).

### 2.5.2 Exigences en matière de sécurité

Les ressources proposées doivent avoir une cote de fiabilité.

### 2.5.3 Compétence

Niveau 1 – subalterne : toutes les nouvelles ressources temporaires doivent, au départ, être classées de niveau 1.

Niveau 2 – intermédiaire : le CNAS décidera du point où une ressource, selon son rendement, est suffisamment qualifiée pour passer au niveau 2.

Niveau 3 – principal : le CNAS décidera du point où une ressource, selon son rendement, est suffisamment qualifiée pour passer au niveau 3.

### 2.5.4 Expérience

Les ressources doivent avoir :

- a. au moins six (6) mois d'expérience du service à la clientèle;

- b. de l'expérience de niveau intermédiaire des applications Microsoft Office, principalement d'Outlook, de Word et d'Excel.

#### 2.5.5 Qualifications constituant un atout

- a. Les ressources doivent avoir des compétences démontrées en résolution des problèmes et être dotées d'un jugement sûr.
- b. Les ressources doivent taper au clavier à une vitesse minimale de quarante (40) mots à la minute.
- c. Les ressources doivent pouvoir présenter au moins deux (2) références professionnelles d'employeurs pour lesquels elles ont travaillé au cours des deux (2) dernières années et qui ont été vérifiées, entre autres, au chapitre de la ponctualité et de la fiabilité.

### 3. Responsabilité du CNAS

- 3.1 Le CNAS donnera un maximum de huit (8) semaines de formation rémunérée aux employés temporaires proposés.
- 3.2 Pendant les dix (10) premiers jours de la formation, les ressources temporaires seront suivies de près pour confirmer qu'elles satisfont aux critères énoncés au point 2.5. Toute réserve à ce sujet sera portée à l'attention de l'offrant qui apportera les correctifs nécessaires.
- 3.3 Après avoir satisfait aux exigences nécessaires en matière de formation, les ressources temporaires seront intégrées à la rotation d'horaires régulière.
- 3.4 Toute faiblesse des ressources temporaires, ou tout problème qu'elles posent, seront signalées à l'offrant aux fins de discussion ou de prise de mesures pendant toute la durée de l'offre à commandes.

### 4. Jours fériés

Les jours fériés fédéraux comprennent :

- le jour de l'An;
- le Vendredi saint;
- le lundi de Pâques;
- la fête de la Reine;
- la fête du Canada;
- le Congé civique;
- la fête du Travail;
- l'Action de grâces;
- le jour du Souvenir;
- le jour de Noël;
- le lendemain de Noël.

Le personnel temporaire pourra être appelé à travailler n'importe lequel des jours fériés énumérés ci-haut, sinon TOUS.

---

La rémunération des jours fériés incombe exclusivement à l'offrant. Le Canada n'acceptera la facturation d'aucun supplément pour les jours fériés que lui présenterait l'offrant en conséquence de l'application des modalités d'une commande subséquente.

Remarque : Le jour de la Famille est un jour férié observé en Ontario le troisième lundi de février de chaque année. Il s'agit d'un jour férié provincial que le gouvernement fédéral n'a pas adopté et, par conséquent, il est considéré comme un jour de travail normal. Tous les frais d'heures supplémentaires encourus pour le travail des ressources ce jour-là incombent exclusivement à l'offrant.

## **5. Définitions des niveaux de compétence linguistique**

Les exigences en matière de bilinguisme (niveaux de français et d'anglais) sont décrites ci-dessous.

### **NIVEAU B**

#### **Lecture**

Capacité de comprendre la plupart des documents factuels ou descriptifs portant sur des sujets liés au travail, et capacité de saisir l'idée maîtresse de la plupart des textes connexes, de repérer des détails et de distinguer les idées principales des idées secondaires.

#### **Rédaction**

Capacité de rédiger de courts textes descriptifs ou factuels en langue seconde et capacité de rédiger, avec un degré suffisant de maîtrise de la grammaire et du vocabulaire, des textes contenant des renseignements explicites sur des sujets liés au travail.

### **NIVEAU C**

#### **Interaction orale**

Capacité de fournir des explications générales et des descriptions détaillées; capacité de traiter des questions hypothétiques; capacité de faire valoir une opinion, de défendre un point de vue ou de justifier une mesure; capacité de donner des conseils et des avis; capacité de gérer des situations complexes liées au travail.

### **NIVEAU C+ - Maîtrise absolue de la langue**

## ANNEXE « B »

### BASE DE PAIEMENT

#### TARIFS HORAIRES FERMES DE FACTURATION ET DE SALAIRE

Il s'agit de taux horaires fermes, tout compris, en dollars canadiens, taxes applicables en sus, destination FAB, droits de douane canadiens et taxe d'accise inclus.

- Déplacements

Les tarifs fermes englobent les frais de déplacement à destination et en provenance du 4900, rue Yonge, à Toronto ainsi qu'à destination et en provenance de sites temporaires dans la région du Grand Toronto (dans un rayon de 40 kilomètres (km) du 4900, rue Yonge).

- Tranches d'heures

Pour le temps travaillé qui totalise moins d'une heure, le taux de facturation horaire sera calculé au prorata pour tenir compte de la durée réelle du travail, arrondie à la tranche de 15 minutes la plus proche (par exemple, 0,25, 0,5 ou 0,75 heure).

- Facturation à taux horaire ferme

L'offrant doit fournir, dans la colonne A, des taux de facturation horaire fermes tout compris (taux de salaire horaire, plus la marge de l'agence) qui couvriront les services du personnel temporaire sur la base des heures travaillées.

Le taux de facturation horaire ferme est le taux horaire auquel l'offrant facturera le Centre national d'appels de service (CNAS).

- Taux salarial horaire ferme

L'offrant doit fournir, dans la colonne C, des taux salariaux horaires fermes égaux ou supérieurs aux taux de salaire minimaux présentés à l'annexe C. Si la proposition de l'offrant ne comporte pas de taux salariaux horaires fermes égaux ou supérieurs aux taux salariaux minimaux présentés à l'annexe C, sa proposition sera déclarée irrecevable et sera rejetée d'emblée.

Le taux salarial horaire ferme est le taux horaire auquel l'offrant rémunérera le personnel supplémentaire.

- Heures supplémentaires

Le personnel supplémentaire peut avoir à travailler en heures supplémentaires. Si et quand il y est appelé, les heures supplémentaires sont autorisées au moyen de la feuille de temps du personnel. Le Canada n'est pas responsable des coûts attribuables aux heures supplémentaires non approuvées. Toutes les heures supplémentaires doivent être facturées conformément aux lois provinciales et doivent être appliquées selon les taux salariaux horaires et les taux de facturation.

- Paye de vacances

Les indemnités de congés annuels, comme le prescrivent les lois de la province de l'Ontario, sont la responsabilité exclusive de l'offrant.

- Augmentations de salaire

Le chargé de projet/gestionnaire du CNAS doit autoriser au préalable, par écrit, les augmentations de salaire du niveau 1 au niveau 2, puis au niveau 3.

*L'offrant doit remplir tous les tableaux de facturation qui suivent. Une soumission dont les tableaux ne seront pas remplis intégralement sera déclarée irrecevable et sera rejetée d'emblée.*

*Les quantités estimatives précisées ci-dessous reposent sur les antécédents et sur l'utilisation projetée de la présente offre à commandes. La présente estimation est donnée de bonne foi et ne représente aucune entente de la part du Canada à l'égard de la quantité prévue.*

Remarque : après l'attribution de l'offre à commandes, le texte en italique sera supprimé de l'annexe B.

1. Période ferme

**Année ferme 1 – De la date de l'offre à commandes au 31 août 2020** (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

• HEURES DE TRAVAIL NORMALES

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	Nombre estimatif d'heures	Taux de facturation horaire ferme	Taux salarial horaire	Total multiplié
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 1</b>				<b>\$</b>

• HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	Nombre estimatif d'heures	Taux de facturation horaire ferme	Taux salarial horaire	Total multiplié
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 2</b>				<b>\$</b>

## 2. Périodes facultatives

### 2.1 Option 1, année 2 – Du 1<sup>er</sup> septembre 2020 au 31 août 2021 (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

- HEURES DE TRAVAIL NORMALES

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	Nombre estimatif d'heures	Taux de facturation horaire ferme	Taux salarial horaire	Total multiplié
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 3</b>				<b>\$</b>

- HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	Nombre estimatif d'heures	Taux de facturation horaire ferme	Taux salarial horaire	Total multiplié
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 4</b>				<b>\$</b>

**2.2 Option 2, année 3 – Du 1<sup>er</sup> septembre 2021 au 31 août 2022** (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

• **HEURES DE TRAVAIL NORMALES**

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	Nombre estimatif d'heures	Taux de facturation horaire ferme	Taux salarial horaire	Total multiplié
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 5</b>				<b>\$</b>

• **HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS**

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	Nombre estimatif d'heures	Taux de facturation horaire ferme	Taux salarial horaire	Total multiplié
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 6</b>				<b>\$</b>

**2.3 Option 3, année 4 – Du 1<sup>er</sup> septembre 2022 au 31 août 2023** (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

• **HEURES DE TRAVAIL NORMALES**

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	<i>Nombre estimatif d'heures</i>	<u>Taux de facturation</u> <u>n</u> horaire ferme	<u>Taux salarial</u> <u>horaire</u>	<i>Total multiplié</i>
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 7</b>				<b>\$</b>

• **HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS**

Niveau de classification	A	B	C	(A x B)
	<i>Nombre estimatif d'heures</i>	<u>Taux de facturation</u> <u>n</u> horaire ferme	<u>Taux salarial</u> <u>horaire</u>	<i>Total multiplié</i>
Niveau 1 (subalterne)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 2 (intermédiaire)	7 800	\$	\$	\$
Niveau 3 (principal)	7 800	\$	\$	\$
<b>Sous-total 8</b>				<b>\$</b>

**3. Prix total évalué**

<b>Périodes</b>	<b>Prix estimatifs totaux</b>
<i>1 : Période de l'offre à commandes, c'est-à-dire de la date de l'offre à commandes au 31 août 2020 (sous-total 1 + sous-total 2)</i>	\$
<i>2 : Option 1, année 2 : du 1<sup>er</sup> septembre 2020 au 31 août 2021 (sous-total 3 + sous-total 4)</i>	\$
<i>3 : Option 2, année 3 : du 1<sup>er</sup> septembre 2021 au 31 août 2022 (sous-total 5 + sous-total 6)</i>	\$
<i>4 : Option 3, année 4 : du 1<sup>er</sup> septembre 2022 au 31 août 2023 (sous-total 7 + sous-total 8)</i>	\$
<b>Prix total évalué (somme des prix totaux 1 à 4)</b>	<b>\$</b>

## ANNEXE « C »

### TAUX SALARIAUX HORAIRE MINIMAUX

L'offrant doit fournir dans la colonne C – *Taux salariaux horaires fermes du personnel supplémentaire*, des taux salariaux égaux ou supérieurs aux taux salariaux horaires minimaux qui figurent ci-dessous.

Les prix affichés sont en dollars canadiens, taxes applicables en sus.

#### 1. Période ferme

**Année ferme 1 – De la date de l'offre à commandes au 31 août 2020** (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

#### • HEURES DE TRAVAIL STANDARD

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	21 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	23 \$
Niveau 3 (principal)	25 \$

#### • HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	31,50 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	34,50 \$
Niveau 3 (principal)	37,50 \$

## 2. Périodes facultatives

### 2.1 Option 1, année 2 – Du 1<sup>er</sup> septembre 2020 au 31 août 2021 (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

- **HEURES DE TRAVAIL NORMALES**

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	21 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	23 \$
Niveau 3 (principal)	25 \$

- **HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS**

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	31,50 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	34,50 \$
Niveau 3 (principal)	38,25 \$

### 2.2 Option 2, année 3 – Du 1<sup>er</sup> septembre 2021 au 31 août 2022 (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

- **HEURES DE TRAVAIL NORMALES**

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	21 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	23 \$
Niveau 3 (principal)	26 \$

- **HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS**

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	31,50 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	34,50 \$
Niveau 3 (principal)	39,00 \$

**2.3 Option 3, année 4 – Du 1<sup>er</sup> septembre 2022 au 31 août 2023** (La date sera confirmée à l'émission de l'offre à commandes)

- **HEURES DE TRAVAIL NORMALES**

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	21,00 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	23,00 \$
Niveau 3 (principal)	26,50 \$

- **HEURES SUPPLÉMENTAIRES ET JOURS FÉRIÉS**

Niveau de classification	Taux salariaux horaires fermes garantis du personnel supplémentaire
Niveau 1 (subalterne)	31,50 \$
Niveau 2 (intermédiaire)	34,50 \$
Niveau 3 (principal)	39,75 \$

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EQ732-192729/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EQ732-192729

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
TOR-42023

Buyer ID - Id de l'acheteur  
tor009  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE « D »**

### **LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

Contract Number / Numéro du contrat 20192729
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 Ministère ou organisme gouvernemental d'origine Public Works and Government Services Canada	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction RPB
--	---

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  
Temp Help Services, Bilingual call centre reps

5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? / Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?  No / Non  Yes / Oui

5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? / 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?  No / Non  Yes / Oui

6. Indicate the type of access required - Indiquer le type d'accès requis

6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? / 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) / Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)  No / Non  Yes / Oui

6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? / 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.  No / Non  Yes / Oui

6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? / S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciales sans entreposage de nuit?  No / Non  Yes / 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"/>	Foreign / Étranger <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"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	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 type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

Security Classification / Classification de sécurité Unclassified
--





Contract Number / Numéro du contrat 20192729
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?  
If Yes, indicate the level of sensitivity:  
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :  No / Non  Yes / Oui

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?  
Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :  No / Non  Yes / Oui  
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 COTE DE FIABILITÉ	<input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> SECRET SECRET	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT TRÈS SECRET - SIGINT	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS 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 / Non  Yes / Oui  
If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?  No / Non  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 / Non  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 / Non  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 / Non  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 / Non  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 / Non  Yes / Oui

Security Classification / Classification de sécurité Unclassified
--



Contract Number / Numéro du contrat 20192729
Security Classification / Classification de sécurité 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 / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	Confidential / Confidenciel	Secret	Top Secret / Très Secret	NATO Restricted / NATO Diffusion Restreinte	NATO Confidential / NATO Confidenciel	NATO Secret	COSMIC Top Secret / COSMIC Très Secret	Protected / Protégé			Confidential / Confidenciel	Secret	Top Secret / Très Secret
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens																
Production																
IT Media Support TI																
IT Link / 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 PROTÉGÉ 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.

12. b) Will the document 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 indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

Security Classification / Classification de sécurité Unclassified
--



Contract Number / Numéro du contrat 20192729
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) Pearce, Sandi	Title - Titre Manager of NSCC	Signature <i>S Pearce</i>
--	----------------------------------	------------------------------

Telephone no. - N° de téléphone (416) 952-8489	Facsimile - Télécopieur ( ) -	E-mail address - Adresse courriel sandi.pearce@pwgsc.gc.ca	Date 2019-01-23
---	----------------------------------	---	--------------------

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

Name (print) - Nom (en lettres moulées) Von Zuben, John	Title - Titre SO	Signature
--	---------------------	-----------

Telephone no. - N° de téléphone (416) 512-5968	Facsimile - Télécopieur (416) 952-6481	E-mail address - Adresse courriel john.vonzuben@pwgsc.gc.ca	Date 2019-01-23
---	---	--	--------------------

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?  
Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?

No / Non     Yes / Oui

16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
---	---------------	-----------

Telephone no. - N° de téléphone ( ) -	Facsimile - Télécopieur ( ) -	E-mail address - Adresse courriel	Date
--	----------------------------------	-----------------------------------	------

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

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre Contract Security Officer	Signature
---	--	-----------

Telephone no. - N° de téléphone ( ) -	Facsimile - Télécopieur ( ) -	E-mail address - Adresse courriel	Date
--	----------------------------------	-----------------------------------	------

**ANNEXE « E »**

**RAPPORTS D'UTILISATION TRIMESTRIELS**

Les données doivent être présentées tous les trimestres au responsable de l'offre à commandes.

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1 avril au 30 juin  
deuxième trimestre : du 1 juillet au 30 septembre  
troisième trimestre : du 1 octobre au 31 décembre  
quatrième trimestre : du 1 janvier au 31 mars

Les données doivent être présentées au responsable de l'offre à commandes dans les 15 jours civils suivant la fin de la période de référence.

Le rapport doit comprendre les renseignements suivants :

N° de l'offre à commandes							
Titre : Offre à commandes individuelle et régionale de services d'aide temporaire pour le Centre national d'appels de service							
Période du rapport (trimestriel) du _____ au _____							
N° de la commande subséquente	Nom de la ressource	Date de début	Date de fin	Total des heures normales facturables	Total des heures facturables pour le travail effectué en dehors des heures normales	Total de la valeur de la commande subséquente	Remarques

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EQ732-192729/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EQ732-192729

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
TOR-42023

Buyer ID - Id de l'acheteur  
tor009  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

<b>Total</b>			_____ \$	
--------------	--	--	----------	--

**Renseignements supplémentaires :**

En plus des renseignements ci-dessus, on demande à l'offrant de fournir les renseignements suivants lorsqu'il présente son rapport trimestriel. S'il omet des renseignements, le responsable de l'offre à commandes se réserve le droit de les lui demander en tout temps :

- une liste de toutes les commandes subséquentes pour la période du rapport;

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EQ732-192729/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EQ732-192729

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
TOR-42023

Buyer ID - Id de l'acheteur  
tor009  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE « 1 » de la PARTIE 3 de la DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES**

### **INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE**

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

- Carte d'achat VISA ;
- Carte d'achat MasterCard ;
- Dépôt direct (national et international) ;
- Échange de données informatisées (EDI) ;
- Virement télégraphique (international seulement) ;
- Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EQ732-192729/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EQ732-192729

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
TOR-42023

Buyer ID - Id de l'acheteur  
tor009  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## ANNEXE 2 de la PARTIE 3 de la DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES

### RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

#### Gestionnaire de compte

Le nom et un bref profil du gestionnaire de compte directement responsable du compte du CNAS, y compris les rôles et responsabilités que l'entrepreneur entend confier à ce gestionnaire de compte.

Nom : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Rôles et responsabilités proposés :

## ANNEXE 3 de la PARTIE 4 de la DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES

### CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

#### A. Critères techniques obligatoires

Les offrants doivent démontrer dans leur proposition qu'ils respectent toutes les exigences obligatoires.

Les propositions qui ne répondent pas à tous les critères obligatoires seront rejetées d'emblée et jugées non recevables.

N° du critère	Description	N° de la page correspondant aux renseignements dans la soumission
O1	L'offrant doit fournir un profil de la société démontrant son savoir et son expérience en matière de prestation de services de centre d'appels semblables à ceux définis dans l'Énoncé des travaux – Annexe A.	
O2	L'offrant doit démontrer qu'il possède au moins 2 années consécutives d'expérience, au cours des 6 années qui précèdent la date de clôture de la présente demande de propositions, dans les centres d'appels de taille similaire ou supérieure à celle du CNAS.  Aux fins de la présente exigence, un centre d'appels de « taille similaire » est défini comme un centre d'appels auquel la société a fourni pas moins de 10 personnes à un moment donné dans une période d'au moins 6 mois pour répondre à des demandes sous forme d'appels entrants.	

Seules les offres qui satisfont aux critères techniques obligatoires seront évaluées en fonction des critères cotés.

#### B. Critères techniques cotés

N° du critère	Description	N° de la page correspondant aux renseignements dans la soumission
C1	<u>Gestion de la qualité et des relations</u> – note maximale : 30; note de passage : 15.	

	<p><b>A. Stratégie de gestion des relations</b></p> <p>Les offrants devraient démontrer ce qui suit, y compris les lignes de communication avec leur propre structure d'entreprise et SPAC :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>comment ils traiteront les plaintes relatives au recrutement et à la qualité du service;</li><li>comment ils communiqueront de manière uniforme et efficace.</li></ol> <p><b>B. Contrôle de la qualité</b></p> <p>L'offrant devrait fournir ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Contrôle de la qualité – Pour s'assurer que la qualité des candidats est compatible avec les normes en matière de qualité de service et avec les exigences linguistiques. L'offrant devrait fournir ce qui suit :<ol style="list-style-type: none"><li>ses méthodes d'évaluation des compétences linguistiques;</li><li>les normes et les procédures d'essai;</li><li>les techniques d'entrevue structurée; et</li><li>les processus d'évaluation des compétences.</li></ol></li><li>L'exécution rapide et efficace des activités nécessaires pour combler les besoins imprévus en recrutement.</li><li>Les méthodes de remplacement des membres de l'équipe qui ne satisfont pas aux normes de rendement.</li></ol>	
C2	<p><b>Gestion des risques – note maximale : 36; note de passage : 18.</b></p> <p>Une gestion efficace des risques permettra de réduire les effets des risques sur l'exécution de l'offre à commandes. Le CNAS a relevé 6 risques liés au présent besoin.</p> <p>Pour chacun de ces risques, le soumissionnaire devrait décrire :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>sa compréhension du risque, son évaluation de l'importance du risque, les répercussions possibles et la probabilité que le risque se matérialise (« faible », « moyenne » ou « élevée »);</li><li>la manière dont il entend surveiller et contrôler le risque.</li></ol> <p><b>Risque 1 – Faculté d'adaptation et capacité</b></p> <p>Incapacité de l'offrant à gérer la taille, la portée et les augmentations de volume dues à une croissance (régulière ou soudaine) qui pourrait accroître considérablement la demande de ressources.</p> <p><b>Risque 2 – Capacité d'attirer la main-d'œuvre</b></p> <p>Incapacité à attirer des membres qualifiés pour les équipes en raison du manque de candidats qualifiés disponibles dans la région géographique.</p> <p><b>Risque 3 – Maintien en poste</b></p> <p>Incapacité à maintenir en poste des membres d'équipe qualifiés pour soutenir l'atteinte des objectifs opérationnels (répercussions sur les coûts de recrutement continu, de formation et de perfectionnement).</p> <p><b>Risque 4 – Présence/absentéisme</b></p>	

	<p>Répercussions des absences non contrôlées et imprévues sur la prestation des services.</p> <p><b>Risque 5 – Risques liés à la sécurité</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Intrusions dans les bases de données confidentielles ou utilisation non autorisée de ces bases de données par les membres de l'équipe de l'offrant;</li><li>2. Bris de la confidentialité des appels et des appelants;</li><li>3. Utilisation inappropriée d'Internet ou des réseaux électroniques d'une manière qui pourrait nuire à la réputation du service, du CNAS ou du gouvernement du Canada.</li></ol> <p><b>Risque 6 – Gestion de problèmes – Dotation</b></p> <p>Incapacité à éviter ou à résoudre en temps opportun les problèmes urgents en matière de dotation.</p>	
--	--	--

## ANNEXE 4 de la PARTIE 4 de la DEMANDE D'OFFRES À COMMANDES

### GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES COTÉS

Les réponses de l'offrant aux critères cotés détaillés à l'**annexe F** seront évaluées comme suit :

**C1 – Gestion de la qualité et des relations** (nombre de points maximum : 30; seuil de passage : 15)

Critère	0 point (non-respect du critère)	3 points (critère partiellement respecté)	6 points (respect du critère)
L'offrant a démontré comment il traitera les plaintes relatives au recrutement et à la qualité du service.	Non décrit	Les renseignements démontrent une compréhension de base et la capacité de respecter les exigences. Les renseignements ne sont pas clairs et nécessitent une clarification.	L'information est claire et complète et démontre la compréhension et la capacité de satisfaire aux exigences. Elle est bien détaillée.
L'offrant a démontré comment il communiquera de manière uniforme et efficace.	Non décrit	Les renseignements démontrent une compréhension de base et la capacité à respecter les exigences. Les renseignements ne sont pas clairs et nécessitent une clarification.	L'information est claire et complète et démontre la compréhension et la capacité de satisfaire aux exigences. Elle est bien détaillée.
Contrôle de la qualité : a) Méthodes d'évaluation des compétences linguistiques (max. de 1,5 point) b) Normes et procédures d'essai (max. de 1,5 point) c) Techniques d'entrevue structurée (max. de 1,5 point) d) Processus d'évaluation des compétences (max. de 1,5 point)	Non décrit	Partiellement respecté; démontre des contrôles de la qualité basiques; ne démontre pas de manière exhaustive comment les contrôles de la qualité qui assurent la qualité des recrutements respectent la qualité de service exigée; pas clair, des précisions sont nécessaires.	Entièrement respecté; démontre des contrôles de la qualité exhaustifs; démontre comment les contrôles de la qualité qui assurent la qualité des recrutements respectent la qualité de service exigée; clair et complet, aucunes précisions ne sont nécessaires.
Revirement pour les besoins en recrutement imprévus	Non décrit	Ne démontre pas pleinement sa capacité à répondre rapidement aux besoins imprévus. Pas clair ou des	Démontre pleinement sa capacité à répondre rapidement aux besoins imprévus. Clair et complet;

		précisions sont nécessaires.	aucune précision n'est nécessaire.
Évaluation de la norme de rendement et mesure de suivi	Non décrit	Processus en place; pas entièrement décrits; pas clair ou des précisions sont nécessaires.	Les processus en place démontrent clairement la capacité à remplacer les membres de l'équipe qui ne satisfont pas aux normes de rendement; clair et complet; aucune précision n'est nécessaire.

**C2 Gestion des risques** (max. de points : 36; seuil de passage : 18 points)

Chaque risque sera évalué comme suit :

Critère	0 point (non-respect du critère)	3 points (critère partiellement respecté)	6 points (respect du critère)
Risques 1 à 6 (pour chaque risque)	Risque non évalué en matière d'importance; répercussion et probabilité d'occurrence. Ne répond pas aux mesures pour réduire ou éliminer le risque.	Risque évalué en matière d'importance; répercussion et probabilité d'occurrence; démontre une stratégie de gestion des risques de base; ne satisfait pas pleinement à la stratégie pour réduire ou éliminer le risque; ou la stratégie ne démontre pas entièrement comment le risque serait réduit ou éliminé; ne décrit pas clairement comment les risques seront surveillés et contrôlés tout au long de la vie de l'offre à commandes.	Risque évalué en matière d'importance; répercussion et probabilité d'occurrence; démontre une stratégie de gestion des risques exhaustive; satisfait pleinement à la stratégie pour réduire ou éliminer le risque qui démontre clairement comment le risque serait réduit ou éliminé; décrit clairement comment les risques seront surveillés et contrôlés tout au long de la vie de l'offre à commandes.