



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

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC**

**11 Laurier St./11, rue Laurier**

**Place du Portage, Phase III**

**Core 0B2 / Noyau 0B2**

**Gatineau**

**Québec**

**K1A 0S5**

**Bid Fax: (819) 997-9776**

**REQUEST FOR PROPOSAL  
DEMANDE DE PROPOSITION**

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

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

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

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

**Comments - Commentaires**

**THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY  
REQUIREMENT**

**Vendor/Firm Name and Address**

**Raison sociale et adresse du**

**fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**

**Special Projects/Projets Spéciaux**

**Terrasses de la Chaudière 4th Floor**

**10 Wellington Street**

**Gatineau**

**Québec**

**K1A 0S5**

<b>Title - Sujet</b> (change to french)	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> M7594-192673/A	<b>Date</b> 2019-10-10
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> M7594-192673	
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$ZL-103-36918	
<b>File No. - N° de dossier</b> 103zL.M7594-192673	<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 2019-11-18</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time EST
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Paré, Lindsay	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 103zL
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 314-8028 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>  Specified Herein Précisé dans les présentes	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<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>

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

<b>TITRE.....</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....</b>	<b>3</b>
1.1 INTRODUCTION .....	3
1.2 SOMMAIRE .....	3
1.3 COMPTE RENDU .....	4
1.4 PÉRIODE D’ÉVALUATION DES OFFRES .....	4
<b>PARTIE 2 –INSTRUCTIONS À L’INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....</b>	<b>5</b>
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	5
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS.....	5
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE.....	5
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION .....	6
2.5 LOIS APPLICABLE.....	6
<b>PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS .....</b>	<b>7</b>
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS .....	7
SECTION I: SOUMISSION TECHNIQUE .....	8
SECTION II: SOUMISSION FINANCIÈRE .....	8
SECTION III: ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....	9
<b>PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3, BARÈME DE PRIX.....</b>	<b>10</b>
<b>PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 3, ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLEMENTAIRES .....</b>	<b>11</b>
<b>PARTIE 4 –PROCÉDURES D’ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION .....</b>	<b>12</b>
4.1 PROCÉDURES D’ÉVALUATION .....	12
4.1.1 ÉVALUATION TECHNIQUES .....	12
4.1.2 ÉVALUATION FINANCIER .....	12
4.2 MÉTHODE DE SELECTION.....	12
<b>PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES.....</b>	<b>14</b>
<b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....</b>	<b>31</b>
<b>PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES .....</b>	<b>32</b>
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	32
6.2 CAPACITÉ FINANCIÈRE .....	32
6.3 EXIGENCES EN MATIÈRE D’ ASSURANCE .....	33
<b>PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....</b>	<b>34</b>
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....	34
7.1.1 <i>Autorisation de tâches</i> .....	34
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....	37
7.2.1 <i>Conditions générales</i> .....	37
7.2.2 <i>Inspection et acceptation</i> .....	37
7.2.3 <i>Personne(s) identifiée(s)</i> .....	37
7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	37
7.4 PÉRIODE DU CONTRAT .....	38
7.4.1 <i>Période du contrat</i> .....	38
7.4.2 <i>Option de prolongation du contrat</i> .....	38
7.4.3 <i>Option de prolongation du contrat- Période de transition</i> .....	39

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

7.4.4	Résiliation avec avis de trente jours .....	39
7.4.5	Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) .....	39
7.5	RESPONSABLES .....	39
7.5.1	Autorité contractante.....	39
7.5.2	Chargé de projet.....	40
7.5.3	Représentant de l'entrepreneur .....	40
7.6	PAIEMENT.....	40
7.6.1	Base de paiement.....	40
7.6.2	Responsabilité totale du Canada .....	41
7.6.3	Méthode de paiement.....	42
7.6.4	Clauses du guide des CCUA .....	44
7.6.5	Paiement électronique de factures – contrat.....	45
7.6.6	Vérification discrétionnaire .....	45
7.7	INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION .....	45
7.8	ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	46
7.9	LOIS APPLICABLES .....	47
7.10	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS .....	47
7.11	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE .....	47
7.12	DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES .....	48
7.13	CLAUSE ADDITIONNELLES.....	48
<b>ANNEXE A, ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....</b>		<b>50</b>
<b>ANNEXE B, BASE DE PAIEMENT .....</b>		<b>124</b>
<b>ANNEXE C, LISTE DE VERIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....</b>		<b>138</b>
<b>ANNEXE D, EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE .....</b>		<b>142</b>
<b>ANNEXE E, FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHE.....</b>		<b>145</b>

## **TITRE**

Demande de soumissions # M7594-192673/A pour la prestation de services administratifs de régime d'assurance.

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 Introduction**

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

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

Les pièces jointes comprennent: Barème de prix, Attestations et renseignements supplémentaires , critères d'évaluation techniques et Guide de sécurité de la LVERS.

Les annexes comprennent : l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, Certifications et informations supplémentaires, les exigences en matière d'assurance, le Formulaire d'autorisation de tâches, et la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.

### **1.2 Sommaire**

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a un besoin pour administrer ses régimes d'assurance.

Le soumissionnaire doit assurer le soutien global aux membres, la gestion des données et les rapports relatifs aux régimes d'assurance de la GRC. Les services requis comprennent mais ne se limitent pas à ceux décrits ci-dessous :

- a) Un centre d'appels personnalisé doté d'un personnel spécialisé;
- b) administration des applications et de la gestion des cas;
- c) intégrité des données et gestion des données;
- d) intégration des données d'assurances aux systèmes et aux fournisseurs de service

- à l'intérieur et à l'extérieur de la GRC;
- e) communication avec les participants au régime;
  - f) capacité de traitement manuel ou électronique des réclamations; et
  - g) création d'un site Web propre à la GRC pour permettre aux membres de se servir eux-mêmes, comme la consultation des renseignements pertinents sur le régime, la modification de leurs renseignements personnels ainsi que la modification et l'impression en ligne des formulaires liés au plan.

Le soumissionnaire doit offrir tous les services nécessaires dans les deux langues officielles.

La période du contrat est du 14 décembre 2020 jusqu'au 13 décembre 2023, inclusivement, avec une possibilité irrévocable de prolonger le contrat par 3 périodes supplémentaires de 2 ans chacune dans les mêmes conditions. Le soumissionnaire convient que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables telles qu'elles sont énoncées dans la base de paiement.

Ce besoin comporte des exigences relative à la sécurité. Pour plus d'informations, voir Partie 6 - Exigences relatives à la sécurité, aux finances et autres, et Partie 7 - Clauses du contrat subséquent. Les soumissionnaires devraient consulter le document «Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC - Instructions aux soumissionnaires» le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels [Enquête de sécurité pour les contrats du gouvernement](#).

À titre d'information, les soumissionnaires sont informés par les présentes que le temps nécessaire pour obtenir la sécurité requise. Les niveaux de dégagement peuvent être longs et dépendent des niveaux. Les soumissionnaires sont seuls responsables de l'obtention de ces autorisations.

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de libre-échange canadien (ACFC).

Le contrat subséquent ne comprendra pas de demandes de livraison de services et de biens dans les zones visées par des ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Québec et au Labrador. Toute demande de livraison dans les zones visées par des ERGT au sein du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador, devra faire l'objet de marchés distincts, attribués en dehors du contrat subséquent.

### **1.3 Compte rendu**

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

### **1.4 Période d'évaluation des offres**

- i. Évaluation des offres reçues; et
- ii. Autorisations de sécurité du personnel remplies par la Gendarmerie royale du Canada.

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

### **2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées**

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

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

Le document 2003 (2019-03-04) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

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

Supprimer : 60 jours

Insérer : 240 jours civils.

#### **2.1.1 Clauses du Guide des CCUA**

A7035T (2007-05-25) Liste des sous-traitants proposés

### **2.2 Présentation des soumissions**

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions. Cette demande de soumissions permet les soumissionnaires à utiliser le service Connexion postal fourni par la Société canadienne des postes pour la soumission des offres. Pour plus d'informations, les soumissionnaires doivent se référer à la partie 2 de la demande de soumissions intitulée Instructions aux soumissionnaires.

### **2.3 Ancien fonctionnaire**

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée dans la pièce joint 2 à la partie 3 avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis avant que l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

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

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 10 jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

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

## **2.5 Lois applicable**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur l'Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois. À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

## **PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

### **3.1 Instructions pour la préparation des soumissions**

Le Canada demande aux soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes comme suit:

Si le soumissionnaire choisit d'envoyer sa soumission par voie électronique, le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des instructions uniformisées 2003. Le système Connexion postel a une limite de 1 Go par message individuel affiché et une limite de 20 Go par conversation.

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

b) La soumission doit être séparée comme suit :

Section I : Soumission technique  
Section II : Soumission financière  
Section III : Attestations et renseignements supplémentaires

- c) Si le soumissionnaire choisit de soumettre sa soumission par voie électronique à l'aide du Service Connexion postel fourni par la Société canadienne des postes,
- le soumissionnaire devrait consulter l'article 08, Transmission par télécopieur ou par le service Connexion postel, des Instructions uniformisées 2003. La section 2 de l'article, Connexion postel, comprend des instructions et conditions;
  - le soumissionnaire doit soumettre sa soumission en une seule transmission.
- d) Si le soumissionnaire choisit de soumettre sa soumission au Module de réception des soumissions de TPSGC électroniquement en n'utilisant pas le service Connexion postel fourni par la Société canadienne des postes, le Canada demande une enveloppe contenant une copie de la soumission. Le soumissionnaire devrait s'assurer que le numéro d'invitation à soumissionner ainsi que le nom et l'adresse du soumissionnaire sont clairement visibles sur l'enveloppe.

e) Le Canada ne demande pas de copies papier de la soumission. Toutefois, si le soumissionnaire choisit de soumettre sa soumission au Module de réception des soumissions de TPSGC en copies papier, le Canada demande:

Section I: Soumission technique (1 copie papier et 2 copies électroniques)  
Section II: Soumission financière (1 copie papier et 1 copies électroniques)  
Section III : Attestations et renseignements supplémentaires (1 copie papier et 1 copie électronique)

Cette sollicitation utilise la technologie Format de document portable (PDF). Pour accéder aux formulaires PDF, les soumissionnaires doivent avoir un lecteur PDF installé. Si les soumissionnaires n'ont pas déjà un tel lecteur, il existe de nombreux lecteurs PDF disponibles sur l'Internet. Il est recommandé d'utiliser la plus récente version du lecteur PDF afin de bénéficier de toutes les fonctionnalités des formulaires interactifs.

f) En cas d'incompatibilité entre le libellé des copies de la soumission énumérées dans la liste suivante, c'est le libellé de la copie qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de toute autre copie qui figure plus bas sur la liste:

- la copie de la soumission soumise par voie électronique à l'aide du service Connexion postel fourni par la Société canadienne des postes; et



- ii. les copies papier de la soumission soumise au Module de réception des soumissions de TPSGC.

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

Si le soumissionnaire choisit de soumettre sa soumission en copies papier, le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission:

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

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement [Politique d'achats écologiques](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573) (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>).

Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient:

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

## Section I: soumission technique

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

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

La Partie 4, Procédures d'évaluation, comprend d'autres instructions que les soumissionnaires devraient considérer au moment de préparer leur soumission technique.

## Section II: soumission financière

- a) Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et en conformité avec le barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3.
- b) Les soumissionnaires doivent soumettre leurs taux FAB destination; les droits de douane et les taxes d'accise canadiens compris, s'il y a lieu; et les taxes applicables exclues.
- c) Au moment de préparer leur soumission financière, les soumissionnaires devraient examiner la clause 4.1.2, Évaluation financière, de la Partie 4; et l'article 7.6, Paiement, de la partie 7.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### **Section III: Attestations et renseignements supplémentaires**

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

- a) Les soumissionnaires devraient compléter les attestations et fournir les renseignements supplémentaires en utilisant le formulaire PDF à remplir à la pièce jointe 2 de la partie 3 – Attestations et renseignements supplémentaires.
- b) Les soumissionnaires devraient remplir le formulaire interactif en entier avant de l'imprimer. Les soumissionnaires doivent noter que le fait de simplement imprimer le formulaire avant de le remplir à l'écran pourrait entraîner l'omission de certains champs qui apparaissent au moment de remplir le formulaire électroniquement, ce qui entraînera des attestations incomplètes.
- c) Le formulaire devrait être signé.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## **PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3, BARÈME DE PRIX**

Le soumissionnaire doit compléter ce barème de prix et l'inclure dans sa soumission financière. Voir le document Excel à remplir – Pièce jointe 1 de la partie 3 – Barème de Prix

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## **PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 3, ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLEMENTAIRES**

Voir le formulaire PDF à remplir – Pièce jointe 2 de la partie 3 – Attestations et Renseignements  
Supplémentaires.pdf

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

### **4.1 Procédures d'évaluation**

Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation technique et financiers.

Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

#### **4.1.1 Evaluation techniques**

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

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4.

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

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4. Une note de zéro sera attribuée aux critères techniques cotés qui n'auront pas été traités

#### **4.1.2 Evaluation financier**

4.1.2.1 Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément au barème de prix détaillé dans la pièce jointe 1 de la Partie 3.

##### **4.1.2.2 Critères financiers obligatoires**

Voir la pièce jointe 1 de la Partie 4.

### **4.2 Méthode de selection**

4.2.1 Méthode de sélection - Note combinée la plus élevée pour le mérite technique [ 60 %] et le prix [ 40 %]

4.2.1.1 Pour être déclarée recevable, une soumission doit:

- a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b) satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires; et
- c) obtenir le nombre de points minimums requis précisés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4 pour les critères techniques cotés.

4.2.1.2 Les soumissions ne répondant pas aux exigences de 4.2.1.1(a) ou (b) ou (c) seront déclarées non recevables. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement acceptée.

4.2.1.3 De toutes les soumissions recevables, le prix évalué le plus bas (PPB) sera identifié et une note pour le prix (NP), établie comme suit, sera attribuée à chaque soumission recevable (i):  $NPi = PPB / Pi \times 40$ .  $Pi$  est le prix évalué (P) de chaque soumission recevable (i).

4.2.1.4 Une note pour le mérite technique (NMT), établie comme suit, sera attribuée à chaque soumission recevable (i):  $NMTi = NGi \times 60$ .  $NGi$  est la note globale (NG) obtenue par chaque

soumission recevable (i) pour l'ensemble des critères techniques cotés détaillés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4, établie comme suit: nombre total de points obtenu / nombre maximum de points disponibles.

4.2.1.5 La note combinée (NC) pour le prix et le mérite technique de chaque soumission recevable (i) sera établie comme suit:  $NC_i = NPi + NMT_i$ .

4.2.1.6 La soumission recevable qui a obtenu la note combinée la plus élevée pour le prix et le mérite technique sera recommandée pour attribution d'un contrat. Si deux soumissions recevables ou plus ont obtenu la même note combinée pour le prix et le mérite technique, la soumission recevable qui a obtenu la note globale la plus élevée pour l'ensemble des critères techniques cotés détaillés dans la pièce jointe 1 de la Partie 4 sera recommandée pour attribution d'un contrat.

4.2.1.7 Dans le tableau ci-dessous, le choix de l'entrepreneur repose sur un ratio de mérite technique et de prix de 60/40 respectivement pour les trois soumissions recevables.

<b>Méthode de sélection - note combinée la plus élevée pour le mérite technique (60%) et le prix (40%)</b>			
<b>Soumissionnaire</b>	<b>Soumissionnaire 1</b>	<b>Soumissionnaire 2</b>	<b>Soumissionnaire 3</b>
<b>Note globale pour l'ensemble des critères techniques cotés</b>	NG1: 120/135	NG2: 98/135	NG3: 82/135
<b>Prix évalué de la soumission</b>	P1: C\$60,000	P2: C\$55,000	<b>PPB</b> et P3: C\$50,000
<b>Calculs</b>	<b>Note pour le mérite technique (NGi x 60)</b>	<b>Note pour le prix (PPB/Pi x 40)</b>	<b>Note combinée</b>
<b>Soumissionnaire 1</b>	$120/135 \times 60 = 53.33$	$50/60 \times 40 = 33,33$	86.66
<b>Soumissionnaire 2</b>	$98/135 \times 60 = 43.55$	$50/55 \times 40 = 36,36$	79.91
<b>Soumissionnaire 3</b>	$82/135 \times 60 = 36.44$	$50/50 \times 40 = 40.00$	76.44

## PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES

### 1. Critères techniques obligatoires

La soumission doit satisfaire aux critères techniques obligatoires mentionnés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire pour démontrer son respect de la conformité par rapport aux exigences.

Les soumissions qui ne répondent pas aux critères techniques obligatoires seront jugées non recevables. Chaque critère technique obligatoire devrait être traité séparément.

Pour les critères techniques obligatoires figurant ci-dessous, l'expérience du soumissionnaire, de ses sous-traitants, de ses filiales et de ses fournisseurs sera prise en considération.

Tableau 1		
CTO1 – Expérience de l'entreprise		
N°	Critère technique obligatoire	Instructions pour la préparation des soumissions
CTO1.1	Expérience du soumissionnaire	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède un minimum de cinq années d'expérience, acquise au cours des huit années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions, dans la prestation de services d'administration de régimes d'assurance ou d'indemnisation dont la taille et la portée sont semblables aux exigences définies dans l'énoncé des travaux (minimum 10,000 membres / participants admissibles).</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une référence en appui à l'expérience déclarée. Pour chaque référence, le soumissionnaire doit inclure le nom, le titre, le numéro de téléphone et l'adresse courriel d'une personne-ressource.</p>

Tableau 2		
CTO2 – Sommaires de contrats		
N°	Critère technique obligatoire	Instructions pour la préparation des soumissions
CTO2.1	États sommaires de contrats	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède un minimum de 5 ans d'expérience dans la prestation de services administratifs pour des régimes d'assurance ou d'indemnisation en présentant des exemples de contrats exécutés au cours des huit années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions.</p> <p><b>1. Les trois sommaires de contrat doivent :</b></p> <p>a) inclure la prestation de services administratifs pour des régimes d'assurance ou d'indemnisation au sein d'organismes des secteurs public ou privé;</p> <p>b) inclure la prestation de services pour un minimum de 18 mois consécutifs; et totalisant un minimum de 5 ans.</p> <p>c) avoir une valeur combinée égale ou supérieure à 1,5 million de dollars (CAD) par an.</p> <p><b>2. Au moins deux des trois sommaires de contrat doivent :</b></p> <p>a) avoir appuyé au moins 10 000 participants admissibles.</p> <p><b>3. Au moins un des trois sommaires de contrat doit :</b></p> <p>a) avoir fourni une administration continue à partir d'une infrastructure située au Canada;</p> <p>b) démontrer l'élaboration et la mise en œuvre du service d'administration, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) la création et la gestion d'une équipe de gestion de projet;</li> <li>ii) la définition des exigences du projet;</li> <li>iii) la prestation de services et de programmes de qualité;</li> <li>iv) la coordination de la mise en œuvre de solutions;</li> <li>v) la gestion de la portée et des risques du projet.</li> </ul> <p>Pour les trois sommaires de contrat, le soumissionnaire doit fournir les détails suivants sur la façon dont il a acquis l'expérience déclarée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. le nom de la ou des organisations et leurs coordonnées;</li> <li>2. les dates de début et de fin du projet (MM-AAAA);</li> <li>3. une référence, y compris le nom, le titre, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique, en appui à l'expérience déclarée.</li> </ul>



Tableau 3		
CTO3 – Infrastructure de centre de données ou de centre d'appels		
N°	Critère technique obligatoire	Instructions pour la préparation des soumissions
CTO3.1	Infrastructure de centre de données ou de centre d'appels	Le soumissionnaire doit indiquer l'emplacement d'un centre de données ou d'un centre d'appels situé au Canada (ville et/ou province/territoire) qu'il propose d'utiliser pour exécuter les travaux décrits dans l'EDT. Le soumissionnaire doit clairement indiquer si l'infrastructure utilisée est celle d'un sous-traitant. Une attestation du fait que le soumissionnaire a conservé ou obtenu l'infrastructure proposée sera exigée avec la proposition.

Tableau 4		
CTO4 – Gestionnaire de projet		
N°	Critère technique obligatoire	Instructions pour la préparation des soumissions
CTO4.1	Gestionnaire de projet	<p>Le soumissionnaire doit fournir le nom du gestionnaire de projet désigné et soumettre son curriculum vitæ. Le curriculum vitæ soumis doit démontrer ce qui suit :</p> <p>a) possède au moins cinq années d'expérience en gestion de projet, acquise au cours des huit années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions;</p> <p>b) possède un minimum de trois ans d'expérience, acquise au cours des cinq années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions, dans la mise en œuvre et la gestion de projets directement liés aux régimes d'assurance ou d'indemnisation, dans le secteur public ou privé, notamment en ce qui a trait à ce qui suit :</p> <p><b>i) Les exigences en matière de service, y compris :</b></p> <p>a) diriger ou participer à des rencontres avec les intervenants pour définir les futures tâches des fournisseurs de services;</p> <p>b) définir les fonctionnalités du système, les capacités d'interface et les exigences en matière de capacité;</p> <p>c) gérer les changements opérationnels;</p>

		<p>d) fournir une planification des mesures d'urgence.</p> <p><b>ii) La gestion de l'exécution du projet, y compris :</b></p> <p>a) analyser les avantages, les services du programme et les opérations afin de déterminer les possibilités d'amélioration du service ou des économies;</p> <p>b) formuler des recommandations et des conseils à l'intention de la direction du client et des intervenants;</p> <p>c) résoudre les questions contractuelles et assurer un certain niveau de sensibilisation et de participation de la part de la haute direction du client.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les détails suivants sur la façon dont il a acquis l'expérience déclarée :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le nom de la ou des organisations et leurs coordonnées;</li> <li>2. les dates de début et de fin du projet (MM-AAAA);</li> <li>3. une référence, y compris le nom, le titre, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique, en appui à l'expérience déclarée.</li> </ol>
--	--	---

Tableau 5		
CTO5 – Gestionnaire de programme		
N°	Critère technique obligatoire	Instructions pour la préparation des soumissions
CTO5.1	Gestionnaire de programme	<p>Le soumissionnaire doit fournir le nom du gestionnaire de programme désigné et soumettre son curriculum vitæ. Le curriculum vitæ soumis doit démontrer ce qui suit :</p> <p>a) possède au moins cinq années d'expérience en gestion de programme, acquise au cours des huit années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions.</p> <p>b) possède un minimum de trois ans d'expérience, acquise au cours des cinq années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions, dans la mise en œuvre et la gestion de projets directement liés aux régimes d'assurance ou d'indemnisation, dans le secteur public ou privé, notamment en ce qui a trait à ce qui suit :</p> <p><b>i) Les exigences en matière de service, y compris :</b></p> <p>a) diriger ou participer à des rencontres avec les intervenants pour définir les futures tâches des fournisseurs de services;</p>

		<p>b) s'assurer que les systèmes et les processus respectent les obligations contractuelles;</p> <p>c) gérer les changements opérationnels;</p> <p>d) fournir une planification efficace des mesures d'urgence.</p> <p><b>ii) Gérer la prestation du programme, y compris :</b></p> <p>a) analyser les avantages, les services du programme et les opérations afin de déterminer les possibilités d'amélioration du service ou des économies;</p> <p>b) formuler des recommandations et des conseils à l'intention de la direction du client et des intervenants;</p> <p>c) résoudre les questions contractuelles et assurer un niveau adéquat de sensibilisation et de participation de la part de la haute direction.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les détails suivants sur la façon dont il a acquis l'expérience déclarée :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le nom de la ou des organisations et leurs coordonnées;</li> <li>2. les dates de début et de fin du projet (MM-AAAA);</li> <li>3. une référence, y compris le nom, le titre, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique, en appui à l'expérience déclarée.</li> </ol>
--	--	---

## 2. Critères techniques cotés

Les soumissions seront évaluées et cotées en fonction des tableaux ci-dessous.

Les soumissions n'ayant pas obtenu le nombre minimal de points indiqué seront déclarées non recevables. Chaque critère technique coté doit être traité séparément.

### 2.1 Critères techniques cotés et pointage

Tableau 1			
Critères techniques cotés et notes/pourcentage			
N°	Critères techniques cotés	Nombre maximal de points	Nombre minimal de points requis
CTC1	États sommaires de contrats	165	115,5

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
 Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
 File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
 CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

CTC2	Expérience en gestion de contrats	80	56
CTC3	Plan de mise en œuvre	50	35
CTC4	Plan de ressources	90	63
CTC5	Plan de projet	300	210
CTC6	Programme d'assurance de la qualité	55	38,5
CTC7	Plan de gestion des risques	80	56
CTC8	Plan des processus opérationnels	60	42
Note globale =		880	616

## 2.2 Tableau de cotation

Tableau 2	
Tableau de cotation	
Pourcentage de points disponibles	Base de répartition du pourcentage
0 %	La réponse est insuffisante. Le soumissionnaire reçoit 0 % des points possibles pour cet élément.
70 %	La réponse comprend la plupart des renseignements exigés. Le soumissionnaire obtient 70 % des points possibles pour cet élément.
100 %	La réponse est complète. Le soumissionnaire obtient 100 % des points possibles pour cet élément.
Ce tableau de cotation s'applique aux critères techniques cotés suivants : CTC1.3; CTC1.4; CTC2.2; CTC3.1; CTC4.1; CTC5.1 à CTC5.6; CTC6.1; CTC7.1; CTC8	

Tableau 3			
CTC1 – Sommaires de contrat			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
CTC 1.1	Montant facturé du contrat	<p>Pour chacun des trois sommaires de contrat, le soumissionnaire devrait indiquer :</p> <p>a) Le montant facturé annuellement pour le contrat (CAD)</p>	<p><b>Pour chaque sommaire de contrat</b></p> <p>Plus que 1 500 000 \$ = 15 points</p> <p>1 000 000 \$ à 1 499 999 \$ = 10 points</p> <p>500 001 \$ à 999 999 \$ = 5 points</p> <p>Moins de 500 000 \$ = 0 point</p> <p><b>Nombre maximal de points = 45</b></p>
CTC1.2	Taille semblable aux exigences de l'énoncé des travaux	<p>Pour chacun des trois sommaires de contrat, le soumissionnaire devrait indiquer :</p> <p>a) Le nombre annuel de personnes pour lesquelles le soumissionnaire a fourni des services administratifs liés à des régimes d'assurance ou d'indemnisation.</p>	<p><b>Pour chaque sommaire de contrat</b></p> <p>Plus de 10 000 participants = 10 points</p> <p>5 001 à 9 999 participants = 5 points</p> <p>5 000 participants ou moins = 0 point</p> <p><b>Nombre maximal de points = 30</b></p>
CTC1.3	Services d'administration pour un programme d'assurance	<p>Pour l'un des sommaires de contrat, le soumissionnaire devrait fournir :</p> <p>a) Une description détaillée de la façon dont ces services seront</p>	<p>Jusqu'à 5 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iv)</p>

		<p>fournis selon l'énoncé de travaux pour</p> <p>i) les services administratifs continus;</p> <p>ii) les services administratifs liés à des centres d'appels et à de la gestion de cas;</p> <p>iii) le libre-service Web;</p> <p>iv) les services de traitement des primes.</p> <p>Remarque : le soumissionnaire doit indiquer quel sommaire de contrat doit être évalué.</p>	<p><b>Nombre maximal de points = 20</b></p>
CTC1.4	Prestation des services	<p>Pour l'un des sommaires de contrat, le soumissionnaire devrait démontrer que les services fournis étaient de taille et de portée similaire à ceux de l'énoncé de travaux en fournissant une description détaillée de ce qui suit :</p> <p>a) La mise sur pied d'une équipe administrative pour le programme, y compris :</p> <p>i) le plan de projet ou de programme, y compris le calendrier et la documentation;</p> <p>ii) l'établissement des besoins en ressources du projet ou du programme;</p> <p>iii) l'analyse et l'évaluation des options de prestation de services viables et conformes disponibles;</p> <p>iv) la prestation de conseils stratégiques au client en vue de la prestation efficace de la solution recommandée.</p> <p>Remarque : le soumissionnaire doit indiquer quel sommaire de contrat doit être évalué.</p>	<p>Jusqu'à 5 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iv)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 20</b></p>

		<p>b) Les exigences en matière de service, y compris :</p> <p>i) diriger ou participer à des rencontres avec les intervenants pour définir les tâches des fournisseurs de services;</p> <p>ii) définir les fonctionnalités du système;</p> <p>iii) définir les capacités d'interface;</p> <p>iv) définir les exigences en matière d'expérience et de capacité;</p> <p>v) offrir une planification des mesures d'urgence et une gestion des problèmes, y compris des rapports sur les résultats.</p>	<p>Jusqu'à 5 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iv)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour v)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 25</b></p>
		<p>c) Étendue de l'aide fournie dans le cadre de la coordination de la mise en œuvre des solutions, y compris ce qui a trait à :</p> <p>i) assurer la liaison avec le client et les intervenants;</p> <p>ii) déterminer les exigences en matière d'architecture technique;</p> <p>iii) déterminer les intégrations requises;</p> <p>iv) mettre à l'essai les solutions;</p> <p>v) surveiller le rendement de la solution.</p>	<p>Jusqu'à 5 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iv)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour v)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 25</b></p>
<b>Nombre maximal de points =</b>			<b>165</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>			<b>115,5</b>

Tableau 4			
CTC2 – Expérience en gestion de contrats			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
CTC2.1	Expérience des soumissionnaires en gestion de contrats	<p>Le soumissionnaire devrait démontrer son expérience, acquise au cours des huit années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions, dans le déploiement de systèmes d'administration des assurances pour un organisme du secteur public, en fournissant un sommaire de projet qui comprend :</p> <p>a) le nombre annuel de participants au régime pour lesquels le soumissionnaire a fourni des services;</p> <p>b) la valeur du contrat.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les détails suivants sur la façon dont il a acquis l'expérience déclarée :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le nom de la ou des organisations et leurs coordonnées;</li> <li>2. les dates de début et de fin du projet (MM-AAAA);</li> <li>3. une référence, y compris le nom, le titre, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique, en appui à l'expérience déclarée.</li> </ol>	<p>Pour (a) :</p> <p>Plus de 10 000 participants = 10 points</p> <p>10 000 participants ou moins = 0 point</p> <p>Pour (b) :</p> <p>Plus de 1 500 000 \$ par an = 10 points</p> <p>Moins de 1 500 000 \$ par an = 0 point</p> <p><b>Nombre maximal de points = 20</b></p>
CTC2.2	Expérience des soumissionnaires en gestion de contrats	<p>Le soumissionnaire devrait démontrer son expérience, acquise au cours des 10 années qui précèdent la date de clôture de la demande de propositions, en matière d'amélioration continue des services grâce à l'innovation en fournissant deux sommaires de projet distincts qui comprennent :</p> <p>a) Des mesures d'amélioration des services, y compris des technologies habilitantes de pointe et l'utilisation des pratiques exemplaires de l'industrie, notamment :</p>	<p>Jusqu'à 20 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 15 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 10 points pour iii)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour iv)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour v)</p> <p>Jusqu'à 5 points pour vi)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 60</b></p>



Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

		<p>i) l'accès au site Web 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;</p> <p>ii) des applications pour téléphone intelligent;</p> <p>iii) l'utilisation du courrier électronique pour soumettre des formulaires ou apporter des modifications aux produits et services;</p> <p>iv) des bulletins d'information;</p> <p>v) des vidéos;</p> <p>vi) autres.</p> <p>Les sommaires des projets devrait montrer en quoi les innovations se rapportent à l'énoncé des travaux.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les détails suivants sur la façon dont il a acquis l'expérience déclarée :</p> <p>1. le nom de la ou des organisations et leurs coordonnées;</p> <p>2. les dates de début et de fin du projet (MM-AAAA);</p> <p>3. une référence, y compris le nom, le titre, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique, en appui à l'expérience déclarée.</p>	
<b>Nombre maximal de points =</b>			<b>80</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>			<b>56</b>

Tableau 5			
CTC3 – Plan de mise en œuvre			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
CTC3.1	Plan de mise en œuvre	<p>Le soumissionnaire devrait démontrer comment il gérera la période de transition, tel que défini à la Phase 1 et 2 de l'énoncé de travaux, entre la date d'attribution du contrat et la date de début du service en présentant un plan préliminaire de mise en œuvre qui comprend les éléments suivants :</p> <p>a) les étapes proposées;</p> <p>b) les calendriers et échéanciers connexes;</p> <p>c) les exigences en matière de démarrage;</p> <p>d) le nombre de ressources nécessaires et les responsabilités connexes de ces ressources;</p> <p>e) des plans d'urgence.</p>	<p>Maximum de 10 points pour a)</p> <p>Maximum de 10 points pour b)</p> <p>Maximum de 10 points pour c)</p> <p>Maximum de 10 points pour d)</p> <p>Maximum de 10 points pour e)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 50</b></p>
<b>Nombre maximal de points =</b>			<b>50</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>			<b>35</b>

Tableau 6			
CTC4 – Plan des ressources			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
CTC4.1	Plan de ressources	<p>Le soumissionnaire devrait décrire l'équipe de projet et l'équipe de programme qu'il se propose de mettre sur pied pour gérer et fournir les services, en soumettant :</p>	

		<p>a) Pour l'équipe de projet :</p> <p>i) un organigramme présentant l'équipe de projet proposée pour les phases 1 et 2 (articles 7.13.2 et 7.13.3 de l'EDT);</p> <p>ii) une description de la structure organisationnelle et des rapports hiérarchiques pour les postes clés et le nombre de ressources qui seront affectées;</p> <p>iii) une description de la façon dont la structure organisationnelle et l'attribution des responsabilités se traduiraient par la prestation de tous les services prévus aux phases 1 et 2.</p>	<p>Jusqu'à 5 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 10 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 30 points pour iii)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 45</b></p>
		<p>b) Pour l'équipe du programme :</p> <p>i) un organigramme décrivant l'équipe du programme pour la phase 3 (article 7.13.4 de l'EDT);</p> <p>ii) une description de la structure organisationnelle et des rapports hiérarchiques pour les postes clés et le nombre de ressources qui seront affectées;</p> <p>iii) une description de la façon dont la structure organisationnelle et l'attribution des responsabilités se traduiraient par la prestation de tous les services prévus à la phase 3.</p>	<p>Jusqu'à 5 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 10 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 30 points pour iii)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 45</b></p>
<b>Nombre maximal de points =</b>			<b>90</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>			<b>63</b>

Tableau 7			
CTC5 – Plan de projet			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
		Le soumissionnaire devrait démontrer une compréhension approfondie de toutes les exigences de la phase 1 (article 8.1 de l'EDT) en soumettant un plan de projet qui comprend :	

CTC5.1	Plan de projet	a) Une description précise des exigences, y compris de leur pertinence en ce qui a trait aux exigences de la GRC.	Maximum de 40 points pour a)  <b>Nombre maximal de points = 40</b>
CTC5.2	Plan de projet	b) Le calendrier proposé, y compris :  i) la mesure dans laquelle le calendrier présenté couvre toutes les activités;  ii) la pertinence du calendrier proposé relativement à chaque activité de la phase 1 mentionnée dans les exigences.	Jusqu'à 30 points pour i)  Jusqu'à 20 points pour ii)  <b>Nombre maximal de points = 50</b>
CTC5.3	Plan de projet	c) Des plans d'essai, y compris :  i) la mesure dans laquelle les plans d'essai satisfont aux exigences de la phase 2 (article 9.1 de l'EDT);  ii) la pertinence des plans d'essai proposés en ce qui a trait aux exigences de la phase 2.	Jusqu'à 15 points pour i)  Jusqu'à 15 points pour ii)  <b>Nombre maximal de points = 30</b>
CTC5.4	Plan de projet	d) Les dépendances, y compris :  i) la mesure dans laquelle les dépendances sont décrites;  ii) la pertinence des dépendances par rapport aux exigences.	Jusqu'à 20 points pour i)  Jusqu'à 20 points pour ii)  <b>Nombre maximal de points = 40</b>
CTC5.5	Plan de projet	e) Le délai de préparation des systèmes, y compris :  i) en indiquant le délai, en mois, dans lequel il se propose d'achever l'élaboration des services de traitement électronique, y compris tous les travaux prévus à l'article 9 de l'EDT;  ii) la transition, y compris tous les travaux prévus à l'article 9 de l'EDT, qui devrait permettre de s'assurer que les systèmes soient prêts.	Jusqu'à 30 points pour i)  Jusqu'à 30 points pour ii)  <b>Nombre maximal de points = 60</b>

CTC5.6	Plan de projet	f) Le calendrier intégré, y compris : i) le calendrier global pour la réalisation du projet, ainsi que la description des interdépendances et du chemin critique; ii) la faisabilité du calendrier intégré.	Jusqu'à 40 points pour i) Jusqu'à 40 points pour ii) <b>Nombre maximal de points = 80</b>
<b>Nombre maximal de points =</b>			<b>300</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>			<b>210</b>

Tableau 8			
CTC6 – Programme d'assurance de la qualité			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
CTC6.1	Programme d'assurance de la qualité	Le soumissionnaire devrait démontrer en quoi son programme d'assurance de la qualité a été conçu pour : a) garantir que sa stratégie de formation pour le personnel nouvellement embauché et la formation continue fournira à son personnel les connaissances requises; b) assurer la motivation des employés, la satisfaction au travail et l'esprit d'équipe; c) s'adapter et évoluer pour améliorer la prestation des services; d) fournir des contrôles de surveillance pour les processus clés; e) déceler toute non-conformité et prendre des mesures correctives de suivi; f) surveiller et mesurer la satisfaction de la clientèle; g) assurer l'amélioration continue des services connexes.	Maximum de 5 points pour a) Maximum de 5 points pour b) Maximum de 5 points pour c) Maximum de 10 points pour d) Maximum de 10 points pour e) Maximum de 10 points pour f) Maximum de 10 points pour g) <b>Nombre maximal de points = 55</b>

<b>Nombre maximal de points =</b>	<b>55</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>	<b>38,5</b>

Tableau 9			
CTC7 – Plan de gestion des risques			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
CTC7.1	Plan de gestion des risques	<p>Le soumissionnaire devrait démontrer que son plan de gestion des risques est conçu de manière à cerner et gérer les risques afin de mener à bien le projet, en :</p> <p>a) Fournissant une analyse détaillée des risques qui inclut :</p> <p>i) l'établissement des risques;            ii) l'évaluation des incidences;            iii) subséquemment, un plan d'action d'atténuation des risques afin de respecter la date de début des services.</p>	<p>Jusqu'à 20 points pour i)</p> <p>Jusqu'à 20 points pour ii)</p> <p>Jusqu'à 40 points pour iii)</p> <p><b>Nombre maximal de points = 80</b></p>
<b>Nombre maximal de points =</b>			<b>80</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>			<b>56</b>

Tableau 10			
CTC8 – Plan des processus opérationnels			
N°	Critères techniques cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération
CTC8	Plan des processus opérationnels	<p>Le soumissionnaire doit fournir un plan des processus opérationnels décrivant en détail de quelle façon il s'occupe de :</p>	<p>Maximum de 10 points pour a)</p> <p>Maximum de 10 points pour b)</p>

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

		a) la gestion du contrat et la gestion de la relation avec la clientèle; b) la gestion des risques et des problèmes; c) la formation du personnel et son perfectionnement continu; d) la gestion des changements technologiques; e) la disponibilité et l'utilisation des ressources; f) l'utilisation des technologies de l'information.	Maximum de 10 points pour c) Maximum de 10 points pour d) Maximum de 10 points pour e) Maximum de 10 points pour f) <b>Nombre maximal de points = 60</b>
<b>Nombre maximal de points =</b>			<b>60</b>
<b>Nombre minimal de points requis =</b>			<b>42</b>

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué en utilisant le formulaire à la pièce jointe 2 de la partie 3.

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

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



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

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

6.1.1 Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées:

- a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable, tel qu'indiqué à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
- b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
- c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
- d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent; et
- e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Pièce joint 2 de la Partie 3 – Certifications et Renseignements supplémentaires.

Adresse :

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

Ville, province, territoire / État

Code postal / code zip

Pays

Si l'information n'est pas fournie dans ou avec la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence le rejet de la soumission.

6.1.2 On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

6.1.3 Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

### **6.2 Capacité financière**

Clause du Guide des CCUA A9033T (2012-07-16), Capacité financière s'applique.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

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

Le soumissionnaire doit fournir une lettre d'un courtier ou d'une compagnie d'assurances autorisé à faire des affaires au Canada stipulant que le soumissionnaire, s'il obtient un contrat à la suite de la demande de soumissions, peut être assuré conformément aux exigences en matière d'assurance décrites à l'annexe D.

Si l'information n'est pas fournie dans la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer à cette exigence. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer à l'exigence dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

## PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

### 7.1 Énoncé des travaux

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

#### 7.1.1 Autorisation de tâches

- a) En vertu du contrat, les travaux décrits à l'annexe A, énoncé des travaux article 10.8 seront exécutés au fur et à mesure de la demande;
- b) En ce qui concerne les travaux mentionnés au paragraphe A de cette clause,
- 1) une obligation entrera en vigueur seulement lorsque l'entrepreneur recevra une autorisation de tâche (AT), y compris toutes révisions, autorisée et délivrée conformément à cette clause et à l'étendue précisée dans l'AT autorisée seulement;
  - 2) le responsable de l'autorisation d'une AT et la limite d'une AT seront déterminées conformément au paragraphe C de cette clause;
  - 3) l'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant qu'une AT, y compris toutes révisions, n'ait été autorisée et délivrée conformément au contrat. L'entrepreneur reconnaît que s'il exécute les travaux avant qu'une AT, y compris toutes révisions, n'ait été autorisée et délivrée conformément au contrat, il le fera à ses propres risques et à ses frais.
  - 4) la description de tâche, y compris toutes révisions, comprise dans une AT autorisée doit être conforme à la portée de l'énoncé des travaux, à l'annexe A; et
  - 5) l'AT, y compris toutes révisions, sera autorisée en vertu du contrat à l'aide du Formulaire d'autorisation de tâche, à l'annexe E du Formulaire d'autorisation de tâches. Une AT autorisée consiste en l'annexe E complétée et signée par le responsable de l'autorisation de l'AT.

c) Responsable de l'autorisation d'une AT et limite d'une AT

Le chargé de projet peut autoriser les AT individuelles, y compris toutes révisions, jusqu'à une limite de \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*) taxes applicables en sus. Toute AT dont la valeur totale dépasserait cette limite ou toute révision d'une AT préalablement autorisée qui accroîtrait la valeur totale de l'AT au-delà de cette limite doit être autorisée par l'autorité contractante avant d'être délivrée à l'entrepreneur.

d) Processus d'autorisation de tâche

Pour chaque tâche ou révision d'une tâche précédemment autorisée, le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une demande d'exécution d'une tâche préparée à l'aide du Formulaire d'autorisation de tâche, à l'annexe E, comprenant au minimum:

- a) la description de tâche ou de tâche révisée des travaux requis, y compris:

- i. les détails des activités ou activités révisées à exécuter;
- ii. une description des produits ou produits révisés à livrer; et
- iii. un calendrier ou calendrier révisé indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits à livrer, ou les deux, selon le cas;
- b) les exigences contractuelles relatives à la sécurité applicables à la tâche ou à la tâche révisée;
- c) la (ou les) base(s) de paiement du contrat applicable(s) à la tâche ou à la tâche révisée; et
- d) la (ou les) méthode(s) de paiement du contrat applicable(s) à la tâche ou à la tâche révisée.

**e) Réponse signée et datée**

Dans les 3 jours civils suivant la réception de la demande, l'entrepreneur doit fournir au chargé de projet une réponse signée et datée, préparée et soumise en utilisant le formulaire d'AT reçu du chargé de projet. La réponse doit comprendre au minimum:

- a) le coût total estimatif proposé pour l'exécution de la tâche ou, s'il y a lieu, la tâche révisée;
- b) une ventilation de ce coût, conforme à l'annexe B; et
- c) pour chaque ressource proposée par l'entrepreneur pour l'exécution des travaux:
  - i. le nom de la ressource proposée;
  - ii. le curriculum vitae de la ressource proposée; et
  - iii. la démonstration que la ressource proposée répond aux exigences contractuelles relatives à la sécurité;

**f) Autorisation de l'AT**

a) Le responsable de l'autorisation d'une AT autorisera l'AT en fonction:

- i. de la demande soumise à l'entrepreneur conformément au paragraphe F de cette clause;
- ii. de la réponse reçue de l'entrepreneur, soumise conformément au paragraphe G de cette clause;
- iii. du coût total estimatif convenu pour l'exécution de la tâche ou, s'il y a lieu, de la tâche révisée.

b) L'autorité de l'AT autorisera l'AT sur la base de :

c) Le responsable de l'autorisation d'une AT autorisera l'AT à la condition que chaque ressource proposée par l'entrepreneur pour l'exécution des travaux requis rencontre toutes les exigences précisées au paragraphe G.3 de cette clause.

3. L'AT autorisée sera délivrée à l'entrepreneur par télécopieur. La version originale suivra par courrier électronique à titre de pièce jointe en format PDF.

**g) Rapports d'utilisation périodiques - Contrats avec AT**

- a) L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données détaillées relativement aux travaux requis et demandés dans les AT (y compris toutes révisions) autorisées et délivrées conformément au contrat qu'il exécute.
- b) Au plus tard 15 jours civils suivant la fin de chacune des périodes de production des rapports indiquées ci-dessous, l'entrepreneur doit soumettre à l'autorité contractante et au chargé de projet un rapport d'utilisation périodique comprenant, dans une feuille de calcul électronique (telle que « MSOffice Excel »), les éléments de données précisés aux paragraphes J.3 et J.4 de cette clause dans l'ordre selon lequel ils y sont présentés. Lorsque qu'à la fin d'une période, il n'y a aucuns changements à apporter aux données

---

comprises dans le rapport d'utilisation périodique soumis pour la période précédente, l'entrepreneur doit soumettre à l'autorité contractante et au chargé de projet un rapport d'utilisation périodique portant la mention «NÉANT» .

Les périodes de production des rapports sont les suivantes:

Premier trimestre : du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin;  
Deuxième trimestre : du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre;  
Troisième trimestre : du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre; et  
Quatrième trimestre : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars.

- c) Pour chaque AT autorisée et délivrée conformément au contrat, les données doivent comprendre les éléments de données suivants dans l'ordre selon lequel ils sont présentés:
- i. le N° de l'AT figurant sur le formulaire d'AT;
  - ii. la date à laquelle la tâche a été autorisée figurant sur le formulaire d'AT;
  - iii. le coût estimatif total de la tâche (taxes applicables en sus) avant toutes révisions figurant sur le formulaire d'AT;
  - iv. l'information suivante figurant sur le formulaire d'AT doit être comprise pour chaque révision autorisée (les révisions doivent être présentées par ordre croissant des numéros de révision attribués (la première révision doit être identifiée par le numéro 1, la seconde par le numéro 2, et ainsi de suite):
    - v. le N° de révision de l'AT;
    - vi. la date à laquelle la révision a été autorisée;
    - vii. l'augmentation ou la réduction autorisée (taxes applicables en sus);
    - viii. le coût estimatif total de la tâche (taxes applicables en sus) après autorisation de la révision;
    - ix. le coût total engagé pour la tâche (telle que révisée la dernière fois, s'il y a lieu), taxes applicables en sus;
    - x. le coût total engagé et facturé pour la tâche (telle que révisée la dernière fois, s'il y a lieu), taxes applicables en sus;
    - xi. le montant total facturé pour les taxes applicables;
    - xii. le montant total payé, taxes applicables comprises;
    - xiii. les dates de début et de fin de la tâche (telle que révisée la dernière fois, s'il y a lieu); et
    - xiv. l'état actuel (c.-à-d., le pourcentage d'achèvement des travaux) de la tâche (telle que révisée la dernière fois, s'il y a lieu) accompagné, s'il y a lieu, d'une explication.
- d) Pour toutes les AT autorisées et délivrées conformément au contrat, les données doivent comprendre les éléments de données suivants dans l'ordre selon lequel ils sont présentés:
- i. la somme (taxes applicables en sus), telle que modifiée la dernière fois (s'il y a lieu), précisée à la clause 7.6.2 Responsabilité totale du Canada, Limitation des dépenses - Portion des travaux - Total cumulatif de toutes les AT autorisées;
  - ii. le coût total engagé pour toutes les tâches (y compris toutes révisions), taxes applicables en sus;
  - iii. le coût total engagé et facturé pour toutes les tâches (y compris toutes révisions), taxes applicables en sus;
  - iv. le montant total facturé pour les taxes applicables pour toutes les tâches (y compris toutes révisions); et
  - v. le montant total payé, taxes applicables comprises, pour toutes les tâches (y compris toutes révisions).

## 7.2 Clauses et conditions uniformisées

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

### 7.2.1 Conditions générales

2035 (2018-06-210), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

### 7.2.2 Inspection et acceptation

Le responsable technique sera le responsable des inspections. Tous les rapports, biens livrables, documents, biens et services fournis en vertu du contrat seront assujettis à l'inspection du responsable des inspections ou de son représentant. Si des rapports, documents, biens ou services ne sont pas conformes aux exigences de l'énoncé des travaux et ne sont pas satisfaisants selon le responsable des inspections, ce dernier aura le droit de les rejeter ou d'en demander la correction, aux frais de l'entrepreneur uniquement, avant de recommander le paiement.

### 7.2.3 Personne(s) identifiée(s)

L'entrepreneur doit fournir les services des personnes suivantes pour la réalisation des travaux indiqués dans le contrat :

Les noms des éléments suivants seront insérés lors de l'attribution du contrat.

- a) le responsable du programme; et
- b) le gestionnaire de projet.

## 7.3 Exigences relatives à la sécurité

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

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection et de production des documents approuvées au niveau PROTÉGÉ B, délivrées 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 NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données au niveau PROTÉGÉ tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau PROTÉGÉ B. (compris un lien électronique au niveau PROTÉGÉ B).
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 se conformer aux dispositions des documents suivants :
  - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité, reproduite ci-joint à l'Annexe C;
  - b) le Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition); et
  - c) Guide de sécurité de la LVERS, inclus dans un document séparé appendice 1 à l'annexe C.

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

#### **7.3.2.1 Mesures de sauvegarde**

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

Adresse :  
Numéro civique / nom de la rue, unité / suite/ no. d'appartement  
Ville, province, territoire / État  
Code postal / code zip  
Pays

#### **7.3.2.2 Agent de sécurité de l'entreprise**

- a) L'agent de sécurité d'entreprise (ASE) doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrat, que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

### **7.4 Période du contrat**

#### **7.4.1 Période du contrat**

La période du contrat est à partir de 14 décembre 2020 jusqu'au 13 décembre 2023, inclusivement

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

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus 3 période(s) supplémentaire(s) de 2 année (s) chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 60 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

---

### 7.4.3 Option de prolongation du contrat- Période de transition

L'entrepreneur reconnaît que la nature des services fournis en vertu du contrat exigent la continuité et qu'il peut être nécessaire d'ajouter une période de transition à la fin du contrat. L'entrepreneur accepte que le Canada puisse, à sa discrétion, prolonger le contrat d'une période de 6 mois selon les mêmes conditions afin d'assurer la transition nécessaire. L'entrepreneur accepte que, durant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de Paiement.

L'autorité contractante avisera l'entrepreneur de la prolongation du contrat en lui faisant parvenir un avis écrit au moins 60 jours civils avant la date d'expiration du contrat. La prolongation sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

### 7.4.4 Résiliation avec avis de trente jours

Le Canada se réserve le droit de résilier à n'importe quel moment le contrat, en tout ou en partie, en donnant un avis écrit de trente (30) jours civils à l'entrepreneur.

Suite à cette résiliation, le Canada paiera uniquement les coûts engagés pour les services rendus et acceptés par le Canada avant la date de la résiliation. Malgré toute autre disposition du contrat, aucun autre coût résultant de la résiliation ne sera payé à l'entrepreneur.

### 7.4.5 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)

Le contrat ne comprend pas de demandes de livraison de services et de biens à faire dans les zones visées par des ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) au du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador. Toute demande de livraison de et de biens à faire dans les zones visées par des ERTG au sein du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador devra faire partie d'un contrat distinct.

## 7.5 Responsables

### 7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Lindsay Paré  
Spécialiste en approvisionnements  
Division des services de réalisation des projets ZL  
Direction de l'approvisionnement des services professionnels spécialisés  
Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologie  
Direction générale des approvisionnements  
Services publics et Approvisionnement Canada  
10 Wellington, 5th Floor  
Gatineau, Quebec, K1A 0S5  
Téléphone: 613-314-8028  
Courriel: lindsay.pare@pwgsc-tpsgc.gc.ca

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



---

## 7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est:

(inséré à l'attribution du contrat)

En son absence, le chargé de projet est :

(inséré à l'attribution du contrat)

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

## 7.5.3 Représentant de l'entrepreneur

(inséré à l'attribution du contrat)

## 7.6 Paiement

### 7.6.1 Base de paiement

Conformément à l'annexe B - Base de paiement.

#### 7.6.1.1 Prix de lot ferme

Pour les travaux décrits à la section 8.1 et 9.1 de l'énoncé des travaux à l'annexe A :

À condition de remplir de façon satisfaisante ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé un prix de lot ferme de \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*). Les droits de douane inclus et les taxes applicables sont en sus.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

#### 7.6.1.2 Limitation des dépenses - Tarif mensuel ferme tout compris

Pour les travaux décrits à la section 10.1 de l'énoncé des travaux à l'annexe A :

L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux conformément à la base de paiement à l'annexe A jusqu'à une limitation des dépenses de \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

#### 7.6.1.3 AT autorisée - AT assujettie à une limitation des dépenses

L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux précisés dans l'AT autorisée conformément à la base de paiement à l'annexe A, jusqu'à la limitation des dépenses indiquée dans l'AT autorisée.

La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu de l'AT autorisée ne doit pas dépasser la limitation des dépenses mentionnée dans l'AT autorisée. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux précisés dans l'AT autorisée découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux précisés dans l'AT autorisée, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été autorisés, par écrit, par le responsable de l'autorisation d'une AT avant d'être intégrés aux travaux précisés dans l'AT autorisée. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée, par écrit, par le responsable de l'autorisation d'une AT. L'entrepreneur doit informer, par écrit, le responsable de l'autorisation d'une AT:

- a) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
- b) quatre (4) mois avant la date de livraison finale mentionnée dans l'AT autorisée, ou
- c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds de l'AT autorisée sont insuffisants pour l'achèvement des travaux précisés dans l'AT autorisée,

selon la première de ces conditions à se présenter.

Lorsqu'il informe le responsable de l'autorisation d'une AT que les fonds de l'AT autorisée sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

## 7.6.2 Responsabilité totale du Canada

- A. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*). Les droits de douane \_\_\_\_\_ sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
- B. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante :

- 1. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
- 2. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
- 3. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

---

selon la première de ces conditions à se présenter.

- C. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

**Limitation des dépenses - Portion des travaux -Total cumulatif de toutes les AT autorisées**

- A. À l'égard de la portion des travaux à exécuter «au fur et à mesure de la demande» en vertu du contrat, la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les AT autorisées, y compris toutes révisions, ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_\_\$ (*inséré à l'attribution du contrat*). Les droits de douane \_\_\_\_\_ sont inclus et les \_\_\_\_\_ sont en sus.
- B. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation n'ait été autorisée, par écrit, par l'autorité contractante.
- C. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance des fonds:
1. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
  2. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
  3. dès que l'entrepreneur juge que la somme est insuffisante pour l'achèvement des travaux demandés dans toutes les AT autorisées y compris toutes révisions, dont la base de paiement applicable est limitation des dépenses [clause du contrat 7.6.1.3, AT assujettie à une limitation des dépenses],

selon la première de ces conditions à se présenter.

- D. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

**7.6.3 Méthode de paiement**

**7.6.3.1 Paiements d'étape - assujetti à une retenue**

Pour les travaux décrits 8.1 et 9.1 de l'énoncé des travaux à l'annexe A :

- a) Le Canada effectuera les paiements d'étape conformément au calendrier des étapes détaillé dans le contrat et les dispositions de paiement du contrat, jusqu'à concurrence de \_\_\_\_\_ p. 100 du montant réclamé et approuvé par le Canada si :
- i. une demande de paiement exacte et complète en utilisant le formulaire PWGSC-TPSGC 1111, Demande de paiement progressif, et tout autre document exigé par le contrat ont été présentés conformément aux instructions relatives à la facturation fournies dans le contrat;
  - ii. toutes les attestations demandées sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 ont été signées par les représentants autorisés;
  - iii. tous les travaux associés à l'étape et, selon le cas, tout bien livrable exigé ont été complétés et acceptés par le Canada.

- b) Le solde du montant dû sera payé conformément aux dispositions de paiement du contrat lorsque tous les travaux exigés au contrat auront été complétés et livrés si les travaux ont été acceptés par le Canada et une demande finale pour le paiement est présentée.
- c) Le calendrier des étapes pour lesquelles des paiements seront effectués conformément au contrat est le suivant:

Tableau 1 – Paiements d'étape		
# de l'étape Importante	Livrable	Date de Livraison
1	<b>Plan de projet</b> Soumettre le plan de projet pour revue et approbation par le chargé de projet. Le projet est autorisé à procéder.	Dans les 2 semaines suivant l'attribution du contrat
2	<b>Revue des exigences Phases 1 et 2</b> Les spécifications requises pour la Phase 1 - Plans et configuration de l'infrastructure sont complètes, correctes et approuvées par le chargé de projet. Fournir l'analyse initiale, la conceptualisation et le développement de l'infrastructure, y compris, sans s'y limiter:  i) systèmes de traitement électronique; ii) les interfaces requises; iii) règles de gestion; iv) conversion de données; v) processus et services, et vi) programme d'assurance de la qualité.  Les spécifications requises pour la Phase 2 - <b>Transition aux opérations réelles</b> sont complètes, correctes et approuvées par le chargé de projet. Fournir le développement, les essais et la migration vers l'état de préparation opérationnelle, y compris mais non limité à: i) entraînement ii) les communications; iii) essais final; iv) la mise en place finale de l'infrastructure; et v) test parallèle des processus et des calculs, y compris des interfaces, avec des données "en direct".	Dans le mois suivant l'attribution du contrat
3	<b>Conception</b> Fournir une analyse initiale et une conceptualisation des exigences des phases 1 et 2. S'assurer que la conception satisfait toutes les exigences, est approuvée et adaptée aux fonctions administratives.	Dans les 2 mois suivant l'attribution du contrat
4	<b>Développement</b> Mettre en œuvre la conception des exigences des phases 1 et 2.	Dans les 3 mois suivant l'attribution du contrat

5	<b>Planification des tests</b> Assurez-vous que les plans de test sont adéquats pour le test de toutes les infrastructures / systèmes et qu'ils sont approuvés et adaptés à la saisie de cas de test et de procédures de test.	Dans les 4 mois suivant l'attribution du contrat
6	<b>Essai</b> Test parallèle des processus et des calculs, y compris des interfaces, avec des «données en direct». Assurez-vous que toutes les infrastructures / systèmes ont passé la période d'essai et conviennent à la phase de mise en œuvre.	Dans les 5 mois suivant l'attribution du contrat
7	<b>Transition à l'état de préparation opérationnelle</b> Toutes les exigences identifiées, développées, testées et validées dans les phases 1 et 2 sont mises en œuvre et adaptées pour prendre en charge les services administratifs continus à fournir au cours de la phase 3.	Dans les 6 mois suivant l'attribution du contrat

#### 7.6.3.2 Paiement mensuel

Pour les travaux décrits \_\_\_\_\_ de l'énoncé des travaux à l'annexe A :

Le Canada paiera l'entrepreneur sur une base mensuelle pour les travaux effectués au cours du mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si:

- a) une facture exacte et complète ainsi que tous autres documents exigés par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada; et
- c) les travaux exécutés ont été acceptés par le Canada.

#### 7.6.3.3 Le mode de paiement suivant fera partie de l'AT autorisée:

- a) Pour les travaux spécifiés dans une AT autorisée sous réserve d'une limitation des dépenses:

Le Canada paiera l'entrepreneur sur une base mensuelle pour les travaux effectués au cours du mois visé par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si:

- a) une facture exacte et complète ainsi que tous autres documents exigés par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada; et
- c) les travaux exécutés ont été acceptés par le Canada.

#### 7.6.4 Clauses du guide des CCUA

C0711C (2008-05-12), Contrôle du temps  
A9117C (2007-11-30), T1204 – Demande directe du ministère client

---

### 7.6.5 Paiement électronique de factures – contrat

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\$)

### 7.6.6 Vérification discrétionnaire

C0705C (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

## 7.7 Instructions relatives à la facturation

### 7.7.1 Modalités de paiement

7.7.1.1 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 demande doit être appuyée par:

- a) une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
- b) une copie du document de sortie et de tous autres documents spécifié dans le contrat;
- c) une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs, frais de déplacement et de subsistance; et
- d) une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.

### 7.7.1.2 Les factures doivent être distribuées comme suit:

- a) L'original et une (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse suivante pour attestation et paiement.

Gendarmerie royale du Canada  
Services nationaux de rémunération  
73 Leiken Drive  
M5-4th Floor, Suite 100 Mailstop #31  
Ottawa, Ontario K1A 0R2  
Attention: Pierre LeBrun

- b) Une (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

### 7.7.1.3 Instructions relatives à la facturation - demande de paiement progressif - documents secondaire requises

- 1) L'entrepreneur doit soumettre une demande de paiement en utilisant le formulaire PWGSC-TPSGC 1111, Demande de paiement progressif.

Chaque demande doit présenter:

- a) toute l'information exigée sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111;
- b) toute information pertinente détaillée à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales;

Instruction aux agents de négociation des contrats: Insérer toute information additionnelle qui doit être présentée et qui n'est pas couverte sous a) ou b) ci-dessus pour refléter le besoin. Ce qui suit est à titre d'exemples seulement.

- c) une liste de toutes les dépenses;
- d) les dépenses plus le profit ou les honoraires calculés au prorata;
- e) la description et la valeur de l'étape réclamée selon la description au contrat.

Instruction aux agents de négociation des contrats: Utiliser le paragraphe suivant lorsque les demandes doivent être accompagnées de documents à l'appui. Les documents énumérés ci-dessous sont à titre d'exemples seulement et doivent être révisés pour refléter le besoin.

Chaque demande doit être appuyée par:

- a) une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
  - b) une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs, frais de déplacement et de subsistance;
  - c) une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.
- 2) Les taxes applicables doivent être calculées pour le montant total de la demande, avant l'application de la retenue. Au moment de la demande de la retenue, il n'y aura pas de taxes applicables à payer car celles-ci ont été réclamées et sont payables sous les demandes de paiement progressif précédentes.
- 3) L'entrepreneur doit préparer et certifier un original et deux (2) copies de la demande sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111, et les envoyer au \_\_\_\_\_ (insérer « chargé de projet » ou « responsable technique » ou « responsable de l'inspection ») identifié sous l'article intitulé « Responsables » du contrat pour fin d'attestation après l'inspection et l'acceptation des travaux. Le \_\_\_\_\_ (insérer « chargé de projet » ou « responsable technique » ou « responsable de l'inspection ») fera parvenir l'original et les deux (2) copies de la demande à l'autorité contractante pour attestation et présentation au Bureau du traitement des paiements pour toutes autres attestations et opérations de paiement.
- 4) L'entrepreneur ne doit pas soumettre de demandes avant que les travaux identifiés sur la demande soient complétés.

## **7.8 Attestations et renseignements supplémentaires**

### **7.8.1 Conformité**

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un

manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

### **7.8.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Manquement de la part de l'entrepreneur**

Lorsqu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) - Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la « Liste des soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html>). L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

### **7.8.3 Attestation du contenu canadien**

Clause du Guide des CCUA A3060C (2008-05-12), Attestation du contenu canadien

## **7.9 Lois applicables**

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur \_\_\_\_\_ (inséré à l'attribution du contrat) et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

## **7.10 Ordre de priorité des documents**

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

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires 2035 (2018-06-21); Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- d) l'Annexe A, Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe B, Base de paiement;
- f) l'Annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- g) l'Annexe D, Exigences en matière d'assurance;
- h) l'Annexe E, Formulaire D'autorisation de Tache;
- i) les autorisations de tâches signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu); et
- j) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_ (inséré à l'attribution du contrat)

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

L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurances prévues à l'annexe D. L'entrepreneur doit maintenir la couverture d'assurance exigée pendant toute la durée du contrat. Le respect des exigences en matière d'assurances ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance supplémentaire est nécessaire pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son bénéfice et sa protection.



L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

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

*(inséré à l'attribution du contrat)*

## 7.13 Clause additionnelles

A9122C (2008-05-12), Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

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

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

2. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat, afin que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).
3. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat ne sont pas reliées physiquement ou logiquement à toutes les autres bases de données, (c'est-à-dire qu'il n'y a aucune connexion directe ou indirecte), sauf si les bases de données en question sont situées au Canada (ou dans un autre pays approuvé par

---

l'autorité contractante aux termes du paragraphe 1) et qu'elles respectent les exigences de cet article.

4. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante conformément au paragraphe 1.
  5. L'entrepreneur doit s'assurer que le trafic sur le réseau national (c'est-à-dire le trafic partant d'une partie du Canada vers une destination située dans une autre partie du Canada) s'effectue exclusivement au Canada, sauf si l'autorité contractante a approuvé au préalable, par écrit, une autre route. L'autorité contractante prendra uniquement en considération une route dans un autre pays pour la transmission des données, si ce pays respecte les exigences décrites au paragraphe 1.
  6. Malgré tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction qui permet d'accéder aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.
2. A9113C (2014-11-27), Manipulation de renseignements personnels

---

## ANNEXE A, ÉNONCÉ DES TRAVAUX

### 1. Introduction

Le présent énoncé des travaux décrit en détail les services requis pour les régimes collectifs d'assurance-vie, d'assurance en cas de décès, de mutilation par accident ou de perte spécifique et d'assurance-invalidité de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ci-après appelés « les régimes ».

### 2. Contexte

La GRC, service de police national du Canada, fait partie du ministère de la Sécurité publique du Canada. La GRC est chargée de la prévention du crime et de mener des enquêtes criminelles, du maintien de l'ordre, et de l'application des lois sur des questions aussi variées que la santé et la protection des recettes gouvernementales. Elle contribue à la sécurité nationale, assure la sécurité des représentants de l'État, de même que des dignitaires et des missions étrangères en visite au pays, et fournit des soutiens opérationnels cruciaux aux autres services de sûreté et organismes d'application de la loi. Pour l'exécution de ce mandat diversifié et important, la GRC emploie plus de 18 000 membres réguliers et 3 500 membres civils.

Les Services nationaux de rémunération de la GRC sont responsables de la surveillance de l'exécution des contrats pour les régimes collectifs d'assurance-vie, d'assurance en cas de décès ou de mutilation par accident et d'assurance-invalidité, c'est-à-dire d'assurer l'exactitude et la ponctualité des retenues et remises des primes des membres aux fins de la paye et des prestations de retraite, de même que de la comptabilisation appropriée des frais de fonctionnement relatifs aux régimes.

Le rôle des Services nationaux de rémunération est :

- a) de surveiller le contrat externe de services;
- b) de diriger la phase de mise en œuvre du contrat de services;
- c) d'assurer une certaine communication avec les membres du Régime;
- d) d'assumer la responsabilité de l'orientation politique de la GRC en ce qui a trait à l'application et aux systèmes de rémunération, de pensions de retraite et d'avantages sociaux.

Les pouvoirs liés à la prestation de l'assurance aux participants du Régime sont conférés par la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Les prestations d'assurance et les retenues prélevées à cette fin sur la paye et les versements aux retraités doivent être comptabilisées au titre du régime d'assurance approprié de la GRC.

La GRC contribue aux régimes collectifs d'assurance-vie, d'assurance en cas de décès ou de mutilation par accident et d'assurance-invalidité pour les membres actifs ou retraités de la GRC, y compris les anciens membres civils et réguliers de la GRC employés par le Service canadien du renseignement de sécurité.

Les régimes collectifs d'assurance suivants sont entièrement payés par les membres :

- a) assurance-vie de base des employés;
- b) assurance-vie facultative des employés;
- c) assurance-vie facultative des personnes à charge;
- d) assurance facultative pour décès et mutilation pour employés et personnes à charge;
- e) prestations pour pertes spécifiques.

Le Régime d'assurance-invalidité est financé par l'employeur et les employés (85 % employeur/15 % employés). Le régime d'assurance-vie des membres exécutifs et d'assurance-vie des cadres supérieurs à la retraite est entièrement financé par l'employeur.

Tous les régimes sont souscrits par la Great-West, compagnie d'assurance-vie.

En date du 31 décembre 2018, les régimes d'assurance comptaient un total de 42 726 membres (22 719 membres actifs et 20 007 retraités).

### 3. Objectif de l'Administration des régimes d'assurance-vie et d'invalidité

Les services requis dans le présent Énoncé des travaux sont définis comme un service administratif d'assurance moderne, solide et viable pour les membres actifs et inactifs de la GRC, ainsi que pour les retraités, basé sur les pratiques exemplaires appliquées dans l'industrie de l'assurance. Compte tenu du milieu à risques élevés dans lequel les membres de la GRC travaillent, la GRC accorde beaucoup d'importance à garantir que :

- a) les réclamations d'assurance-vie et d'assurance-invalidité soient traitées sans délai et sans erreurs;
- b) les régimes collectifs d'assurance-vie, d'assurance en cas de décès ou de mutilation par accident et d'assurance-invalidité les plus appropriés soient à la disposition des membres;
- c) ces services soient administrés de la manière la plus efficace;
- d) les participants bénéficient de mécanismes multiples pour avoir accès à des renseignements exacts sur leurs prestations et les autres dispositions des régimes, et ce, en temps opportun.

La GRC souhaite obtenir un service administratif d'assurance moderne, complet, fiable, opportun et rentable qui soit conforme aux règlements et politiques du gouvernement, à savoir :

- a) accès en ligne (libre-service) aux renseignements sur le régime, leurs droits et les bénéficiaires;
- b) centre d'appels aux services personnalisés destinés uniquement aux participants des régimes;
- c) prélèvement opportun, exact et complet des primes;
- d) traitement opportun et exact des inscriptions, demandes de modifications et réclamations;
- e) gestion rigoureuse des dossiers aux fins de la prestation de renseignements personnalisés pour les participants au régime, et gestion solide de l'information pour appuyer la gestion du rendement pour la GRC et l'assureur;
- f) communication de l'information sur le plan transmise avec exactitude;
- g) assurance de la qualité de l'information sur les participants au régime, conformément au plan d'assurance de la qualité;
- h) procédures et opérations propres aux échanges de données avec les systèmes de gestion de l'information/technologie de l'information (GI/TI), à l'intérieur et l'extérieur de la GRC;
- i) améliorations de services afin que l'administration des assurances soit similaire à ceux de l'industrie; et
- j) amélioration continue des procédures afin que la prestation des services soit conforme aux normes de service.

#### 4. Terminologie et glossaire d'acronymes

4.1 Les acronymes se définissent ainsi :

Tableau 1 – Terminologie et glossaire d'acronymes	
BAC	Bureau de l'actuaire en chef
DDP	Dépôt de données sur les pensions
DMA	Décès ou mutilation par accident
DP	Demande de propositions
EDI	Échange de données informatisées
GC	Gouvernement du Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
GW	Great-West, compagnie d'assurance-vie
<i>LAI</i>	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>
<i>LCPGRC</i>	<i>Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada</i>
<i>LLO</i>	<i>Loi sur les langues officielles</i>
<i>LPRGRC</i>	<i>Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada</i>
<i>LPRP</i>	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
PA	Preuve d'assurabilité
RH	Ressources humaines
RVI	Réponse vocale interactive

SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SNP	Système normalisé des paiements
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada
SPAC - DSS	SPAC - Division des services spécialisés
X	Disponible sur le marché

4.2 Voici la définition des termes :

Tableau 2 – Définition des termes	
Administrateur du régime d'assurance	Tiers fournisseur de services engagé par la GRC pour administrer les régimes collectifs d'assurance-vie, d'assurance DMA et d'assurance-invalidité.
Administrateur du régime de pensions de retraite	Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) – Gouvernement du Canada
Arrérages	Payement en souffrance de primes d'assurance.
Bénéficiaire	Personne (pour les bénéficiaires de moins de 18 ans, il est recommandé de désigner un fiduciaire), succession ou organisme que le participant au régime désigne pour recevoir les indemnités prévues au titre des régimes collectifs d'assurance-vie et d'assurance DMA, au décès de l'assuré. Le participant au régime est le bénéficiaire dans le cas de l'assurance-vie facultative des personnes à charge. Si aucun bénéficiaire n'est désigné, ou si celui-ci décède avant le participant au régime, les indemnités prévues dans chaque régime seront versées selon l'ordre de succession.
Congé non payé (CNP)	Absence autorisée non payée.
Congé non payé – maternité ou congé parental	<p>Congé de maternité : Congé non payé accordé aux membres enceintes débutant avant, après ou à la date même de la fin de la grossesse et se terminant au plus tard 18 semaines suivant la fin de la grossesse.</p> <p>Congé parental : Congé non payé jusqu'à concurrence de 37 semaines sur une période de 52 semaines, selon les lois provinciales, accordé sur demande au membre qui a ou aura la garde d'un nouveau-né et dont il devra assurer les soins. Le congé parental peut être pris en une seule fois ou en deux périodes à compter de la date de naissance de l'enfant et ne peut</p>

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
 Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
 File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
 CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

	commencer au plus tôt que deux semaines avant que l'enfant ne soit confié aux soins du parent adoptif.
Congé payé	Absence autorisée et payée.
Dépôt de données sur les pensions (DDP)	Le Dépôt de données sur les pensions est un dépôt de données détaillées sur les pensions des participants, conçu pour consolider les données historiques et actuelles extraites de divers systèmes de paye et de RH de la GRC et pour faciliter l'échange électronique de données de qualité sur les pensions avec l'impartiteur de l'administration des pensions choisi.
Détenteur de police du régime d'assurance	Organisme responsable de surveiller les régimes d'assurance sur les plans financier et politique.
Division I	Membre de la GRC assujetti aux dispositions de la LPRGRC ou de la LCPGRC et qui a été muté d'office au Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) le 16 juillet 1984, et qui a été employé par cet organisme sans interruption depuis.
Droit de conversion des participants au régime	Droit permettant à un participant d'adhérer à un régime privé d'assurance sans devoir fournir de preuve d'assurabilité après avoir mis fin à sa protection d'assurance collective. Le montant qui peut être converti doit être équivalent ou inférieur au montant des régimes inscrits, jusqu'à concurrence de 200 000 \$.
Événement de la vie ou du travail	Événements de la vie personnelle qui pourraient amener les participants au régime à réexaminer et mettre à jour les choix de protection, les renseignements personnels et les bénéficiaires désignés.
Gendarme spécial	Un gendarme spécial est un agent de police engagé aux termes de la <i>Loi sur la GRC</i> .
GRC	Gendarmerie royale du Canada, telle qu'elle a été établie en vertu de la <i>Loi sur la GRC</i> .
Jour ouvrable	Du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés fédéraux.  Les jours fériés sont :  i) Jour de l'An ii) Vendredi saint iii) Lundi de Pâques iv) Fête de la Reine v) Fête du Canada vi) Fête du Travail vii) Action de grâces viii) Jour du Souvenir ix) Jour de Noël x) Lendemain de Noël
Libellé	Entente conclue entre le souscripteur du régime d'assurance et le gouvernement du Canada pour la prestation des garanties collectives

	<p>d'assurance-vie, d'assurance DMA et d'assurance-invalidité pour les participants au régime.</p> <p>Les polices sont les suivantes :</p> <p>i) Assurance-vie de base de l'employé, police n° 4392          ii) Assurance-vie facultative, police n° 24680          iii) Régime d'assurance-vie facultative des personnes à charge, police n° 32843          iv) Assurance-vie facultative pour décès et mutilation par accident pour employés et personnes à charge et prestations pour perte spécifique, police n° 135047          v) Assurance-invalidité, police n° 24892          vi) Assurance-vie des officiers supérieurs, police n° 134237          vii) Régime d'assurance-vie à la retraite (RAVR), police n° 168124GL</p>
Membre	Membres réguliers, membres civils, gendarmes spéciaux, membres de la Division I.
Membre actif (non retraité)	Membre qui n'est pas à la retraite ou qui n'a pas été libéré de ses fonctions par la GRC. (Membre régulier ou civil)
Membre inactif	Membre dont le statut est inactif. (c.-à-d. en CNP)
Membre régulier	Les membres réguliers sont des agents de police embauchés selon les conditions stipulées dans la <i>Loi sur la GRC</i> et détiennent un grade au sein de la GRC.
Membres civils (MC)	Les membres civils sont embauchés pour leurs compétences spécialisées dans le domaine scientifique, technique ou administratif. Ils sont embauchés selon les conditions stipulées dans la <i>Loi sur la GRC</i> .
Normes de service	Aperçu des livrables et des mesures de rendement requis, comme établi par la GRC.
Officier membre régulier, membre civil ou Officier de la Division I	Membre régulier qui détient le grade de surintendant principal ou un grade supérieur; équivalent d'un membre civil ou équivalent d'un gendarme spécial.
Participant au régime	Les membres (actifs et inactifs) et les pensionnés qui participent à l'un ou l'autre des régimes collectifs d'assurance-vie, d'assurance-invalidité et d'assurance en cas de décès ou de mutilation par accident de la GRC.
Paye des membres	Administrée par un tiers et émise par le SNP de TPSGC.
Paye des pensionnés	Administrée et émise par l'intermédiaire du Système normalisé des paiements (SNP) de SPAC.



Pensionné (Participant retraité)	Un ancien membre qui quitte la GRC ou la Division I et qui a droit à une allocation annuelle ou à une rente immédiate en vertu de la <i>LPRGRC</i> ou de la <i>LCPGRC</i> .
Personne à charge – Conjoint ou enfant	Conjoint : Conjoint en droit, conjoint de fait ou ex-conjoint, quand un jugement de la cour l'ordonne, du participant au régime.  Enfant : Enfant naturel non marié, enfant adopté légalement, beau-fils ou belle-fille du participant au régime (lorsque le conjoint habite avec le participant et qu'il a la garde de l'enfant), ou enfant dont a la garde le participant ou son conjoint. L'enfant doit être âgé de moins de 18 ans, être célibataire et ne pas travailler plus de 30 heures par semaine, à moins d'être étudiant à temps plein. Si l'enfant a plus de 18 ans, il doit être étudiant à temps plein ou être frappé d'incapacité avant d'avoir atteint l'âge de 18 ans.
Perte de compétences de base	Période payée ou non payée au cours de laquelle un participant au régime perd l'une ou l'autre des compétences requises pour l'exercice de ses fonctions en tant que membre de la GRC. Par exemple, a) l'autorisation juridique de posséder une arme à feu, b) l'autorisation juridique de conduire un véhicule motorisé, c) l'absence de toute interdiction d'entrer dans des lieux situés dans le territoire de compétence policière du membre.
Prestation(s)	Le montant payable à l'assuré en cas de décès ou perte, conformément à la protection approuvée en vertu des modalités des régimes.
Prestations de rente différée	Les membres qui ont pris leur retraite de la GRC peuvent décider de différer leurs versements en vertu de la <i>LPRGRC</i> jusqu'à l'âge de 60 ans.
Preuve d'assurabilité	Questionnaire médical soumis comme preuve d'une bonne santé aux fins d'un régime collectif d'assurance-vie. Dans certains cas, le candidat au régime peut être appelé à remplir un questionnaire plus approfondi ou à subir un examen médical ou des tests médicaux.
Prime	Montant convenu versé au souscripteur du régime d'assurance en échange de la couverture d'assurance.
Rapprochement	Processus suivi pour examiner et analyser les données signalétiques et les fichiers de la paye et, lorsque des différences sont détectées, trouver la cause et faire concorder les deux dossiers.
Renseignements personnels	Toute information en la possession de la GRC, du souscripteur du régime d'assurance ou de l'administrateur au sujet d'une personne identifiable.
Salaires	Le salaire de base du participant au régime, à l'exclusion de la rémunération des heures supplémentaires, des primes et des allocations. Pour les employés à temps partiel, le salaire de base est calculé en fonction du nombre d'heures de travail prévues.
Services nationaux de rémunération (SNR)	La direction au sein de la GRC chargée de l'élaboration et de la prestation des programmes et services d'indemnisation offerts aux membres de la GRC.

Souscripteur du régime d'assurance	Compagnie d'assurance recevant les cotisations et donnant suite aux dispositions prévues par le libellé du régime et les lettres d'entente financière pour les régimes collectifs d'assurance-vie et d'assurance-invalidité de la GRC.
Suspension non payée (SNP)	Absence non payée d'un membre qui a été suspendu pour des raisons disciplinaires.
Système d'information sur la gestion des ressources humaines (SIGRH)	Le SIGRH est le système utilisé par la GRC pour appuyer la gestion de ses ressources humaines.
Système normalisé des paiements (SNP)	Système d'émission de chèques administré par SPAC qu'utilise la GRC pour payer ses membres et ses pensionnés.
Systèmes prêts	Lorsque les systèmes automatisés sont en place, ces systèmes satisfont à toutes les exigences techniques et de sécurité, et sont en mesure de répondre aux exigences administratives décrites dans l'EDT.
Tiers	Fournisseur de services externe avec lequel un contrat est signé pour la prestation de services.
Titulaire de rente	Ancien cotisant de la GRC en vertu de la <i>Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada</i> ou de la <i>Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada</i> qui touche une pension.
Versements	Les primes d'assurance soumises au souscripteur du régime d'assurance, les impôts sur le revenu ou les taxes de vente qui doivent être remis aux gouvernements applicables, au fédéral et au provincial (somme des primes).

## 5. Portée

### 5.1 Intervenants

Le Conseil du Trésor du Canada est l'employeur de la GRC.

La GRC est responsable de l'administration des régimes collectifs d'assurance-vie et d'assurance-invalidité.

Les groupes de participants au régime sont constitués par les membres actifs et inactifs de la GRC, y compris les anciens membres travaillant maintenant pour la Division I, ainsi que les pensionnés.

### 5.2 Régimes d'assurance

Aux fins du présent EDT, les « *avantages* » du régime collectif d'assurance-vie et d'assurance-invalidité sont limités aux régimes collectifs suivants :

- a) l'assurance-vie de base des employés;
- b) l'assurance-vie facultative des employés;
- c) l'assurance-vie facultative des personnes à charge;
- d) l'assurance-vie facultative pour décès et mutilation par accident pour employés et personnes à charge et les prestations pour perte spécifique;

- e) l'assurance-invalidité;
- f) le régime d'assurance-vie des officiers supérieurs;
- g) le régime d'assurance-vie à la retraite.

L'adhésion à l'assurance-invalidité est obligatoire jusqu'à ce que les critères soient remplis, tandis que l'adhésion aux autres régimes d'assurance est volontaire. L'adhésion au régime d'assurance-vie des officiers supérieurs est automatique lorsqu'un membre devient officier supérieur.

## **6. Responsabilités**

### **6.1 Entités et responsabilités gouvernementales**

#### **6.1.1 Conseil du Trésor**

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a assumé le rôle de détenteur de police pour les régimes en date du 1<sup>er</sup> avril 2009.

#### **6.1.2 GRC**

La GRC est responsable de ce qui suit :

- a) d'approuver et de superviser les tierces parties exécutant des fonctions administratives déléguées;
- b) de la surveillance du rendement des services administratifs d'assurance au quotidien;
- c) de la liaison continue avec l'entrepreneur et de son encadrement en ce qui a trait à la prestation quotidienne des services d'administration des assurances;
- d) de vérifier régulièrement l'entrepreneur afin d'assurer la conformité et l'exécution des services de même que le respect des politiques de sécurité;
- e) du paiement des frais d'administration d'assurances;
- f) de la transmission à l'entrepreneur des données relatives aux participants au régime, aux ressources humaines et à la paye;
- g) de la consolidation et du versement des primes d'assurance des pensionnés au souscripteur des régimes d'assurance conformément aux données reçues de l'administrateur du régime de pensions de retraite.

#### **6.1.3 Services publics et Approvisionnement Canada**

##### **6.1.3.1 Division des services spécialisés**

La Division des services spécialisés de SPAC assurera les services suivants à la GRC aux fins de l'administration des régimes :

- a) consolidation et versement des primes d'assurance pour les membres actifs au souscripteur du régime d'assurances conformément aux données reçues de l'entrepreneur;
- b) remise d'un fichier de rejets indiquant les primes d'assurance qui n'ont pu être perçues à des fins de suivi par l'entrepreneur;
- c) rapprochement des retenues à la source pour les primes et transmission des reçus aux registres des cotisations;
- d) communication de l'information comptable à la GRC sur les versements faits au souscripteur du régime d'assurances;
- e) remise du fichier de versements au souscripteur du régime d'assurances.

##### **6.1.3.2 Administrateur du régime de pensions de retraite**

---

L'administrateur du régime de pensions de retraite fournira à l'entrepreneur les renseignements ou services suivants aux fins des services d'assurance, entre autres :

- a) données signalétiques des pensionnés;
- b) rapport sur les options sélectionnées par le pensionné à la cessation d'emploi;
- c) fichier avant-payé et après-payé des pensionnés;
- d) remise du fichier de versements au souscripteur du régime d'assurances.

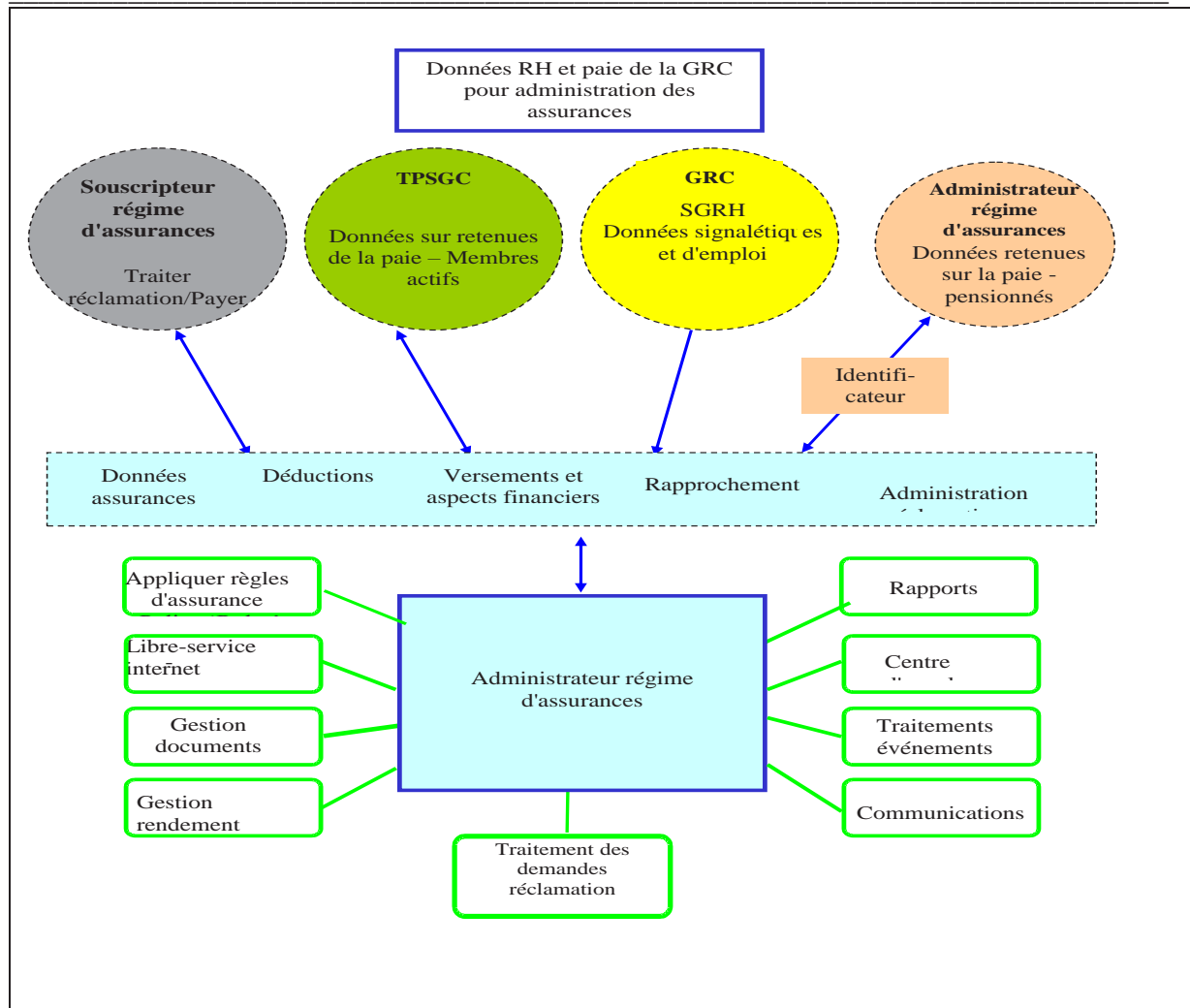
## 6.2 Responsabilités des fournisseurs tiers

### 6.2.1 Souscripteur du régime d'assurances (compagnie d'assurance GW)

La Great-West, compagnie d'assurance-vie, est le souscripteur actuel du régime collectif d'assurance-vie et d'assurance-invalidité de la GRC.

## 6.3 Parties concernées

Le pictogramme suivant illustre les responsabilités administratives partagées entre la GRC, l'entrepreneur, le fournisseur actuel du régime de pensions de retraite, le souscripteur du régime d'assurances et SPAC pour l'administration des services d'assurances.

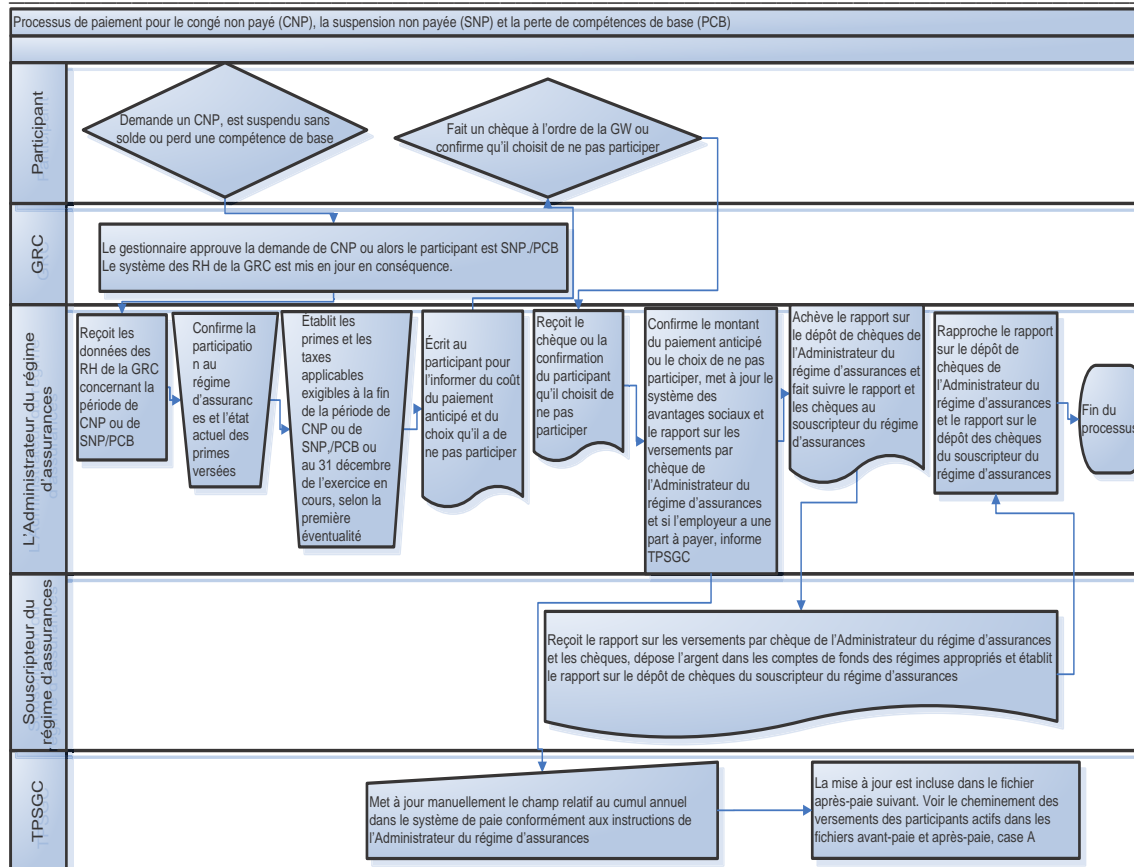


#### 6.4 Déroulement du processus

L'entrepreneur doit calculer et amorcer le processus de versement de toutes les primes au souscripteur du régime d'assurances comme il est indiqué dans les organigrammes ci-après.

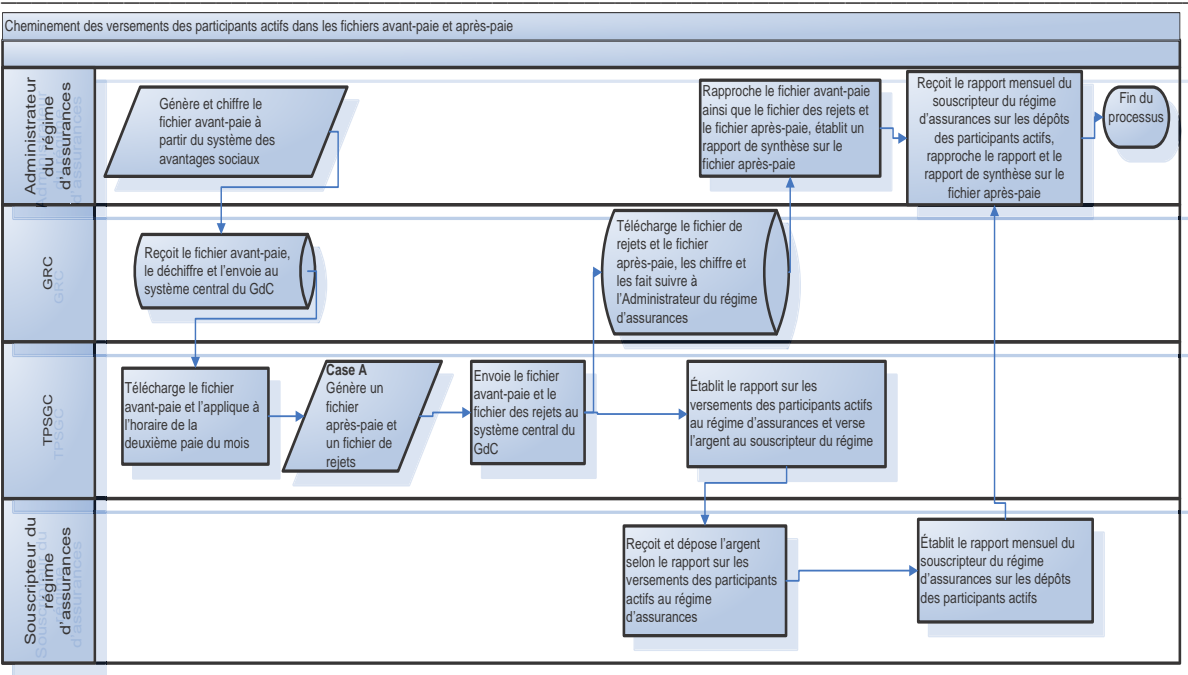
L'entrepreneur ne doit jamais conserver l'argent des primes dans un compte bancaire au nom des participants au régime. L'entrepreneur doit s'assurer que les primes de chacun des participants au régime sont comptabilisées dans le rapport de versements approprié et que les sommes totales figurant dans le rapport de versements soient déposées de manière exacte et appropriée dans les comptes du Fonds du régime par le souscripteur du régime d'assurances (comme l'indique l'organigramme ci-dessous).

##### 6.4.1 Processus de paiement pour congé non payé, suspension non payée et perte de compétences de base

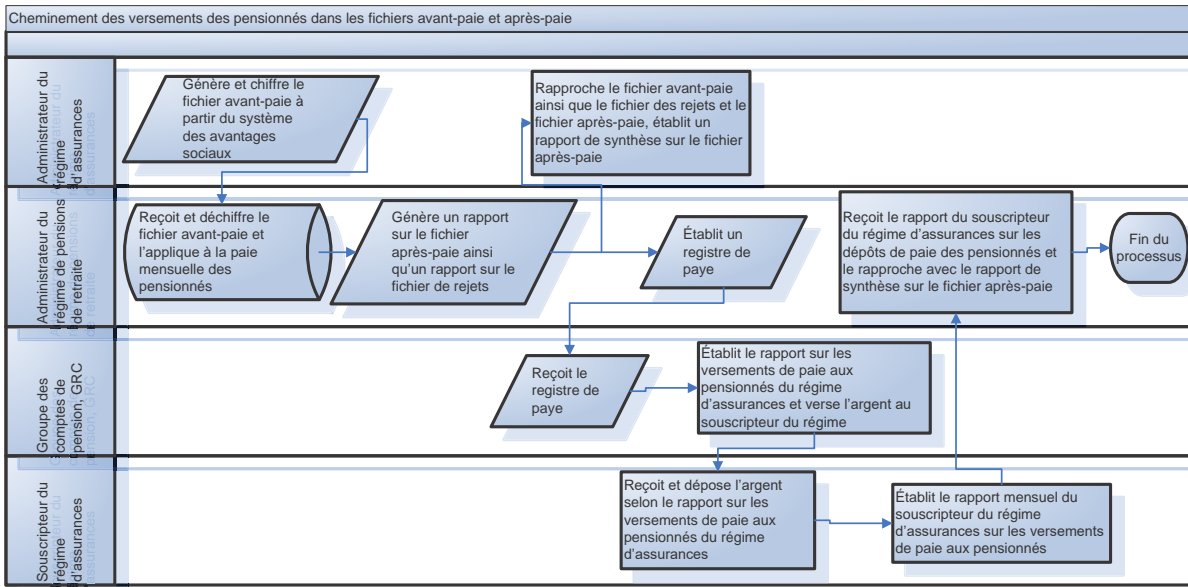


#### 6.4.2 Organigramme de la paye

##### a) Versement avant-après la paye pour les participants actifs



b) Versement avant-après la paie pour les pensionnés



7. Exigences générales

7.1 Liste des exigences générales

Tableau 1 – Liste des exigences générales		
Exigences		Référence
1	Conformité aux exigences de sécurité	Article 7.2
2	Conformité en matière de langues officielles	Article 7.3
3	Accès de la GRC aux systèmes de l'administrateur du régime d'assurances	Article 7.4
4	Régime d'assurance-invalidité	Article 7.5
5	Services aux participants au régime	Article 7.6
6	Archivage des documents physiques des participants au régime	Article 7.7
7	Processus d'approbation	Article 7.8
8	Programme d'assurance de la qualité	Article 7.9
9	Vérifications	Article 7.10
10	Sondages sur la satisfaction des membres externes	Article 7.11
11	Accès aux documents et calculs aux fins de vérification	Article 7.12
12	Réunions	Article 7.13
13	Aperçu des exigences	Article 7.14

## 7.2 Conformité aux exigences de sécurité

### 7.2.1 Sécurité des documents

L'entrepreneur :

- a) ne doit pas retirer des lieux de travail déterminés des biens ou des renseignements protégés, ou en faire des copies.



---

### 7.2.2 Sécurité des données

L'entrepreneur doit :

- a) exécuter tout le travail et offrir tous les services au Canada, avec toutes les données recueillies, conservées ou gérées; ces données ne doivent pas être échangées, transmises ou fournies sous forme électronique ou autre à toute entité à l'extérieur des frontières canadiennes, assurant ainsi la conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.  
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/>

### 7.2.3 Normes de sécurité

L'entrepreneur doit :

- a) respecter toutes les normes de sécurité du gouvernement du Canada avant de traiter ou de stocker toute information dans ses installations;
- b) collaborer avec la GRC ou sa partie désignée pour l'examen de sécurité conformément à la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- c) collaborer avec la GRC pour les vérifications de sécurité de ses installations et de l'infrastructure de soutien.

Remarque :

- 1) La GRC se réserve le droit d'exécuter un balayage du système ou une vérification pour valider la conformité avec les exigences de sécurité ministérielles.

### 7.2.4 Application client-serveur

Dans le cas de la GRC, toute l'information requise est actuellement hébergée dans une application client-serveur. Il est nécessaire de disposer d'une installation pour la communication et l'échange de ces renseignements.

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir une solution qui :
  - i) s'intègre au réseau existant (NPSnet);
  - ii) est intégrée, permettant des transferts de données automatisés et harmonieux.

### 7.2.5 Solution de fonction administrative

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir une solution de fonction administrative qui comprend une connexion réseau sécurisée qui satisfait aux normes de la GRC (p. ex. une solution réseau privé virtuel de niveau FIPS 140-1 2). Elle doit inclure :
  - i) une ligne de communication spécialisée à haute vitesse entre l'entrepreneur et le réseau de la GRC;
  - ii) il peut également s'agir d'un RPV sur Internet avec des mesures de sécurité appropriées mises en place.
- b) s'assurer que la solution proposée réponde aux exigences et aux normes de sécurité de la GRC;
- c) Il faut s'assurer que tous les flux d'information soient unidirectionnels, c'est-à-dire que toute communication GET/PUT se fera à l'initiative de la GRC en direction du fournisseur.

- 
- d) Il faut s'assurer qu'aucune communication du système ou du réseau de l'entrepreneur vers la GRC ne sera autorisée.

#### 7.2.6 Réseau de la GRC

L'entrepreneur doit :

- a) mettre en œuvre un processus pour permettre un accès au système d'administration des assurances de la GRC sur le réseau de la GRC afin de permettre au chargé de projet d'accéder, en lecture seule, aux dossiers administratifs et de gestion de cas et de générer des rapports ou, si cela n'est pas possible, pour mettre à la disposition exclusive du chargé de projet un terminal dédié dans un emplacement désigné de la GRC;
- b) s'assurer que tous les accès sont protégés au moyen d'un accès fondé sur les rôles nécessitant l'utilisation d'une identification et d'une authentification;
- c) s'assurer que les rôles sont définis et associés à un accès précis;
- d) s'assurer qu'un rôle unique est établi pour la création et la modification d'autres rôles.

#### 7.2.7 Chiffrement réseau

L'entrepreneur doit :

- a) se doter d'un réseau encodé de bout en bout, ce qui comprend les sous-traitants, et leur point de connexion;
- b) respecter les normes du gouvernement du Canada en matière de niveau de chiffrement.

#### 7.2.8 Politiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les éléments suivants sont conformes aux politiques et aux lois du gouvernement du Canada en matière de protection de la vie privée et de sécurité <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>, y compris les définitions et les documents applicables :
  - i) tous les systèmes de données;
  - ii) les méthodes de connexion et de télécommunication;
  - iii) les transferts de données;
  - iv) les rapports;
  - v) les lieux physiques;
  - vi) les personnes ayant accès aux systèmes ou aux données;
  - vii) la manipulation de tous les renseignements « PROTÉGÉ B ».

#### 7.2.9 Échange d'information du système

L'entrepreneur doit :

- a) échanger des renseignements selon la « méthode tirer » plutôt que selon la « méthode pousser »; cela s'applique à ce qui suit :
  - i) le contrôle de l'admissibilité;
  - ii) le statut du client;
  - iii) la couverture.
- b) s'assurer que tous les échanges sont fondés sur les transactions et disponibles pour une application en temps réel.

#### 7.2.10 Accès au système

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les systèmes utilisés pour la fonction administrative sont compatibles avec les logiciels existants de la GRC et accessibles à la solution de communication adoptée, comme détaillé dans l'article 8.7.1.12, Spécifications pour la connectivité et les postes de travail de la GRC.

#### 7.2.11 Besoins en matière de largeur de bande

L'entrepreneur doit :

- a) collaborer avec les autorités de l'information et de la technologie de la GRC, pendant les volets 1 et 2 de la mise en œuvre du projet, pour déterminer les exigences appropriées en matière de bande passante.

#### 7.2.13 Échange d'information

L'entrepreneur doit :

- a) être en mesure d'échanger de l'information en temps réel (messagerie en temps réel) ou quotidiennement au moyen du transfert de fichiers sécurisé;
- b) s'assurer que tous les échanges respectent les exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité pour les renseignements « Protégé B ».

#### 7.2.14 Avis de modification

L'entrepreneur doit :

- a) aviser immédiatement le chargé de projet par courriel avant d'apporter des changements à ce qui suit :
  - i) son effectif;
  - ii) ses lieux de travail, y compris les déplacements dans l'immeuble;
  - iii) ses systèmes de technologie de l'information;
  - iv) tout autre élément susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'information de la GRC, afin qu'un examen de sécurité mis à jour soit effectué.

#### 7.2.15 Politique de sécurité et de protection des renseignements personnels

L'entrepreneur doit :

- a) se doter d'une politique sur la sécurité et d'une autre sur la protection des renseignements personnels;
- b) avoir un document sur les pratiques acceptables pour les utilisateurs en ce qui a trait à l'accès aux systèmes d'information, que tous les employés doivent signer pour donner leur consentement;
- c) sur demande, fournir la preuve que l'exigence b) ci-dessus a été respectée;
- d) en tout temps au cours de la période du contrat, se conformer à toutes les exigences de sécurité qui pourraient être imposées par la GRC;
- e) nommer un agent de sécurité chargé de superviser la conformité avec lesdites politiques et de signaler toute violation à la sécurité du matériel de la GRC sans tarder au chargé de projet;

- f) permettre à la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de procéder à un examen de conformité.

Remarque :

- 1) Pour plus de détails au sujet de l'examen de sécurité, consultez la politique du Conseil du Trésor du Canada sur les *Normes de sécurité et de gestion des marchés* <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12332>.

#### 7.2.16 Technologie de l'information

L'entrepreneur doit :

- a) ne jamais utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter ou saisir des renseignements de la GRC jugés classifiés ou Protégé C;
- b) s'assurer que toutes les données de la GRC sont logiquement séparées des autres données;
- c) s'assurer que seuls les renseignements que le chargé de projet ou le conseiller en sécurité de la GRC juge acceptables sont saisis dans son système d'information exclusif;
- d) s'il détecte une violation d'une exigence de sécurité imposée par la GRC (dans l'énoncé des travaux ou autrement), le chargé de projet peut, à sa discrétion et dans les délais impartis :
  - i) prendre les mesures jugées nécessaires pour assurer la conformité aux exigences en matière de sécurité.

#### 7.3 Conformité en matière de langues officielles

Le gouvernement fédéral a l'obligation d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles du Canada.

L'entrepreneur doit :

- a) appuyer l'obligation susmentionnée en veillant à ce que des services soient fournis dans les deux langues, conformément à l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* <https://lawslois.justice.gc.ca/fra/lois/O3.01/>;
- b) s'assurer que tous les renseignements, tout le matériel et tous les outils de travail, sous forme électronique ou imprimée, sont disponibles simultanément dans les deux langues officielles. Cela comprend notamment :
  - i) les formulaires;
  - ii) les lettres;
  - iii) les rapports;
  - iv) le matériel promotionnel;
  - v) les livrets d'information;
  - vi) les documents de procédure;
  - vii) la documentation destinée aux utilisateurs.
- c) s'assurer que les communications avec les clients se font dans la langue de choix du client;
- d) si la préférence du client est inconnue, s'assurer que la communication se fasse dans les deux langues officielles;
- e) lorsque la préférence linguistique du client est connue, s'adresser au client dans cette langue dans toutes les communications ultérieures.

#### 7.4 Accès de la GRC aux systèmes de l'administrateur du régime d'assurances

L'entrepreneur doit :

- a) fournir l'accès à sa base de données au chargé de projet;
- b) s'assurer que l'accès à sa base de données permette au chargé de projet d'interroger la base de données, de produire des rapports spéciaux et d'exécuter des fonctions de vérification;
- c) fournir une interface conviviale afin que les utilisateurs non techniques puissent interroger la base de données et extraire des données au besoin.

#### 7.5 Régime d'assurance-invalidité

L'entrepreneur doit :

- 1) calculer les arrérages de primes pour les CNP, CSNP ou PCB dès le retour au travail en se basant sur les données de service et de salaire, puis effectuer une opération ponctuelle d'arrérages à inclure dans le prochain transfert de paye;
- 2) rembourser les trop-payés de primes dus à des promotions au poste d'officier supérieur; les officiers supérieurs bénéficient d'une couverture payée par l'employeur;
- 3) percevoir les arrérages d'assurance-invalidité pour les membres actifs en CNP, CSNP ou PCB qui mettent fin à leur emploi avant le retour de congé;
- 4) actualiser ses systèmes lorsque des modifications sont apportées aux taux de prime, y compris les congés de primes;
- 5) fournir un site Web donnant de l'information sur la protection en général;
- 6) fournir un centre d'appels (renseignements généraux sur la couverture du régime, formule d'indemnisation de l'assurance-invalidité, et assistance pour remplir le formulaire de demande);
- 7) aider les membres ayant plus de 25 ans de service à annuler leur assurance-invalidité.

Remarques :

- 1) En ce qui concerne le point b) ci-dessus, les officiers supérieurs bénéficient d'une couverture payée par l'employeur.
- 2) Aux termes du présent contrat, l'entrepreneur ne participe pas au traitement des demandes d'assurance-invalidité. Sa participation se limite aux services susmentionnés.

#### 7.6 Services aux participants au régime

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer d'être en mesure de recevoir des demandes de renseignements par divers moyens. Cela peut être, entre autres par :
  - i) appel téléphonique direct et message téléphonique;
  - ii) télécopie;
  - iii) libre-service Web;
  - iv) communications sur papier.
- b) S'assurer que tous les participants au régime et les bénéficiaires, y compris ceux se trouvant à l'extérieur du Canada, ont accès aux services administratifs prévus à l'article 10.3 – Gestion du Programme d'administration d'assurances.

#### 7.7 Archivage des documents physiques des participants au régime

L'entrepreneur doit :

- a) archiver les documents historiques physiques des participants au régime dans une chemise pendant les six mois suivant la fermeture du dossier;
- b) s'assurer que les dossiers, au-delà de cette date de conservation de six mois, sont remis au chargé de projet à des fins d'archivage.

#### 7.8 Processus d'approbation

L'entrepreneur doit :

- a) lorsque l'approbation du responsable du projet doit être obtenue à l'avance, s'assurer que son plan de travail prévoit au moins 10 jours pour obtenir l'approbation, les décisions ou la rétroaction du chargé de projet au regard de chaque élément livrable relatif aux jalons du contrat;
- b) advenant que des modifications subséquentes doivent être apportées aux éléments livrables, présenter à nouveau les éléments livrables révisés au chargé de projet à des fins d'approbation;
- c) pour chaque version des éléments livrables révisés, accorder au responsable du projet au moins cinq jours pour communiquer son approbation, ses décisions ou sa rétroaction;
- d) présenter les éléments livrables au chargé de projet à des fins d'approbation de manière séquentielle, mais ces éléments peuvent être présentés en parallèle s'ils ne dépendent pas d'autres éléments livrables ou tâches à accomplir.

#### 7.9 Programme d'assurance de la qualité

L'entrepreneur doit :

- a) fournir et maintenir un programme d'assurance de la qualité;
- b) veiller à ce que le programme d'assurance de la qualité garantisse l'exactitude, l'efficacité, la souplesse, la rapidité et l'accessibilité de tous les services, y compris, mais sans s'y limiter :
  - i) des mesures des niveaux de service, décrits à l'article 10.4 (Normes de service), des contrôles des processus et des procédures administratives documentées reposant sur les pratiques exemplaires de l'industrie;
  - ii) des pratiques relatives à la formation, à la surveillance et à l'évaluation du personnel;
  - iii) des rapports appropriés de mesure du rendement journalier, hebdomadaire et mensuel.

##### 7.9.1 Contrôles internes

L'entrepreneur doit :

- a) documenter, mettre en œuvre et maintenir des contrôles internes adéquats, c.-à-d. des mesures pour atténuer les risques et atteindre les objectifs établis, afin de vérifier l'intégrité de tous les renseignements;
- b) s'assurer que des contrôles sont en place pour :
  - i) protéger les biens;
  - ii) réduire le risque que les données financières et non financières soient inexactes ou corrompues;
  - iii) diminuer les conséquences éventuelles d'erreurs dans les données financières et non financières;
  - iv) autoriser les opérations comme il se doit et se conformer aux politiques, procédures, lois et règlements.
- c) s'assurer que tous les contrôles internes sont documentés et conformes aux normes de l'industrie et aux principes des Comptables professionnels agréés du Canada.

---

## 7.9.2 Exactitude et intégralité des données

L'entrepreneur doit :

- a) vérifier l'exactitude et l'intégralité des données saisies ou transmises au chargé de projet.

## 7.10 Vérifications

### 7.10.1 Vérification de conformité interne

L'entrepreneur doit :

- a) effectuer, à la discrétion du chargé de projet, une vérification trimestrielle de la gestion des cas, du centre d'appels et des activités propres à l'entretien des systèmes afin d'évaluer le rendement réel de l'entrepreneur en regard des normes de services contractuelles, des contrôles de processus et des procédures administratives documentées figurant dans le programme d'assurance de la qualité, ainsi que de cerner les améliorations possibles;
- b) fournir au chargé de projet les résultats de chacune des vérifications aux fins de l'assurance de la qualité, ainsi que des recommandations sur les améliorations appropriées pour corriger les problèmes, réduire les frais du programme et améliorer la qualité de la prestation des services.

### 7.10.2 Vérification des procédures et des contrôles internes

L'entrepreneur doit :

- a) commander une vérification annuelle menée par un vérificateur externe qui donnera lieu à un rapport de contrôle couvrant les contrôles effectués sur les opérations et les essais de l'efficacité de fonctionnement des contrôles, conformément aux Normes canadiennes d'audit, selon la section 5970.01 b) du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés;
- b) si le vérificateur émet une opinion comportant une réserve ou s'il estime impossible d'exprimer une opinion, indiquer la mesure corrective prévue pour résoudre l'objet des réserves au chargé de projet pour obtenir son accord;
- c) être le seul responsable des coûts liés à la vérification, y compris sa participation à la vérification;
- d) être le seul responsable des coûts liés à toute mesure corrective prise pour régler les problèmes relevés lors d'une vérification effectuée conformément aux Normes canadiennes d'audit.

### 7.10.3 Vérification de conformité externe

Au moins tous les deux ans, le chargé de projet mènera une vérification externe pour assurer la conformité de l'entrepreneur avec les conditions du contrat. La vérification inclura une évaluation de la conformité avec les normes de service, les contrôles de processus et les procédures administratives documentées, de même qu'un examen d'un échantillon représentatif de la gestion des cas et de l'administration des réclamations.

En ce qui concerne les points susmentionnés, l'entrepreneur doit :

- a) coopérer et assurer l'accès opportun aux locaux, fichiers, documents, dossiers et systèmes nécessaires pour effectuer ces vérifications, et offrir toute aide pouvant être raisonnablement requise pour les mener à bien;
- b) être le seul responsable de tous les autres frais associés à la vérification, dont sa participation à la vérification, et des frais liés à toute mesure requise pour corriger un défaut de conformité avec le contrat ayant été signalé après la vérification;
- c) s'assurer que le chargé de projet ait le droit exclusif de déterminer quand une vérification peut être effectuée.

#### 7.11 Sondages sur la satisfaction des membres externes

L'entrepreneur doit :

- a) permettre au chargé de projet d'effectuer, aux frais du chargé de projet et au besoin, un sondage sur la satisfaction des membres à l'égard des services de l'entrepreneur.

Remarques :

- 1) Le sondage sur la satisfaction des membres sera fondé sur un échantillon statistiquement valide de tous les membres de la GRC.
- 2) Les résultats du sondage sur la satisfaction des membres seront examinés avec l'entrepreneur.

#### 7.12 Accès aux documents et calculs aux fins de vérification

L'entrepreneur doit :

- a) à la demande du chargé de projet, remettre au chargé de projet ou aux employés désignés de la GRC tous les documents relatifs aux services dispensés, c'est-à-dire entre autres :
  - i) information sur les clients;
  - ii) information sur les prestations versées;
  - iii) documents des clients;
  - iv) formulaires et lettres;
  - v) relevés téléphoniques;
  - vi) courriels.
- b) tenir des dossiers, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/>, y compris, sans s'y limiter :
  - i) des dossiers physiques;
  - ii) des enregistrements de données;
  - iii) des relevés téléphoniques.

#### 7.13 Réunions

L'entrepreneur doit :

- a) mener des réunions régulièrement [défini aux points c) et d) ci-dessous] avec le chargé de projet, le chargé de contrat et d'autres représentants désignés par le chargé de projet;
- b) s'assurer que son gestionnaire de projet ou de programme et d'autres ressources et experts en la matière, au besoin, assistent aux réunions;
- c) s'assurer que les réunions ont lieu chaque semaine pendant le volet 1 - Mise en place des régimes et de l'infrastructure et le volet 2 - Transition aux opérations réelles;
- d) s'assurer que les réunions ont lieu tous les mois au cours du volet 3 - Gestion du Programme d'administration des assurances;
- e) à la demande du chargé de projet, tenir des réunions plus fréquemment;
- f) participer à la réunion initiale de lancement qui se tiendra dans les 5 jours suivant l'attribution du contrat;
- g) respecter le format de réunion défini par le chargé de projet, y compris :
  - i) en personne, dans un bureau du gouvernement du Canada situé dans la région de la capitale nationale;
  - ii) par téléconférence;



---

iii) par vidéoconférence;

- h) fournir des renseignements relatifs à sa disponibilité au chargé de projet, afin de convenir de la date et de l'heure de la réunion;
- i) rédiger (ou mettre à jour selon le cas) l'ordre du jour et toute documentation pertinente, puis les distribuer aux représentants identifiés, au moins 24 heures avant la réunion;
- k) rédiger le procès-verbal de la réunion et le distribuer aux représentants désignés, au plus tard deux jours après la réunion, par courriel.

#### 7.14 Aperçu des exigences

##### 7.14.1 Services administratifs

L'entrepreneur doit :

- a) Maintenir :
  - i) une base de données des participants au régime;
  - ii) des données sur les modifications demandées par les participants au régime, ou les modifications demandées par libre-service;
  - iii) les documents d'assurance confidentiels des participants au régime, dont les données signalétiques, l'emploi, les primes, le service et le salaire;
  - iv) les données sur les bénéficiaires et les conjoints à charge assurés;
  - v) les dossiers physiques pour tous les participants au régime;
  - vi) les applications de libre service sur le Web pour les participants au régime et le personnel de la GRC, dans les deux langues officielles;
  - vii) les soldes comptables pour les participants au régime (selon la définition des Règles du régime d'assurance);
  - viii) les retenues à la source et les soldes de comptes des participants au régime (membres et pensionnés).
- b) Consigner :
  - i) les modifications historiques apportées au régime d'assurance;
  - ii) les choix historiques faits par les participants au régime.
- c) Fournir :
  - i) des services de communication dans les deux langues officielles;
  - ii) des renseignements sur les points saillants des régimes, au moyen de multiples formules de présentation, à savoir Web, brochures, etc.;
  - iii) des lettres ou formulaires sur les événements de la vie pour les participants au régime, les personnes à charge, les bénéficiaires ou les représentants juridiques;
  - iv) l'accès aux données des participants au régime et aux systèmes de traitement pour le personnel désigné des Services nationaux de rémunération;
  - v) des relevés d'assurance à jour sur demande ou au besoin.
- d) Élaborer et tenir à jour :
  - i) manuels, guides et documents de recherche aux fins de la formation des employés qui fournissent les services administratifs;
  - ii) états annuels des participants au régime;
  - iii) systèmes et bases de données nécessaires, dont les logiciels et interfaces requis;
  - iv) interfaces et rapports requis par la GRC, les fournisseurs privés, et l'information financière.

#### 7.14.2 Relevés des versements et des primes

L'entrepreneur doit :

- a) assurer la consignation et le rapprochement des versements faits au souscripteur du régime d'assurance;
- b) consigner les primes des participants au régime;
- c) faire concorder les montants des primes et des versements;
- d) calculer et traiter les primes d'assurance pour les périodes de congés non payés (CNP et CSNP), la perte de compétences de base (PCB) et l'assurance-invalidité;
- e) amorcer le processus, surveiller et assurer le suivi pour assurer le paiement des primes impayées, s'il y a lieu.

#### 7.14.3 Production de rapports

L'entrepreneur doit :

- a) fournir des rapports sur les activités, problèmes, coûts et opérations sur une base mensuelle ou annuelle, ou encore à la demande de la GRC;
- b) rédiger des rapports administratifs et techniques comme le prescrit l'article 9.5, Rapports requis;
- c) donner la possibilité à la GRC de produire des rapports spéciaux.

#### 7.14.4 Centre d'appels

L'entrepreneur doit :

- a) fournir des services complets de gestion et d'administration au Centre d'appels, dont le support technique et opérationnel;
- b) fournir un système téléphonique gratuit qui comprendra la distribution d'appels automatique et la messagerie vocale pour joindre le personnel du centre d'appels;
- c) assurer la formation complète du personnel du centre d'appels;
- d) adapter le niveau d'effectifs de manière à ce qu'on réponde aux appels selon le niveau de service décrit à l'article 10.4;
- e) répondre aux demandes de renseignements, verbalement et par écrit selon la demande du client.

#### 7.14.5 Gestion du rendement

L'entrepreneur doit :

- a) produire et entretenir une piste de vérification pour toutes modifications apportées aux données en ce qui concerne les dossiers des participants au régime et les changements de services;
- b) surveiller, analyser et informer la GRC de toute législation pertinente afin d'assurer la bonne administration des régimes d'assurance;
- c) gérer la relation contractuelle avec la GRC, c.-à-d. assurer la conformité avec le contrat, y compris avec les normes de service;
- d) gérer et administrer le programme d'assurance de la qualité.

#### 7.14.6 Reprise après sinistre

L'entrepreneur doit :

- a) rédiger, faire approuver par la GRC et mettre en œuvre les éléments de prévention liés aux plans de reprise après sinistre par étapes.

#### 7.14.7 Mise en œuvre – 3 volets proposés

Les exigences de mise en œuvre sont réparties en trois volets proposés pour la prestation des services. Bien que chaque volet doive suivre celui qui précède, les impondérables ne permettront pas toujours que le volet soit achevé avant le début du suivant. Les exigences et les ressources décrites dans les volets 1, 2 et 3 peuvent être appliquées en même temps afin de respecter les délais de transition. La dernière transition au volet 3, Gestion du Programme d'administration des assurances, inclut toutes les exigences énoncées, élaborées et validées aux volets 1 et 2. Les services administratifs exhaustifs et continus, comme décrits à l'article 10.3, seront entièrement opérationnels dans les six mois suivant l'attribution du contrat.

### 8 Exigences relatives au volet 1 – Mise en place des régimes et de l'infrastructure

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les systèmes et les services décrits dans le volet 1 – Mise en place des régimes et de l'infrastructure, facilitent les services administratifs continus à dispenser au volet 3;
- b) fournir l'analyse initiale, la conceptualisation et l'élaboration de l'infrastructure, y compris, mais sans s'y limiter :
  - i) les systèmes de traitement électroniques;
  - ii) les interfaces requises;
  - iii) les règles opérationnelles;
  - iv) la conversion des données;
  - v) les processus et les services;
  - vi) le programme d'assurance qualité.
- c) Au cours du volet 1, mettre en place les régimes et l'infrastructure nécessaires pour satisfaire aux exigences des volets 2 et 3;
- d) s'assurer que les exigences du volet 1, y compris les éléments énumérés ci-dessous, sont présentées au chargé de projet pour approbation finale, conformément au processus d'approbation défini à l'article 7.8.

#### 8.1 Liste des exigences du volet 1

Tableau 1 – Liste des exigences du volet 1		
Exigences		Référence
1	Plan de projet	Article 8.2
2	Centre d'appels	Article 8.3
3	Libre-service sur le Web	Article 8.4
4	Systèmes de la GRC	Article 8.5

5	Infrastructure technique et systèmes de l'entrepreneur	Article 8.6
6	Infrastructure technique	Article 8.7
7	Exigences techniques	Article 8.8
8	Collecte des données	Article 8.9

## 8.2 Plan de projet

L'entrepreneur doit :

- fournir et gérer ce volet conformément à un plan de projet du volet 1 soumis et approuvé au préalable qui couvrira toutes les exigences énumérées à l'article 8.1;
- s'assurer que les exigences du volet 1 sont soumises au chargé de projet pour approbation finale conformément au processus d'approbation défini à l'article 7.8.

## 8.3 Centre d'appels

Le Centre d'appels sera le point de contact principal pour les participants au régime, les bénéficiaires, les survivants et le personnel du chargé de projet.

L'entrepreneur doit :

- fournir un centre d'appels assurant un service d'assurance exclusif (numéro gratuit en Amérique du Nord) pour les participants au régime et leur donner accès à l'information relative aux assurances auxquelles ils souscrivent;
- utiliser un système électronique de rapports de gestion des appels;
- s'assurer que le centre d'appels est équipé de services de messagerie vocale;
- s'assurer que les niveaux de ressources et de formation du personnel du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas soient suffisants pour atteindre, voire surpasser les normes de service requises, conformément à l'article 10.4;
- fournir la technologie, la formation et les connaissances nécessaires pour répondre à toutes les questions portant sur les régimes;
- élaborer et tenir à jour des scénarios dans les deux langues officielles utilisables par le personnel du centre d'appels pour répondre à des questions fréquemment posées;
- s'assurer que tous les scénarios sont approuvés par le responsable du projet au préalable;
- s'assurer que le personnel du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas fournit de l'information (verbalement et par écrit) aux participants au régime sur leurs assurances, c'est-à-dire leur procurer les formulaires, les relevés d'assurance, l'information sur les réclamations et toute autre assistance requise;
- s'assurer que le personnel du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas reçoit et analyse les demandes, puis fait des recherches et y répond sans tarder, d'une manière uniforme et professionnelle afin de s'assurer que l'information est suffisante et conforme aux Règles d'assurance de la GRC de l'article 11;
- s'assurer que le personnel informe les participants au régime de toute difficulté qui retarderait le service et précise le moment où la réponse pourrait être attendue;
- établir les méthodes de gestion du travail au Centre d'appels et à l'Administration de la gestion des cas pour consigner, retracer, répartir et surveiller toutes les demandes de renseignements, afin qu'elles soient traitées de manière appropriée, d'étayer la résolution des différends et de mesurer la satisfaction de la clientèle en regard des normes de service de manière continue;

- 
- l) remettre des rapports administratifs mensuels, comme il est prévu à l'article 9.5.1, au chargé de projet concernant les demandes de renseignements reçues et les réponses données à ces dernières, sans oublier les demandes sans réponse et les différends;
- m) s'assurer que les fonctions de l'administration du centre d'appels et de la gestion des cas comprennent, entre autres :
- i) donner des réponses rapides complètes à toutes les demandes de renseignements, d'une manière professionnelle, comme le prévoient les normes de service indiquées à l'article 10.4;
  - ii) consigner, retracer et surveiller toutes demandes de renseignements, dont les plaintes, préoccupations et tout autre problème;
  - iii) surveiller le temps d'attente pour mesurer combien de temps les interlocuteurs doivent attendre pour parler à une personne directement;
  - iv) gérer les problèmes;
  - v) mener des sondages de satisfaction des participants au régime qui sont validés de manière indépendante tous les deux ans, puis remettre un rapport des constats et un plan pour l'amélioration des services;
  - vi) remettre un rapport mensuel concernant les demandes reçues et la gestion des problèmes;
  - vii) assurer un service de messagerie vocale pour répondre aux questions des participants au régime lorsque le centre d'appels est fermé ou que les appels sont trop nombreux;
  - viii) participer à la mise à jour des profils d'utilisateurs;
  - ix) transférer les données des fichiers avant la paye;
  - x) administrer les réclamations;
  - xi) fournir des renseignements sur l'état d'avancement du traitement des cas;
  - xii) fournir de l'information sur la procédure de règlement des différends;
  - xiii) fournir des renseignements généraux sur les régimes (information ne portant pas sur le participant au régime);
  - xiv) confirmer les modifications ou mises à jour auprès des participants au régime lorsque l'information est reçue verbalement ou par écrit concernant certains éléments prédéfinis;
  - xv) assurer le traitement des formulaires d'inscription et de désignation des bénéficiaires dûment signés;
  - xvi) calculer et prélever les arrérages de primes et les paiements de prime anticipés.

#### 8.4 Libre-service sur le Web

L'entrepreneur doit :

- a) fournir un site Web sécurisé offrant des renseignements généraux et le libre-service aux participants au régime, y compris de l'information sur les régimes d'indemnisation, les formulaires, les relevés d'assurance, les réclamations et autres;
- b) s'assurer que le site Web ait un aspect standard pouvant être adapté aux couleurs et logos de la GRC sans autres éléments personnalisés;
- c) fournir un libre-service Web pour les régimes administrés conformément aux normes de service prescrites à l'article 10.4;
- d) s'assurer que les services Web destinés aux participants au régime permettent, entre autres, de :
  - i) gérer des profils d'utilisateurs;
  - ii) donner des réponses aux demandes de renseignements reçues sur le Web des participants au régime et d'autres intervenants;
  - iii) d'accuser instantanément réception des messages reçus sur le Web;
  - iv) fournir des renseignements généraux sur le régime (ne portant pas sur ceux du participant au régime) sans assistance d'un représentant de service;
  - v) fournir de l'information sur les indemnités d'assurance dans les cas de cessation d'emploi, d'invalidité, de décès, de conversion, de CNP, CSNP, PCB, etc.;

- 
- vi) donner la possibilité aux participants au régime d'examiner, de clarifier ou de vérifier les données des régimes, les dispositions de conversions ou les droits aux indemnités, et de se procurer les formulaires nécessaires;
  - vii) fournir de l'information sur la procédure de règlement des différends;
  - viii) confirmer les opérations effectuées en ligne par les participants au régime durant la session Web;
  - ix) acheminer électroniquement les demandes de participants au régime au centre d'appels pour qu'on les rappelle;
  - x) assurer l'accès 24 heures sur 24, toute l'année;
- e) s'assurer que le site Web destiné aux participants comprenne les éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :
- i) page d'accueil;
  - ii) liens vers d'autres sites Web et fichiers pertinents, selon la décision du chargé de projet;
  - iii) possibilité de passer d'une langue officielle à l'autre;
  - iv) format HTML;
  - v) police à échelle modifiable;
  - vi) contraste de couleurs très prononcé;
  - vii) système de navigation intuitif;
  - viii) possibilité de changer de mot de passe;
  - ix) fonctionnalités permettant de visionner, de télécharger et d'entrer des données, et d'imprimer des formulaires;
  - x) glossaire personnalisé;
  - xi) questions fréquemment posées;
  - xii) stockage en ligne de sessions d'utilisateurs pour fins administratives et de gestion des documents.
- f) s'assurer que tous les formats et contenus du site Web soient soumis au chargé de projet pour approbation avant d'être publiés;
- g) s'assurer que le site Web respecte les lignes directrices d'accessibilité universelle de la Web Accessibility Initiative du World Wide Web Consortium (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>), c'est-à-dire les priorités 1 et 2 des Web Content Accessibility Guidelines 1.0.

## 8.5 Systèmes de la GRC

Au sein de la GRC, les systèmes essentiels pour cette initiative sont le système de paye des membres (INFOR) et le Système d'information sur la gestion des ressources humaines (SIGRH), un produit disponible sur le marché appelé PeopleSoft fourni par la société Oracle qui a été implanté à la GRC au moyen d'une base de données IBM/DB2 pour le stockage. Ils constituent la source des données signalétiques des participants. En outre, le système de gestion financière de la GRC (TEAM) est aussi un produit disponible sur le marché (SAP).

L'entrepreneur doit :

- a) assurer le transfert de données interactives avec ces systèmes :
  - i) le SIGRH;
  - ii) INFOR.

## 8.6 Infrastructure technique et systèmes de l'entrepreneur

L'infrastructure technique de l'entrepreneur est importante, car elle sert de fondement pour la prestation des services.

L'entrepreneur doit :

- a) fournir une infrastructure technique qui englobe les systèmes et technologies pertinents qui sont nécessaires pour l'administration continue des assurances conformément à l'article 10.3 du volet 3, et s'assurer que l'infrastructure technique est :
  - i) conviviale;
  - ii) fiable sur le plan technique;
  - iii) fonctionnelle;
  - iv) facile à soutenir;
  - v) flexible;
  - vi) évolutive ou modifiable;
  - vii) sécurisée.
- b) fournir les systèmes et les technologies nécessaires à la prestation des services administratifs continus exigés à l'article 10.3.
- c) s'assurer que l'administration comprend tout depuis l'entrée des données par des spécialistes (correction des données, gestion de l'accès aux systèmes, etc.) jusqu'aux échanges de données automatisés entre systèmes. Il s'agit, entre autres, des éléments suivants :
  - i) gestion de l'information;
  - ii) gestion des profils d'utilisateurs;
  - iii) traitement des cas pour les événements relatifs aux assurances;
  - iv) système de gestion des cas pour appuyer les divers processus opérationnels nécessaires à l'administration des services.

#### 8.6.1 Interfaces de données et de systèmes

L'entrepreneur doit :

- a. mettre au point les processus pour les transferts réguliers de données entre la GRC, le Centre des pensions du gouvernement du Canada et la Division I, ainsi que pour l'intégration exacte et homogène des données à l'intérieur des systèmes de l'entrepreneur;
- b. envoyer et recevoir des transferts du système de paye des pensionnés et des membres afin d'effectuer et de rapprocher les retenues à la source destinées au paiement des primes;
- c. échanger des données avec des fournisseurs de services tiers et le souscripteur du régime d'assurance;
- d. élaborer des interfaces établissant, notamment, les connexions suivantes :
  - i) de la GRC à la base de données de l'entrepreneur :
    - 1) cette interface est la principale source de données signalétiques actives et de CNP, CSNP et PCB.
  - ii) de la base de données de l'entrepreneur à celle de la paye des membres de la GRC :
    - 1) l'information requise a trait aux primes d'assurance sélectionnées par les participants au régime, pour lesquelles des retenues sont effectuées sur la paye des membres de la GRC.
  - iii) De la paye des membres de la GRC à la base de données de l'entrepreneur :

- 
- 1) pour chaque fichier d'interface de versement fourni à la paye des membres, l'entrepreneur doit recevoir un fichier confirmant la retenue à la source pour la prime;
  - 2) s'assurer de mettre à jour l'information à partir de ce fichier dans sa base de données et résoudre les cas où il y a écarts ou absence de retenue à la source pour la prime.
- iv) De la base de données de l'entrepreneur au Centre des pensions du gouvernement du Canada :
- 1) l'information requise a trait aux primes d'assurances sélectionnées par les participants aux régimes pour lesquelles des retenues sont effectuées à la source de la paye des pensionnés;
  - 2) pour chaque fichier d'interface de versement, l'entrepreneur doit recevoir un fichier confirmant le versement;
  - 3) l'entrepreneur doit mettre à jour l'information à partir de ce fichier dans la base de données et résoudre les cas où il y a écarts ou absence de retenue à la source pour la prime.
- v) Transfert de données du Centre des pensions du gouvernement du Canada à l'entrepreneur qui indiquent l'option de pension choisie, p. ex. rente différée, valeur de rachat.

Remarque :

Lorsque des éléments d'information et dispositions de fichiers existent déjà, ils seront fournis à l'entrepreneur au cours du volet 1 du projet, tandis que les nouvelles interfaces requises seront déterminées et élaborées conjointement au cours du même volet. Des détails et organigrammes de haut niveau se trouvent aux articles 6.3 et 6.4.

## 8.7 Infrastructure technique

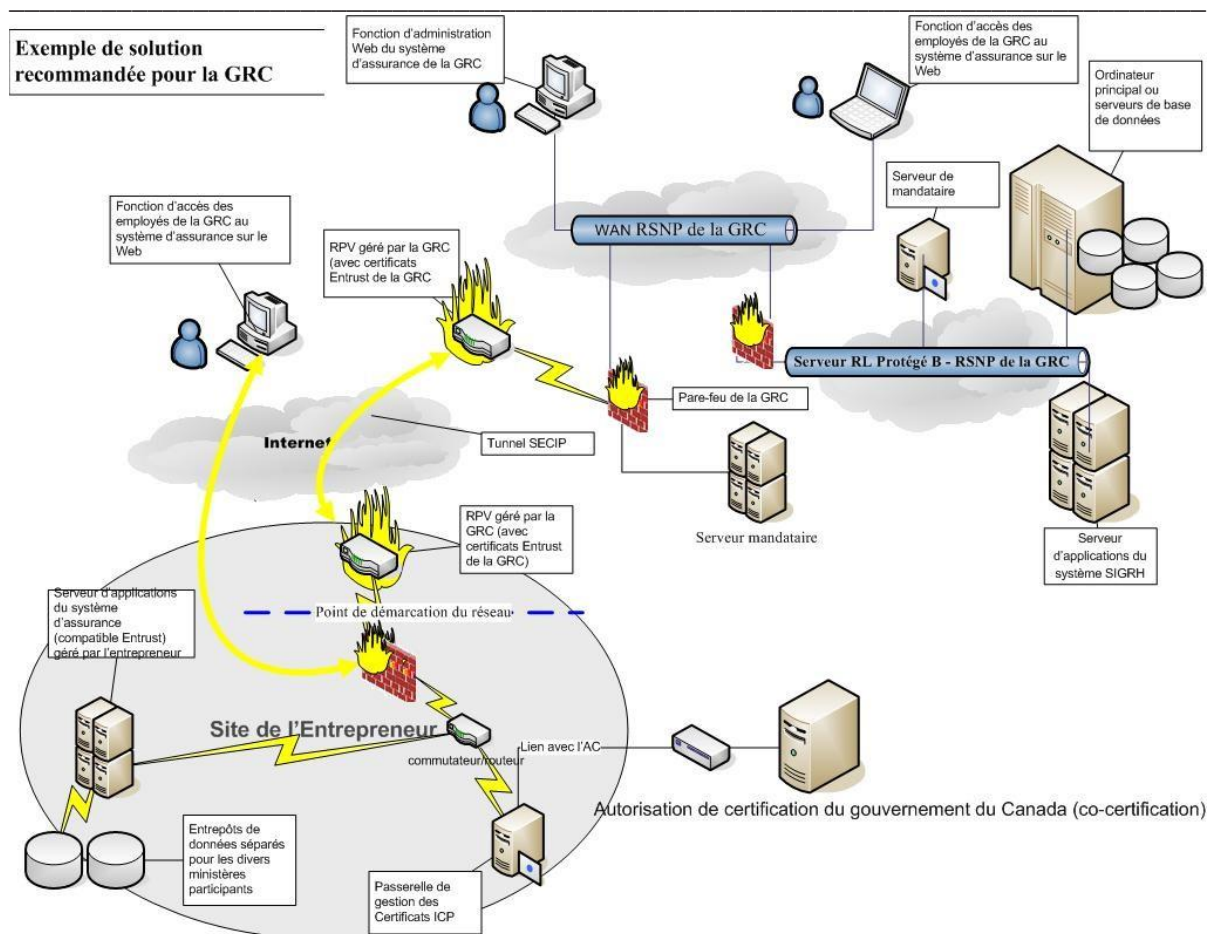
### 8.7.1 Résumé de l'architecture technique

Pour aider l'entrepreneur à comprendre les attentes techniques dans le cadre du contrat, une description des configurations actuelles du réseau et des postes de travail de la GRC a été fournie.

Il est important de noter que ces spécifications représentent l'environnement qui est préféré. La technologie est en pleine mutation et l'entrepreneur doit être en mesure de réagir aux modifications de ces configurations.

#### 8.7.1.1 Diagramme de l'architecture du réseau et du système





#### 8.7.1.2 Réseau

L'entrepreneur doit :

- pour la fonction d'administration de la GRC, fournir une solution intégrée qui comprend la mise en place d'un point de connexion dédié pour l'établissement d'un RPV entre la GRC et l'entrepreneur;
- assumer la responsabilité de tout le matériel jusqu'à l'interface du pare-feu de la GRC.

Remarque :

- Vous trouverez ci-joint (diagramme de réseau) un exemple de l'ensemble que la GRC aimerait utiliser à l'avenir.

#### 8.7.1.3 Échange d'information entre l'administrateur du régime d'assurance et les systèmes de la GRC

Dans le cas de la GRC, toute l'information requise est actuellement hébergée dans une application client-serveur. Il est nécessaire de disposer d'une installation pour la communication et l'échange de ces renseignements. La solution requise doit être intégrée, permettant des transferts de données automatisés et transparents. La GRC a besoin d'une solution qui s'intègre au réseau actuel (NPSnet).

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que la fonction administrative comprenne une connexion réseau sécurisée qui satisfait aux normes de la GRC.

Remarque :

En ce qui concerne le point a) ci-dessus, cela pourrait être aussi simple qu'une ligne de communication spécialisée à haute vitesse entre l'entrepreneur et le réseau de la GRC ou encore, cela pourrait être un RPV (réseau privé virtuel) sur Internet avec des mesures de sécurité appropriées en place.

- b) s'assurer que la solution proposée réponde aux exigences et aux normes de sécurité de la GRC;  
c) étant donné que la GRC exige que tous les flux d'information soient unidirectionnels, s'assurer que toute communication GET/PUT se fait à l'initiative de la GRC en direction du fournisseur et qu'aucune communication du système/réseau de l'entrepreneur vers la GRC n'est autorisée;  
d) mettre en œuvre un processus permettant au système d'administration des assurances de la GRC de l'entrepreneur d'être accessible sur le réseau de la GRC afin de permettre au chargé de projet d'accéder en lecture seule aux dossiers administratifs et de gestion des cas, et de produire des rapports;  
e) si le point d) ci-dessus n'est pas possible, mettre à la disposition exclusive du chargé de projet un terminal dédié dans un emplacement désigné de la GRC.

#### 8.7.1.4 Capacité d'échange d'information du système

L'entrepreneur doit :

- a) pour l'échange d'information du système de la GRC, échanger de l'information selon la « méthode tirer ». Cela s'applique aux éléments suivants :  
i) le contrôle de l'admissibilité;  
ii) le statut du client;  
iii) la couverture, etc.  
b) s'assurer que ces échanges entre l'application d'assurance et la GRC sont fondés sur les transactions et disponibles pour une application en temps réel;  
c) s'assurer que l'accès à tous les systèmes de l'administrateur du régime d'assurance nécessaire à la fonction administrative est compatible avec les logiciels existants de la GRC et accessible à la solution de communication adoptée;  
d) pendant les volets de mise en œuvre du projet (1 et 2), collaborer avec les autorités de l'information et de la technologie de la GRC pour déterminer les exigences appropriées en matière de bande passante;  
e) permettre l'accès à son système pour les demandes de renseignements, les interrogations, etc.;  
f) s'assurer que la GRC est en mesure d'échanger de l'information en temps réel (messagerie en temps réel) ou quotidiennement au moyen du SFTP (transfert de fichiers sécurisé);  
g) s'assurer que tous les échanges répondent aux exigences fédérales en matière de sécurité pour les renseignements protégés « B ».

#### 8.7.1.5 Format d'échange de données

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que toutes les transactions d'échange de données à destination et en provenance de la GRC sont compatibles avec les systèmes de la GRC.

Remarque :

Les systèmes de la GRC utilisent IBM/DB2 comme base de données d'entreprise pour le stockage des données. Ceci est nécessaire pour une intégration harmonieuse.

- b) Sur demande, veuillez fournir des renseignements particuliers sur les transactions, par exemple :
- i) les dossiers supprimés;
  - ii) inscrits ou mis à jour;
  - iii) les timbres dateurs, à des fins de vérification ou selon les exigences opérationnelles.

#### 8.7.1.6 Solution Internet pour les utilisateurs

La GRC a besoin d'une solution Internet pour l'accès des utilisateurs qui permet aux participants au régime d'accéder à leurs renseignements sur les prestations et à leurs renseignements personnels à partir de toute connexion Internet. Pour que les participants au régime puissent tenir à jour leurs renseignements personnels, la GRC exige que les participants au régime puissent y avoir accès librement.

L'entrepreneur doit :

- a) fournir toute l'administration de l'accès nécessaire pour l'accès à Internet, y compris le soutien aux employés par l'intermédiaire du centre d'appels.

#### 8.7.1.7 Prestation de services

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que tout le trafic réseau entre l'entrepreneur et la GRC est fondé sur le protocole IP et demeure entièrement sous le contrôle de la GRC;
- b) s'assurer qu'une production de rapports en temps réel soit fournie sur les statistiques relatives à l'interface, à l'occupation et à l'utilisation du circuit.

#### 8.7.1.8 Responsabilités relatives aux systèmes de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit :

- a) être responsable de la maintenance de ses propres systèmes, y compris :
  - i) les améliorations au système;
  - ii) la disponibilité du système informatique en dehors des heures de travail normales;
  - iii) l'acquisition de matériel informatique;
  - iv) un terminal d'ordinateur autonome pour l'utilisation du chargé de projet.

#### 8.7.1.9 Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre

L'entrepreneur doit :

- a) préparer, et soumettre à l'approbation du chargé de projet, des plans détaillés de continuité des activités (PCA) et de reprise après sinistre (PRS) portant sur tous les aspects tant techniques qu'opérationnels pour l'éventualité d'une crise imprévue (défaillance catastrophique de systèmes, etc.) selon les pratiques exemplaires de l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL);
- b) s'assurer que ces plans sont entièrement fonctionnels et mis à l'essai dans un environnement simulé avant la date de mise en œuvre des systèmes;
- c) effectuer des essais annuels du PCA et du PRS, conformément aux plans d'essais convenus avec le chargé de projet;

- 
- d) présenter un rapport détaillant les résultats de l'essai, pour le point c) ci-dessus, au chargé de projet au plus tard 15 jours après l'essai, en convenant que :
- i) tous les résultats négatifs et toutes les solutions proposées seront examinés par le chargé de projet;
  - ii) le chargé de projet se réserve le droit de surveiller le processus d'essai.

#### 8.7.1.10 Exigences relatives au matériel informatique

L'entrepreneur doit :

- a) veiller à ce que le plan d'architecture du système administratif d'assurance permette un accès au réseau pour les utilisateurs de la GRC qui se branchent à leur poste de travail;
- b) veiller à ce que la connectivité du réseau soit compatible avec les spécifications de ces postes de travail, qui sont énoncées dans l'article 8.7.1.12, Spécifications et connectivité des postes de travail.

Remarque :

On trouvera à l'article 8.7.1.1 du présent document un aperçu général de l'architecture du réseau et du système.

- c) rédiger et soumettre un plan détaillé du réseau et de l'architecture de système indiquant toutes les connexions et toute l'infrastructure avec les caractéristiques détaillées du logiciel, des systèmes d'exploitation et un plan de mise en place et d'entretien des réseaux pendant toute la durée du contrat;
- d) lorsque des changements à la configuration du réseau sont demandés, répondre par une stratégie pour tenir compte de la modification des exigences relatives au plan d'architecture du système;
- e) s'assurer que toutes les modifications apportées au réseau restent à l'intérieur des paramètres du processus de gestion des modifications.

Remarque :

- 1) Concernant le point d) ci-dessus, la GRC peut à l'occasion demander des modifications à la configuration du réseau au moment des changements organisationnels internes. Il s'agit d'ajouts, des modifications ou de suppressions dans le réseau. La GRC avisera l'entrepreneur avant tout projet de modification de la configuration du réseau.

#### 8.7.1.11 Matériel et infrastructure

L'entrepreneur doit :

- a) mettre sur pied et maintenir des installations et systèmes externes pour le stockage des copies de secours;
- b) mettre sur pied et entretenir un lieu de restauration;
- c) s'assurer que les installations et les systèmes sont conformes aux spécifications énoncées dans le Manuel de la sécurité industrielle indiqué dans la section relative à la sécurité de la partie 7 de la demande de propositions;
- d) retracer et gérer les copies de secours stockées hors site, afin de faciliter l'identification et la restauration au besoin;
- e) procéder à des tests aléatoires pour vérifier si les copies de secours peuvent récupérer l'information;
- f) assurer l'installation de tous les éléments nécessaires au bon fonctionnement d'un centre de données, c'est-à-dire :

- i) chauffage;
  - ii) ventilation et climatisation;
  - iii) alimentation électrique protégée;
  - iv) alimentation électrique de secours;
  - v) génératrices diesel;
  - vi) planchers surélevés;
  - vii) contrôles d'accès physique;
- g) s'assurer que tous les locaux et installations, y compris les installations de restauration, où l'information protégée est manipulée et stockée, sont conformes aux exigences de sécurité.

#### 8.7.1.12 Spécifications pour la connectivité et les postes de travail de la GRC

La configuration des ordinateurs de bureau de la GRC est la suivante (sous réserve de modifications) :

Tableau 1 – Spécifications pour la connectivité et les postes de travail de la GRC				
Nom	Éditeur	Date d'installation	Taille	Version
Adobe Acrobat DC (2015)	Adobe Systems Incorporated	2019-01-16	7,48 Go	15.006.30464
Adobe Flash Player 32 ActiveX	Adobe Systems Incorporated	2019-01-16	19,8 Mo	32.0.0.114
Adobe Flash Player 32 NPAPI	Adobe Systems Incorporated	2019-01-16	20,3 Mo	32.0.0.114
Outil de diagnostic et de production de rapports Cisco AnyConnect	Cisco Systems Inc.	2018-08-09	4,27 Mo	4.5.02036
Gestionnaire d'accès au réseau Cisco AnyConnect	Cisco Systems Inc.	2018-08-09	4,76 Mo	4.5.02036
Client mobile sécurisé Cisco AnyConnect	Cisco Systems Inc.	2018-08-09		4.5.02036
Module de démarrage avant connexion Cisco AnyConnect	Cisco Systems Inc.	2018-08-09	1,17 Mo	4.5.02036
Entrust Entelligence Security Provider 9.3 pour Windows	Entrust Inc.	2016-08-10	34,1 Mo	9.3.0.4214
Entrust Entelligence Security Provider 9.3 pour Windows, version française	Entrust Inc.	2016-08-10	5,10 Mo	9.3.0000

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
 Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
 File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
 CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

GroupWise	Novell	2016-07-19	146 Mo	8.0.3
Pilote HID OMNIKEY 3x2x PC/SC	HID Global Corporation	2016-07-19	204 Ko	1.2.24.27
ICS API 6.0		2018-02-06		
Java 8, mise à jour 77	Oracle Corporation	2016-08-10	89,1 Mo	8.0.770.3
McAfee Agent	McAfee Inc.	2018-04-11	34,1 Mo	5.0.6.220
McAfee DLP Endpoint	McAfee Inc.	2018-04-25	365 Mo	10.0.250.92
McAfee Host Intrusion Prevention	McAfee Inc.	2018-04-25		8.00.0900
McAfee VirusScan Enterprise	McAfee Inc.	2018-02-27	179 Mo	8.8.09000
Client Micro Focus iPrint v06.11.00	Micro Focus Inc.	2018-05-24	11,1 Mo	
Microsoft.Net Framework version 4.7	Société Microsoft	2018-08-23	38,8 Mo	4.7.02053
Microsoft Office Professional Plus 2016	Société Microsoft	2018-06-06		16.0.4266.1001
Client NMAS	Novell Inc.	2016-07-20	2,14 Mo	8.8.8.10
Client Novell pour Windows	Novell Inc.	2018-02-06	28,0 Mo	2 SP3 (IR10b)
OpenText Enterprise Connect Framework (64 bits) 10.5.2	Open Text Corporation	2018-07-17	261 Mo	10.5.2.1040

PureEdge Viewer 6.5	PureEdge Solutions Inc.	2016-07-19	21,4 Mo	6.5.1.27
Qsync (64 bits) 7.4	RjR Innovations Inc.	2016-07-19	740 Ko	7.4
SafeNet Authentication Client 10.5	Gemalto	2018-11-13	40,5 Mo	10.5.175.0
SAP GUI pour Windows 7.40 (correctif 11)	SAP SE	2018-02-08		7.40, compilation 3
SAP PDFPRINT	SAP AG	2016-12-19		
Chiffrement de disque SecureDoc (x64) 7.1SR4	WinMagic Inc.	2018-02-06	251 Mo	7.1.4.136
Lecteur multimédia VLC	VideoLAN	2016-12-13		2.1.5
Navigateur IE	Microsoft			11.x
Client SCCM	Microsoft			

## 8.8 Exigences techniques

### 8.8.1 Exigences relatives aux systèmes de sécurité des assurances

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les systèmes d'administration des assurances et les supports d'infrastructure protègent les données et sont sécurisés;
- b) pour la GRC, se doter d'un réseau encodé de bout en bout, ce qui comprend les sous-traitants, et leur point de connexion;
- c) s'assurer que ces sous-traitants respectent les normes du gouvernement du Canada en ce qui concerne le niveau de chiffrement;
- d) veiller à ce que tous les éléments et locaux utilisés par les services administratifs, ainsi que les processus, respectent les niveaux de risques ciblés, les cotes de disponibilité et la conformité avec les exigences de sécurité susmentionnées. Lorsque des renseignements « Protégé B » sont traités ou stockés, cela comprend :
  - i) la production;
  - ii) les essais;
  - iii) le développement;



- iv) la formation;
  - v) les copies de sauvegarde;
  - vi) les installations hors site pour le PRS, le PCA et le stockage et les systèmes.
- e) en cas de violation de la sécurité, prévenir la GRC sans tarder;
- f) assumer la responsabilité financière de toutes les incidences et du rétablissement des services résultant d'une atteinte à la sécurité;
- g) s'assurer que l'ensemble des systèmes de données, des méthodes de connexion et de télécommunications, des transferts de données, des rapports, des locaux et des personnes qui ont accès aux données et aux systèmes et qui manipulent l'information « Protégé B » respectent les lois et les politiques sur la protection des renseignements personnels et la sécurité du gouvernement du Canada <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>, y compris les définitions et les documents applicables.

#### 8.8.2 Sécurité du système d'assurance

L'entrepreneur doit :

- a) prendre les mesures nécessaires pour empêcher et détecter les erreurs et omissions dans le traitement électronique des données, les pannes techniques, le sabotage et les cyberattaques, y réagir et rétablir les services;
- b) fournir un dispositif de sécurité à plusieurs couches comportant au minimum un pare-feu et un système de détection anti-intrusion (IDS) des règles appropriées, le filtrage de ports et la surveillance en vue de protéger le système contre les attaques et de signaler à l'entrepreneur le trafic réseau non autorisé;
- c) dans l'éventualité où les services de l'Administrateur du régime d'assurances doivent être fournis à partir de différents emplacements au Canada, définir et tracer les frontières physiques et logiques de sécurité par la mise en œuvre de zones physiques et logiques de sécurité;
- d) s'assurer que chaque zone est isolée et protégée par rapport aux autres endroits par ses propres mesures de sécurité réseau et de défense de périmètre;
- e) s'assurer qu'aucun des services de l'administrateur du régime d'assurance n'est fourni depuis l'extérieur du Canada;
- f) s'assurer que chaque installation est conforme aux exigences de sécurité des installations définies dans la LVERS;
- g) s'assurer que tous les dispositifs de réseau et le serveur sont sécurisés, sous réserve de contrôles de configuration, qu'il n'y ait pas de connexion de type trappe ouvrant l'accès au système d'assurances, et qu'il soit impossible pour des dispositifs de réseau sans fil ou des connexions à distance de communiquer avec le système d'assurances sans le consentement exprès par écrit de la GRC;
- h) faire en sorte que tous les postes de travail du personnel (ou sous-traitants) ayant accès au système d'assurances soient sécurisés, assujettis aux contrôles de configuration et munis de logiciels courants antivirus et anti-logiciel espion.

#### 8.8.3 Documentation sur le système de sécurité des assurances

L'entrepreneur doit :

- a) élaborer la documentation sur l'architecture de sécurité, la conception des composantes de sécurité et les opérations de sécurité, ainsi que le plan des essais de sécurité;
- b) en fonction des normes précisées dans l'EDT, élaborer et tenir à jour la documentation de sécurité suivante :
  - i) Le document d'architecture de sécurité d'application servant de modèle pour l'architecture de sécurité globale en vue de l'application de la sécurité. Il doit comprendre la politique, l'architecture, les conseils de mise en œuvre et la définition de la conformité et du processus.



- ii) Le document de conception de la composante de sécurité, qui est le prolongement des modèles et politiques de sécurité définis dans le document d'architecture de sécurité d'application pour la couche application. Le document permet d'assurer que la politique de sécurité informatique est prise en considération dans le codage des modules de l'application et qu'elle est reflétée dans la conception des modules. Il comprend aussi les pratiques exemplaires pour permettre d'éviter d'être vulnérable aux risques de sécurité.
  - iii) Le document sur les opérations de sécurité, qui fait partie de la documentation sur les systèmes et les processus de bout en bout, les politiques et les protections qui sont en place dans tout le système pour prévenir, détecter, réagir et récupérer après un incident de sécurité. Il décrit les rôles et responsabilités du personnel de sécurité, comment il doit interagir avec la GRC, comment la sécurité des systèmes doit être gérée, surveillée et maintenue. Le document doit identifier deux rôles au chapitre de la sécurité. L'agent de sécurité des systèmes d'information qui est responsable de superviser la gestion, la mise en œuvre et le fonctionnement des services de sécurité des systèmes d'assurance et d'entretenir la liaison avec la GRC comme le principal point de contact pour toute question de sécurité; l'agent de sécurité de la compagnie qui est chargé de la sécurité du personnel et des lieux.
  - iv) Le plan d'essais de sécurité et le processus connexe englobent la vérification et la validation des contrôles techniques et non techniques aux fins de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Les contrôles techniques visent les configurations et les particularités de systèmes comme l'identification et l'autorisation, la vérification et les politiques sur la sécurité du système d'exploitation. Les contrôles non techniques comprennent la gestion et les contrôles opérationnels de sécurité comme les règles de comportement, les plans de gestion de la configuration, les plans d'urgence et les plans de reprise après sinistre, les documents de contrôle d'interface, les contrôles de sécurité physique et les accords d'interconnexion.
  - v) Le plan d'essai de sécurité évalue la mise en œuvre technique de la conception de sécurité, vérifie que les contrôles de sécurité ont été mis en œuvre comme décrit dans l'EDT, et vérifie que les caractéristiques fonctionnent comme prévu. Ce plan doit définir clairement le processus et les procédures que l'administrateur du régime d'assurances emploiera au cours des étapes d'essai et d'évaluation, ainsi que durant les modifications apportées au système ou aux services quant aux fonctionnalités. Le plan doit porter sur chacune des exigences de la sécurité pour le système, valider leur bon fonctionnement et montrer clairement le niveau de risque résiduel qui existe. Le plan d'essais de sécurité doit être conçu pour valider la mise en œuvre appropriée des contrôles de sécurité. Le plan fournit des conseils de haut niveau sur les essais de sécurité, indique les mesures de protection de la sécurité à mettre à l'essai, et fournit des renseignements détaillés sur les éléments d'essai. Il doit évaluer et tester tous les services d'assurances, dont le réseau, les systèmes ou services cruciaux, de même que les composantes connexes propres à assurer la conformité avec les exigences de sécurité. Il doit en outre inclure une description de l'environnement d'essai, indiquer les essais à exécuter, établir un calendrier d'essais et décrire les cas d'essai, les préparatifs et les procédures utilisées.
- c) s'assurer que toute modification apportée aux normes de sécurité, aux rôles et responsabilités, ou encore aux processus ou procédures est approuvée par le chargé de projet.

#### 8.8.4 Contrôles d'accès par les utilisateurs du système d'assurance

L'entrepreneur doit :

- a) pour remplir son rôle de dépositaire des données et pouvoir repérer toute violation à la sécurité ou à la confidentialité par rapport à un seul utilisateur particulier, s'assurer que le nom d'utilisateur et le mot de passe de chaque utilisateur sont uniques, et que le jeton de sécurité ne peut être partagé par deux personnes même si elles remplissent des rôles communs;
- b) fournir des contrôles d'accès utilisateur uniques basés sur les rôles;
- c) fournir les éléments nécessaires (jetons de sécurité, logiciels clients et documentation et manuels d'instruction connexes) pour satisfaire cette exigence de connectivité;
- d) assurer une piste de vérification de systèmes pour chaque utilisateur ayant reçu l'accès selon ces conditions afin d'assurer la responsabilisation des utilisateurs;
- e) élaborer des contrôles d'accès pour limiter le visionnement et les rapports d'information à ceux qui en ont besoin, en accordant le moins de privilèges possible;
- f) fournir un système pour gérer l'accès utilisateur et les profils et maintenir et documenter le système en permanence en suivant les changements ou mises à jour concernant les utilisateurs ou les niveaux d'accès;
- g) s'assurer que tout changement à un compte utilisateur est accompagné d'un dossier de vérification indiquant le compte utilisateur d'où provient le changement, à quelle date et quelle heure;
- h) être responsable de s'assurer que l'accès et les contrôles sont tenus à jour par rapport à tous les changements ou mises à jour;
- i) appliquer les changements nécessaires aux profils d'accès utilisateur dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de l'information;
- j) produire un rapport opérationnel permanent énumérant tous les comptes d'utilisateurs actifs et inactifs, et les divers rôles qui leur sont assignés;
- k) s'assurer que des contrôles d'accès basés sur les rôles sont appliqués à tous les systèmes utilisés pour les services d'assurances;
- l) documenter les contrôles d'accès.

#### 8.8.5 Sécurité du système d'assurance

L'entrepreneur doit :

- a. au moment de l'attribution du contrat, effectuer une évaluation de la menace et des risques (EMR) sur l'infrastructure de technologie de l'information et confirmer par écrit à la Sous-direction de la sécurité ministérielle de la GRC que l'EMR a été effectuée et que tous les niveaux de risque moyen ou élevé ont été atténués;
- b) entreprendre à ses frais, par l'intermédiaire d'une entreprise de sécurité indépendante, au moins une fois par année, une évaluation de vulnérabilité tout au long de la durée du contrat afin de vérifier la configuration de sécurité du périmètre du réseau du système d'assurance, des serveurs, de ses systèmes, de ses processus et de ses données, et de remédier aux lacunes cernées;
- c) appliquer également les mesures décrites au point b) ci-dessus chaque fois que des modifications importantes sont apportées au système ou qu'il se produit des incidents relatifs à la sécurité du réseau;
- d) faire rapport à ses frais sur les résultats de ces évaluations et proposer des solutions et échéanciers en vue de remédier aux lacunes cernées;
- e) faire rapport des résultats à la GRC dans les 20 jours ouvrables suivant la fin de l'évaluation.

#### 8.9 Collecte des données

##### 8.9.1 GRC

La présente section décrit les processus requis pour la collecte et la validation des données. Une liste exhaustive des éléments d'information se trouve à l'article 12.

L'entrepreneur doit :

- 
- a) collaborer avec le chargé de projet de la GRC pour mettre sur pied un échange électronique de données qui comprendra, entre autres :
- i) les données signalétiques des membres, nom, date de naissance, etc.;
  - ii) les éléments de données de la paye portant sur les retenues à la source pour les primes.
- b) s'assurer que toutes les données signalétiques liées à la mise sur pied du profil du participant au régime, aux calculs de primes et au traitement sont transmises vers ses systèmes dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception;
- c) concevoir des processus propres à la réception des fichiers d'interfaces de données requis de la GRC et actualiser sa base de données aux fins de l'administration, c'est-à-dire :
- i) l'apport d'éléments de données pour la mise sur pied initiale des dossiers des participants au régime;
  - ii) les processus permettant d'assurer l'exactitude de la mise à jour des données sur les membres dans la base de données de l'entrepreneur avec les données des interfaces, dont des processus permettant d'assurer l'intégralité des données, la validation des données en regard des révisions apportées aux bases de données et le maintien d'une piste de vérification pour toutes mises à jour;
  - iii) les processus de contrôle pour faire le suivi des fichiers d'interface;
  - iv) les processus de gestion des données, y compris mécanismes de rétroaction et processus de gestion des erreurs, pour assurer l'intégrité des données transférées de la GRC et d'autres sources potentielles, puis consigner, gérer et suivre toutes données rejetées par le processus de mise à jour;
  - v) les processus pour effectuer un traitement d'urgence lorsque les données sont incomplètes ou que le traitement des opérations nécessite la mise à jour des données;
  - vi) les processus pour assurer des rapports mensuels normalisés et exacts au moyen des processus de collecte de données transmettant les fichiers d'interfaces, le traitement des données et les activités relatives aux opérations rejetées;
  - vii) les processus de transfert de tous les fichiers aux systèmes de paye et de pension de la GRC comportant les retenues à la source à jour, les indemnités imposables et les rajustements rétroactifs pour le régime collectif d'assurances, selon le format de données des systèmes de paye et de pension;
  - viii) fournir au personnel désigné de la GRC un soutien et un accès aux dossiers physiques et aux bases de données pour faciliter la résolution des problèmes à la GRC.
- d) s'assurer que sa base de données est conçue pour assurer le traitement efficace et exact des :
- i) versements;
  - ii) inscriptions;
  - iii) rapports de conformité gouvernementaux;
  - iv) autres tâches relatives à l'administration et aux centres d'appels conformes aux normes de service documentées à l'article 10.4.
- e) Comme il est précisé aux articles 6.4.1 et 6.4.2, concevoir des processus pour la production des fichiers d'interface de données requis à partir de ses bases de données afin d'actualiser les systèmes de paye, notamment :
- i) des processus d'extraction de données pour s'assurer que les bons éléments d'information sont extraits de la base de données de l'entrepreneur;
  - ii) des processus de création de fichiers afin d'assurer la continuité et l'intégrité de ces derniers;
  - iii) des processus permettant de traiter les rejets des systèmes de RH et de la paye (membres et pensionnés) en temps opportun;
  - iv) des processus de restauration de fichiers, au besoin;

- 
- v) des rapports mensuels normalisés pour les fichiers d'interfaces, le traitement des données, ainsi que les activités relatives aux rejets.

#### 8.9.2 Participants au régime

En raison de la nature de l'environnement policier et de l'exigence du souscripteur du régime d'assurance relative aux signatures originales, la majorité des communications avec les participants au régime se font par l'intermédiaire du centre d'appels.

L'entrepreneur doit :

- a) demander et obtenir l'information des participants au régime pour les besoins des services administratifs continus (p. ex. changements d'adresse et de bénéficiaire);
- b) recueillir des données directement auprès des participants au régime et leur en fournir au moyen de diverses méthodes comme des sites Web, du clavardage en ligne, des centres d'appels et des services de communication par écrit;
- c) être doté de processus et d'un système de gestion de l'information qui fourniront ce qui suit, entre autres :
  - i) information d'inscription du participant, des personnes à charge et des bénéficiaires;
  - ii) réception de l'information des participants au régime par le truchement de formulaires, de lettres, d'appels téléphoniques et de technologies de libre-service;
  - iii) examen de l'information reçue pour en assurer l'intégralité et l'exactitude;
  - iv) mise à jour exacte de l'information reçue dans la base de données de l'entrepreneur;
  - v) suivi de l'information incomplète ou erronée auprès du responsable;
  - vi) stockage et extraction d'information pour les fins de demandes de renseignements, de traitement des opérations ou de vérification;
  - vii) confirmation des mises à jour de données dans la base de données de l'entrepreneur auprès du responsable;
  - viii) maintien d'une piste de vérification pour les modifications apportées aux données;
  - ix) parachèvement des processus requis selon les normes de services décrites à l'article 10.4.

#### 8.9.3 Tenue des dossiers des participants au régime

L'entrepreneur doit :

- a) créer ou mettre sur pied une base de données sur les participants au régime et une installation de stockage physique répondant aux besoins actuels et capables de répondre aux fluctuations du nombre de participants;
- b) s'assurer que le point a) ci-dessus comprend les processus propres à la collecte continue de données sur les participants auprès de la GRC et des autres systèmes et les processus propres à la collecte de données auprès des participants eux-mêmes.

Remarques :

- 1) Le lieu d'entreposage des dossiers physiques peut être déterminé en fonction des statistiques sur les participants au régime, comme indiqué à l'article 20 – Statistiques sur les régimes d'assurance.
- 2) Les données sur les participants au régime sont toutes les données utilisées pour déterminer l'admissibilité et calculer les indemnités. Il s'agit par exemple du suivi et de la tenue de fichiers pour les renseignements suivants :
  - i) numéro d'identité unique;

- 
- ii) données personnelles sur les participants : nom et adresse (domicile et travail), type de participant (membre régulier ou civil), situation du membre (CNP, CSNP, PCB, rente différée et cessation d'emploi) par exemple;
  - iii) données sur les participants qui sont requises pour la préparation des états d'indemnités;
  - iv) données sur les participants requises pour le rapprochement par régime et type de participant;
  - v) données sur les personnes à charge et les bénéficiaires;
  - vi) titulaires de rentes différées.
- c) assurer la tenue des données requises, dont l'historique approprié des données aux fins de l'administration des assurances;
  - d) à cet égard, assurer l'exactitude des données aux fins de l'administration des assurances;
  - e) maintenir une piste de vérification pour les modifications apportées aux données;
  - f) s'assurer, pour tout calcul effectué, de conserver l'historique et la piste de vérification des divers éléments de calcul, y compris les données de base utilisées.

## **9 Exigences relatives au volet 2 – Transition aux opérations réelles**

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les systèmes et les services décrits dans les exigences du volet 1 – Mise en place des régimes et de l'infrastructure et du volet 2 – Transition aux opérations réelles appuient les services administratifs permanents qui seront fournis au volet 3 – Gestion du Programme d'administration des assurances;
- b) assurer l'élaboration, la mise à l'essai et la migration vers un état de préparation opérationnelle, y compris, mais sans s'y limiter :
  - i) la formation;
  - ii) les communications;
  - iii) les essais finaux;
  - iv) l'établissement de l'infrastructure définitive;
  - v) les essais en parallèle des processus et calculs, y compris les interfaces, avec les données réelles.
- c) élaborer les exigences du volet 2 décrites à l'article 9.1 afin que les systèmes soient prêts pour la prestation des services administratifs permanents définis au volet 3.

## 9.1 Liste des exigences du volet 2

Tableau 1 – Liste des exigences du volet 2		
Exigences		Référence
1	Plan de projet	Article 9.2
2	Plan de conversion des données	Article 9.3
3	Stratégie de gestion de l'information	Article 9.4
4	Production de rapports	Article 9.5
5	Retenues à la source et traitement des primes	Article 9.6
6	Communication	Article 9.7
7	Comptabilité et rapprochement des régimes d'assurance	Article 9.8
8	Plan de transition	Article 9.9

## 9.2 Plan de projet

L'entrepreneur doit :

- fournir et gérer ce volet conformément à un plan de projet du volet 2 soumis et approuvé au préalable qui couvrira toutes les exigences énumérées à l'article 9.1;
- s'assurer que les exigences du volet 2 sont soumises au chargé de projet pour approbation finale conformément au processus d'approbation défini à l'article 7.8.

## 9.3 Plan de conversion des données

L'entrepreneur doit :

- soumettre et faire approuver le format de fichier requis pour la conversion des données des participants au régime dans sa base de données;
- en ce qui concerne le point a) ci-dessus, l'approbation de la GRC aura été obtenue après avoir présenté les documents énonçant le plan d'interfaces ainsi que la stratégie de conversion des données et d'essais au cours du volet 1, dont la liste des éléments de données est fournie à l'article 12;
- convertir les données dans sa base de données afin d'appuyer les services continus d'administration des assurances au cours du volet 3;
- en ce qui a trait à la conversion de données :
  - définir en détail les éléments d'information et la structure des fichiers, et travailler avec la GRC pour assurer une compréhension appropriée des données requises;
  - proposer une stratégie et une approche pour le traitement du travail en cours;

- iii) déterminer si des éléments d'information doivent être extraits des documents physiques;
- iv) collaborer avec le fournisseur de services courant en ce qui concerne les données à extraire des systèmes de bénéficiaires et de personnes à charge, de même que sur les spécifications relatives aux éléments d'information;
- v) planifier les processus et méthodes de conversion;
- vi) tester la conversion des données et fournir des rapports sur l'intégralité de la conversion des données et des essais (y compris des essais d'acceptation par les utilisateurs);
- vii) donner accès aux systèmes à la GRC aux fins des essais d'acceptation par les utilisateurs conformément au plan de travail du projet;
- viii) assurer l'entreposage et la tenue des documents physiques.

Remarque :

En ce qui concerne la conversion des données, la GRC :

- a) assurera la liaison entre l'entrepreneur et le fournisseur de services courant afin d'assurer l'échange sans coupure et la conversion des données requise;
- b) validera les données selon le format convenu mutuellement pour utilisation par l'entrepreneur;
- c) élaborera des stratégies pour trouver des sources d'information pour les données incomplètes ou inexactes;
- d) énoncera une stratégie et une approche pour le traitement du travail en cours;
- e) surveillera la conversion des données et les activités d'essai selon le format convenu mutuellement;
- f) fournira à l'entrepreneur les données appropriées pour les essais.

#### 9.4 Stratégie de gestion de l'information

L'entrepreneur doit :

- a) pour les données des participants au régime, élaborer des normes de gestion de l'information, dont les protocoles pour la gestion des documents et le plan de reprise après sinistre;
- b) s'assurer que ces normes comprennent les éléments suivants, entre autres :
  - i) tenue de dossiers historiques sur les retenues à la source;
  - ii) mise en œuvre d'un plan de reprise après sinistre pour tous les systèmes administratifs, les documents et les données;
  - iii) prestation de services de tenue de dossiers, y compris le maintien d'une base de données avec des données démographiques et les paramètres des régimes;
  - iv) traitement des modifications résultant des mises à jour du système (par EDI) ou des formulaires de demande des participants au régime;
  - v) dépouillement des modifications apportées aux lois et règlements, pour s'assurer que la GRC est au courant de tout changement touchant ses régimes ou employés;
  - vi) production d'un relevé d'assurance pour chaque participant au régime.

#### 9.5 Production de rapports

L'entrepreneur doit :

- a) élaborer les rapports administratifs et techniques normalisés requis pour l'administration continue des assurances et des services de rapports spéciaux distincts afin de faciliter la gestion des services d'administration des assurances de la GRC et la vérification du rendement de l'entrepreneur par rapport aux normes de service définies à l'article 10.4;
- b) préparer, tenir à jour et envoyer tous les rapports électroniquement et veiller à ce qu'ils puissent être téléchargés par les utilisateurs autorisés par le chargé de projet;



- c) s'assurer que tous les rapports sont produits au moyen de la suite Office de Microsoft; ils doivent être datés et la version contrôlée;
- d) héberger les rapports dans son système;
- e) fournir des copies électroniques ou envoyer des rapports papier au chargé de projet à la fréquence précisée ci-dessous;
- f) s'assurer que les rapports sont produits sans nuire à la prestation des services d'administration et de gestion des cas;
- g) mettre au point un mécanisme convivial de production de rapports afin que les utilisateurs non techniques relevant du chargé de projet puissent extraire des données, ainsi que préparer et demander des rapports;
- h) s'assurer que, dans les 18 mois suivant le début de l'administration requise énoncée au volet 3, l'entrepreneur collaborera avec le chargé de projet pour déterminer les modifications à apporter à la structure, aux éléments d'information et à la fréquence de mis à jour des rapports normalisés;
- i) si la demande en est faite au cours des 18 mois suivant le début de l'administration requise énoncée au volet 3, supprimer, remplacer ou ajouter des rapports normalisés supplémentaires;
- j) sur demande du chargé de projet, fournir à ce dernier les droits et permissions nécessaires pour retirer, modifier ou ajouter des rapports normalisés.

#### 9.5.1 Rapports administratifs

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir chaque mois :
  - i) avec les factures mensuelles, un rapport sur les listes de rejets et d'erreurs de la paye détaillant l'échéancier de résolution pour les listes de rejets et d'erreurs de la paye (membres et pensionnés) et les mesures correctives;
  - ii) avec les factures mensuelles, un rapport sur la résolution des cas de rapprochement difficiles et les réponses données;
  - iii) avec les factures mensuelles, un rapport sur les CNP, CSNP et PCB présentant les prélèvements de primes auprès des participants au régime en situation de CNP, CSNP et PCB, en précisant les CNP de maternité ou parentaux, et la transmission de ces primes à l'assureur;
  - iv) avec les factures mensuelles, un rapport sur les rentes différées présentant les prélèvements de primes auprès des titulaires de rente différée et la transmission de ces primes à l'assureur;
  - v) avec les factures mensuelles, un rapport sur les activités Web décrivant l'activité des participants au régime et offrant de l'information sur les tendances et les possibilités qui permettraient d'améliorer la communication et la prestation des services. Le rapport doit, entre autres, contenir les éléments suivants :
    - 1) délai de traitement complet d'opérations en ligne des participants au régime;
    - 2) statistiques sur l'accès au site Web, réparties selon le type d'utilisateur, l'activité et le contenu;
    - 3) temps d'indisponibilité du système.
  - vi) avec les factures mensuelles, un rapport sur les frais de comptabilité qui détaille les frais facturés;
  - vii) avec les factures mensuelles, un rapport sur les versements et rapprochements comparant les dépôts du souscripteur du régime d'assurance au fichier de versement des primes;
  - viii) avec les factures mensuelles, un rapport sur l'administration du centre d'appels et de la gestion des cas décrivant l'activité des participants au régime et offrant de l'information sur les tendances et les possibilités qui permettraient d'améliorer la communication et la prestation des services. Le rapport doit, entre autres, contenir les éléments suivants :



- 
- 1) statistiques sur les appels téléphoniques et la gestion des cas, de même que les écarts d'un mois à un autre – traçage des événements spéciaux et ordinaires;
  - 2) type ou durée de l'appel durant la période d'activité (inscription, modifications, etc.);
  - 3) le délai de réponse pour résoudre des problèmes;
  - 4) analyse des périodes de pointe et observations connexes;
  - 5) les modifications aux processus recommandées pour améliorer la prestation de services;
  - 6) plan d'action annuel et échéancier établi pour améliorations;
  - 7) rapidité moyenne de réponse – pourcentage de réponses données à l'intérieur d'une période fixée;
  - 8) taux d'abandon – combien de clients raccrochent en attendant l'aide d'une personne;
  - 9) résolution des demandes au premier contact – combien d'appels sont réglés de façon satisfaisante ou ne vont pas plus loin après que les renseignements ont été fournis;
  - 10) nombre d'appels auxquels une personne a immédiatement répondu et le nombre de ceux transférés vers le message d'attente enregistré ainsi que le temps d'attente;
  - 11) nombre de nouvelles inscriptions, réparties par membre et type de protection;
  - 12) nombre de modifications apportées à la protection, réparties par membre et type de protection;
  - 13) nombre de réclamations traitées pour l'assurance-vie et le DMA, réparties par membre et type de protection;
  - 14) nombre d'annulations, réparties par membre et type de protection;
  - 15) nombre d'avances traitées, réparties par décès ou maladie terminale;
  - 16) délai de traitement des formulaires dûment signés d'inscription et de désignation de bénéficiaire, de l'envoi des formulaires par la poste et de calcul des arrérages d'assurance;
  - 17) temps d'indisponibilité du système.
- ix) avec les factures mensuelles, un rapport sur le passage des participants à des régimes privés.
- b) Fournir chaque trimestre :
- i) avec la facture mensuelle qui coïncide avec le trimestre d'exercice, un rapport de vérification interne d'assurance de la qualité détaillant les résultats de la vérification de l'assurance de la qualité qui comprend des recommandations sur les améliorations à apporter pour corriger les problèmes et améliorer la qualité de la prestation des services;
  - ii) dans les 10 jours suivant la fin du trimestre d'exercice, un rapport de rapprochement sur les CNP, CSNP et PCB et les rentes différées qui détaille et rapproche les fonds reçus des CNP, CSNP, PCB et des rentes différées et transférées au souscripteur du régime d'assurance.
- c) Fournir chaque année :
- i) dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de l'exercice, un rapport sur les mesures détaillant les mesures de volume;
  - ii) au plus tard le 1<sup>er</sup> février de chaque exercice, un rapport sommaire démographique des participants au régime de toutes les données signalétiques et de couverture des participants au régime aux fins d'évaluation actuarielle;
  - iii) dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de l'exercice, un rapport d'essai du plan de continuité des activités qui décrit en détail les résultats de l'essai du plan de continuité des activités.

#### 9.5.2 Rapports techniques

---

L'entrepreneur doit :

- a) fournir, en respectant les délais indiqués ci-dessous :
  - i) dans les 15 jours ouvrables suivant toute version, un processus et un rapport de gestion des versions et de la configuration pour modifier, ajouter ou intégrer des fonctionnalités au système;
  - ii) dans les 15 jours ouvrables suivant chaque version, un rapport rétrospectif sur la gestion des versions et de la configuration qui souligne le succès des améliorations apportées au système, les leçons apprises et les mesures correctives requises;
  - iii) dans les 15 jours suivant la résolution d'un sinistre ou d'un incident, un rapport rétrospectif sur le sinistre ou l'incident décrivant les mesures correctives prises pour corriger la défaillance du système.
- b) Fournir chaque mois :
  - i) avec les factures mensuelles, un rapport de gestion d'incident indiquant les problèmes techniques survenus et les mesures correctives prises;
  - ii) avec les factures mensuelles, un rapport de gestion des changements décrivant les modifications apportées au système, les mesures prises, la mise en œuvre et si ces modifications ont été réussies.
- c) Fournir chaque trimestre :
  - i) dans les 10 jours ouvrables suivant la fin de l'exercice, un rapport sur le système de secours et de restauration indiquant les vérifications systémiques d'une base de données d'essai et précisant le temps nécessaire pour la reprise des données par un système de secours advenant une défaillance des systèmes.
- d) Fournir chaque année :
  - i) dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de chaque exercice, un rapport opérationnel permanent énumérant tous les comptes d'utilisateurs actifs et inactifs, et les divers rôles qui leur sont assignés;
  - ii) dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de chaque exercice, un rapport d'évaluation de la vulnérabilité indiquant les menaces et risques potentiels pour le système et les mesures correctives à appliquer;
  - iii) dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de chaque exercice, un rapport sur les essais du plan de reprise après sinistre qui détaille les résultats du test du plan de reprise après sinistre de l'administrateur du régime d'assurance.

#### 9.6 Retenues à la source et traitement des primes

L'entrepreneur doit :

- a) élaborer des organigrammes détaillés de bout en bout du traitement des transactions et des retenues à la source correspondantes qui sont liées aux événements suivants :
  - i) inscription;
  - ii) modification de données sur les participants au régime (directement de l'administrateur des régimes d'assurance);
  - iii) modification des données sur les membres (provenant des systèmes de RH ou de paye de la GRC);
  - iv) modification des données sur les pensionnés (par l'administrateur du régime de pensions de retraite);

- 
- v) suspension ou congé non payé ou perte de compétences de base – début ou fin de la période de CNP, CSNP ou PCB;
  - vi) congé de maternité ou parental – le participant au régime commence son congé de maternité ou parental, ou en revient;
  - vii) cessation d'emploi;
  - viii) décès;
  - ix) établissement du participant assuré, des bénéficiaires, de l'indemnité d'assurance et du montant des versements;
  - x) prélèvement des primes des participants au régime collectif d'assurance-vie et d'assurance-invalidité;
  - xi) conservation de l'information sur les participants au régime qui doit ultérieurement servir au calcul des prestations et au traitement des paiements.
- b) s'assurer que les processus produisent les résultats escomptés en respectant les normes de service appropriées décrites à l'article 10.4.
- c) s'assurer que les processus :
- i) adoptent ou créent un numéro d'identité unique pour chacun des participants au régime, à conserver dans la base de données et utilisé dans tous les processus.

Remarque :

- 1) Le numéro d'identité demeure celui du membre tout au long de sa participation au régime jusqu'à son décès.
- ii) suivre l'historique des modifications de statut depuis l'inscription au régime jusqu'au décès, et fournir une piste de vérification;
- iii) assurer l'intégralité et l'exactitude de l'information utilisée;
- iv) différencier les employés actifs et inactifs, ainsi que les employés en CNP, CSNP ou PCB, et les pensionnés;
- v) reconnaître les participants nouveaux, réinscrits ou pensionnés;
- vi) pour les cas de CNP, CSNP ou PCB :
  - 1) fournir des trousseaux d'information sur le régime collectif d'assurance-vie avant le paiement aux participants au début et au retour du CNP, CSNP ou PCB;
  - 2) calculer et traiter les arrérages d'AI dès le retour au travail;
  - 3) recevoir et traiter tout versement, directement ou par retenue à la source;
  - 4) accuser réception au participant, au besoin.

## 9.7 Communication

L'entrepreneur doit :

- a) élaborer et proposer les outils de communication à utiliser;
- b) s'assurer que les communications sur les paiements d'indemnités incluent une discussion avec les participants au régime ou les bénéficiaires sur :
  - i) les possibilités de paiement par anticipation;
  - ii) les droits aux indemnités;
  - iii) l'accréditation et la fourniture de trousseaux de réclamation;
  - iv) la consignation des paiements versés;
  - v) toute autre inscription, modification ou activité de cessation d'emploi qui est requise pour appuyer l'administration continue des assurances.

- 
- c) s'assurer que ces communications comprennent, entre autres :
- i) des rapports;
  - ii) des formulaires normalisés;
  - iii) des lettres;
  - iv) des livrets;
  - v) une communication fondée sur le Web.
- d) appliquer les normes suivantes à toutes les communications, qu'elles soient orales ou écrites :
- i) Clarté : les documents doivent être rédigés de manière à être facilement compris par le lecteur.  
Le texte doit être :
    - 1) disponible dans les deux langues officielles;
    - 2) facile à suivre;
    - 3) sans ambiguïté;
    - 4) structuré d'une manière logique;
    - 5) concis et sans redondance;
    - 6) respecter les règles grammaticales;
    - 7) exempt d'erreur typographique ou orthographique.
  - ii) Intégralité : les documents doivent inclure tout le matériel requis.
  - iii) Exactitude : les faits énoncés dans chaque document doivent être exacts.
  - iv) Uniformité : toutes les sections d'un document doivent être uniformes en ce qui a trait à l'organisation, à la terminologie et au style du document.
- e) s'assurer que toutes les communications, y compris celles créées pour mettre en œuvre les Règles d'assurance, sont élaborées en collaboration avec le chargé de projet; elles nécessitent l'approbation du chargé de projet avant d'être utilisées.

#### 9.7.1 Relevé d'assurance

Le relevé d'assurance est mis à disposition par l'intermédiaire du libre-service sur le Web du volet 1 et constitue un outil de communication clé pour le chargé de projet et les régimes. Il doit non seulement assurer une divulgation complète aux participants, mais aussi confirmer l'information relative au participant, à savoir date de naissance, bénéficiaires, salaire, service, etc. Les participants au régime doivent être invités à prendre connaissance de leur relevé et à le mettre à jour ou à poser des questions sur toute information qui pourrait être erronée ou porter à confusion.

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer qu'un relevé d'assurance à jour est mis à la disposition de tous les participants au régime, y compris les renseignements suivants :
  - i) information concernant le statut du participant, à savoir le montant de la protection, l'information sur les bénéficiaires, ainsi que le coût mensuel et annuel des primes;
  - ii) information sur les bénéficiaires et leurs indemnités advenant le décès du membre avant la retraite;
  - iii) information sur la conversion à un régime privé;
  - iv) possibilité d'annuler l'AI après 25 ans de service;
  - v) procédures pour les paiements par anticipation.
- b) produire des relevés d'assurance qui sont conformes aux exigences législatives et aux exigences du régime pour tous les participants au régime;

- c) fournir des renseignements supplémentaires, à la demande de la GRC;
- d) s'assurer que tous les relevés d'assurance sont accessibles au Centre d'appels et à l'administration de la gestion des cas afin qu'ils puissent répondre aux questions, réémettre des états ou apporter les corrections nécessaires;
- e) s'assurer que les relevés d'assurance sont également accessibles sur le Web pour que chaque participant au régime puisse les examiner et les imprimer au besoin.

#### 9.7.2 Autres documents

L'entrepreneur doit :

- a) fournir des lettres aux fins de l'administration des régimes d'assurance au volet 3 pour, entre autres :
  - i) confirmer l'inscription initiale au régime;
  - ii) accuser réception et actualiser le profil du participant lorsqu'il y a un changement dans les événements de la vie;
  - iii) communiquer avec les bénéficiaires, personnes à charge et représentants juridiques;
  - iv) différer le paiement de rentes;
  - v) accuser réception et actualiser le profil du participant au régime dans les cas de CNP, CSNP ou PCB.
- b) Tenir des dossiers historiques physiques dans les dossiers des participants au régime pour consultation.

#### 9.8 Comptabilité et rapprochement des régimes d'assurance

L'entrepreneur doit :

- a) concevoir des processus pour la production des fichiers d'interfaces de données à partir de sa base de données afin de pouvoir transmettre un rapport mensuel à la GRC indiquant que la comptabilité et le rapprochement des régimes d'assurance ont été exécutés avec succès;
- b) s'assurer que la comptabilité et le rapprochement comprennent :
  - i) des processus d'extraction de données pour s'assurer que les bons éléments d'information sont extraits de sa base de données pour :
    - 1) les versements directs reçus des participants au régime ou en leur nom au cours du mois;
    - 2) les arrérages relatifs aux cas de CNP, CSNP ou PCB et d'AI;
    - 3) l'information détaillée qui doit être fournie sur chacun des participants au régime.
  - ii) des processus de création de fichiers afin d'assurer la continuité et l'intégrité de ces derniers;
  - iii) des processus pour traiter les rejets en temps opportun;
  - iv) des processus de restauration de fichiers;
  - v) des rapports normalisés réguliers sur les fichiers d'interfaces, le traitement des données et les activités relatives aux rejets.
- c) s'assurer qu'à cette fin, un fichier mensuel d'interfaces avant-payé, comportant les données appropriées pour comptabiliser les primes, est mis en place;
- d) à la réception du fichier après-payé, comparer les fichiers avant-payé et après-payé, puis produire un rapport de rapprochement.

---

Remarque :

- 1) Les données que contiennent les fichiers d'interfaces sont utilisées par la GRC et GW pour mettre à jour leurs systèmes de paye et financiers respectifs afin de faire concorder les primes prélevées et les versements d'indemnité entre les divers régimes d'assurance.

#### 9.9 Plan de transition

L'entrepreneur doit :

- a) dresser un plan officiel de transition décrivant la transition du volet 2 – Transition aux opérations réelles au volet 3 – Gestion du Programme d'administration des assurances.
- b) s'assurer que le plan comporte notamment les éléments suivants :
  - i) une description de chaque tâche à accomplir durant la phase de transition afin d'en assurer l'efficacité;
  - ii) l'établissement des ressources et du niveau d'effort requis pour accomplir chaque tâche;
  - iii) une description des rôles et responsabilités du personnel clé afin d'assurer un contrôle central et de faciliter les communications avec les intervenants, de sorte que des décisions puissent être prises rapidement pour le projet et que les services soient dispensés au moment opportun;
  - iv) un échéancier bien défini tenant compte des fonctions et tâches requises durant la phase de transition;
  - v) des plans de formation pour le personnel de traitement du centre d'appels et de l'administration de la gestion des cas, y compris tout transfert de connaissances des ressources affectées au projet au cours des volets 1 et 2;
  - vi) des stratégies de communication avec tous les intervenants concernés;
  - vii) des stratégies relatives aux travaux en cours pour traiter des événements en attente et en cours, ainsi que des demandes de services;
  - viii) la mise sur pied et la mise à l'essai (préliminaire et final) de l'infrastructure de traitement et technique du centre d'appels, c'est-à-dire le matériel, les systèmes et le personnel;
  - ix) la mise sur pied et la mise à l'essai (préliminaire et final) des services d'administration de la gestion des cas;
  - x) la mise sur pied et la mise à l'essai des processus de systèmes, y compris le système de secours et de restauration;
  - xi) des essais parallèles des interfaces et calculs avec des données « réelles »;
  - xii) la prestation d'un soutien technique permanent;
  - xiii) une évaluation de risques initiale et une analyse cernant chacun des risques de la transition;
  - xiv) indiquer si ces risques peuvent être contrôlés ou évités, la probabilité de survenance, l'incidence possible sur la prestation des services et une stratégie solide d'atténuation pour ces risques;
  - xv) un plan de secours.

### 10 Exigences relatives au volet 3 – Gestion du programme d'administration des assurances

Pour donner suite aux exigences opérationnelles décrites au volet 2 : Transition aux opérations réelles, la transition finale au volet 3 englobe toutes les exigences établies, élaborées, testées et validées aux volets 1 et 2.

## 10.1 Liste des exigences du volet 3

Tableau 1 – Liste des exigences du volet 3		
Exigences		Référence
1	Plan de projet	Article 10.2
2	Services continus d'administration des régimes d'assurance	Article 10.3
3	Normes de service <ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport sur l'administration du centre d'appels et de la gestion des cas (10.4.1)</li><li>• Libre-service sur le Web (10.4.2)</li><li>• Traitement des primes (10.4.3)</li></ul>	Article 10.4
4	Calcul des retenues	Article 10.5
5	Gestion du changement	Article 10.6
6	Gestion et maintenance du système	Article 10.7
7	Autorisations de tâches	Article 10.8
8	Plan de retrait progressif	Article 10.9

## 10.2 Plan de projet

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les exigences du volet 3, indiquées à l'article 10.1, sont soumises au chargé de projet pour approbation finale conformément au processus d'approbation défini à l'article 7.8. Le plan de projet doit inclure, entre autres :
  - i) l'énumération des tâches à accomplir au cours du volet 3 pour assurer la prestation efficace des services;
  - ii) l'énumération des ressources et des niveaux respectifs d'effort pour assurer la couverture nationale de manière continue;
  - iii) une description de la structure organisationnelle et des relations hiérarchiques (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bureau de l'entrepreneur) qui seront établies pour le contrat, de même que les rôles et responsabilités du personnel clé afin d'assurer :
    - 1) le contrôle central;
    - 2) la gestion efficiente de toutes les ressources;
    - 3) des réponses opportunes aux nouvelles exigences ou aux demandes de modification;
    - 4) une bonne communication avec les intervenants;



- 
- 5) la prise de décisions rapide au sein du programme;
  - 6) une prestation opportune des services.
- 
- iv) une description du plan de réserve au cas où le personnel clé ne soit pas disponible, afin d'assurer la continuité du service;
  - v) la description d'une stratégie de communication efficace qui comprend un échéancier et une méthode de communication qui établira une communication régulière et continue avec les responsables du programme;
  - vi) une évaluation des risques indiquant les principaux risques perçus, la possibilité de contrôler, atténuer ou éviter chaque risque pertinent, la probabilité d'occurrence, l'incidence possible sur la prestation des services et une bonne stratégie d'atténuation des risques au cours du volet 3 du contrat;
  - vii) une description du processus de résolution des conflits qui sera établi pour garantir une résolution rapide des conflits entre les parties concernées.

### 10.3 Services continus d'administration des régimes d'assurance

L'entrepreneur doit :

- a) assurer la prestation de services d'administration des régimes d'assurance, notamment :
  - i) assurer l'inscription des participants au régime;
  - ii) respecter les règles de divulgation;
  - iii) entretenir une infrastructure technique – article 8.7;
  - iv) fournir des technologies et systèmes techniques;
  - v) fournir et entretenir un processus d'échange et de validation des données électroniques;
  - vi) assurer le traitement des événements de la vie de tous les participants au régime, conformément aux règles d'assurance – article 11;
  - vii) interagir avec les participants au régime;
  - viii) interagir avec les fournisseurs externes ou les fournisseurs indépendants;
  - ix) fournir des services administratifs de centre d'appels et de gestion des cas;
  - x) fournir et maintenir un centre d'appels exclusif avec ligne téléphonique sans frais;
  - xi) offrir des capacités de libre-service;
  - xii) fournir, maintenir et mettre à jour un libre-service sur le Web;
  - xiii) produire des rapports;
  - xiv) documenter toutes les activités liées aux assurances, dont les registres de l'administration du centre d'appels et de la gestion des cas, puis entreposer les dossiers physiques et stocker les fichiers électroniques;
  - xv) assurer la gestion de l'information;
  - xvi) donner au chargé de projet accès aux systèmes et documents;
  - xvii) calculer et faire concorder les primes et retenues à la source;
  - xviii) mettre à jour tous les processus et systèmes lorsque les taux de primes de l'assureur changent;
  - xix) appuyer le processus de gestion des modifications;
  - xx) appuyer le processus d'autorisation des tâches mentionné à l'article 10.8;
  - xxi) se conformer aux normes de service;
  - xxii) maintenir un programme d'assurance de la qualité efficace;
  - xxiii) planifier et coordonner les réunions avec le chargé de projet;
  - xxiv) se conformer aux exigences de sécurité;
  - xxv) interagir avec le chargé de projet pour assurer que les services à la clientèle sont satisfaisants et que les normes de service sont respectées;
  - xxvi) donner accès aux vérificateurs, au besoin;
  - xxvii) interagir avec le chargé de projet pour assurer l'harmonisation et la conformité contractuelles;



- 
- xxviii) dresser un plan de retrait progressif approuvé par le chargé de projet;
  - xxix) fournir et maintenir des services de communication.

#### 10.4 Normes de service

Les normes de service actuelles pour la prestation des services d'assurance sont décrites ci-dessous.

L'entrepreneur doit :

- a. se tenir au courant des tendances de l'industrie de l'assurance et d'autres industries connexes, et évoluer continuellement dans ces offres et processus afin d'assurer la prestation de services à la GRC qui sont à la hauteur des normes de rendement actuelles de l'industrie;
- b. assurer la mise en œuvre de ces normes de service six mois après la transition à la gestion continue du programme d'administration des assurances;
- c. dans les situations où il ne sera pas possible d'atteindre le niveau de service voulu, à cause de données incomplètes par exemple, informer le chargé de projet de la raison du retard et l'aviser du moment où le problème devrait être résolu;
- d. dans l'éventualité d'une interruption de service provoquée par un événement extraordinaire d'une envergure supérieure aux limites décrites ci-dessous, appliquer et achever le plan de continuité des activités ou le plan de reprise après sinistre, ou les deux :
  - i) 48 heures de travail sur une période de 72 heures consécutives pour le centre d'appels;
  - ii) 48 heures de travail sur une période de 72 heures consécutives pour le site Web;
  - iii) 72 heures de travail sur une période de 100 heures consécutives pour tous les autres services.
- e. Dans l'éventualité où un sinistre ou incident provoque une interruption de service :
  - i) aviser le chargé de projet de l'interruption de service et le prévenir du délai estimatif de réparation;
  - ii) appliquer les mesures appropriées prévues par le plan de continuité des activités ou le plan de reprise après sinistre;
  - iii) tout au long de l'interruption de service, tenir le chargé de projet au courant de l'état d'avancement des activités visant à restaurer les services aux participants;
  - iv) remettre un rapport d'incident au chargé de projet dans les 24 heures de la restauration du service;
  - v) produire une explication du problème résolu et fournir de l'information sur l'intégrité et l'intégralité des données restaurées;
  - vi) remettre un rapport rétrospectif au chargé de projet indiquant des détails sur les causes, les mesures correctives appliquées et les mesures préventives prises, au plus tard 15 jours après la résolution du sinistre ou de l'incident.

Remarque :

- 1) Aux fins susmentionnées, les paramètres de gestion du rendement et les éléments d'assurance de la qualité de la prestation des services administratifs, comme le décrit le plan d'assurance de la qualité de l'entrepreneur, seront un point important à l'ordre du jour des réunions que doivent tenir l'entrepreneur et le chargé de projet.

##### 10.4.1 Services d'administration du centre d'appels et de la gestion des cas

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les services sont offerts du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 18 h, HNE, à l'exception des jours fériés fédéraux (voir l'article 4.2 de l'EDT);
- b) s'assurer que le centre d'appels donne, en temps opportun, des réponses cohérentes et exactes aux demandes de renseignements et de service, dans la langue officielle choisie par l'interlocuteur. Se référer aux normes de service décrites ci-dessous.

#### 10.4.1.2 Délai de réponse

L'entrepreneur doit s'assurer que :

- a) 90 % des appels mensuels faits dans chacune des langues officielles sont résolus dès le premier contact (la résolution au premier contact a lieu lorsque la première personne contactée répond à la question ou résout le problème);
- b) moins de 3 % des appels mensuels faits au centre d'appels dans chacune des langues officielles sont abandonnés avant qu'un représentant du centre d'appels ne réponde;
- c) le traitement des formulaires d'inscription et des formulaires de bénéficiaire signés est effectué dans les cinq jours ouvrables de la réception initiale;
- d) le calcul des arrérages d'assurance se fait dans les cinq jours ouvrables de l'avis initial de CNP, CSNP ou de PCB;
- e) l'accès du personnel désigné de la GRC aux dossiers papier est accordé dans les cinq jours ouvrables pour une demande par écrit ou dans les deux jours ouvrables pour une demande urgente;
- f) l'accès par le personnel désigné de la GRC aux dossiers papier et fichiers électroniques est accordé dans les cinq jours de la demande par écrit pour jusqu'à cinq jours d'affilée aux fins de la vérification annuelle.

#### 10.4.1.3 Services normalisés de communication par écrit

L'entrepreneur doit :

- a) répondre aux demandes de renseignements dans un délai de trois jours ouvrables, sans compter le délai de la poste.

#### 10.4.1.4 Services de messagerie vocale

L'entrepreneur doit :

- a) offrir ce service 24 heures sur 24, 365 jours par année, 97 % du temps;
- b) en cas de sinistre, restaurer la messagerie vocale dans les 72 heures suivant l'interruption du service;
- c) dans le cas des messages demandant un rappel, s'assurer que 100 % des appels reçus au cours des heures de bureau font l'objet d'une réponse dans un délai d'un jour ouvrable.

#### 10.4.2 Libre-service sur le Web

L'entrepreneur doit :

- a) gérer et entretenir le site Web destiné aux participants au régime, en ce qui a trait aux indemnités, à l'admissibilité, à la couverture, aux processus d'administration et aux autres modifications connexes;
- b) s'assurer que tout le contenu du site Web est rédigé et mis à jour en intégrant tous les changements ou modifications nécessaires;
- c) effectuer toutes les mises à jour nécessaires, y compris :

- i) la correction des erreurs;
  - ii) la mise à jour de l'information, des barèmes de tarifs, des graphiques, etc.
- d) offrir ces services 24 heures sur 24, 365 jours par année, 97 % du temps;
  - e) en cas de sinistre, restaurer le libre-service dans les 72 heures suivant l'interruption du libre-service sur le Web;
  - f) pour les opérations mensuelles acceptées en ligne, s'assurer que l'exécution des opérations dans le profil du participant au régime est confirmée dans un délai de cinq jours ouvrables, 97 % du temps;
  - g) effectuer les mises à jour ou ajouts au contenu Web dans les 10 jours ouvrables suivant l'approbation du responsable du projet, en tout temps.

#### 10.4.3 Traitement des primes

##### 10.4.3.1 Fichier avant-payé

L'entrepreneur doit :

- a) produire des rapports mensuels à l'intention de la GRC sur les opérations reçues et le traitement de ces dernières, dont les rapports sur les opérations non traitées et les différends;
- b) fournir à la GRC des fichiers avant-payé avant la date prévue du passage de la paye dans 100 % des cas.

##### 10.4.3.2 Prélèvement des primes

L'entrepreneur doit :

- a) S'assurer que toutes les primes payées directement sont perçues dans les 60 jours du début d'un congé ou le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année pour les membres, sauf :
  - i) pour les congés de maternité, parentaux et d'aidant naturel de moins de 52 semaines;
  - ii) pour les rentes différées.

##### 10.4.3.3 Rapprochement des primes

Les mesures de rendement suivantes s'appliquent aux écarts dans les primes.

L'entrepreneur doit :

- a) faire concorder et résoudre les divergences entre les fichiers avant-payé et après-payé pour inclusion dans le cycle de paye suivant.

##### 10.4.3.4 Rapprochement des versements

Les mesures de rendement suivantes s'appliquent aux versements :

L'entrepreneur doit :

- a) faire concorder les fichiers de versements de SPAC et de la GRC et les fichiers avant-payé et après-payé tous les 30 jours.

#### 10.5 Calcul des retenues

---

L'entrepreneur doit :

- a) veiller à ce que les procédures administratives et les systèmes de gestion de l'information soient appropriés aux fins des règles d'assurance, des versements d'indemnités et de la comptabilité des régimes d'assurance, notamment pour :
  - i) calculer les arrérages pour les participants au régime;
  - ii) indiquer les sommes à recouvrer dans les fichiers établis avant la paye;
  - iii) fournir des services de comptabilité afin que les arrérages soient recouverts des membres;
  - iv) faire concorder les fichiers avant et après la paye des membres et pensionnés;
  - v) percevoir les arrérages ou faciliter le remboursement des paiements par anticipation des participants en congé non payé (CNP, CSNP ou PCB) et qui mettent fin à leur emploi sans retourner au travail;
  - vi) faire concorder le montant des primes et celui des versements.

#### 10.6 Gestion du changement

L'entrepreneur doit :

- a) mettre en œuvre, administrer et améliorer sa prestation de services d'administration des régimes d'assurance en mettant en œuvre les processus de gestion du changement;
- b) veiller à ce que les mesures susmentionnées soient prises, au besoin, pour satisfaire aux normes de gestion du rendement et aux obligations contractuelles;
- c) élaborer et documenter un processus de gestion du changement qui tient compte de toute modification ou amélioration apportée au régime propre à la GRC;
- d) s'assurer que le processus de gestion du changement peut gérer à la fois les changements rétroactifs et anticipés;
- e) avant la communication et la mise en œuvre, et en collaboration avec le chargé de projet, s'assurer que le processus de gestion du changement assure une surveillance tout en garantissant que les changements apportés à l'infrastructure et aux processus administratifs de l'entrepreneur sont :
  - i) analysés;
  - ii) documentés;
  - iii) mis à l'essai;
  - iv) approuvés.
- f) s'assurer que le processus de gestion du changement comprend des processus rigoureux de gestion de la configuration, notamment :
  - i) des modèles;
  - ii) des représentations des flux de travail;
  - iii) des procédures opérationnelles documentées afin de pouvoir retracer, classer par ordre de priorité, mettre à jour et recevoir des conseils et recommandations pour soutenir l'ensemble de la gestion, de l'entretien et de l'amélioration des services;
- g) s'assurer que les demandes de changement comprennent, notamment :
  - i) les changements relatifs aux besoins/exigences opérationnels de la direction, des intervenants, etc.;
  - ii) les changements du milieu professionnel (nouvelles technologies, systèmes ou processus mis à niveau, nouvelle réglementation);
  - iii) les problèmes ou possibilités apparaissant durant ou après la mise en œuvre;
  - iv) toute modification ou amélioration apportée par l'équipe de projet ou de l'équipe des opérations;
  - v) les problèmes relatifs au système ou processus décelés par l'équipe de projet ou les utilisateurs.

#### 10.6.1 Modifications ou améliorations du système

L'entrepreneur doit :

- a) mettre en œuvre des améliorations ou introduire de nouveaux plans dans sa solution à la demande de la GRC, le cas échéant;
- b) dans le cadre de l'administration continue, mettre à jour ses systèmes pour tenir compte de toute modification apportée aux taux de primes, y compris les congés de primes;
- c) à la demande du chargé de projet, mettre à jour ses systèmes afin d'y apporter des améliorations, y compris, mais sans s'y limiter :
  - i) des programmes spéciaux;
  - ii) des modifications aux logiciels;
  - iii) de nouveaux développements;
  - iv) des requêtes spéciales;
  - v) des rapports uniques.
- d) fournir et gérer un système et un processus de gestion du changement basés sur les pratiques exemplaires de l'ITIL, comme détaillé à l'article 10.8, Ressources.

#### 10.7 Gestion et maintenance du système

Voici les principales exigences, les exigences et l'information connexes, et les normes de service portant sur la gestion et l'entretien du système.

L'entrepreneur doit :

- a) mettre en place et entretenir le système d'assurances élaboré au cours du volet préalable à la mise en œuvre;
- b) mettre en place et entretenir tous les systèmes, sites Web, interfaces, écrans, formulaires électroniques, fonctionnalités, etc. qui ont été élaborés au cours du volet préalable à la mise en œuvre;
- c) s'assurer que les systèmes sont en marche et disponibles à tout moment selon les exigences et les normes de service indiquées dans l'EDT, sauf pendant les arrêts approuvés par la GRC nécessaires à la maintenance du système;
- d) s'assurer que les périodes d'arrêt pour la maintenance régulière des systèmes, comme les fenêtres d'entretien et les travaux d'entretien annuels, sont inscrites au calendrier après avoir obtenu l'approbation de la GRC;
- e) établir un calendrier annuel de versions, et l'afficher sur le site Web de l'entrepreneur au moins 30 jours avant la fin de l'année civile;
- f) informer la GRC, par un avis écrit au chargé de projet, des périodes d'arrêt prévues à cette fin 14 jours civils avant la date demandée;
- g) gérer les systèmes d'assurance en s'appuyant sur les pratiques exemplaires de l'ITIL;
- h) à l'occasion, le chargé de projet peut avoir besoin d'un accès au système d'administration des assurances en dehors des heures normales de travail, y compris les fins de semaine; l'entrepreneur doit alors s'assurer que le chargé de projet ou son représentant autorisé est autorisé à présenter une telle demande.

Remarque :

- 1) En ce qui concerne le point h) ci-dessus, le chargé de projet donnera un préavis d'au moins trois jours ouvrables.

#### 10.7.1 Services d'analyse des services d'assurances

L'entrepreneur doit :

- a) fournir des services d'analyse à l'appui de la prestation des services décrits dans le présent document.

#### 10.7.2 Gestion des problèmes et incidents

L'entrepreneur doit :

- a) fournir un système de suivi de problèmes sur son site Web et gérer le processus qui permet d'ouvrir un ticket d'utilisateur, lui attribuer un membre de l'équipe de soutien et le fermer une fois le problème résolu;
- b) noter les problèmes au fur et à mesure qu'ils se manifestent ou sont signalés dans un outil de gestion des incidents;
- c) définir et soumettre à l'examen de la GRC des normes de service pour l'évaluation des incidents et problèmes, leur résolution ou leur acheminement au palier hiérarchique approprié. (La remarque ci-dessous donne une définition des problèmes critiques et donne un aperçu du temps de réponse requis et des mesures à prendre pour leur évaluation.)

Remarque :

- 1) Le personnel désigné de la GRC ferait partie de l'équipe de soutien aux utilisateurs et pourrait se charger de certains billets d'incident en vue de leur résolution.
- d) s'assurer que l'outil et le registre des problèmes sont accessibles à la GRC en temps réel;
- e) remettre un rapport mensuel de gestion des incidents permettant à la GRC et à l'entrepreneur lui-même de repérer les tendances pouvant faire l'objet d'une amélioration du service;
- f) s'assurer que les rapports sont affichés sur son site Web au plus tard cinq jours ouvrables après la fin du mois;
- g) s'assurer que quand un problème a été noté au registre de problèmes, la GRC est avisée du délai estimatif de réparation ou reçoit une explication du problème résolu, selon le cas, y compris :
  - i) s'assurer d'envoyer l'avis dans les quatre heures suivant la détection du problème; des mises à jour quotidiennes doivent être faites si le problème n'a pas été résolu dans le délai estimatif de réparation. Le délai estimatif de réparation peut être mis à jour après une analyse approfondie du problème.
  - ii) Une fois le problème résolu, faire parvenir une explication du problème résolu à la GRC.
- h) En ce qui trait aux problèmes critiques (définis ci-dessous), s'assurer qu'ils sont évalués et que la GRC est avisée dans les 30 minutes de la détection du problème, et fournir des mises à jour toutes les 30 minutes par la suite. L'avis doit inclure :
  - i) le délai estimatif de réparation ou l'explication du problème résolu, selon le cas.
- i) s'assurer que, si nécessaire, le délai estimatif de réparation est mis à jour à la suite d'une analyse plus poussée du problème;
- j) s'assurer que, advenant que le problème critique rende le service indisponible aux termes des normes de service prévues dans l'EDT, les dispositions nécessaires du PCA sont appliquées;

---

Remarque :

Définition d'un problème critique

- 1) Un problème critique est défini comme un problème dans un système ou un problème de sécurité nuisant à la prestation des services (d'assurances, par exemple) qui ne peut être contourné raisonnablement au moyen d'un système ou à la main (c'est-à-dire qu'une solution de rechange exigerait beaucoup de temps ou d'interaction humaine, ou encore pourrait entraîner des erreurs humaines répétées) et présenterait un risque pour la santé ou la sécurité du client; modifier les coûts de programmes, compromettre l'intégrité des données de clients, de nature financière ou des fournisseurs; entraver l'accès ou la fonctionnalité du système d'assurances pour cinq personnes et plus ou encore d'un bureau ou d'une région entière; compromettre la sécurité du système ou les renseignements personnels ou là où un problème empêche le traitement de réclamations ou de décisions/approbations préliminaires.
- k) s'assurer qu'en cas d'infraction à la sécurité, l'incident est inscrit au registre et la GRC est avisée sans tarder. Voir l'EDT.

10.7.3 Gestion des versions et configurations :

L'entrepreneur doit :

- a) fournir et gérer des systèmes et des processus de gestion de versions et de configuration suivant les pratiques exemplaires de l'ITIL;
- b) tenir un registre de toutes modifications apportées entre les différentes versions et mettre à jour l'information sur les configurations de la version courante;
- c) veiller à ce que les processus et les rapports de gestion des versions et de la configuration soient accessibles aux utilisateurs de la GRC sur son site Web;
- d) comme les notes de versions font partie de la formation des utilisateurs, s'assurer qu'elles sont disponibles au moins 15 jours ouvrables avant la publication de toute nouvelle version;
- e) fournir un rapport rétrospectif à la GRC au plus tard 15 jours ouvrables après la sortie de chaque version;
- f) s'assurer que les problèmes critiques (comme définis au point 10.7 h ci-dessus) sont réglés et que leurs solutions sont publiées immédiatement;
- g) s'assurer que tout autre modification, réparation ou correctif appliqué au système soit abordé et publié chaque trimestre, à l'exception des correctifs ou réparations relatifs à la sécurité.

Remarque :

- 1) En ce qui concerne les points susmentionnés, la GRC peut choisir de publier les mises à jour plus fréquemment selon les exigences et les besoins opérationnels.
- a) faire approuver chaque version par la GRC avant sa date de lancement;
- b) aviser la GRC de tous les changements apportés par lui-même au système au moins sept jours ouvrables avant le lancement;
- c) s'assurer que tous les processus décrits dans le présent document sont affichés sur son site Web dans les deux langues officielles;
- d) prévoir une fonction de recherche et respecter toutes les normes de sécurité et de protection des renseignements personnels du contrat.

10.7.4 Système d'assurances auxiliaire

L'entrepreneur doit :



- 
- a) faire une sauvegarde de secours des systèmes et des données selon le calendrier établi;
  - b) réaliser des sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles du système, y compris de toutes les données et tout le code source du logiciel, selon les pratiques exemplaires de la GRC décrites ci-dessous pour la sauvegarde des données protégées;
  - c) s'assurer que toutes les copies de sauvegarde sont conservées hors site, à une distance minimale de cinq kilomètres du lieu d'exploitation principal, et placées dans des armoires de stockage sécurisées, anti-incendie et anti-inondation.
  - d) s'assurer que :
    - i) les sauvegardes quotidiennes doivent être conservées pour au moins sept jours civils;
    - ii) les sauvegardes hebdomadaires doivent être conservées pour au moins cinq semaines;
    - iii) les sauvegardes mensuelles doivent être conservées pour au moins 24 mois;
    - iv) les sauvegardes annuelles doivent être conservées pour au moins sept ans (normes de l'industrie).
  - e) effectuer des tests de restauration sur une base trimestrielle et produire un rapport trimestriel de sauvegarde et de restauration aux fins d'examen par la GRC, en s'assurant que le rapport est affiché sur son site Web dans les cinq jours ouvrables suivant la fin du trimestre;
  - f) s'assurer que toutes les données sont sauvegardées dans un format qui respecte les normes de l'industrie de façon à pouvoir être lues et restaurées par d'autres infrastructures ou systèmes de sauvegarde s'il y a lieu;
  - g) s'assurer que les données sauvegardées sont considérées comme étant la propriété du Canada tout en s'assurant que ces données ne peuvent pas être détruites sans le consentement écrit de la GRC;
  - h) s'assurer qu'avant la destruction, les données sauvegardées sont d'abord effacées et rendues irrécupérables;
  - i) s'assurer que les données « Protégé B » sauvegardées ne sont jamais vendues, mises aux enchères, données ou jetées;
  - j) s'assurer d'avoir la capacité de restaurer les données sauvegardées, sur demande;
  - k) s'assurer que les données sauvegardées sont restaurées avec succès dans 100 % des cas;
  - l) s'assurer que le rapport sur les essais de sauvegarde et de restauration est remis à la GRC dans les trois jours suivant l'achèvement de l'essai.

#### 10.7.5 Fonctionnalité d'exportation du système d'assurances

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que le système d'assurance possède des capacités d'exportation;
- b) à la demande du chargé de projet, exporter les données d'assurance, en totalité ou en partie;
- c) s'assurer que l'exportation utilise du texte brut et parvienne au chargé de projet au plus tard trois jours ouvrables après sa demande et sans frais supplémentaires pour la GRC.

#### 10.8 Autorisations de tâches

Pour la prestation de services sur demande. Lorsque requis, la demande de ces services est faite par l'intermédiaire du ministère client, qui délivre une autorisation de tâches. Les responsabilités et l'expérience pour chaque catégorie de ressources se trouvent à l'article 10.8.3 du volet 3. Aux fins du présent contrat, la journée de travail comprend 7,5 heures, à l'exclusion des pauses-repas. Seules les journées travaillées seront rémunérées, aucune indemnité n'étant prévue pour les congés annuels, les jours fériés et les congés de maladie. Si les heures travaillées constituent plus ou moins une journée de travail, le taux journalier fixe tout compris doit être rajusté au prorata du nombre d'heures de travail réelles.



Si une partie du TA nécessite un déplacement, l'entrepreneur sera payé pour les frais de voyage, de séjour et de subsistance pré-autorisés raisonnables et appropriés engagés dans le cadre de l'exécution des travaux. L'entrepreneur doit fournir une estimation des coûts de déplacement au chargé de projet, lequel doit être préalablement autorisé par celui-ci.

#### 10.8.1 Ressources des volets 1 et 2

L'entrepreneur doit :

- a) veiller à ce que l'élaboration et la mise en œuvre de la solution soient dirigées par un gestionnaire de projet et exécutées par une équipe de projet dont les responsabilités comprennent, sans s'y limiter :
  - i) planification;
  - ii) organisation;
  - iii) direction;
  - iv) contrôle;
  - v) direction.
- b) s'assurer que le gestionnaire de projet constitue le point de contact unique pour la GRC;
- c) fournir une équipe pour travailler avec et à l'appui du gestionnaire de projet.

##### 10.8.1.1 Gestionnaire de projet

L'entrepreneur doit :

- a) fournir un gestionnaire de projet avec le pouvoir de prendre des décisions liées au projet;
- b) s'assurer que le gestionnaire de projet joue un rôle clé dans l'établissement de relations continues avec la GRC;
- c) veiller à ce que le gestionnaire de projet assume, entre autres, les responsabilités suivantes :
  - i) rédiger un plan de projet qui définit et documente la portée, les objectifs et le mandat, ainsi que la composition des rôles et responsabilités de l'équipe de projet;
  - ii) créer et tenir à jour des plans de projet détaillés et des calendriers connexes;
  - iii) coordonner les réunions requises;
  - iv) établir le budget du projet et relever les dépenses;
  - v) assurer la liaison et gérer les interactions avec le personnel de la GRC, la haute direction de la GRC, d'autres parties et les intervenants;
  - vi) gérer et organiser les ressources, les fonctions et les responsabilités de l'équipe de projet;
  - vii) énoncer des exigences clairement définies afin de permettre aux ressources de la GRC (par l'intermédiaire du gestionnaire de projet de la GRC) d'accomplir les tâches de la GRC;
  - viii) assurer la prestation des produits livrables et la gestion de leur qualité;
  - ix) mettre sur pied un programme d'assurance de la qualité;
  - x) gérer les problèmes, la portée, les risques et les demandes de modifications pour le projet;
  - xi) évaluer les problèmes de portée, préparer les estimations du coût des modifications à la portée du projet;
  - xii) faire rapport de l'état d'avancement du projet au chargé de projet;
  - xiii) aider à la préparation des rapports de projets destinés aux organes directeurs de la GRC;
  - xiv) diriger la gestion et le contrôle du changement et garantir l'obtention de résultats positifs correspondant à la portée du contrat;
  - xv) donner des conseils et un soutien à la direction de la GRC;
  - xvi) administrer les responsabilités et les obligations de rendre compte de l'entrepreneur relativement au contrat;
  - xvii) répondre aux autorisations de tâches et les négocier;
  - xviii) toute autre fonction s'inscrivant dans la portée du projet.

---

#### 10.8.1.2 Équipe de projet

L'entrepreneur doit :

- a) fournir une équipe de projet relevant du gestionnaire de projet et responsable de certains produits livrables du projet;
- b) veiller à ce que l'équipe de projet assume, entre autres, les responsabilités suivantes :
  - i) coordination et surveillance;
  - ii) rapports sur l'état d'avancement des activités du projet et les difficultés, en respectant le processus de production de rapports établi;
  - iii) épauler le gestionnaire de projet dans l'établissement de la portée et des objectifs;
  - iv) participer aux réunions, au besoin;
  - v) analyser les règles d'assurance et les processus opérationnels connexes, y compris la conception des processus et la préparation ou l'examen des exigences opérationnels pour tous les domaines de l'administration des assurances;
  - vi) analyser et préparer les stratégies de mise en œuvre, y compris les stratégies de formation et de communication, ainsi que la conception des formulaires et rapports;
  - vii) analyser et rédiger les rapports d'analyse des incidences pour les modifications proposées;
  - viii) examiner les stratégies opérationnelles et fonctionnelles;
  - ix) veiller à ce que les règles et processus soient mis en place et appliqués correctement;
  - x) réaliser des essais pour s'assurer que les règles et les processus permettent de bien administrer les indemnités d'assurance;
  - xi) élaborer des stratégies relatives aux rapports et en superviser l'exécution;
  - xii) fournir un soutien et une maintenance pour l'environnement technique utilisé;
  - xiii) fournir un soutien technique pour les divers systèmes et les diverses bases de données;
  - xiv) fournir un soutien technique relatif aux exigences continues en matière de sécurité;
  - xv) superviser la préparation des spécifications détaillées de système pour toute personnalisation requise par la GRC;
  - xvi) effectuer la conversion des données;
  - xvii) superviser l'élaboration, l'exécution et la documentation des plans d'essai;
  - xviii) veiller à ce que les interfaces soient conçues et montées correctement;
  - xix) veiller à ce que les interfaces soient mises à l'essai;
  - xx) veiller à ce que les diverses applications soient fonctionnelles et mises à l'essai de façon appropriée;
  - xxi) veiller à ce que les exigences de sécurité décrites dans la LVERS soient dûment planifiées, surveillées et exécutées;
  - xxii) mettre en œuvre le programme d'assurance de la qualité.

#### 10.8.2 Ressources du Volet 3

Après la mise en œuvre, les responsabilités de l'entrepreneur vont de tâches comme l'élaboration de solutions, les essais et la mise en œuvre jusqu'à l'administration complète et continue des régimes collectifs d'assurance-vie et d'assurance-invalidité de la GRC.

##### 10.8.2.1 Gestionnaire de programme

L'entrepreneur doit :

- a) fournir un gestionnaire de programme qui sera le principal point de contact avec la GRC pour l'administration continue de l'assurance pendant toute la durée du contrat;
- b) veiller à ce que le gestionnaire de programme assume, entre autres, les responsabilités suivantes :

- 
- i) la direction du contrat dans son ensemble pour l'entrepreneur;
  - ii) assurer la liaison opérationnelle principale avec les gestionnaires de programme de la GRC pour l'orientation stratégique;
  - iii) s'assurer que les services sont exécutés conformément aux normes de service prévues au contrat, qui sont décrites à l'article 10.4;
  - iv) doter en personnel l'organisme de l'entrepreneur pour offrir les services prévus par le contrat;
  - v) veiller à ce que les systèmes et processus soient conformes aux dispositions du contrat, y compris la maintenance des diverses interfaces de systèmes;
  - vi) gérer l'administration du centre d'appels et de la gestion des cas, les services Web et le personnel technique;
  - vii) diriger la gestion et le contrôle des modifications et assurer des résultats positifs au regard de la portée du contrat pour toutes les modifications apportées par la GRC ou la touchant;
  - viii) coordonner les réunions requises;
  - ix) gérer le programme d'assurance de la qualité;
  - x) respecter les obligations relatives aux rapports et à la communication en vertu du contrat;
  - xi) répondre aux autorisations de tâches et les négocier;
  - xii) toute autre tâche respectant la portée du contrat et demandée par le chargé de projet, ou prévue par une autorisation de tâches approuvée.

#### 10.8.2.2 Équipe de programme

L'entrepreneur doit :

- a) fournir une équipe de programme relevant du gestionnaire de programme et responsable de certains produits livrables du programme;
- b) veiller à ce que l'équipe de programme assume, entre autres, les responsabilités suivantes :
  - i) coordination et surveillance;
  - ii) rapports sur l'état d'avancement des activités du programme et les difficultés, en respectant le processus de production de rapports établi;
  - iii) épauler le gestionnaire de programme dans l'établissement de la portée et des objectifs;
  - iv) assurer la prestation de services Web, d'un centre d'appels, de gestion de cas et de services techniques;
  - v) participer aux réunions, au besoin;
  - vi) administrer le programme d'assurance de la qualité;
  - vii) analyser et surveiller de manière continue les règles d'assurance et les processus opérationnels connexes, y compris la conception des processus et la préparation ou l'examen des exigences opérationnelles pour tous les domaines de l'administration des assurances;
  - viii) analyser et surveiller de manière continue les stratégies opérationnelles, y compris les stratégies de formation et de communication, ainsi que la conception des formulaires et rapports;
  - ix) analyser et rédiger les rapports d'analyse des incidences pour les modifications proposées;
  - x) examiner les stratégies opérationnelles et fonctionnelles;
  - xi) effectuer des essais au besoin pour s'assurer que les règles et les processus permettent de bien administrer les indemnités d'assurance;
  - xii) production de rapports et exécution;
  - xiii) soutien et maintenance continus pour l'environnement technique;
  - xiv) soutien et maintenance continus pour les divers systèmes et base de données;
  - xv) soutien et maintenance continus relatifs aux exigences continues en matière de sécurité;
  - xvi) préparation continue des spécifications détaillées de système pour toute personnalisation requise par la GRC;
  - xvii) convertir des données, au besoin;

- 
- xviii) élaborer, exécuter et documenter des plans d'essai à des fins de gestion continue du programme;
  - xix) surveillance continue pour s'assurer que les diverses applications sont fonctionnelles et mises à l'essai de façon appropriée;
  - xx) surveillance continue pour s'assurer que les exigences de sécurité décrites dans la LVERS sont respectées et appliquées.

### 10.8.3 Catégories de ressources

#### 10.8.3.1 Soutien administratif

L'entrepreneur doit fournir les services d'une ressource chargée du soutien administratif ayant de l'expérience dans la prestation de services administratifs dans le cadre d'un projet comprenant des entrepreneurs et des employés. De plus, de l'expérience avec le logiciel MS Project est exigée.

- a) La ressource de soutien administratif doit avoir :
  - i) un an d'expérience, acquise au cours des trois années qui précèdent la prestation des services, dans la prestation de services administratifs;
  - ii) un an d'expérience, acquise au cours des trois années qui précèdent la prestation des services, dans l'utilisation de MS Project;

#### 10.8.3.2 Analyste, Technologie de l'information

L'entrepreneur doit fournir les services d'un analyste en technologie de l'information ayant de l'expérience dans les domaines suivants : le domaine des technologies de l'information, le travail avec des clients et des intervenants au sein d'une équipe et la recherche et la rédaction de spécifications liées aux exigences des systèmes ou du logiciel.

- a) L'analyste en technologie de l'information doit avoir :
  - i) un diplôme d'études supérieures valide et un minimum de deux ans d'expérience, acquise au cours des quatre années qui précèdent la prestation des services;
  - ii) un diplôme de premier cycle valide et un minimum de trois ans d'expérience, acquise au cours des cinq années qui précèdent la prestation des services;
  - iii) un diplôme d'études collégiales valide et un minimum de cinq ans d'expérience, acquise au cours des sept années qui précèdent la prestation des services.

#### 10.8.3.3 Analyste d'interfaces

L'entrepreneur doit fournir les services d'un analyste d'interface ayant de l'expérience dans la définition et l'élaboration d'exigences en matière de données et de systèmes et dans l'exécution ou la participation aux essais de bout en bout d'applications d'interface.

- a) L'analyste d'interface doit avoir :
  - i) un diplôme d'études supérieures valide et un minimum de deux ans d'expérience, acquise au cours des quatre années qui précèdent la prestation des services;
  - ii) un diplôme de premier cycle valide et un minimum de trois ans d'expérience, acquise au cours des cinq années qui précèdent la prestation des services;
  - iii) un diplôme d'études collégiales valide et un minimum de cinq ans d'expérience, acquise au cours des sept années qui précèdent la prestation des services.

---

#### 10.8.3.4 Spécialiste en assurance de la qualité

L'entrepreneur doit fournir les services d'un spécialiste en assurance de la qualité ayant de l'expérience dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'assurance de la qualité.

a) Le spécialiste en assurance de la qualité doit avoir :

- i) un diplôme de premier cycle valide et un minimum d'un an d'expérience, acquise au cours des trois années qui précèdent la prestation des services;
- ii) un diplôme d'études collégiales valide et un minimum de deux ans d'expérience, acquise au cours des quatre années qui précèdent la prestation des services;
- iii) un diplôme d'études secondaires valide et un minimum de quatre ans d'expérience, acquise au cours des six années qui précèdent la prestation des services.

#### 10.8.3.5 Analyste des activités

L'entrepreneur doit fournir les services d'un analyste des activités ayant de l'expérience dans la conception ou la modification de systèmes opérationnels.

a) L'analyste des activités doit avoir :

- i) un diplôme d'études supérieures valide et un minimum de deux ans d'expérience, acquise au cours des quatre années qui précèdent la prestation des services;
- ii) un diplôme de premier cycle valide et un minimum de trois ans d'expérience, acquise au cours des cinq années qui précèdent la prestation des services;
- iii) un diplôme d'études collégiales valide et un minimum de cinq ans d'expérience, acquise au cours des sept années qui précèdent la prestation des services.

#### 10.8.4 Études des ressources susmentionnées

L'attestation accordée par un établissement universitaire (diplôme, etc.) doit provenir d'un établissement d'enseignement reconnu dans le domaine d'expertise. Les ressources susmentionnées doivent avoir effectué leurs études à une université, un collège ou une école secondaire canadien(ne) reconnu(e), ou posséder une scolarité équivalente, comme établi par un service canadien reconnu d'évaluation des études, si les études ont été suivies hors du Canada. Le lien vers le service canadien d'évaluation des études se trouve ci-dessous :

<https://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>

#### 10.9 Plan de retrait progressif

Les activités de retrait progressif entreront en vigueur lorsque le Canada enverra à l'entrepreneur un avis écrit en ce sens, et elles se termineront à l'expiration ou à la résiliation du contrat.

L'entrepreneur doit :

- a) pendant cette période de retrait progressif, assurer, outre les services d'administration courants, une transition efficace, complète et sans heurts vers le nouveau contrat;
- b) à la réception d'un avis écrit du Canada, au plus tard 180 jours civils avant la date d'échéance du contrat, remettre au chargé de projet un plan de retrait progressif (pour approbation);
- c) s'assurer que le plan de retrait progressif comprend :
  - i) une approche;

- 
- ii) une méthodologie;
  - iii) un plan de travail;
  - iv) un échéancier des besoins pour la transition ordonnée de toutes les activités de l'EDT à l'organisation de service subséquente qui assurera les services, et ce, sans que les services aux participants s'en ressentent.
- d) S'assurer que le plan de retrait progressif :
- i) est détaillé;
  - ii) comporte un calendrier de projet bien défini qui indique comment les activités de transition proposées seront réparties;
  - iii) précise clairement les dates de début et de fin, de même que toutes activités simultanées;
  - iv) fournit la justification, l'explication et l'élaboration des travaux à effectuer au cours de cette phase;
  - v) est réalisé à l'aide d'un logiciel de gestion de projet accepté par le chargé de projet;
  - vi) comprend notamment :
    - 1) la livraison prévue de tous les éléments fabriqués, préparés, élaborés, générés ou produits par l'entrepreneur pour la prestation des services d'administration des assurances pour la GRC;
    - 2) la livraison prévue des données sur les participants au régime, qui se trouvent dans la base de données de l'entrepreneur, au chargé de projet dans un format qui sera défini dans le plan;
    - 3) la livraison prévue de la documentation et des dossiers sur les participants au régime (fichiers électroniques et copies papier) reçus et produits par l'entrepreneur au chargé de projet dans un format qui sera défini dans le plan;
    - 4) la livraison prévue des détails de tout travail en cours touchant le modèle de prestation de services, ainsi que de tout travail en cours sur les dossiers des participants au régime, y compris leur statut;
    - 5) le calendrier de rapprochement des données à la date de transition;
    - 6) le nombre de ressources et de jours-personnes nécessaires pour chacune des catégories de ressources indiquées à l'article 10.8.3;
    - 7) une stratégie de communication.
- e) S'assurer que toutes les activités de retrait progressif sont terminées au plus tard à la date d'expiration ou de résiliation du contrat.

## 11 Règles d'assurance de la GRC

Les Règles d'assurance de la GRC régissent le processus d'administration de la gestion des cas pour les régimes collectifs d'assurance-vie et d'assurance-invalidité. Advenant une contradiction entre les Règles d'assurance et les dispositions des polices d'assurance, le libellé de la police aura préséance.

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que la solution administrative continue prévue à l'article 10.3, Volet 3 - Administration du programme d'assurance appuie les Règles d'assurance décrites à l'article 8. Ces Règles d'assurance s'appliquent aux sept régimes d'assurance décrits à l'article 5.2.

Remarque :

Comme les règles et les dispositions des régimes sont particulières, l'administration des régimes est complexe. Il est recommandé que l'entrepreneur négocie une entente avec le souscripteur du régime d'assurance pour établir des règles régissant l'approbation automatique des preuves d'assurabilité par l'entrepreneur.

---

#### 11.1 Inscription (MR et MC)

- a) Régime d'assurance-vie de base de l'employé
  - i) Primes, protection et admissibilité (protection de 1975-02-01 à aujourd'hui)
  - ii) Processus de demande dans les 31 jours suivant l'embauche (MR – moins de 40 ans)
  - iii) Processus de demande – PA requise
- b) Régime d'assurance-vie facultative de l'employé
  - i) Primes, protection et admissibilité
  - ii) Processus de demande – PA non requise
  - iii) Processus de demande – PA requise
- c) Régime d'assurance-vie facultative des personnes à charge
  - i) Primes, protection et admissibilité
  - ii) Processus de demande – PA non requise
  - iii) Processus de demande – PA requise
- d) Assurance-vie facultative pour décès et mutilation par accident pour employés et personnes à charge et prestations pour perte spécifique
  - i) Primes, protection et admissibilité
- e) Régime d'assurance-vie des membres exécutifs
  - i) Primes, protection et admissibilité
  - ii) Promotion au grade d'officier supérieur
  - iii) Embauche au grade d'officier supérieur

#### 11.2 Changement lié au travail ou à la vie personnelle

- a) Début d'un mariage ou d'une union de fait
- b) Fin d'un mariage ou d'une union de fait
- c) Naissance ou adoption d'un enfant
- d) Fin de l'admissibilité ou de la protection d'un enfant à charge
- e) Changement de catégorie d'emploi
- f) Changement d'horaire de travail
- g) Perception de la prime lors de congés payés
- h) Perception de la prime pour congé non payé
- i) Perception de la prime lors d'un congé de maternité ou parental
- j) Jalons liés à l'âge
- k) Avance en cas de maladie terminale
- l) Annulation de l'assurance
- m) Conversion
- n) Perception de la prime en cas de suspension
- o) Perception de la prime pour perte de compétences de base (PCB)

#### 11.3 Cessation d'emploi

- a) Départ à la retraite avec pension immédiate
- b) Régime d'assurance-vie à la retraite (RAVR)



- c) Barèmes de réduction de l'assurance-vie collective
- d) Rente différée
- e) Démission

**11.4 Décès/décès par accident, mutilation et perte spécifique par accident**

- a) Processus de réclamation
  - i) Demande de règlement
  - ii) Réclamation pour décès, mutilation et perte spécifique par accident
- b) Avance sur l'assurance-vie
- c) Tenue du dossier physique
- d) Ordre de succession (bénéficiaire)

**11.5 Régime d'assurance-invalidité**

- a) Modalités générales du régime
- b) Méthode de calcul du congé non payé

**11.6 Modifications antérieures au régime**

- a) Régime d'assurance-vie de base
  - i) Primes/protection entre le 1<sup>er</sup> avril 1971 et le 31 janvier 1975 et avant le 31 mars 1971
- b) Régime d'assurance-vie facultative de l'employé
  - i) Unités et valeurs unitaires
- c) Régime d'assurance-vie facultative des personnes à charge
  - i) Unités
- d) Anomalie de la rente différée

**12 Liste des éléments d'information**

Ces données sont actuellement utilisées dans l'interaction entre les systèmes de l'administration des assurances.

Tableau 1 – Éléments de données		
Nom du champ	Longueur du champ	Format
Prénom	30	Alpha
Nom de famille	30	Alpha
Initiales	30	Alpha



Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
 Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
 File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
 CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

État matrimonial	1	Alpha
Sexe	1	Alpha
Division	1	Alpha
Province de résidence	2	Numérique
Province de travail	2	Numérique
Admissibilité aux prestations	3	Alpha
Grade	30	Alpha
Date de naissance	10	Alpha
ID dans le SIGRH	11	Numérique
ID dans le DDP	5	Numérique
Numéro de matricule	5	Alphanumérique
Centre de coûts	25	Alphanumérique
Ministère	10	Alphanumérique
Date de service créditée	10	Numérique
Salaire et historique salarial	19	Alpha
Date d'entrée en vigueur du changement de salaire (latence)	10	Numérique
Statut d'emploi courant	1	Numérique
Date d'entrée en vigueur du changement de statut d'emploi (latence)	10	Alpha
Date d'embauche ou de réembauche	10	Numérique
Groupe d'administration des avantages sociaux	3	Numérique
Statut de l'employé	1	Alpha

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Date de retour de congé	10	Alpha
Nombre d'heures par semaine	7	Numérique
Heures de travail réelles	5	Numérique
Fréquence des paiements	1	Numérique
Mois de paye	2	Numérique
Code de validation (fichiers/données ne concordant pas)	2	Alphanumérique
Code de cessation d'emploi	2	Numérique
Date de cessation d'emploi	8	Numérique

### 13 Statistiques du Régime d'assurances

Les données historiques sur le nombre de membres, le volume de transactions et les prévisions de croissance fournies dans la présente demande de propositions ont été fournies aux soumissionnaires à titre d'information pour les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans la demande de propositions ne représente pas un engagement du Canada et ne garantit pas que l'utilisation future des services par le Canada correspondra à ces données.

#### 13.1 Statistiques du Régime

Tableau 1 – Adhésion au régime				
	Mai 2018	Juin 2018	Juillet 2018	Moyenne mensuelle pour le trimestre
Nombre de membres	42 437	42 496	42 542	42 492

#### 13.2 Volumes représentatifs d'opérations

Tableau 2 – Niveaux d'activité des régimes collectifs				
	Mai 2018	Juin 2018	Juillet 2018	Moyenne mensuelle pour le trimestre
Traitement – nouvelles recrues*	55	94	74	74

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
 Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
 File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
 CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Retour au statut actif	84	84	83	84
Traitement – cessations d'emploi	17	17	19	18
Traitement – retraites	64	53	66	61
Traitement – congés	113	167	112	131
Décès	38	33	41	37
Autres changements	11	10	14	12
Modifications salariales	646	646	803	498
Formulaires reçus	245	302	248	265
Payements anticipés	3	1	1	1
<i>*Remarque : Le traitement pour les nouvelles recrues se fait actuellement à la main.</i>				

### 13.3 Projections de croissance des membres réguliers et civils de la GRC

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
 Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
 File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
 CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

TABLEAU 3 – CROISSANCE DES MEMBRES RÉGULIERS ET CIVILS DE LA GRC									
MEMBRES RÉGULIERS					MEMBRES CIVILS				
EXERCICE FINANCIER	COMPTÉ À PARTIR DU 1 <sup>ER</sup> AVRIL	ATTRITION	NOUVEAUX MEMBRES RÉGULIERS	CHANGEMENT (EN %)	EXERCICE FINANCIER	COMPTÉ À PARTIR DU 1 <sup>ER</sup> AVRIL	ATTRITION	NOUVEAU X MEMBRES CIVILS	CHANGEMENT (EN %)
2008-2009	17 708	633	1 459		2008-2009	3 262	152	731	
2009-2010	18 536	557	1 370	4,7 %	2009-2010	3 516	104	83	7,8 %
2010-2011	19 347	588	608	4,4 %	2010-2011	3 705	149	45	5,4 %
2011-2012	19 303	651	536	-0,2 %	2011-2012	3 765	140	37	1,6 %
2012-2013	19 178	696	462	-0,6 %	2012-2013	3 787	152	31	0,6 %
2013-2014	18 881	766	342	-1,5 %	2013-2014	3 769	168	33	-0,5 %
2014-2015	18 484	751	654	-2,1 %	2014-2015	3 928	191	36	4,2 %
2015-2016	18 437	832	839	-0,3 %	2015-2016	3 913	197	81	-0,4 %
2016-2017	18 463	814	962	0,1 %	2016-2017	3 882	197	80	-0,8 %
2017-2018	18 665	847	978	1,1 %	2017-2018	3 820	216	32	-1,6 %
2018-2019	18 811			0,8 %	2018-2019	3 632			-4,9 %
*COMPREND LES DIPLOMES DE LA DIVISION DEPOT, LES PERSONNES EMBAUCHEES DIRECTEMENT, ET LES PERSONNES REEMBAUCHEES									

## ANNEXE B, BASE DE PAIEMENT

### A- Période du contrat ( de 14 décembre 2020 à 13 décembre 2023)

Durant la période du contrat, l'entrepreneur sera payé tel que précisé ci-dessous pour les travaux exécutés en vertu du contrat.

#### 1. Modalités de paiement

L'entrepreneur sera payé comme suit:

##### a) Prix de lot ferme tout compris

Le prix de lot ferme tout compris est indiqué dans le tableau 1a ci-dessous.

##### b) Paiements d'étape

Les paiements d'étape sont indiqués dans le tableau 1b ci-dessous. Les paiements d'étape comprennent les paiements liés à les livrables déclarés. La valeur totale de tous les paiements d'étape doit être égale au montant total ferme tout compris indiqué dans le tableau 1a ci-dessous. La valeur de chaque étape du tableau 1b sera déterminée avant l'attribution du contrat.

Tous les livrables de chaque étape doivent être terminés entre la date d'attribution du contrat et le 13 décembre 2020.

Tableau 1a – Prix de Lot Ferme Tout Compris		
A	B	C
#	Exigence de prix	Prix de Lot Ferme Tout Compris
1	Remplir tous les besoins contractuels associés aux phase 1 et phase 2, conformément à l'annexe A - Énoncé des travaux	\$

Tableau 1b – Calendrier des étapes			
Numéro de l'étape	Livable	Date de Livraison	Montant Ferme Tout Compris
1	<b>Plan de projet</b> Soumettre le plan de projet pour revue et approbation par le chargé de projet. Le projet est autorisé à procéder.	Dans les 2 semaines suivant l'attribution du contrat	_____ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

2	<p><b>Revue des exigences Phases 1 et 2</b>          Les spécifications requises pour la Phase 1 - Plans et configuration de l'infrastructure sont complètes, correctes et approuvées par le chargé de projet. Fournir l'analyse initiale, la conceptualisation et le développement de l'infrastructure, y compris, sans s'y limiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) systèmes de traitement électronique;</li> <li>ii) les interfaces requises;</li> <li>iii) règles de gestion;</li> <li>iv) conversion de données;</li> <li>v) processus et services, et</li> <li>vi) programme d'assurance de la qualité.</li> </ul> <p>Les spécifications requises pour la Phase 2 - <b>Transition aux opérations réelles</b> sont complètes, correctes et approuvées par le chargé de projet. Fournir le développement, les tests et la migration vers l'état de préparation opérationnelle, y compris mais non limité à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) entraînement</li> <li>ii) les communications;</li> <li>iii) essais final;</li> <li>iv) la mise en place finale de l'infrastructure; et</li> <li>v) test parallèle des processus et des calculs, y compris des interfaces, avec des données "en direct".</li> </ul>	Dans le mois suivant l'attribution du contrat	_____ \$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	<p><b>Conception</b>          Fournir une analyse initiale et une conceptualisation des exigences des phases 1 et 2. S'assurer que la conception satisfait à toutes les exigences, est approuvée et adaptée aux fonctions administratives.</p>	Dans les 2 mois suivant l'attribution du contrat	_____ \$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	<p><b>Développement</b>          Mettre en œuvre la conception des exigences des phases 1 et 2.</p>	Dans les 3 mois suivant l'attribution du contrat	_____ \$ (inséré à l'attribution du contrat)
5	<p><b>Planification des tests</b>          Assurez-vous que les plans de test sont adéquats pour le test de toutes les infrastructures / systèmes et qu'ils sont approuvés et adaptés à la saisie de cas de test et de procédures de test.</p>	Dans les 4 mois suivant l'attribution du contrat	_____ \$ (inséré à l'attribution du contrat)
6	<p><b>Essai</b>          Test parallèle des processus et des calculs, y compris des interfaces, avec des «données en direct». Assurez-vous que toutes les infrastructures / systèmes ont passés la période d'essai et conviennent à la phase de mise en œuvre.</p>	Dans les 5 mois suivant l'attribution du contrat	_____ \$ (inséré à l'attribution du contrat)
7	<p><b>Transition à l'état de préparation opérationnelle</b>          Toutes les exigences identifiées, développées, testées et validées dans les phases 1 et 2 sont mises en œuvre et adaptées pour prendre en charge les services administratifs qui doivent être livrés à la phase 3.</p>	Dans les 6 mois suivant l'attribution du contrat	_____ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

1.1 Coût total estimé = \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

#### 1.1.1 Paiements d'étape – Sujet à retenue

Pour les travaux décrits \_\_\_\_\_ de l'énoncé des travaux à l'annexe A :

- a) Le Canada effectuera les paiements d'étape conformément au calendrier des étapes détaillé dans le contrat et les dispositions de paiement du contrat, jusqu'à concurrence de \_\_\_\_\_ p. 100 du montant réclamé et approuvé par le Canada si :
  - iv. une demande de paiement exacte et complète en utilisant le formulaire PWGSC-TPSGC 1111, Demande de paiement progressif, et tout autre document exigé par le contrat ont été présentés conformément aux instructions relatives à la facturation fournies dans le contrat;
  - v. la somme de tous les paiements d'étape effectués par le Canada ne dépasse pas \_\_\_\_\_ p. 100 de la totalité du montant à verser en vertu du contrat;
  - vi. toutes les attestations demandées sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 ont été signées par les représentants autorisés;
  - vii. tous les travaux associés à l'étape et, selon le cas, tout bien livrable exigé ont été complétés et acceptés par le Canada.
- b) Le solde du montant dû sera payé conformément aux dispositions de paiement du contrat lorsque tous les travaux exigés au contrat auront été complétés et livrés si les travaux ont été acceptés par le Canada et une demande finale pour le paiement est présentée.

##### 1.1.1.1 Le Formulaire PWGSC-TPSGC 1111

Un lien vers le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 est présenté ci-dessous:

<http://publiservice-app.pwgsc.gc.ca/forms/index.cfm?fuseaction=search.details&lang=e&display=868>

#### 1.2 Tarif mensuel ferme tout compris

Tableau 2 – Tarif mensuel ferme tout compris		
#	Exigence de prix	Tarif mensuel ferme tout compris
1	Services d'administration des assurances en cours	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Centre d'appel et Administration de gestion de cas	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Libre-services sur le Web	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

4	Traitment Premium	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
---	-------------------	--

1.2.1 Coût total estimé = \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

1.3 Tarif journalier ferme tout compris

Tableau 3 – Tarif journalier ferme tout compris		
#	Ressource	Tarif journalier ferme tout compris
1	Soutien administratif	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Analyste en technologie de l'information	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Analyste d'interface	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	Spécialiste en assurance qualité	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
5	Analyste d'affaires	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

Aux fins du présent contrat, une journée correspond à 7,5 heures de travail, sans compter les pauses-repas. Le paiement sera effectué pour les jours réellement travaillés, sans aucune disposition pour les congés annuels, les jours fériés et les congés de maladie. Si le temps travaillé est supérieur ou inférieur à une journée, le taux journalier fixe tout compris doit être calculé au prorata afin de refléter le temps réellement travaillé.

1.3.1 Coût total estimé = \$ \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

## 2. Frais remboursables

### 2.1 Frais autorisés de déplacement et subsistance

Concernant les exigences relatives aux voyages décrites à la section 10.8 de l'énoncé des travaux à l'annexe A, l'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés pour les travaux exécutés, livrés ou fournis, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas et à l'utilisation d'un véhicule privé qui sont précisées aux appendices B, C



Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte ; et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux «voyageurs» plutôt qu'à celles qui se rapportent aux «employés».

Le Canada n'acceptera pas les dépenses de déplacement et de subsistance que l'entrepreneur pourrait devoir engager pour la réinstallation nécessaire des ressources afin de satisfaire à ses obligations contractuelles.

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le Chargé de projet.

Les frais de déplacement et de subsistance autorisés seront remboursés sur présentation d'un état détaillé des frais accompagné des reçus appropriés. Tous les paiements peuvent faire l'objet d'une vérification par le gouvernement.

2.1.1 Coût total estimatif des frais autorisés de déplacement et de subsistance: \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*)

### **3.0 Coût total estimatif- Période du contrat:**

Exception faite des taux fixes basés sur le temps tout compris précisés à la sous-section ci-dessus, les montants apparaissant dans cette section de l'annexe ne sont que des estimations. Il sera permis de les modifier aux fins de facturation au fur et à mesure de l'avancement des travaux, à la condition que ces changements soient mineurs, qu'ils soient approuvés au préalable par le Chargé de projet, et que le coût estimatif total du contrat ne dépasse la limitation des dépenses précisée à la clause 7.6.2 *du contrat*.

3.1 Coût total estimé - Période de contrat = \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*)

## B- Option de prolongation du contrat

Cette section s'applique seulement si l'option de prolongation du contrat est exercée par le Canada.

Durant la période de prolongation du contrat précisée ci-dessous, l'entrepreneur sera payé tel que précisé ci-dessous pour effectuer tous les travaux relatifs à la période de prolongation du contrat.

### B-1 Période de prolongation du contrat (de 14 décembre, 2023 à 13 décembre, 2025)

#### 1. Modalités de paiement

##### 1.1 Ajustement économique des prix

Dans le cas où les périodes d'option sont exercées, les taux horaires tout compris fermes seront rajustés annuellement en fonction du montant établi en fonction de la variation en pourcentage moyenne de l'indice des prix à la consommation pour le Canada mensuel, non désaisonnalisé, publié sur le site web de [Statistiques Canada](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/22-001-x/2023001/article/00001-eng.htm).

##### 1.2 Résultats de l'ajustement économique des prix

Si, à la suite du calcul de l'IPC ci-dessus, une diminution est déterminée, les tarifs journaliers fermes tout compris resteront ceux de la période précédente.

##### 1.3 Tarif mensuel ferme tout compris

Tableau 1 – Tarif mensuel ferme tout compris		
#	Exigence de prix	Tarif mensuel ferme tout compris
1	Services d'administration des assurances en cours	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Centre d'appel et Administration de gestion de cas	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Libre-services sur le Web	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	Traitement Premium	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

1.3.1 Coût total estimé = \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

##### 1.4 Tarif journalier ferme tout compris

Tableau 2 – Tarif journalier ferme tout compris		
#	Ressource	Tarif journalier ferme tout compris
1	Soutien administratif	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Analyste en technologie de l'information	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Analyste d'interface	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	Spécialiste en assurance qualité	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
5	Analyste d'affaires	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

Aux fins du présent contrat, une journée correspond à 7,5 heures de travail, sans compter les pauses-repas. Le paiement sera effectué pour les jours réellement travaillés, sans aucune disposition pour les congés annuels, les jours fériés et les congés de maladie. Si le temps travaillé est supérieur ou inférieur à une journée, le taux journalier fixe tout compris doit être calculé au prorata afin de refléter le temps réellement travaillé.

1.4.1 Coût total estimé = \$ \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

## **2. Frais remboursables**

### **2.1 Frais autorisés de déplacement et subsistance**

Concernant les exigences relatives aux voyages décrites à la section 10.8 de l'énoncé des travaux à l'annexe A, l'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés pour les travaux exécutés, livrés ou fournis, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas et à l'utilisation d'un véhicule privé qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte ; et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux «voyageurs» plutôt qu'à celles qui se rapportent aux «employés».

Le Canada n'acceptera pas les dépenses de déplacement et de subsistance que l'entrepreneur pourrait devoir engager pour la réinstallation nécessaire des ressources afin de satisfaire à ses obligations contractuelles.

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le Chargé de projet.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

Les frais de déplacement et de subsistance autorisés seront remboursés sur présentation d'un état détaillé des frais accompagné des reçus appropriés. Tous les paiements peuvent faire l'objet d'une vérification par le gouvernement.

2.1.1 Coût total estimatif des frais autorisés de déplacement et de subsistance: \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*)

**3. Coût total estimatif- Période du contrat:**

Exception faite des taux fixes basés sur le temps tout compris précisés à la sous-section ci-dessus, les montants apparaissant dans cette section de l'annexe ne sont que des estimations. Il sera permis de les modifier aux fins de facturation au fur et à mesure de l'avancement des travaux, à la condition que ces changements soient mineurs, qu'ils soient approuvés au préalable par le Chargé de projet, et que le coût estimatif total du contrat ne dépasse la limitation des dépenses précisée à la clause 7.6.2 *du contrat*.

3.1 Coût total estimé - Période de contrat = \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*)

## B-2 Période de prolongation du contrat (de 14 décembre, 2025 à 13 décembre, 2027)

### 1. Modalités de paiement

#### 1.1 Ajustement économique des prix

Dans le cas où les périodes d'option sont exercées, les taux horaires tout compris fermes seront rajustés annuellement en fonction du montant établi en fonction de la variation en pourcentage moyenne de l'indice des prix à la consommation pour le Canada mensuel, non désaisonnalisé, publié sur le site web de [Statistiques Canada](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/2639201/2016001/article/14861-eng.htm).

#### 1.2 Résultats de l'ajustement économique des prix

Si, à la suite du calcul de l'IPC ci-dessus, une diminution est déterminée, les tarifs journaliers fermes tout compris resteront ceux de la période précédente.

#### 1.3 Tarif mensuel ferme tout compris

Tableau 1 – Tarif mensuel ferme tout compris		
#	Exigence de prix	Tarif mensuel ferme tout compris
1	Services d'administration des assurances en cours	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Centre d'appel et Administration de gestion de cas	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Libre-services sur le Web	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	Traitement Premium	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

1.3.1 Coût total estimé = \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

#### 1.4 Tarif journalier ferme tout compris

Tableau 2 – Tarif journalier ferme tout compris		
#	Ressource	Tarif journalier ferme tout compris

1	Soutien administratif	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Analyste en technologie de l'information	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Analyste d'interface	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	Spécialiste en assurance qualité	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
5	Analyste d'affaires	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

Aux fins du présent contrat, une journée correspond à 7,5 heures de travail, sans compter les pauses-repas. Le paiement sera effectué pour les jours réellement travaillés, sans aucune disposition pour les congés annuels, les jours fériés et les congés de maladie. Si le temps travaillé est supérieur ou inférieur à une journée, le taux journalier fixe tout compris doit être calculé au prorata afin de refléter le temps réellement travaillé.

1.4.1 Coût total estimé = \$ \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

## 2. Frais remboursables

### 2.1 Frais autorisés de déplacement et subsistance

Concernant les exigences relatives aux voyages décrites à la section 10.8 de l'énoncé des travaux à l'annexe A, l'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés pour les travaux exécutés, livrés ou fournis, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas et à l'utilisation d'un véhicule privé qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte ; et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux «voyageurs» plutôt qu'à celles qui se rapportent aux «employés».

Le Canada n'acceptera pas les dépenses de déplacement et de subsistance que l'entrepreneur pourrait devoir engager pour la réinstallation nécessaire des ressources afin de satisfaire à ses obligations contractuelles.

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le Chargé de projet.

Les frais de déplacement et de subsistance autorisés seront remboursés sur présentation d'un état détaillé des frais accompagné des reçus appropriés. Tous les paiements peuvent faire l'objet d'une vérification par le gouvernement.

2.1.1 Coût total estimatif des frais autorisés de déplacement et de subsistance: \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

**3. Coût total estimatif- Période du contrat:**

Exception faite des taux fixes basés sur le temps tout compris précisés à la sous-section ci-dessus, les montants apparaissant dans cette section de l'annexe ne sont que des estimations. Il sera permis de les modifier aux fins de facturation au fur et à mesure de l'avancement des travaux, à la condition que ces changements soient mineurs, qu'ils soient approuvés au préalable par le Chargé de projet, et que le coût estimatif total du contrat ne dépasse la limitation des dépenses précisée à la clause 7.6.2 *du contrat*.

3.1 Coût total estimé - Période de contrat = \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*)

### B-3 Période de prolongation du contrat (de 14 décembre, 2027 à 13 décembre, 2029)

#### 1. Modalités de paiement

##### 1.1 Ajustement économique des prix

Dans le cas où les périodes d'option sont exercées, les taux horaires tout compris fermes seront rajustés annuellement en fonction du montant établi en fonction de la variation en pourcentage moyenne de l'indice des prix à la consommation pour le Canada mensuel, non désaisonnalisé, publié sur le site web de [Statistiques Canada](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/62-02-03/2016001/article/14661-eng.htm).

##### 1.2 Résultats de l'ajustement économique des prix

Si, à la suite du calcul de l'IPC ci-dessus, une diminution est déterminée, les tarifs journaliers fermes tout compris resteront ceux de la période précédente.

##### 1.3 Tarif mensuel ferme tout compris

Tableau 1 – Tarif mensuel ferme tout compris		
#	Exigence de prix	Tarif mensuel ferme tout compris
1	Services d'administration des assurances en cours	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Center d'appel et Administration de gestion de cas	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Libre-services sur le Web	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	Traitment Premium	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

1.3.1 Coût total estimé = \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

##### 1.4 Tarif journalier ferme tout compris

Tableau 2 – Tarif journalier ferme tout compris		
#	Ressource	Tarif journalier ferme tout compris



1	Soutien administratif	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
2	Analyste en technologie de l'information	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
3	Analyste d'interface	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
4	Spécialiste en assurance qualité	\$ (inséré à l'attribution du contrat)
5	Analyste d'affaires	\$ (inséré à l'attribution du contrat)

Aux fins du présent contrat, une journée correspond à 7,5 heures de travail, sans compter les pauses-repas. Le paiement sera effectué pour les jours réellement travaillés, sans aucune disposition pour les congés annuels, les jours fériés et les congés de maladie. Si le temps travaillé est supérieur ou inférieur à une journée, le taux journalier fixe tout compris doit être calculé au prorata afin de refléter le temps réellement travaillé.

1.4.1 Coût total estimé = \$ \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

## 2. Frais remboursables

### 2.1 Frais autorisés de déplacement et subsistance

Concernant les exigences relatives aux voyages décrites à la section 10.8 de l'énoncé des travaux à l'annexe A, l'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés pour les travaux exécutés, livrés ou fournis, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas et à l'utilisation d'un véhicule privé qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte ; et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux «voyageurs» plutôt qu'à celles qui se rapportent aux «employés».

Le Canada n'acceptera pas les dépenses de déplacement et de subsistance que l'entrepreneur pourrait devoir engager pour la réinstallation nécessaire des ressources afin de satisfaire à ses obligations contractuelles.

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le Chargé de projet.

Les frais de déplacement et de subsistance autorisés seront remboursés sur présentation d'un état détaillé des frais accompagné des reçus appropriés. Tous les paiements peuvent faire l'objet d'une vérification par le gouvernement.

2.1.1 Coût total estimatif des frais autorisés de déplacement et de subsistance: \_\_\_\_\_ \$ (inséré à l'attribution du contrat)

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

**3. Coût total estimatif- Période du contrat:**

Exception faite des taux fixes basés sur le temps tout compris précisés à la sous-section ci-dessus, les montants apparaissant dans cette section de l'annexe ne sont que des estimations. Il sera permis de les modifier aux fins de facturation au fur et à mesure de l'avancement des travaux, à la condition que ces changements soient mineurs, qu'ils soient approuvés au préalable par le Chargé de projet, et que le coût estimatif total du contrat ne dépasse la limitation des dépenses précisée à la clause 7.6.2 *du contrat*.



3.1 Coût total estimé - Période de contrat = \_\_\_\_\_ \$ (*inséré à l'attribution du contrat*)

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## ANNEXE C, LISTE DE VERIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

	Government of Canada Gouvernement du Canada	
<div style="text-align: right;">NARMS 2018 1132479 Contract Number / Numéro du contrat <del>2019 00673</del> M7594-192673 Security Classification / Classification de sécurité</div>		
<b>SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)</b>		
<b>PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE</b>		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine	Royal Canadian Mounted Police	
2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction National Compensation Services		
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 The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) has a requirement for a contractor to administer the RCMP Insurance Plans. The Insurance Plan Administrator must provide overall member support, data integrity and management, application and case management, claim administration and reporting on the RCMP Insurance Plans.		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		
<div style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</div>		
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?		
<div style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</div>		
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)		
<div style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</div>		
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. 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.		
<div style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</div>		
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 commerciale sans entreposage de nuit?		
<div style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</div>		
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"/>
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"/>
TBS/SCT 350-103(2004/12)		
Security Classification / Classification de sécurité		
		

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



NARMS 201511132 479  
Contract Number / Numéro du contrat  
201902673 M7594-192673 LP  
Security Classification / Classification de sécurité

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

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:  
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité:

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

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

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

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

<input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS 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: LES - Security Guide attached.

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.  
REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?  
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? ☒ No ☐ Yes  
Non Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☐ No ☐ Yes  
Non Oui

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

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

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

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

**PRODUCTION**

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

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

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

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

TBS/SGT 350-103(2004/12)

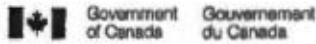
Security Classification / Classification de sécurité

Canada

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



NARMS 2018 11132479  
Contract Number / Numéro du contrat  
M7594-192673 201902673 LP  
Security Classification / Classification de sécurité

**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 / PROTÉGÉE			CLASSIFIED / CLASSIFIÉE			NATO				CONSEC			
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED / NATION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL / NATION CONFIDENTIEL	NATO SECRET	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET		
Information / Assets / Documents / Plans / Production	X													
IT Media / Support / IT Use / Les équipements	X													
	X													

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  
☒ No / Non ☐ Yes / Oui

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

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  
☒ No / Non ☐ Yes / Oui

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



Solicitation No. - N° de l'invitation  
M7594-192673/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M7594-192673

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
103zl. M7594-192673

Buyer ID - Id de l'acheteur  
103zl  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

		Government of Canada / Gouvernement du Canada	
NARMS 20181132479			
Contract Number / Numéro du contrat M7594-192673-201900075			
Security Classification / Classification de sécurité			

<b>PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION</b>			
13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Pierre LeBrun		Title - Titre Director General National Compensation Services	Signature 
Telephone No. - N° de téléphone 813-843-6243	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel Pierre.LeBrun@cmp-gn.gc.ca	Date 26/7
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Gleesa Buche		Title - Titre National Security & Contracting Coordinator	Signature 
Telephone No. - N° de téléphone 613 843-5938	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel gleesa.buche@cmp-gn.gc.ca	Date 12/12/2018
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?			
		<input type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui	
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature Lecompte, Denis
		Digitally signed by Lecompte, Denis Date: 2019.01.10 11:10:51 -0500	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date

Lecompte, Denis	Digitally signed by Lecompte, Denis Date: 2019.01.11 14:23:19 -0500
-----------------	--

---

## **ANNEXE D, EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE**

### **1. Assurance de responsabilité civile commerciale**

1.1 L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.

1.2 La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :

- a) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- b) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
- c) Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
- d) Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
- e) Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
- f) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
- g) Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
- h) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).
- i) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvrir les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
- j) Avis d'annulation : L'entrepreneur fournira à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours avant l'annulation de la police ou tout autre changement à la police d'assurance.
- k) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.

(Les agents de négociation des contrats doivent insérer les options applicables parmi les suivantes, et renuméroter en conséquence.)

- l) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
- m) Assurance automobile des non-propriétaires : Couvre les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.
- n) Préjudices découlant de la publicité : L'avenant doit notamment inclure le piratage ou l'appropriation illicite d'idées, ou la violation de droits d'auteur, de marques de commerce, de titres ou de slogans.
- o) Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.
- p) Modification de l'exclusion sur les engins nautiques, pour inclure les activités de réparation accessoires effectuées à bord des engins nautiques.
- q) Pollution subite et accidentelle (minimum 120 heures) : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de dommages causés par la pollution accidentelle.
- r) Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la Loi sur le ministère de la Justice, L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

**Pour la province de Québec, envoyer à l'adresse suivante :**

Directeur Direction du droit des affaires  
Bureau régional du Québec (Ottawa)  
Ministère de la Justice  
284, rue Wellington, pièce SAT-6042  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

**Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :**

Avocat général principal  
Section du contentieux des affaires civiles  
Ministère de la Justice  
234, rue Wellington, Tour de l'Est  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre le Canada. Le Canada assumera tous les frais liés à cette codéfense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris) au nom du Canada.

**2. Assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions**

- 2.1 L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions (également appelée assurance responsabilité civile professionnelle) d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit en aucun cas être inférieure à 1 000 000 \$ par sinistre et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.



Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

2.2 S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.

2.3 L'avenant suivant doit être compris :

Avis d'annulation : L'entrepreneur fournira à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours avant l'annulation de la police ou tout autre changement à la police d'assurance.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
**M7594-192673/A**  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
**M7594-192673**

Amd. No. - N° de la modif.  
File No. - N° du dossier  
**103zl. M7594-192673**

Buyer ID - Id de l'acheteur  
**103zl**  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

## **ANNEXE E, FORMULAIRE D'AUTORISATION DE TÂCHE**

### **1. Accéder au formulaire**

On peut obtenir le formulaire connexe en consultant le Catalogue de formulaires sur le site Web de TPSGC en suivant le lien suivant :

<http://publiservice.tpsgc-pwgsc.gc.ca/forms/text/index-f.html>

Après avoir accédé au Catalogue des formulaires :

- a) cliquer sur la ligne « Rechercher un formulaire »; la page connexe s'affiche; et
- b) entrer le nom du formulaire dans la case des mots-clés PWGSC-TPSGC 572 (2014-04) : le formulaire requis s'affiche.