



## QUESTION ET RÉPONSE NOMBRE 2

### DEMANDE DE SOLLICITATION 5000041797

#### **Systeme de surveillance de la sécurité des travailleurs et d'intervention d'urgence**

##### **Question 1 – Partie 1 – Renseignements généraux, Section 2.1**

Environnement Canada a besoin d'un système de surveillance de la sécurité des travailleurs et d'intervention d'urgence pour ses employés qui effectuent des travaux sur le terrain dans des endroits éloignés et des zones à faible circulation, ainsi que des travaux présentant un risque moyen à élevé, comme le précise l'énoncé des travaux, annexe A de la demande de soumissions. La période du contrat va de la date d'attribution du contrat jusqu'au 31 janvier 2023 inclusivement.

Veuillez clarifier les exigences relatives au « services d'intervention d'urgence » pour les employés. S'agit-il d'un avis envoyé aux contacts en cas d'urgence désignés pour l'employé ou autre chose?

##### **Réponse 1**

Dans l'annexe A, le « service d'intervention d'urgence » renvoie au **module B : Répondant des demandes acheminées** (voir pages 27, 28, 30 et 31). Plus particulièrement, ces parties de la demande de propositions décrivent ce que nous entendons par « service d'intervention d'urgence » :

(page 28) **Répondant des demandes acheminées/centre d'appels** – Personne-ressource du Ministère ou d'une tierce partie indiquée sur l'itinéraire/le plan de navigation, qui doit prendre les mesures nécessaires lors d'une situation d'urgence ou lorsqu'un employé répondant aux critères de la Directive omet de faire les appels de sécurité aux heures prévues.

*Le répondant des demandes acheminées sera avisé par le surveillant de l'itinéraire en cas d'urgence ou s'il est impossible de communiquer avec un employé (urgence non confirmée). C'est le répondant des demandes acheminées qui suit le plan d'intervention en cas d'urgence et qui doit envoyer de l'aide ou assurer la sécurité des employés surveillés.*

(page 30) **Responsabilités de l'entrepreneur :**

L'entrepreneur, ci-après désigné « répondant des demandes acheminées », doit :

3. lorsqu'informé par le surveillant de l'itinéraire, le répondant des demandes acheminées doit utiliser tous les moyens disponibles pour tenter de joindre l'employé. Les tentatives de joindre l'employé doivent se poursuivre jusqu'à ce qu'il soit localisé;

4. advenant que le contact avec l'employé ne soit pas établi dans un délai raisonnable, d'au plus 60 minutes, ou qu'une urgence soit déclarée, le répondant des demandes acheminées doit appliquer le plan d'intervention en cas d'urgence.

##### **Question 2 – Partie 1 – Renseignements généraux, Section 2.3**

Les soumissionnaires doivent fournir une liste de noms ou toute autre documentation connexe, selon les besoins, conformément à l'article 01 Dispositions relatives à l'intégrité – soumission des instructions uniformisées 2003.

Veuillez confirmer si les dispositions relatives à l'intégrité de l'article 01 des instructions uniformisées 2003 sont fournies dans la demande de qualification ou si elles se trouvent ailleurs.

##### **Réponse 2**

Les instructions uniformisées 2003 se trouvent à l'adresse suivante :

<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/1/2003/24>

Les dispositions relatives à l'intégrité de l'article 01 sont incluses dans le lien mentionné ci-dessus.

### **Question 3 – O.2**

Le soumissionnaire atteste que l'interface utilisateur du surveillant de l'itinéraire, les avis, la formation et les services administratifs sont disponibles partout au Canada, 24 heures par jour, 365 jours par année, en anglais et en français.

Veillez indiquer le nombre ou le pourcentage approximatif du nombre total d'utilisateurs qui devront se servir de l'interface avec tous les aspects du service en français.

### **Réponse 3**

Le nombre ou le pourcentage approximatif du nombre total d'utilisateurs qui auront besoin de tous les services en français doit être déterminé, et cette donnée peut fluctuer pendant la durée du contrat. L'application fournie par l'entrepreneur doit être offerte dans les deux langues officielles, y compris les messages qui sont envoyés.

La majorité des utilisateurs au Québec et au Nouveau-Brunswick voudront probablement utiliser le système en français, ainsi que d'autres utilisateurs au Canada. Il est absolument nécessaire de fournir des documents de formation dans les deux langues et de veiller à ce que le personnel des centres d'appels soit bilingue, afin que les employés puissent interagir dans leur langue maternelle en cas d'urgence.

### **Question 4 – O.3**

Le soumissionnaire atteste qu'il est possible d'accéder à son système par l'intermédiaire d'une ligne terrestre, d'un téléphone cellulaire, d'un téléphone intelligent, d'une application sur téléphone intelligent, d'un téléphone satellite et d'appareils de communication personnelle bidirectionnelle par satellite, afin de permettre au personnel d'ECCC d'activer et de désactiver la surveillance, de soumettre et de modifier des itinéraires ainsi que de déclencher des procédures d'intervention d'urgence le plus rapidement possible à l'aide de ces appareils.

Veillez fournir des détails supplémentaires en ce qui concerne les exigences relatives à la façon dont le surveillant de l'itinéraire doit interagir avec les appareils de communication personnelle bidirectionnelle par satellite. En quoi consistent ces appareils de communication personnelle bidirectionnelle par satellite et comment fonctionnent-ils? Comment ces appareils interagissent-ils avec notre centre de surveillance d'urgence? Veillez également fournir des détails supplémentaires sur les employés d'ECCC qui soumettent et modifient des itinéraires.

### **Réponse 4**

Conformément à la page 32 de la demande de propositions, ECCC doit « fournir à tous les employés surveillés des appareils de communication bidirectionnelle ainsi que de la formation sur ces appareils (téléphone intelligent, téléphone satellite et autres appareils de communication personnelle par satellite et appareils de repérage personnels **comme SPOT et inReach**, etc.) si nécessaire, pour chaque projet particulier sur le terrain. »

Les « appareils de communication personnelle bidirectionnelle par satellite » désignent les appareils tels que les appareils SPOT ou InReach qui permettent non seulement à l'utilisateur d'effectuer des appels de sécurité unidirectionnels, mais aussi d'envoyer au moyen de son appareil des communications par message texte à une autre personne (par exemple, au centre d'appels). Ce critère vise à faire en sorte que le centre de surveillance d'urgence utilise la communication bidirectionnelle par message texte avec des dispositifs satellites dans le cadre de ses méthodes pour tenter de communiquer avec un employé en retard avant de déclarer une situation d'urgence.

Le surveillant de l'itinéraire et le centre d'intervention d'urgence doivent également être en mesure de recevoir les modifications apportées aux itinéraires (p. ex. changements d'itinéraire, aux locaux) par tous les moyens de communication, y compris les communications par message texte d'un appareil de communication personnelle par satellite.

Exemples d'appareils de communication personnelle bidirectionnelle par satellite :

- SPOT X : <https://www.findmespot.ca/fr/>

- inReach SE+ : <https://buy.garmin.com/fr-CA/CA/p/561286/pn/010-01735-00>

### **Question 5 – O.8**

Le système du soumissionnaire doit utiliser une interface de programmation d'applications (IPA), et non un serveur de courriel, pour transférer des données des appareils de communication par satellite au surveillant de l'itinéraire afin de faire le suivi des appels de sécurité. Veuillez fournir des détails supplémentaires en ce qui concerne le transfert des données des appareils de communication par satellite vers le surveillant de l'itinéraire.

### **Réponse 5**

Le transfert de données fait référence à la capacité du surveillant de l'itinéraire à recevoir les appels de sécurité des employés pendant qu'ils sont surveillés. Le système utilisé pour recevoir les appels de sécurité provenant des appareils de communication par satellite (p. ex. SPOT, InReach) et les faire enregistrer avec le logiciel du surveillant de l'itinéraire doit être robuste et utiliser une IPA plutôt que de se fier à des serveurs de courriel qui se sont avérés défectueux dans le passé. Voir la page 28 de la demande de propositions :

**Surveillant de l'itinéraire** – Personne-ressource du Ministère ou d'une tierce partie indiquée sur l'itinéraire/le plan de navigation et qui recevra les avis d'appels de sécurité et les demandes d'aide répondant aux critères de la Directive et qui proviennent des employés qui exécutent les travaux.

***Le surveillant de l'itinéraire recevra les avis d'appels de sécurité et les demandes d'aide et enverra des alertes si un employé répondant aux critères indiqués dans la Directive sur les appels de sécurité d'ECCE pour les employés sur le terrain est considéré comme en retard.***

### **Question 6 – Contexte**

Environnement et Changement climatique (ECCE) effectue des activités de recherche et de surveillance qui, à tout moment, peuvent exiger de ses employés qu'ils travaillent seuls ou en équipe dans des emplacements éloignés ou loin de toute assistance. Cette situation crée deux défis :

- 1) la capacité de communiquer avec le ou les employés ou l'employeur en cas de besoin;
- 2) la capacité d'entreprendre une intervention d'urgence dans les plus brefs délais.

Veuillez fournir des détails supplémentaires concernant l'expression « intervention d'urgence ».

### **Réponse 6**

Conformément aux définitions à la page 29 de la demande de propositions, une **urgence consiste en une** « situation grave, imprévue et souvent dangereuse, représentant ou ayant de fortes probabilités de représenter un risque immédiat pour la santé et la sécurité d'un employé » et un **plan d'intervention d'urgence** consiste en un « plan d'action pour le déploiement et la coordination efficace des services, des agences et du personnel pour assurer une intervention la plus rapide possible en cas d'urgence. Les plans d'intervention doivent prendre en considération les facteurs de risque associés au travail et à son emplacement, de façon à élaborer un plan dont les délais d'intervention correspondent à ces risques. » Par conséquent, une intervention d'urgence dans le contexte du cas numéro 2 ci-dessus est la capacité pour l'employé de demander de l'aide en réponse à « une situation grave, imprévue et souvent dangereuse ». Cela peut aller du soutien téléphonique au déploiement du personnel d'urgence local au nom de l'employé.

### **Question 7 – Objectif**

Un certain nombre de programmes d'ECCE ont besoin qu'un entrepreneur fournisse un système de surveillance de la sécurité des travailleurs et puisse aussi offrir un centre d'appels pour l'intégralité des interventions d'urgence, pendant une période de trois ans, pour un maximum de 715 employés annuels et 15 employés à temps partiel dans l'ensemble du Canada.

Veillez fournir des précisions au sujet de « l'intégralité des interventions d'urgence » et des attentes relatives à une intervention.

### **Réponse 7**

« L'intégralité des interventions d'urgence » désigne la responsabilité de l'entrepreneur de fournir à la fois le module A et le module B comme il est décrit dans la demande de propositions de l'annexe A. Autrement dit, l'entrepreneur doit être en mesure non seulement de déclarer qu'un employé est en retard, mais aussi d'essayer de communiquer avec lui pour confirmer s'il y a une urgence et de prendre l'initiative pour déployer le plan d'intervention en cas d'urgence (voir la définition à la page 29). Cela diffère de fournir simplement la fonction de surveillance de l'itinéraire et de communiquer avec le Ministère (ECCC) pour lancer et appliquer un plan d'intervention en cas d'urgence.

### **Question 8 – Modification sur le site Achatsetventes**

La Liste des fournisseurs intéressés est-elle accessible à toute personne qui consulte le site? Ou une organisation doit-elle d'abord ajouter son nom à la Liste, afin de pouvoir voir qui d'autre y figure?

### **Réponse 8**

La Liste des fournisseurs intéressés est mise à la disposition du public.

Plus de renseignements sont publiés à l'adresse suivante : <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres/a-propos-d-appels-d-offres#lfi-conditions-d-utilisation>

Le texte suivant a été copié et collé à partir du site Achatsetventes.gc.ca, À propos d'Appels d'offres :  
Liste des fournisseurs intéressés – Conditions d'utilisation

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), pour le compte du gouvernement du Canada, offre aux entreprises la possibilité d'exprimer leur intérêt à l'égard d'un avis d'appel d'offres précis par le biais d'une Liste des fournisseurs intéressés (LFI). Les fournisseurs peuvent soumettre leurs coordonnées afin de signaler aux autres entreprises leur intérêt à l'égard d'un avis d'appel d'offres précis diffusé sur Achatsetventes.gc.ca. Leurs coordonnées sont publiées sur la LFI correspondante et peuvent être consultées par quiconque visite le site Achatsetventes.gc.ca.

### **Personnes-ressources**

Si vous avez des questions concernant le site Achatsetventes.gc.ca, veuillez consulter la page [Personnes-ressources pour les appels d'offres](#), et pour toute question concernant la publication au moyen de l'application de gestion des appels d'offres (AGAO), veuillez consulter la page [Personnes-ressources pour l'application de gestion des appels d'offres](#).

### **Question 9**

Sommes-nous tenus d'inclure des détails dans notre réponse, comme le profil de l'entreprise, l'expérience, les profils des membres de l'équipe, etc.?

### **Réponse 9**

Les soumissionnaires sont encouragés à lire la partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection, puisque cette section précise comment les soumissions seront évaluées.

Par exemple, la pièce jointe 1 à la partie 4 (O.1) stipule qu'un soumissionnaire doit avoir au moins trois (3) années d'expérience en fourniture d'un système de surveillance de la sécurité des travailleurs, ce qu'il doit démontrer en fournissant son profil d'entreprise et en indiquant l'expérience qu'il possède en fourniture d'un système de surveillance de la sécurité des travailleurs.