



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

**Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada**

Proposal to: Canada Revenue Agency

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 and/or attached hereto, the goods and/or services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Proposition à : l'Agence du revenu du Canada

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

**Bidder's Legal Name and Address (ensure the Bidder's complete legal name is properly set out)
Raison sociale et adresse du Soumissionnaire (s'assurer que le nom légal au complet du soumissionnaire est correctement indiqué)**

Bidder MUST identify below the name and title of the individual authorized to sign on behalf of the Bidder – Le soumissionnaire doit identifier ci-bas le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire

Name /Nom

Title/Titre

Signature

Date (yyyy-mm-dd)/(aaaa-mm-jj)
(____)

Telephone No. – N° de téléphone
(____)

Fax No. – N° de télécopieur

E-mail address – Adresse de courriel

**REQUEST FOR PROPOSAL /
DEMANDE DE PROPOSITION**

Title – Sujet Programme d'aide aux employés (PAE) - Région de l'administration centrale	
Solicitation No. – No de l'invitation 1000349056	Date 2019-11-22
Solicitation closes – L'invitation prend fin on – le 2020-01-10 at – à 2:00 P.M. / 14:00	Time zone – Fuseau horaire EST /HNE Eastern Standard Time/ Heure Normale de l'Est
Contracting Authority – Autorité contractante Name – Nom Steve Gilroy Address – Adresse 250 Albert St, Ottawa, ON K1A 0L5 E-mail address – Adresse de courriel – steve.gilroy@cra-arc.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone (613) 218-3991	
Fax No. – N° de télécopieur (613) 948-2459	
Destination - Destination See herein / Voir dans ce document	



Demande de proposition (DDP)

Le présent document comporte une exigence en matière de sécurité.

Titre : Programme d'aide aux employés (PAE) - Région de l'administration centrale

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 : fournis 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;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et

Appendices :

Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires

Appendice 2 : Critères de cotation numérique

Appendice 3 : Proposition financière

- Partie 7 Modèle de contrat: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Annexes:

Annexe A : Énoncé des travaux

Annexe B : Base de paiement

Annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

Annexe D: Exigences en matière d'assurances



1.2 Sommaire

L'Agence du revenu du Canada (ARC), de concert avec les syndicats, s'est engagée à mettre à la disposition de ceux et celles qui éprouvent des problèmes personnels, professionnels ou de santé, un programme d'aide aux employés (PAE) à la fois confidentiel et volontaire auquel on peut recourir sans risque pour sa sécurité d'emploi ou son avancement professionnel.

Le but de ce programme est, par conséquent, d'offrir une aide professionnelle aux employés et à leur famille, au besoin, à évaluer la nature des questions soulevées, à offrir une consultation à court terme, le cas échéant, et à les renvoyer à la source d'aide la plus convenable. Pour de plus amples détails relativement à cette exigence, les soumissionnaires doivent se référer à l'annexe A ci-jointe, laquelle fait partie du présent document d'invitation à soumissionner.

1.3 Glossaires de termes

TERME	DÉFINITION
ARC	Agence du revenu du Canada
jour/ mois/année	Pour les besoins de l'évaluation technique, un (1) mois équivaut à un minimum de 16,67 jours facturables (un jour correspond à 7,5 heures), et une (1) année équivaut à un minimum de 200 jours facturables. Tout jour facturable supplémentaire au cours d'une même année n'augmentera pas l'expérience acquise pour les besoins de l'évaluation.
Projet	Un ensemble d'activités requises pour produire certains résultats définis ou atteindre des buts ou objectifs précis, à l'intérieur d'un calendrier et d'un budget des ressources définis. Un projet n'existe que pour la période nécessaire à la réalisation des objectifs énoncés.
proposition	Une présentation sollicitée par une partie à fournir certains biens ou services. Le mot «proposition» est utilisé de façon interchangeable avec «soumission».
demande de soumissions	Un acte ou une instance de demande de propositions / appels d'offres concernant certains produits et/ou services.
Nom de l'autorité adjudicative	Agence du revenu du Canada

1.4 Séance de compte rendu des soumissionnaires

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 dix (10) jours civils suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être effectué par écrit, par téléphone ou en personne.

1.5 Le bureau de l'Ombudsman de l'approvisionnement (BOA)

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) a été mis sur pied par le gouvernement du Canada de manière à offrir aux fournisseurs un moyen indépendant de déposer des plaintes liées à l'attribution de contrats de moins de 25 000 \$ pour des biens et de moins de 100 000 \$ pour des services. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la demande de soumissions, vous avez la possibilité d'en faire part à l'ARC ou au BOA, selon la nature de la plainte. Vous pouvez aussi communiquer avec le BOA par téléphone, au



1-866-734-5169 ou par courriel, à l'adresse boa.opo@boa.opo.gc.ca. Vous pouvez également obtenir de plus amples informations sur les services qu'offre le BOA, en consultant son site Web, à l'adresse www.opo-boa.gc.ca.



PARTIE 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires

2.1 Exigences obligatoires

Lorsque des passages contenant les mots « doit » et « obligatoire » figurent dans le présent document ou tout autre document connexe faisant partie des présentes, l'élément décrit constitue une exigence obligatoire.

À défaut de respecter ou de montrer qu'elle respecte une exigence obligatoire, la soumission sera jugée non recevable et sera rejetée.

2.1.1 Signatures

Les soumissionnaires DOIVENT signer la page 1 (page de couverture) de la demande de propositions et toute attestation indiquée à la Partie 5.

2.2 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 <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 cette demande de soumissions et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document 2003 (2016-04-04) Instructions uniformisées biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Les clauses suivantes sont intégrées à titre de référence :

Référence CUA	Titre de la clause	Date
A3005T	Statut et disponibilité du personnel	2010-08-16
A3010T	Études et expérience	2010-08-16
A3015T	Attestations - soumission	2014-06-26
C3011T	Fluctuation du taux de change	2013-11-06

2.2.1 Révisions aux instructions uniformisées 2003

2003 (2016-04-04) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels sont modifiées comme suit :

L'article 01 intitulé « Dispositions relatives à l'intégrité– soumission » est par la présente supprimé dans sa totalité et est remplacé par :

1. La *Directive sur l'intégrité des fournisseurs (DIF)* en vigueur le 24 mai 2016 est incorporée par renvoi à la demande de soumissions et en fait partie intégrante. Le soumissionnaire doit respecter la DIF laquelle se trouve sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada à l'adresse : <https://www.canada.ca/fr/agence->



[revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html](https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html)

2. En vertu de la DIF, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) suspendra ou pourrait suspendre un fournisseur ou déterminer son inadmissibilité à conclure un contrat avec le Canada si lui, ses affiliés ou ses premiers sous-traitants sont accusés et reconnus coupables de certaines infractions, et autres circonstances. La liste des fournisseurs inadmissibles et suspendus figure dans la base de données sur l'intégrité de TPSGC. La DIF décrit la façon de présenter une demande de renseignements concernant l'inadmissibilité ou la suspension de fournisseurs.
3. En plus de tout autre renseignement exigé dans la demande de soumissions, le soumissionnaire doit fournir ce qui suit :
 - a. dans les délais prescrits dans la DIF, tous les renseignements exigés dans la DIF qui sont décrits dans la section intitulée «Fourniture obligatoire de renseignements»;
 - b. avec sa soumission, une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-traitants qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la DIF. La liste des accusations au criminel et des déclarations de culpabilité à l'étranger doit être soumise au moyen du formulaire de déclaration de l'intégrité, qui se trouve à l'adresse suivante : [Formulaire de déclaration pour l'approvisionnement](#).
4. Conformément au paragraphe 5, en présentant une soumission en réponse à la présente demande de soumissions, le soumissionnaire atteste :
 - a. qu'il a lu et qu'il comprend la [DIF \(https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html\)](https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html);
 - b. qu'il comprend que certaines accusations au criminel et déclarations de culpabilité au Canada et à l'étranger, et certaines autres circonstances, décrites dans la DIF, entraîneront ou peuvent entraîner une détermination d'inadmissibilité ou une suspension conformément à la DIF;
 - c. qu'il est au courant que le Canada peut demander des renseignements, des attestations et des validations supplémentaires auprès du soumissionnaire ou d'un tiers, afin de prendre une décision à l'égard de son inadmissibilité ou de sa suspension;
 - d. qu'il a fourni avec sa soumission une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-traitants qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la DIF;
 - e. qu'aucune des infractions criminelles commises au Canada ni aucune autre circonstance décrite dans la DIF et susceptible d'entraîner une détermination d'inadmissibilité ou de suspension ne s'appliquent à lui, à ses affiliés ou aux premiers sous-traitants qu'il propose;
 - f. qu'il n'est au courant d'aucune décision d'inadmissibilité ou de suspension rendue par TPSGC à son sujet.
5. Lorsqu'un soumissionnaire est incapable de fournir les attestations exigées au paragraphe 4, il doit soumettre avec sa soumission un formulaire de déclaration de l'intégrité dûment rempli, lequel se trouve à l'adresse [Formulaire de déclaration pour l'approvisionnement](#).
6. Le Canada déclarera une soumission non recevable s'il constate que les renseignements exigés sont incomplets ou inexacts, ou que les renseignements contenus dans une attestation ou une déclaration sont faux ou trompeurs, à quelque égard que ce soit. Si, après l'attribution du contrat le Canada établit que le soumissionnaire a fourni une attestation ou une déclaration fautive ou trompeuse, il pourrait résilier le contrat pour manquement. Conformément à la DIF, le Canada pourrait également déterminer que le soumissionnaire est inadmissible à l'attribution d'un contrat parce qu'il a fourni une attestation ou une déclaration fautive ou trompeuse.

L'article 02, intitulé « Numéro d'entreprise - approvisionnement », est par la présente supprimé dans sa totalité et est remplacé par ce qui suit : Les fournisseurs doivent obtenir un numéro d'entreprise (NE) avant



l'attribution du contrat. Les fournisseurs peuvent inscrire un NE en ligne à <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/bn-ne/menu-fra.html>.

L'article 03 intitulé « Instructions, clauses et conditions uniformisées », la phrase, « Conformément à la [Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux](#), L.C., 1996, ch.16, » est par la présente supprimée.

L'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », le paragraphe 2d) est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit : « d) envoyer sa proposition uniquement à l'Unité de réception des soumissions de l'Agence du revenu du Canada précisée, ou à l'adresse indiquée dans la demande de proposition Section 2.3. »

L'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », paragraphe 4, « soixante (60) jours » est supprimé et remplacé par « 120 jours ».

L'article 06 intitulé « Soumissions déposées en retard », « TPSGC » est par la présente supprimé et remplacé par « l'ARC ».

L'article 07 intitulé « Soumissions retardées », toutes les références à « TPSGC » sont par la présente supprimées et remplacées par « l'ARC ».

L'article 12 intitulé « Rejet d'une soumission », supprimer entièrement les paragraphes 1a) et 1b).

À l'article 20 intitulé, « Autres renseignements », le paragraphe 2 est par la présente supprimé et remplacé par ce qui suit : Les demandes de renseignements concernant la réception des soumissions peuvent être adressées à l'autorité contractante dont le nom figure dans la demande de proposition.

L'article 21 intitulé « Code de conduite pour l'approvisionnement – soumission » est par la présente supprimé dans sa totalité.

2.3 Transmission des propositions

En répondant, le soumissionnaire DOIT envoyer la proposition à l'adresse de l'Unité de réception des soumissions indiquée ci-dessous au plus tard à l'heure et à la date figurant à la page 1.

LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT SOUMETTRE LEURS PROPOSITIONS À :

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

Par la présente, les soumissionnaires sont informés que l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, de 730 h à 1530 h, sauf les jours fériés observés par le gouvernement fédéral.



LES PROPOSITIONS TRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE NE SERONT PAS ACCEPTÉES. En raison de la nature de la présente soumission, la transmission électronique d'une proposition par un mode tel que le courrier électronique ou le télécopieur n'est pas considéré pratique, et par conséquent, elle ne sera pas acceptée.

2.4 Communications en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées à l'autorité contractante au moins sept (7) jours civils avant la date de clôture. 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 applicables – soumission

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en 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 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.

2.6 Termes et Conditions

Par la présente, le soumissionnaire atteste qu'il est conforme aux articles, aux clauses et aux modalités contenus ou mentionnés dans la présente demande de proposition (DDP) et le présent Énoncé des travaux (EDT) et qu'il les accepte. Toute modification ou prix conditionnel du soumissionnaire, y compris les suppressions ou tout ajout apporté aux articles, aux clauses et aux modalités contenues ou mentionnées dans la présente DDP et/ou le document d'EDB feront en sorte que la soumission soit jugée non recevable.



PARTIE 3 Directives sur la présentation de la soumission

3.1 Soumission - nombre d'exemplaires

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

Section I Proposition technique 1 exemplaire papier et 4 copies électroniques sur CD-ROM ou clé USB);

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 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.

Section II Proposition financière (1 exemplaire papier et 1 copie électroniques sur CD-ROM ou clé USB);

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec l'appendice 3 : proposition financière. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

Section III Attestations (1 exemplaire papier et 1 copie électroniques sur CD-ROM ou clé USB)

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations dûment remplies avec leur soumission

Section IV Informations additionnelles (1 exemplaire papier et 4 copies électroniques sur CD-ROM ou clé USB);

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

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



3.2 Présentation et système de numérotation des soumissions

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);
- b. utiliser du papier recyclé et imprimé des deux côtés. La réduction de la taille des documents contribuera aux initiatives de développement durable de l'ARC et réduira le gaspillage;
- c. éviter d'utiliser des formats couleur et lustrés;
- d. utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
- e. comprennent les attestations dans une section distincte de la soumission



PARTIE 4 Procédures d'évaluation et méthodes de sélection

4.1 Généralités

Un comité formé de représentants de l'ARC évaluera les propositions pour le compte de l'Agence. Les services d'experts-conseils indépendants peuvent être retenus afin d'aider à l'évaluation ou à la validation d'aspects particuliers de la solution proposée. L'ARC se réserve le droit d'embaucher n'importe quel expert-conseil indépendant ou d'employer toute ressource gouvernementale qu'elle juge nécessaire à l'évaluation de toute proposition.

Les propositions seront évaluées conformément aux critères d'évaluations déterminés aux appendices 1 et 2 et conjointement avec les conditions précisées dans l'Énoncé des travaux (EDT). On encourage les soumissionnaires à traiter de ces critères de façon approfondie pour que leur proposition puisse faire l'objet d'une évaluation complète. Il revient au soumissionnaire de démontrer qu'il respecte les exigences mentionnées dans la demande de soumissions.

Les soumissionnaires sont informés que le simple fait de dresser la liste des expériences sans fournir les renseignements à l'appui permettant de décrire où et comment de telles expériences ont été acquises ne sera pas considéré comme démontré aux fins de cette évaluation. Les soumissionnaires ne devraient pas supposer que l'équipe d'évaluation connaît nécessairement l'expérience et les capacités du soumissionnaire ou de toute ressource proposée; toute expérience pertinente doit être démontrée dans la proposition écrite du soumissionnaire.

4.2 Étapes de processus de sélection

Le processus de sélection visant à déterminer le soumissionnaire retenu se déroulera de la façon suivante :

Nonobstant les étapes 1 et 2 ci-dessous, dans le but d'accélérer le processus d'évaluation, l'ARC se réserve le droit d'effectuer l'étape 3 – Évaluation des propositions financières, simultanément avec les étapes 1 et 2. Si l'ARC décide d'exécuter l'étape 3 avant l'achèvement de l'étape 2, les renseignements contenus dans la proposition financière ne seront pas divulgués à l'équipe chargée de l'évaluation des sections obligatoires et cotées tant que les étapes 1 et 2 ne seront pas terminées. Cependant, si l'autorité contractante est en mesure de constater que la proposition est non recevable, car la proposition financière est incomplète ou comporte une erreur, elle informera l'équipe chargée d'évaluer les sections obligatoires que la proposition est non recevable et qu'elle ne devrait pas être retenue. L'évaluation parallèle de la proposition financière ne peut en aucune façon être interprétée comme signifiant que le soumissionnaire satisfait aux étapes 1 et 2, en dépit de l'énoncé selon lequel « toutes les soumissions respectant les seuils minimaux formulés à l'étape 2 passeront à l'étape 3 ».

Les soumissions seront classées selon la méthode de sélection.

Étape 1 – Évaluation en fonction des critères obligatoires

Toutes les soumissions seront évaluées pour déterminer si toutes les exigences obligatoires figurant à l'appendice 1 « Critères obligatoires » ont été respectées. Seules les soumissions qui respectent TOUTES les exigences obligatoires seront ensuite évaluées conformément à l'étape 2 ci-dessous.

**Étape 2 – Évaluation en fonction des critères cotés**

Toutes les propositions qui respectent les critères de l'étape 1 seront évaluées et cotées conformément aux critères cotés par points détaillés à l'appendice 2 « Critères cotés par points », pour déterminer la cote totale pour la valeur technique du soumissionnaire.

Toutes les soumissions respectant les seuils minimaux formulés à l'étape 2 passeront à l'étape 3.

Étape 3 – Évaluation des propositions financières

Seules les propositions conformes sur le plan technique qui respectent toutes les exigences mentionnées aux étapes 1 et 2 seront examinées à cette étape.

Les prix soumis seront évalués afin de déterminer la cote pour le prix d'évaluation de la soumission, telle qu'elle est définie à l'appendice 3 « Proposition financière ». Une fois que l'évaluation des prix des offres est déterminée dans l'étape 3, les propositions passeront à l'étape 4.

Pour chaque article présenté, les soumissionnaires doivent indiquer un prix, un pourcentage ou un poids, selon le cas, dans le format précisé à l'appendice 3 « Proposition financière ». Les fourchettes (p. ex. entre 10 \$ et 13 \$) ne sont pas acceptables.

Étape 4 – Méthode de sélection**Méthode de sélection – Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix**

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre minimal de 164.5 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte 235 points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 70 % sera accordée au mérite technique et une proportion de 30 % sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 70 %.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30 %.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Dans les situations où deux soumissionnaires ou plus obtiennent la même cote totale combinée pour la valeur technique et pour le prix, le soumissionnaire recommandé aux fins d'attribution du contrat sera le soumissionnaire conforme dont le prix de la soumission est le moins élevé.

Soumissionnaire	Points techniques obtenus sur 1 000	Note pour la valeur technique (70 %)	Prix de la soumission	Cote pour le prix (Y) (30 %)	Cote totale combinée (X+Y)



1	620	$620/1\ 000 \times 70 = 43,4$	500 000 \$*	$500\ 000/500\ 000 \times 30 = 30$	73,4
2	650	$650/1\ 000 \times 70 = 45,5$	520 000 \$	$500\ 000/520\ 000 \times 30 = 28,85$	74,35
3	720	$720/1\ 000 \times 70 = 50,4$	580 000 \$	$500\ 000/580\ 000 \times 30 = 25,86$	76,26
4	790	$790/1\ 000 \times 70 = 55,3$	700 000 \$	$500\ 000/700\ 000 \times 30 = 21,43$	76,73***
5	960**	$960/1\ 000 \times 70 = 67,2$	2 000 000 \$	$500\ 000/2\ 000\ 000 \times 30 = 7,50$	74,7

* Proposition conforme sur le plan technique dont le prix est le moins élevé (soumissionnaire 1)

**Proposition conforme sur le plan technique ayant obtenu la note la plus élevée (soumissionnaire 5)

***Proposition retenue (soumissionnaire 4)

Étape 5 – Sélection

Le soumissionnaire dont la soumission recevable a reçu la cote la plus élevée et qui a respecté toutes les exigences de l'étape 5, telles qu'elles sont décrites ci-dessus, sera considéré comme le soumissionnaire retenu pour cette exigence et sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.

Étape 6 – Conditions Préalables à l'attribution du contrat

Le soumissionnaire recommandé aux fins de l'attribution d'un contrat doit respecter les exigences présentées aux pièces jointes 5 « Attestations » et à la partie 6 « Exigences en matière de sécurité, financières et autres exigences » de la présente DDP.

Étape 7 – Entré en vigueur du contrat

Le soumissionnaire dont la soumission recevable a obtenu et qui répond à l'ensemble des exigences énumérées ci-dessus sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.



PARTIE 5 Attestations et renseignements supplémentaires

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements connexes exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur à l'une de ses obligations prévues au contrat, s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, 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 peut être déclarée non recevable, ou constituer un manquement aux termes du contrat.

Les attestations énumérées à 5.1 doivent être remplies et transmises avec la soumission. Le défaut de présenter les attestations énumérées à 5.1 fera en sorte que la soumission soit jugée non conforme et ne soit pas retenue.

5.1 Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions

5.1.1 Attestations coentreprises

Remplissez cette attestation si une coentreprise est proposée,

Le soumissionnaire déclare et garantit ce qui suit :

- (a) L'entité soumissionnaire est une coentreprise contractuelle selon la définition ci-dessous. Une « coentreprise contractuelle » est une association de deux parties ou plus qui ont signé un contrat aux termes duquel elles conviennent de la façon dont elles joindront leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leurs compétences, leur temps ou leurs autres ressources dans le cadre d'une entreprise commerciale conjointe, et dont elles partageront les bénéfices et les pertes. Les parties auront, en outre, un certain niveau de contrôle sur l'entreprise.
- (b) Le nom de la coentreprise sera : _____ (si applicable).
- (c) Les membres de la coentreprise contractuelle seront les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour tenir compte de tous les membres de la coentreprise) :

- (d) Les numéros d'entreprise (NE) de chaque membre de la coentreprise contractuelle sont les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour les NE additionnels) :

- (e) La date d'entrée en vigueur de la formation de la coentreprise est : _____
- (f) Chaque membre de la coentreprise a désigné un membre, _____ (le « membre principal ») et lui a accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de



l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs à la demande de soumission ainsi que tout contrat subséquent, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de tâches.

(g) La coentreprise est en vigueur à compter de la date de dépôt de la soumission.

Cette attestation de coentreprise doit être signée par CHAQUE membre de la coentreprise.

L'attestation de coentreprise sera en vigueur tout au long de la période du contrat, y compris toute période optionnelle, si elle est exécutée.

L'ARC se réserve le droit de demander au soumissionnaire de lui fournir des documents attestant l'existence de la coentreprise contractuelle.

Signature du représentant autorisé de chaque membre de la coentreprise

(Le soumissionnaire devra ajouter des lignes de signature, au besoin) :

_____ Signature du représentant dûment autorisé	_____ Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	_____ Dénomination sociale Nom de l'entreprise	_____ Date
_____ Signature du représentant dûment autorisé	_____ Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	_____ Dénomination sociale Nom de l'entreprise	_____ Date



5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir les attestations dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité - renseignements connexes

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire et ses affiliés respectent les dispositions stipulées à l'article 01 Dispositions relatives à l'intégrité - soumission, des instructions uniformisées 2003. Les renseignements connexes, tel que requis aux dispositions relatives à l'intégrité, aideront le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) » (http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible sur le site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](#).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) » du PCF au moment de l'attribution du contrat.

5.2.3 Ancien fonctionnaire CRA

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires (AF) 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. Les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des 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.

Définitions :

Aux fins de cette clause,

« ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- (a) un individu;
- (b) un individu qui s'est incorporé;
- (c) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou



(d) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#), L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères.

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs?

OUI () **NON** ()

Si "oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- (c) la date de la cessation d'emploi;
- (d) le montant du paiement forfaitaire;
- (e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;



(f) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;

(g) nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

5.2.4 Information rapport du vendeur

Les renseignements suivants doivent être fournis pour permettre à l'ARC de se conformer à l'alinéa 221 (1)(d) de la Loi de l'impôt sur le revenu, L.R. 1985, ch. 1, (5e suppl.), les ministères et organismes sont tenus de déclarer à l'aide du feuillet T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement, les paiements versés aux entrepreneurs en vertu de contrats de services pertinents (y compris les contrats comprenant à la fois des biens et des services).

Aux fins de la présente clause :

« Dénomination Sociale » - Nom de la compagnie, société ou autre entité légalement constituée en personne morale sous lequel cette personne exerce ses droits et exécute ses obligations.

« Nom d'Emprunt » - *Nom qui est légalement protégé et utilisé dans le cours de ses affaires ou une compagnie.*

Le soumissionnaire est invité à fournir les informations suivantes :

Dénomination Sociale : _____

Nom d'emprunt : _____

Adresse : _____

Adresse de paiement ou
selon le formulaire
T1204 (si elle diffère) Adresse du
paiement, si elle est
identique à l'adresse ci-
dessus _____

Ville : _____

Province : _____

Code postal : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

**Genre d'entreprise** (Un seul choix)

- Corporation Société de personnes Propriétaire unique Société à but non lucratif Cie américaine ou internationale

Toutes compagnies enregistrées devront fournir leur numéro de Taxes des produits et services (TPS) ou Numéro d'Entreprise (NE). D'autres détails sur la façon d'obtenir un NE se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/bn-ne/menu-fra.html>. Si c'est pour un service rendu par un(e) individu(e), s'il-vous-plaît, insérez le **numéro d'assurance sociale (NAS)**.

Taxes des produits et services (TPS) : _____

Numéro d'Entreprise (NE) : _____

numéro d'assurance sociale (NAS) : _____

N/A

Raison : _____

Lorsque l'information requise comprend un NAS, celle-ci doit être expédiée dans une enveloppe portant l'inscription « protégée ».

Nota : Si vous choisissez "N/A", vous devez donner une raison.

Date : _____

Nom : _____

Signature : _____

(Signature du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Titre : _____

(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)



PARTIE 6 Exigences en matière de sécurité, et autres exigences

6.1 Exigences en matière de sécurité

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 – Modèle de contrat;
 - 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 – Modèle de contrat;
 - 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– Modèle de contrat;
 - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse du ou des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
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.



Appendices

Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires

Procédures d'évaluation

L'évaluation des soumissions s'effectuera en fonction de la Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection et en fonction de tous les critères d'évaluation obligatoires énumérés ci-après. Les soumissions qui ne respectent pas adéquatement TOUTES les exigences obligatoires seront considérées comme non recevables et seront rejetées sans autre considération.

PAE – Services professionnels de counseling et de consultation – Agence du revenu du Canada - Région de l'administration centrale : 15 bureaux situés dans 1 localité

CRITÈRES OBLIGATOIRES	
PAE – Services professionnels de counseling et de consultation – Agence du revenu du Canada - Région de l'administration centrale : 15 bureaux situés dans 1 localité	
1.	<p>a) Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité à fournir un accès à un ou à des numéros de téléphone sans frais, en français et en anglais, pour les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services d'accueil - Counseling d'intervention en situation de crise (accessible 24 heures sur 24,365 jours par année) <p>Afin de démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit indiquer son ou ses numéros sans frais actuels dans sa proposition. Les renvois à un site Web ne sont pas acceptables.</p> <p>b) Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité à fournir un accès sans frais au téléimprimeur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive pour les mêmes services et les mêmes heures que le critère a) ci-dessus, en indiquant dans sa proposition son numéro d'ATS actuel. Les employés de l'ARC ayant une déficience auditive doivent avoir accès aux services de counseling via ATS dans les langues identifiées dans la section 6 de l'Énoncé des travaux. L'utilisation de téléphoniste n'est pas acceptable pour le counseling ATS. Les soumissions qui offriront cette option seront déclarées irrecevables.</p> <p>c) Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il détient un plan d'urgence qui démontre sa capacité à continuer à fournir une couverture suffisante en cas de pandémie. Le plan en cas de pandémie devrait inclure au moins les trois items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le nom de l'équipe ou de l'individu responsable de la mise en œuvre du plan en cas de pandémie ainsi que son remplaçant désigné, ▪ la liste des services jugés essentiels et les moyens mis en place afin de s'assurer qu'ils soient maintenus, et ▪ le moyen de communication qui sera utilisé afin de partager ces renseignements aux employés de l'ARC.
2.	<p>Installations pour le counseling :</p> <p>a) Pour les bureaux de l'ARC situés à Ottawa est, centre, ouest, et sud:</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer dans sa proposition qu'il dispose d'au moins un (1) site de counseling situé à moins d'une (1) heure de déplacement de chacun des emplacements de l'ARC, accessible par un véhicule privé et situé sur un parcours de services de transport en commun urbain. Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse municipale ainsi que le ou les numéros de parcours de transport en commun urbain et le nom du fournisseur local de services de transport en commun urbain. L'ARC vérifiera l'information</p>

**CRITÈRES OBLIGATOIRES**

fournie par le soumissionnaire à l'aide de Mapquest, de GoogleMap ou de Mapit et auprès des horaires de services de transport urbain publiés des fournisseurs municipaux de services de transport en commun.

- b) Le soumissionnaire doit démontrer que son ou ses sites de counseling proposés au paragraphe a) ci-dessus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et disposent d'un bureau privé insonorisé à l'abri des regards du public.

L'ARC se réserve le droit de visiter le local ou les locaux du soumissionnaire sur préavis écrit de 48 heures en vue de valider ce critère.

3. **Titres et qualités des conseillers professionnels**

- a) Les conseillers professionnels proposés doivent détenir une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe ainsi qu'au moins trois (3) années d'expérience de la prestation de services liés au PAE ou de services de counseling cliniques connexes au cours des 10 années qui précèdent la date de la proposition du soumissionnaire.

Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'un minimum de **41*** des conseillers professionnels proposés vont fournir des services de counseling aux localités suivantes :

Localités	Nombre minimal de conseillers
Ottawa East	
2270 et 2465 blvd St. Laurent	1
333 rue North River	5
395 avenue Terminal	1
Ottawa Centre	
427 ave Laurier W/344 rue Slater	3
555 rue Mackenzie	2
250 rue Albert	3
320 rue Queen/112 rue Kent	8
333 ave Laurier W	1
100 rue Metcalfe	1
150 rue Slater	1
Ottawa Ouest	
20, 21, 25, 35 Fitzgerald	3
2323 Riverside Drive	2
Ottawa Sud	
875 rue Heron	5
750 rue Heron	4
2204 rue Walkley	1
TOTAL CONSEILLERS	41

**CRITÈRES OBLIGATOIRES**

L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) ou un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont le conseiller professionnel est un membre actuel.

- b) Le soumissionnaire doit fournir, pour tous les **41** conseillers professionnels proposés au critère 3 a) ci-dessus, la preuve d'adhésion actuelle à une association pertinente de conseillers dont le travail est lié au PAE ou de conseillers cliniciens et qui possède un code de déontologie et des méthodes d'enquête sur les plaintes. L'association doit également être en mesure d'imposer des mesures disciplinaires ou des sanctions légales (par exemple, toute association provinciale, tout collège ou ordre de travailleurs sociaux, de psychologues ou de conseillers cliniciens, l'Association canadienne de counseling).
- c) En plus des exigences a) et b) ci-dessus, les conseillers proposés du soumissionnaire qui pourraient fournir des services de cybercounseling doivent avoir un minimum de vingt (20) heures de formation en cybercounseling **OU** un certificat ou un diplôme en cybercounseling.
- d) Le soumissionnaire doit démontrer que **quatre** ou plus des conseillers professionnels qu'il propose ont reçu une formation de base ou de niveau 1* en gestion du stress à la suite d'un incident critique et en gestion des traumatismes, en plus de satisfaire aux exigences en matière d'études et d'expérience décrites aux points 3a) et 3b). Cette formation doit avoir été animée par des experts du domaine de la gestion des traumatismes, comme cela est démontré par leurs titres de compétence et leur expérience dans les domaines liés au stress post-traumatique ou au stress suite à un incident critique. Les **4** conseillers professionnels proposés au minimum qui ont reçu une formation de base* en gestion du stress à la suite d'un incident critique et en gestion des traumatismes ne sont pas tenus d'être présents, en personne, dans chaque ville énumérée dans l'Énoncé des travaux, mais ils peuvent se déplacer dans la province, aux frais du soumissionnaire.

Si le soumissionnaire propose plus que le minimum obligatoire de **41** conseillers professionnels, la proposition sera conforme seulement si au moins **41** conseillers professionnels respectent les deux critères obligatoires 3a) et b) et, parmi ces **41**, **quatre** ou plus des conseillers professionnels proposés pour chaque site ont une formation de base* en gestion du stress faisant suite à un incident critique ou à un traumatisme.

Pour démontrer sa conformité aux points 3 a), b), c) et d) le soumissionnaire doit remplir et présenter avec sa soumission le tableau M1 – Critères d'évaluation obligatoires des conseillers professionnels, en fournissant tous les renseignements et documents à l'appui demandés, y compris les copies des certificats attestant que le cours a été complété. Si ces derniers ne sont pas fournis pour le nombre minimal de conseillers proposés ci-dessus, la soumission sera considérée non-conforme et ne sera pas recevable.

* Cours de base ou de niveau 1 Gestion du stress suite à un incident critique : Cette formation s'appelle formation de base, de niveau 1 ou un autre nom semblable. Elle présente les éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise. Elle a pour but de préparer les participants à connaître la vaste gamme de services



CRITÈRES OBLIGATOIRES	
	d'intervention en situation de crise. On décrit les fondements de la GSIC, et les participants acquièrent les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances de verbalisation suite au stress dû à un incident critique (SVSIC). On traite aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation a une durée d'environ 14 heures.
4.	<p>Compétences des ressources des services d'accueil</p> <p>Le soumissionnaire doit proposer au moins 10 ressources pour les services d'accueil répondant toutes aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• un baccalauréat en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe et au moins une (1) année d'expérience de travail lié au PAE ou de services d'accueil connexes à la date de la proposition du soumissionnaire. <p>L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) ou un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont le conseiller professionnel est un membre actuel.</p> <p>Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit remplir et présenter avec sa soumission le tableau M2 – Critères d'évaluation obligatoires des ressources des services d'accueil proposés ci-dessus, en fournissant tous les renseignements et les documents à l'appui demandés. Si les documents et les renseignements pour l'expérience et formation des services des ressources d'accueil ne sont pas fournis, l'autorité contractante accordera au soumissionnaire la permission de fournir les documents dans les 24 heures suivant la notification écrite.</p>
5.	<p>Exigences linguistiques</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il est en mesure de répondre aux exigences linguistiques telles qu'elles sont énoncées au point 6 de l'Énoncé des travaux.</p>



Tableau M1 – Critères d'évaluation obligatoires des conseillers professionnels

Conformément aux Critères d'évaluation obligatoires 3 a), b), c) et d), le soumissionnaire doit compléter et soumettre le Tableau M1 – Critères d'évaluation obligatoires des conseillers professionnels avec leur soumission et inclure toute information et document à l'appui afin d'être considéré comme étant en conformité. Le soumissionnaire doit soumettre le nom d'un conseiller uniquement s'il est en mesure de fournir toute l'information et les documents à l'appui requis.

Bureau	NOM DU CONSEILLER	Diplôme et date d'obtention :	Nombre d'années de counseling au sein d'un Programme d'aide aux employés (PAE) ou en counseling clinique connexe :	Preuve d'adhésion actuelle à une association pertinente de conseillers liée au PAE ou de conseillers cliniciens et qui possède un code de déontologie et des méthodes d'enquête sur les plaintes. L'association doit également être en mesure d'imposer des mesures disciplinaires ou des sanctions légales.	Expérience en cybercounseling	Une formation de base* en gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) ou d'un traumatisme. Cette formation doit avoir été animée par des experts du domaine de la gestion des traumatismes, comme cela est démontré par leurs titres de compétence et leur expérience dans les domaines liés au stress post-traumatique ou au stress suite à un incident critique. (Le soumissionnaire doit fournir des copies des certificats attestant que le cours a été complété.)
		<p>Le soumissionnaire doit fournir le nom du diplôme, le nom de l'établissement d'enseignement qui l'a décerné et son année d'obtention pour tous les conseillers professionnels proposés en tant que preuve des diplômes obtenus. Tout titre de compétence en éducation de l'étranger sera acceptable dans la mesure où il est réputé comparable aux normes canadiennes par un des établissements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes; - le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente); - un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'organisation professionnelle sous réglementation de la province liée au PAE ou au counseling clinique, dont le conseiller professionnel est un membre actuel. 	<p>Le soumissionnaire doit fournir le nom de l'employeur, le titre du poste ainsi que les dates de la période de travail concernée. Si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d'heures travaillées dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d'expérience.</p>	<p>Le soumissionnaire doit fournir une copie du document d'adhésion aux organisations liées au PAE ou de counseling clinique pour chacun des conseillers professionnels proposés à la date de clôture. De plus, cette copie doit clairement indiquer la date d'échéance du statut de membre afin de démontrer que l'adhésion est courante. Si la date d'échéance n'est pas indiquée sur le document d'adhésion, ce dernier doit être accompagné d'une lettre de l'organisation liée au PAE ou de counseling clinique indiquant le nom du conseiller professionnel proposé, le statut de son adhésion et une date d'échéance.</p> <p>Si l'autorité contractante détermine que le soumissionnaire a omis d'inclure une copie du document d'adhésion pour tous les organismes liés au PAE ou de counseling professionnel compétents pour chaque conseiller professionnel proposé, l'autorité contractante accordera au soumissionnaire 24 heures suivant la notification écrite pour le fournir.</p>	<p>Les conseillers professionnels du soumissionnaire qui pourraient fournir des services de cybercounseling doivent avoir un minimum de vingt (20) heures de formation en cybercounseling ou un diplôme en cybercounseling.</p> <p>Si les conseillers proposés par le soumissionnaire qui peuvent fournir des services de counseling en ligne ne répondent pas à l'exigence en matière d'expérience, ou d'attestation ou de diplôme, la proposition sera toujours considérée comme conforme, mais les conseillers proposés ne seront pas en mesure de fournir les services de counseling en ligne en vertu d'un contrat subséquent, sauf si les exigences en matière d'expérience, ou d'attestation ou de diplôme sont respectées et une preuve est fournie.</p>	



Ottawa Est 2270 et 2465 blvd St-Laurent						
Ottawa Est Ave 395 Terminal						
Ottawa Est Rue 333 North River						
Ottawa Centre 427 ave Laurier ouest / 344 rue Slater						
Ottawa Centre 555 Mackenzie						
Ottawa Centre 250 rue Albert						
Ottawa Centre 320 rue Queen / 112 rue Kent						
Ottawa Centre 333 ave Laurier ouest						
Ottawa Centre 100 rue Metcalfe						
Ottawa Centre 150 rue Slater						
Ottawa Ouest 20, 21, 25, 35 rue Fitzgerald						



Ottawa Ouest 2323 Riverside Drive						
Ottawa Sud 750 rue Heron						
Ottawa Sud 875 rue Heron						
Ottawa Sud 2204 rue Walkley						

*_Cours de base ou de niveau 1 : Cette formation s'appellerait formation de base, de niveau 1 ou un autre nom semblable. Elle présenterait les éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise. Elle a pour but de préparer les participants à comprendre une vaste gamme de services d'intervention en situation de crise. On décrirait les fondements de la gestion du stress suite à un incident critique (GSIC), et les participants acquerraient les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances de verbalisation suite au stress dû à un incident critique (SVSIC). On traiterait aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation aurait une durée d'environ 14 heures.

**TABLEAU M2 – Critères d'évaluation obligatoires des ressources pour les services d'accueil**

Conformément au critère d'évaluation obligatoire 4, le soumissionnaire doit compléter et soumettre le Tableau M2 – Critères d'évaluation obligatoires des ressources pour les services d'accueil avec leur soumission et inclure toute information et document à l'appui afin d'être considéré comme étant en conformité. Le soumissionnaire doit soumettre le nom d'une ressource uniquement s'il est en mesure de fournir toute l'information et les documents à l'appui requis.		
Nom de la ressource pour les services d'accueil	DIPLÔME ET DATE D'OBTENTION : Le soumissionnaire doit fournir le nom du diplôme, l'établissement qui l'a décerné et l'année d'obtention pour toutes les ressources pour les services d'accueil qu'il propose en tant que preuve des critères d'éducation. Tout titre de compétence en éducation de l'étranger sera acceptable dans la mesure où il est réputé comparable aux normes canadiennes, par un des établissements suivants : - un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes; - le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente); - un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, liée au PAE ou au counseling clinique dont le conseiller professionnel est un membre actuel.	Nombre d'années d'expérience au sein d'un service d'accueil d'un PAE ou d'un service d'accueil connexe : Le soumissionnaire doit fournir le nom de l'employeur, le titre du poste ainsi que les dates de la période de travail concernée. Si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d'heures total travaillées dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d'expérience.

Appendice 2 : Critères de cotation numérique

Les soumissionnaires qui satisfont à tous les critères obligatoires exigés seront ensuite cotés numériquement par l'équipe d'évaluation en fonction des exigences de cotation ci-dessous. L'équipe d'évaluation évaluera la proposition du soumissionnaire en attribuant une note jusqu'à concurrence de la note maximale indiquée. Les critères cotés qui ne se retrouvent pas dans la proposition du



soumissionnaire obtiendront une cotation de zéro en ce qui concerne ce critère particulier. Le soumissionnaire doit obtenir une note minimale globale de 70 % afin que sa proposition soit considérée conforme.

Les soumissionnaires doivent utiliser dans leurs propositions les principales rubriques indiquées ci-après :

- A. **Expérience et études des ressources**
- B. **Approche et méthodologie en matière de services**
- C. **Pratiques organisationnelles**
- D. **Références de clients**

CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
A. Expérience et études des conseillers			65 points maximum
1. Conseillers professionnels	<p>a) Le soumissionnaire recevra des points s'il propose plus de conseillers professionnels que le nombre obligatoire minimal de 64 tel qu'exigé au critère obligatoire n° 3, Titres et qualités des conseillers professionnels. Pour obtenir des points pour ce critère, les conseillers supplémentaires doivent respecter les exigences indiquées aux critères obligatoires n° 3 a) et b).</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1A.</p>	<p>10 ou plus conseillers de plus que le nombre requis – 5 pts 6-9 conseillers de plus que le nombre requis – 4 pts 1-5 conseillers de plus que le nombre requis – 3 pts</p>	<u>5 points maximum</u>
	<p>b) Années d'expérience en counseling au sein d'un PAE ou en counseling clinique connexe pour chaque conseiller professionnel proposé, excédant l'expérience minimale requise, telle qu'elle est définie au critère obligatoire n° 3, Titres et qualités des conseillers professionnels.</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1A.</p>	<p>Maîtrise, avec 4-6 années d'expérience (10 points) Maîtrise, avec 7-9 années d'expérience (15 points) Maîtrise, avec 10 années d'expérience ou plus (20 points)</p>	Maximum de 20 points Les conseillers seront cotés individuellement pour l'expérience acquise. Une moyenne sera obtenue en divisant la note totale par le nombre total de conseillers proposés.



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>c) Pour chaque ressource de counseling proposée, le soumissionnaire devrait décrire les domaines d'expérience en counseling dans les domaines précisés, dont les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Thérapie orientée vers la solution2. Thérapie brève individuelle3. Thérapie brève familiale4. Thérapie cognitivo-comportementale5. Intervention en situation de suicide6. Counseling professionnel (p. ex. indicateur de types psychologiques Myers-Briggs)7. Évaluation et traitement de cas de trauma, d'abus ou de violence8. Dépendances9. Counseling des personnes en deuil <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1B.</p>	<p>6 points pour avoir de l'expérience de counseling dans un des quatre premiers (1-4) domaines d'expérience énumérés.</p> <p>1 point additionnel pour posséder de l'expérience de counseling dans un des autres domaines (5-9) énumérés (jusqu'à concurrence de 4 points).</p>	<p>Maximum de 10 points</p> <p>Les conseillers seront cotés individuellement pour l'expérience acquise. Une moyenne sera obtenue en divisant la note totale par le nombre total de conseillers proposés.</p>
	<p>d) Le soumissionnaire devrait décrire toute expérience supplémentaire de chaque ressource en counseling proposée dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Counseling interculturel2. Counseling auprès de personnes de groupes d'âge différents (c.-à-d. personnes âgées, enfants, adultes, etc.)3. Counseling auprès des personnes GLBT (gai, lesbiennes, bisexuelles, transgenre)4. Counseling auprès de personnes handicapées <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1C.</p>	<p>2 points pour la description d'autres expériences de counseling pour chaque domaine énuméré dans la liste.</p>	<p>Maximum de 8 points</p> <p>Les conseillers seront cotés individuellement pour la formation et l'expérience obtenues. Une moyenne sera obtenue en divisant la note totale par le nombre total de conseillers proposés.</p>
	<p>e) Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)</p>	<p>9 séances de verbalisation ou de désamorçage ou plus fournies. (6 points)</p>	<p>Maximum de 6 points</p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
	<p>Le soumissionnaire devrait fournir le nombre de séances de verbalisation ou de désamorçage animées par les conseillers proposés et qualifiés conformément au critère obligatoire 3 d) au cours des 24 derniers mois.</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1D.</p>	<p>Entre 5 et 8 séances de verbalisation ou de désamorçage fournies. (4 points)</p> <p>Moins de 5 séances de verbalisation ou de désamorçage fournies. (2 points)</p> <p>Aucune expérience démontrée dans la prestation de séances de verbalisation ou de désamorçage. Aucune réponse ou réponse inappropriée. (0 point)</p>	<p>Les conseillers seront cotés individuellement. Une moyenne sera obtenue en divisant la note par le nombre total de conseillers en GSIC proposés.</p>
	<p>f) Le soumissionnaire devrait décrire la formation reliée au domaine de la consultation de chaque conseiller professionnel proposé qui offre des services de consultation et de conseils.</p> <ol style="list-style-type: none">1. le coaching,2. l'expertise en consultation,3. la résolution de conflits,4. le développement organisationnel,5. les bonnes relations d'équipe. <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1E.</p>	<p>Le soumissionnaire obtiendra 0,5 points pour chacun des cinq (5) domaines énumérés, pour lequel la ressource proposée a reçu une formation précise, jusqu'à concurrence de 6 points.</p>	<p>Maximum de 6 points</p>
	<p>g) Le soumissionnaire devrait préciser les langues supplémentaires parlées par les conseillers professionnels proposés, autres que le français, l'anglais et le langage gestuel.</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR1F.</p>	<p>4 points pour deux langues additionnelles</p> <p>2 points pour une langue additionnelle</p>	<p>Maximum de 4 points</p>



CATEGORIE	DÉTAILS	ÉCHELLE	MAXIMUM
2. Ressources pour les services d'accueil	<p>a) Le soumissionnaire devrait décrire toute autre expérience et qualifications pédagogiques de chaque ressource pour les services d'accueil obtenues au cours des dix (10) années précédant la date de proposition du soumissionnaire.</p> <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR2A.</p> <p>b) Le soumissionnaire devrait décrire toute formation supplémentaire de chaque ressource pour les services d'accueil proposée, dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Prévention du suicide et sensibilisation au suicide2. Violence familiale3. Communication avec des personnes en détresse ou crise <p>Dans sa réponse concernant ce critère, le soumissionnaire doit remplir et présenter le tableau PR2B.</p>	<p>a) Maîtrise en travail social, en psychologie ou dans des domaines connexes, avec une (1) année d'expérience ou plus liée au PAE ou aux services d'accueil. (3 points)</p> <p>OU</p> <p>Baccalauréat ou diplôme en travail social, en psychologie ou dans des domaines connexes, avec plus d'une (1) année d'expérience liée au PAE ou aux services d'accueil. (3 points)</p> <p>b) 1 point pour chaque formation additionnelle dans les domaines énumérés. (maximum de 3 points)</p> <p>Aucune formation additionnelle dans les domaines énumérés (0 point)</p>	<p>Maximum de 6 points</p> <p>a) 3 points 3 points (1 point pour chaque conseiller avec la formation telle que décrite jusqu'à un maximum de 3 points.</p> <p>b) 3 points</p> <p>Les ressources seront cotées individuellement. Une moyenne sera obtenue en divisant la note par le nombre total de ressources pour les services d'accueil proposées.</p>



B. Approche et méthodologie en matière de services			Maximum de 90 points
1. Services d'accueil	<p>Le soumissionnaire devrait décrire la méthodologie des services d'accueil, dont les suivants :</p> <p>i) Processus d'accueil</p> <p>ii) Processus de surveillance de l'assurance de la qualité</p>	<p><u>i) Processus d'accueil</u> Les ressources pour les services d'accueil réservent des rendez-vous avec le client au moment de son appel. (10 points)</p> <p>Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel, avec un rendez-vous, se produit à l'intérieur d'une (1) heure. (7 points)</p> <p>Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel, avec un rendez-vous, se produit au-delà d'une (1) heure, mais en moins de quatre (4) heures. (4 points)</p> <p>Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel, avec un rendez-vous, se produit au-delà de quatre (4) heures, mais en moins de huit (8) heures. (2 points)</p> <p>Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel, avec un rendez-vous, se produit au-delà de huit (8) heures. (0 point)</p> <p>Un rappel ne peut se produire après plus de 24 heures.</p> <p><u>ii) Processus de surveillance de l'assurance de la qualité des services d'accueil</u></p>	<p><u>Maximum de 14 points</u></p> <p>i) 10 points</p> <p>ii) 4 points</p>



		<p>Le soumissionnaire décrit un processus officiel applicable à la surveillance des services d'accueil avec des documents probants afin d'assurer la qualité du service. (4 points)</p> <p>Le soumissionnaire décrit un processus officieux applicable à la surveillance des services d'accueil afin d'assurer la qualité du service. (2 points)</p> <p>Le soumissionnaire n'a pas de processus en place ni de documents probants qui assurent la surveillance des services d'accueil afin d'assurer la qualité des services. (0 point)</p>	
2. Services d'aiguillage	<p>a) Le soumissionnaire devrait démontrer que son inventaire de ressources communautaires, d'agences de soutien et de fournisseurs de services comprend des services offerts touchant une grande variété de problématiques, incluant, mais sans s'y limiter les problématiques :</p> <ul style="list-style-type: none">• physiques• émotionnelles• financières• juridiques• psychiatriques• liées à la violence• liées à l'agression• liées à la toxicomanie	<p><u>a) Le soumissionnaire démontre que son inventaire des ressources communautaires, d'agences de soutien et de fournisseurs de services comprend des services qui traitent de ce qui suit :</u></p> <p>Plus de 8 problématiques énumérées (5 points)</p> <p>De 5 à 7 problématiques énumérées (3 points)</p> <p>Moins de 4 problématiques énumérées (0 point)</p>	<p><u>Maximum de 14 points</u></p> <p>a) 5 points</p>



	<p>b) Le soumissionnaire devrait décrire son inventaire de ressources communautaires, qui comprend des services offerts pour une grande variété de clients, incluant, mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les aînés • les adultes • les jeunes • les enfants • les minorités visibles • les parents • les victimes de violence • les couples • les familles • GLBT 	<p>b) <u>Le soumissionnaire démontre que son inventaire des ressources communautaires comprend des services pour une grande variété de clients, y compris les suivants :</u></p> <p>Plus de 8 types de clients énumérés (5 points)</p> <p>De 5 à 7 types de clients énumérés (3 points)</p> <p>Moins de 4 types de clients énumérés (0 point)</p>	<p>b) 5 points</p>
	<p>c) Le soumissionnaire devrait démontrer leur processus afin de distribuer les renseignements mis à jour aux ressources pour les services d'accueil et de counseling professionnel.</p>	<p>c) <u>Processus</u></p> <p>Le soumissionnaire fournit un processus officiel afin de distribuer les renseignements de l'inventaire mis à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels. (4 points)</p> <p>Le soumissionnaire fournit un processus officieux utilisé pour distribuer des mises à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels. (2 points)</p> <p>Le soumissionnaire ne fournit aucun renseignement sur le processus utilisé pour distribuer des mises à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels. (0 point)</p>	<p>c) 4 points</p>
<p>3. Counseling à court terme</p>	<p>Le soumissionnaire devrait démontrer son approche et sa méthodologie en matière de gestion des cas lui permettant de gérer un modèle de counseling à court terme ayant une moyenne de 3,5 heures par cas.</p>	<p>Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants :</p>	<p><u>Maximum de 20 points</u></p>



		<p>1) Documentation, processus et lignes directrices expliquant le modèle de 3,5 heures tel que remis aux ressources pour les services d'accueil. (5 points)</p> <p>2) Documentation, processus et lignes directrices expliquant le modèle de 3,5 heures tel que remis aux conseillers professionnels. (5 points)</p> <p>3) Processus normalisé et formulaires utilisés pour l'évaluation et le plan d'intervention tel qu'utilisé dans une première rencontre avec chaque client. Ceux-ci peuvent inclure, sans s'y limiter, le nombre de séances estimées pour la résolution de la problématique, les services proposés lors de l'aiguillage, si nécessaires. (5 points)</p> <p>4) Le soumissionnaire décrit un processus afin de surveiller le nombre moyen d'heures par cas. (5 points)</p>	
4. Services d'intervention en situation de crise	Le soumissionnaire devrait décrire son protocole pour l'intervention en situation de crise en personne pour les clients ainsi que pour ceux qui communiquent par téléphone ou qui demandent du counseling en ligne.	<p>Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants :</p> <p>1) Comprend un protocole et des procédures étape par étape qui sont clairement définis et tous les conseillers ont reçu une formation sur le protocole. (10 points)</p> <p>2) Comprend un protocole; toutefois, les conseillers doivent communiquer avec le superviseur clinique pour obtenir des directives. (5 points)</p> <p>3) Il n'existe aucun protocole. (0 point)</p>	Maximum de 10 points
5. Protocole de gestion du stress à la suite d'un incident critique (GSIC)	<p>Le soumissionnaire devrait décrire son protocole d'intervention en cas d'incidents critiques, y compris le temps de réponse estimé pour le désamorçage et la verbalisation par des conseillers agréés en traumatologie.</p> <p>Le PAE de l'ARC définit un incident critique comme toute situation qui se produit de façon inhabituelle et qui cause de fortes réactions émotionnelles ou physiques inhabituelles pouvant nuire à la capacité d'une personne de s'acquitter de ses fonctions sur place ou ultérieurement. Les catastrophes naturelles, les agressions ou les accidents, les expériences de</p>	<p>Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants :</p> <p>1) La coordination de l'intervention post-traumatique a lieu au moment de l'appel. (10 points)</p> <p>2) La coordination de l'intervention post-traumatique a lieu dans un délai d'une heure avec un rappel. (7 points)</p> <p>3) La coordination de l'intervention post-traumatique a lieu dans un délai de plus d'une heure, mais de moins de 4 heures, avec un rappel. (3 points)</p> <p>4) La coordination de l'intervention post-traumatique a lieu dans un délai de plus de 4 heures. (0 point)</p>	Maximum de 10 points



	décès et de perte ou le fait d'être témoin d'une tragédie sont des exemples d'incidents critiques.	Les services de GSIC sur place devraient être offerts dans les 24 à 72 heures.	
6. Services de consultation ou de conseils professionnels	Le soumissionnaire devrait décrire son approche et sa méthode quant à la prestation des services de consultation ou de conseils aux gestionnaires.	<p>Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants :</p> <p>Le processus d'évaluation fait la distinction entre le besoin de services de consultation ou de conseils et le besoin de services de counseling. (3 points)</p> <p>Le processus explore des options, telles que, mais sans s'y limiter, le coaching, la consultation/conseil. (2 points)</p> <p>Le processus d'aiguillage explore des options appropriées, telles que, mais sans s'y limiter, les ressources humaines, la résolution de conflits, le développement organisationnel, le travail d'équipe. (2 points)</p>	Maximum de 7 points
7. Séances d'information et d'éducation	<p>Le soumissionnaire devrait décrire les séances d'information et d'éducation qu'ils offrent à ses clients portant sur les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enjeux de la santé mentale et émotionnelle 2. Stress 3. Enjeux liés à la famille 4. Enjeux liés au travail 5. Toxicomanie 6. Transition professionnelle 	<p>Excellent éventail des sujets de séances d'information et d'éducation, incluant les 6 domaines proposés sur la liste. (15 points)</p> <p>Bon éventail de sujets de séances d'information et d'éducation, incluant les 4 premiers domaines ainsi qu'un des sujets 5 ou 6 proposés sur la liste. (10 points)</p> <p>Faible éventail des sujets de séances d'information et d'éducation, incluant 4 sujets ou moins des domaines sur la liste (mais au moins 1 sujet). (5 points)</p> <p>Aucune description acceptable de l'éventail et de la gamme des sujets de séances d'information et d'éducation. Aucune réponse ou réponse inappropriée. (0 point)</p>	Maximum de 15 points
C. Pratiques organisationnelles			Maximum de 60 points
1. Expérience du soumissionnaire	Le soumissionnaire devrait démontrer qu'il a ou a eu des contrats PAE auprès d'une ou plusieurs organisations clientes	Liste de deux organisations clientes syndiquées ou plus et de taille semblable. (18 points)	Maximum de 18 points



dans la prestation de services de PAE	syndiquées et de taille semblable, au cours des cinq (5) dernières années. Une organisation cliente sera considérée comme semblable si sa population n'a pas moins de 13 000. Pour obtenir des points pour ce critère, le soumissionnaire doit fournir le nom d'une personne-ressource et le numéro de téléphone actuel de l'organisation cliente afin de vérifier ces renseignements.	Seulement une organisation cliente syndiquée et de taille semblable. (9 points) Aucun renseignement fourni ni aucune expérience liée à une organisation cliente syndiquée ou de taille semblable. (0 point)	
2. Supervision clinique	a) Le soumissionnaire devrait démontrer les contrôles en place afin de surveiller et de superviser ses conseillers professionnels, y compris les conseillers professionnels qui offrent du cybercounseling. i) <u>Fréquence</u> Le soumissionnaire devrait indiquer la fréquence de la supervision clinique.	i) <u>Fréquence</u> Réunions cliniques systématiques et régulières entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (plus d'une fois par mois). (8 points) Réunions de supervision clinique moins fréquentes entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (une fois par mois). (6 points) Réunions de supervision clinique peu fréquentes entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (moins d'une fois par mois, mais plus de six fois par année). (4 points) Accès des conseillers professionnels au superviseur sur demande seulement. (2 points) Aucun accès auprès du superviseur clinique. (0 point)	<u>Maximum de 16 points</u> a-i) 8 points



	<p>ii) Surveillance des dossiers</p> <p>Le soumissionnaire devrait expliquer les mesures en place assurant que les normes professionnelles de surveillance des dossiers sont suivies. Il sera considéré acceptable d'indiquer le nom de l'organisation professionnelle et ses normes de surveillance utilisées par l'organisation.</p>	<p>ii) <u>Surveillance des dossiers</u></p> <p>Examen régulier (pas moins d'une fois l'an) d'échantillon des dossiers de client afin de s'assurer que les lignes directrices sur la tenue des dossiers (telles qu'elles sont définies par l'organe directeur) sont respectées. (4 points)</p> <p>Examen irrégulier (moins d'une fois l'an) ou aucune surveillance des dossiers en place. (0 point)</p>	<p>a-ii) 4 points</p>
	<p>b) Le soumissionnaire devrait démontrer qu'il offre et appuie des occasions régulières et systématiques d'apprentissage pour la formation clinique, incluant, mais sans toutefois s'y limiter, des conférences, des colloques, des ateliers, la certification, les tendances émergentes en counseling, etc.</p>	<p>Le soumissionnaire démontre qu'il offre et appuie un accès régulier et systématique à de la formation clinique pour ses conseillers professionnels (pas moins d'une fois l'an). Ceci pourrait être démontré par, mais sans s'y limiter, des enveloppes budgétaires consacrées à la formation pour chaque conseiller, un calendrier annuel de formation. (4 points)</p> <p>Accès occasionnel pour les conseillers professionnels à la formation clinique (moins d'une fois l'an). (3 points)</p> <p>Aucune possibilité de formation clinique à l'intention des conseillers. (0 point)</p>	<p>b) 4 points</p>
<p>3. Enquêtes sur les plaintes et suivis</p>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire ses mécanismes et ses procédures de résolution des plaintes, y compris, sans toutefois s'y limiter :</p> <p>a) La réception et le traitement des plaintes au soumissionnaire de la part de clients qui reçoivent des services de PAE.</p> <p>b) La réception et le traitement des plaintes au soumissionnaire provenant d'un représentant de l'organisation cliente concernant des préoccupations reliées au service à la clientèle.</p>	<p>Processus de résolution des plaintes étape par étape indiquant les mécanismes et procédures pour recevoir et traiter les plaintes reçues directement de la part de client ou du représentant de l'organisation cliente. Le soumissionnaire peut fournir sa Politique de résolution des plaintes. Celle-ci peut inclure, sans se limiter, les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Processus de suivi concernant les plaintes 2. Identification du groupe responsable de la résolution des plaintes 	<p><u>Maximum de 21 points</u></p>



		<ol style="list-style-type: none"> 3. Identification des niveaux au sein de l'entreprise du soumissionnaire ayant la responsabilité de gérer/résoudre les plaintes 4. Options pour la résolution 5. Rapports afin de documenter les plaintes et leurs résolutions 6. Mesures utilisées pour gérer les plaintes (incluant de la formation additionnelle pour le conseiller) 7. Mesures disciplinaires <p>(3 points par élément)</p>	
<p>4. Développement durable</p>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire les politiques et les procédures en place qui sont en conformité avec les trois (3) composantes de développement durable telles qu'elles sont définies dans la Politique de développement durable de l'ARC :</p> <p>1) Prospérité économique : atteindre une économie durable qui adopte la durabilité environnementale et le développement social.</p> <p>2) Progrès social : assurer une société solide, saine et juste dans laquelle l'ensemble des besoins divers de chaque personne sont comblés, fondés sur les principes du bien-être, de l'inclusion et de l'égalité des chances.</p> <p>3) Protection de l'environnement : vivre dans le respect des limites de l'environnement de la Terre, penser biodiversité, intégrité écologique et ressources naturelles (renouvelables et non renouvelables).</p> <p>Si disponible, le soumissionnaire devrait inclure une copie de sa politique de développement durable.</p>	<p>Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion des trois (3) éléments de développement durable énumérés, avec une attention particulière accordée au progrès social. (5 points)</p> <p>Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion des trois (3) éléments de développement durable énumérés. (4 points)</p> <p>Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion d'un ou de deux éléments de développement durable énumérés. (3 points)</p> <p>Le soumissionnaire décrit les procédures en vigueur pour la promotion d'un à trois des éléments de développement durable établis, mais n'a aucune politique officielle en vigueur. (2 points)</p> <p>Le soumissionnaire n'a aucune politique de développement durable ni de procédures en vigueur. (0 point)</p>	<p><u>Maximum de 5 points</u></p>



D. Références de clients		20 points maximum									
	<p>Fournir les noms et les numéros de téléphone de deux (2) références de clients de l'entreprise du soumissionnaire.</p> <table border="1" data-bbox="505 440 1983 610"> <thead> <tr> <th colspan="3" data-bbox="505 440 1983 472">Références</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="505 472 1024 537">1. Nom de la référence :</td> <td data-bbox="1024 472 1507 537">Nom de l'entreprise :</td> <td data-bbox="1507 472 1983 537">Téléphone :</td> </tr> <tr> <td data-bbox="505 537 1024 602">2. Nom de la référence :</td> <td data-bbox="1024 537 1507 602">Nom de l'entreprise :</td> <td data-bbox="1507 537 1983 602">Téléphone :</td> </tr> </tbody> </table> <p>C'est au soumissionnaire de fournir les références de clients avec qui il est facile d'entrer en contact. Toute référence imprécise ou incomplète sera cotée 0.</p> <p>Les évaluateurs feront seulement trois (3) tentatives échelonnées sur une période maximale de 5 jours ouvrables à compter de la première tentative afin de communiquer avec la personne-ressource identifiée. S'il n'est pas possible de rejoindre la personne, le soumissionnaire se verra octroyé 0 point pour ce critère.</p> <p>S'il vous plaît vous référer à la Appendice 2.1 pour le document de Vérification des références.</p>	Références			1. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :	2. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :	<p>Les références seront cotées individuellement, jusqu'à concurrence de quarante (40) points par référence. Les résultats individuels seront divisés par quatre (4) afin d'obtenir une note sur dix (10) points pour chaque référence. Les deux résultats seront ensuite additionnés afin de donner un total maximal de vingt (20) points dans cette section.</p>
Références											
1. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :									
2. Nom de la référence :	Nom de l'entreprise :	Téléphone :									
Total des points disponibles		235 points									
Minimum requis (70 % de moyenne globale)		164,5 points									



TABLEAU PR1A – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

Catégorie A : Expérience et études des conseillers professionnels, années d'expérience en counseling au sein d'un PAE ou dans un domaine clinique connexe.		
Les critères de cotation numérique pour lesquels le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendront une note de zéro pour ce conseiller professionnel.		
Nom du conseiller (énumérer tous les conseillers proposés dans cette proposition)	Diplôme et date d'obtention (cette section devra être identique à l'information fournie dans le gabarit M1)	Nombre d'années de counseling au sein d'un Programme d'aide aux employés (PAE) ou en counseling clinique connexe, excédant l'expérience minimale requise, telle qu'elle est définie au critère obligatoire n° 3, Titres et qualités des conseillers professionnels. Pour démontrer la pertinence de l'expérience, le soumissionnaire doit fournir le nom de l'employeur, le titre du poste ainsi que la (les) date(s) de la période de travail concernée. (si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d'heures total travaillé dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d'expérience)



TABLEAU PR1B – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

Nom du conseiller	(1) Thérapie orientée vers la solution	(2) Thérapie brève individuelle	(3) Thérapie brève familiale	(4) Thérapie cognitivo-comportementale	(5) Intervention en situation de suicide	(6) Counseling professionnel (p. ex. indicateur de types psychologiques Myers-Briggs)	(7) Évaluation et traitement de cas de trauma, d'abus ou de violence	(8) Dépendances	(9) Counseling des personnes en deuil



TABLEAU PR1C – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

Catégorie A : Expérience et études des conseillers professionnels, expérience supplémentaire en counseling				
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour ce conseiller professionnel.				
Nom du conseiller	(1) Counseling interculturel	(2) Counseling auprès de personnes de groupes d'âge différents (c.-à-d. personnes âgées, enfants, adultes, etc.)	(3) Counseling auprès des personnes GLBT (gai, lesbiennes, bisexuelles, transgenre)	(4) Counseling auprès de personnes handicapées
AFIN DE DÉMONTRER L'EXPÉRIENCE PERTINENTE EN COUNSELING, LE SOUMISSIONNAIRE DOIT INDIQUER LES DOMAINES D'EXPÉRIENCE DE COUNSELING				



TABLEAU PR1D – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

Catégorie A : Expérience et études des conseillers professionnels, expérience en gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)		
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour ce conseiller professionnel.		
Nom du conseiller	Nombre de séances de verbalisation et de désamorçage animées	
LE SOUMISSIONNAIRE DOIT FOURNIR LE NOMBRE DE SÉANCES DE VERBALISATION ET DE DÉSAMORÇAGE ANIMÉES PAR LES CONSEILLERS ET LES DATES DES SÉANCES EN GSIC PROPOSÉES QUI RENCONTRENT LE CRITÈRE OBLIGATOIRE 3 c) DANS LES 24 MOIS QUI PRÉCÉDENT LA CLÔTURE DE LA SOUMISSION		



TABLEAU PR1E – Cotation numérique – Expériences et études des conseillers professionnels

Catégorie A : Études des conseillers professionnels, formation de chaque conseiller professionnel proposé offrant des services de consultation et de conseils					
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour ce conseiller professionnel.					
Nom du conseiller	c) (1) Le coaching	(2) L'expertise en consultation	(3) La résolution de conflits	(4) Le développement organisationnel	(5) Les bonnes relations d'équipe
AFIN DE DÉMONTRER L'EXPÉRIENCE, LE SOUMISSIONNAIRE DOIT INDIQUER LES DOMAINES D'ÉTUDES LIÉS À LA CONSULTATION					



TABLEAU PR1F – Cotation numérique – Expérience et études des conseillers professionnels

Catégorie A : Expérience et études des conseillers professionnels, langues supplémentaires parlées par le conseiller proposé autre que le français, l'anglais et le langage gestuel	
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour ce conseiller professionnel.	
Nom du conseiller	LE SOUMISSIONNAIRE DOIT IDENTIFIER LES LANGUES SUPPLÉMENTAIRES PARLÉES



TABLEAU PR2A – Cotation numérique – Expérience et études des ressources pour les services d'accueil

Catégorie A : Expérience et études des ressources pour les services d'accueil, expérience et qualifications pédagogiques de chaque ressource pour les services d'accueil proposée responsable des services de réception en plus des exigences du critère obligatoire		
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour cette ressource pour les services d'accueil.		
Nom de la ressource	Diplôme et date d'obtention (cette section devra être identique à l'information fournie dans le gabarit M2)	Nombre d'années d'expérience en services de réception au sein d'un Programme d'aide aux employés (PAE) ou d'un service en counseling clinique connexe. Pour démontrer la pertinence de l'expérience, le soumissionnaire doit fournir le nom de l'employeur, le titre du poste ainsi que la (les) date(s) de la période de travail concernée. (si le travail était à temps partiel, identifiez le nombre d'heures total travaillé dans une année; 200 jours ouvrables ou 1 500 heures seront considérés équivalents à une année d'expérience)



TABLEAU PR2B – Cotation numérique – Expérience et études des ressources pour les services d'accueil

Catégorie A : Expérience et études des ressources pour les services d'accueil, formation supplémentaire reçue pour chaque ressource de réception proposée			
Tout critère de cotation numérique pour lequel le soumissionnaire n'aura pas remis de données obtiendra une note de zéro pour cette ressource pour les services d'accueil.			
AFIN DE DÉMONTRER LA FORMATION PERTINENTE REÇUE, LE SOUMISSIONNAIRE DOIT FOURNIR LE NOM DU COURS ET LA DATE D'ACHÈVEMENT. UNE BRÈVE DESCRIPTION DU CONTENU DU COURS EST UTILE LORSQUE LE TITRE DU COURS NE DÉCRIT PAS CLAIREMENT LE CONTENU DE LA FORMATION)			
Nom de la ressource	(1) Prévention du suicide et sensibilisation au suicide	(2) Violence familiale	(3) Communication avec des personnes en détresse ou crise

**PIÈCES JOINTES 2.1: VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES**

Services de counseling externes du PAE

Vérification des références

Nom du soumissionnaire: _____

Référence : _____ Téléphone : _____

Cote	Description	Points
Excellent	Le soumissionnaire a été exceptionnel et a dépassé toutes attentes.	4
Très bon	Le soumissionnaire a plus que répondu à vos attentes et son niveau de rendement a toujours été supérieur à la moyenne.	3
Bon	Le soumissionnaire a répondu à vos besoins et n'a démontré aucune faiblesse importante.	2
Faible	Le soumissionnaire a tout juste répondu à vos besoins et a démontré certaines faiblesses.	1
Médiocre	Le soumissionnaire n'a pas du tout répondu à vos besoins et a démontré des faiblesses notables.	0
Sans réponse	Aucune réponse ou réponse donnée inappropriée.	0

Question n° 1 Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **connaissance globale des enjeux organisationnels importants** (par exemple, la gestion du stress dû à des incidents critiques)? Par exemple, démontre-t-il une compréhension approfondie des types de problèmes et des incidents critiques qui peuvent survenir dans une organisation?

Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 1	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)

Question n° 2 Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à réagir rapidement aux problèmes importants se manifestant sur le lieu de travail**? Par exemple, a-t-il une expérience suffisante de la gestion de crise pour animer des séances de désamorçage de crise et de verbalisation?

Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 2	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)



Question n° 3. Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à produire et à fournir des rapports** (par exemple, des rapports statistiques ou des rapports sommaires de la satisfaction de la clientèle)? Par exemple, a-t-il, notamment, été en mesure de fournir des données ou des renseignements selon les exigences ou les directives de votre organisation?

Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 3	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)

Question n° 4. Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **rapidité en générale à fournir des rapports**? Ont-ils préparés et fournis des rapports de façon opportune?

Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 4	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)

Question n° 5. a) Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à assurer des services aux clients**? Dans l'ensemble, a-t-il fourni les meilleurs services qui soient (qualité, rapidité, complétude, connaissance et compétences, courtoisie, équité, résultats, etc.) dans les domaines suivants: accueil, administration, réception des demandes, counseling, formation et renseignements?

Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 5 a)	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)

Question n° 5 b) Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa **capacité générale à assurer des services aux clients**? A-t-il cherché à donner aux clients de meilleurs services en repérant les améliorations susceptibles d'être apportées aux produits ou aux services mêmes ou à leur mode de livraison ou de prestation?

Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 5 b)	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)



Question n° 5 c) Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa capacité générale à assurer des services aux clients ? Dans quelle mesure a-t-il accepté de bon gré de tenir compte de vos suggestions, de vos critiques ou de votre rétroaction?						
Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 5 c)	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)
Question n° 5 d) Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa capacité générale à assurer des services aux clients ? A-t-il fait preuve de souplesse lorsqu'il s'agissait de modifier ses processus, ses procédures et ses modes de prestation?						
Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 5 d)	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)
Question n° 6. Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa façon de gérer les plaintes ? A-t-il fait preuve d'empressement pour enquêter sur les plaintes et prendre le plus rapidement possible les mesures correctives qui s'imposent?						
Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 6	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)
Question n° 7. Quelle cote attribueriez-vous au soumissionnaire en ce qui a trait à sa capacité à établir et à maintenir une relation ou un partenariat efficace avec votre organisation ? Par exemple, a-t-il accepté volontiers d'assister et de participer aux réunions des comités ou encore de collaborer à l'élaboration des événements promotionnels et autres activités se rapportant au programme?						
Cote :	Excellent	Très bon	Bon	Faible	Médiocre	Sans réponse
Question n° 7	(4 points)	(3 points)	(2 points)	(1 point)	(0 point)	(0 point)
Total de points						/40 points

**Appendice 3 : Proposition financière**

Le soumissionnaire devrait envoyer sa soumission financière conformément à la « Feuille de soumission financière détaillée ci-dessous

Les soumissionnaires doivent proposer des **taux fermes** tout compris en dollars canadiens, et les taxes applicables en sus. La somme de toutes les dépenses prévues pour les tableaux 1 et 2 servira à déterminer le prix total d'évaluation de la soumission.

Le soumissionnaire devra envoyer sa soumission financière conformément à la « Feuille de soumission financière détaillée » ci-dessous :

Tableau 1 - Première période du contrat (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021)

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	650	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	1500	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	50	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	0	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation	40	Chaque		_____ \$



	portant sur la santé et le mieux-être			_____ \$ pour une séance d'une heure	
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :				
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continuel	Chaque		
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Jusqu'à 4 sessions	Chaque	S/O	
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	4	Chaque	S/O	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	Chaque	S/O	
Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année	1 par employé	Chaque	S/O		
Coût total pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.					_____ \$

*Le nombre estimatif d'utilisation indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisation des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.

**Tableau 2 – Option de renouvellement année 1 (du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022)**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	650	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	1500	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	50	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	0	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux- être	40	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure	_____ \$
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$



G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :				
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continuel	Chaque	S/O	
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Jusqu'à 4 sessions	Chaque	S/O	
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	4	Chaque	S/O	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	Chaque	S/O	
Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année	1 par employé	Chaque	S/O		
Coût total pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.					_____ \$

*Le nombre estimatif d'utilisation indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisation des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.

**Tableau 2 – Option de renouvellement année 2 (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023)**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	650	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	1500	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	50	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	0	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux- être	40	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure	_____ \$
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$



G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :				
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continuel	Chaque	S/O	
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Jusqu'à 4 sessions	Chaque	S/O	
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	4	Chaque	S/O	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	Chaque	S/O	
Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année	1 par employé	Chaque	S/O		
Coût total pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.					_____ \$

***Le nombre estimatif d'utilisation indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisation des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.**

**Tableau 3 – Option de renouvellement année 3 (du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024)**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Estimation de l'utilisation pour les besoins d'évaluation seulement*	Unité de distribution	Taux	Prix total
A	Services d'accueil	650	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counselling à court terme	1500	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	50	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Counselling d'intervention en cas de crise	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	5	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	5	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	0	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux- être	40	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure	_____ \$
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures	_____ \$
		0	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée	_____ \$
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	4	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	0	Chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$



G	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :				
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continuel	Chaque	S/O	
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Jusqu'à 4 sessions	Chaque	S/O	
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	4	Chaque	S/O	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	Chaque	S/O	
Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année	1 par employé	Chaque	S/O		
Coût total pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.					_____ \$

***Le nombre estimatif d'utilisation indiqué ci-dessus est fondé sur le nombre d'utilisation des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question**



PARTIE 7 Modèle de contrat

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

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

7.1 Révision du nom du ministère

Les références au ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux ou au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux contenus dans toute condition ou clause du présent document doivent être interprétées comme des références au commissaire du revenu ou à l'Agence du revenu du Canada, selon le cas, à l'exception des clauses suivante :

- a) Clauses et conditions uniformisées; et
- b) Exigences relatives à la sécurité.

7.2 Restructuration de l'Agence

Dans les cas où le ministère ou l'organisme de l'autorité contractante est en cours d'être réorganisé, absorbé par un autre ministère ou organisme du gouvernement ou démantelé en entier, le commissaire peut, par remise d'un avis à l'entrepreneur, désigner une autre autorité contractante pour tout le contrat ou pour une partie de ce dernier.

7.3 Besoins

L'entrepreneur doit réaliser les travaux conformément à l'Énoncé des travaux (EDT) à l'annexe A ci-jointe et faisant partie du contrat.

7.3.1 Période du contrat

La période du contrat est du 1er avril 2020 au 31 mars 2021 inclusivement.

7.3.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus trois (3) périodes supplémentaires de une (1) années chacune, sous les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte le fait que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

L'autorité contractante peut exercer une option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur à cet effet. L'option peut seulement être exercée par l'autorité contractante et sera indiquée, à des fins administratives seulement, par une modification au contrat.

7.3.3 Option d'acheter des quantités additionnelles de biens, de services ou les deux

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'acquérir les biens, les services ou les deux, qui sont décrits à l'Énoncé des travaux (EDT) à l'annexe du contrat selon les mêmes modalités et conditions et aux prix et(ou) aux taux établis dans le contrat.



L'autorité contractante peut exercer une option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur à cet effet. L'option peut seulement être exercée par l'autorité contractante et sera indiquée, à des fins administratives seulement, par une modification au contrat.

7.4 Clauses et conditions uniformisées A0000C (2012-07-16)

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 publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Le guide est disponible sur le site Web de TPSGC : <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>

Les clauses suivantes sont intégrées à titre de référence :

Référence CCUA	Titre de la clause	Date
A2000C Ou A2001C	Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)	2006-06-16 2006-06-16
A3015C	Certifications	2014-06-26
A9065C	Insigne d'identité	2006-06-16
A9068C	Règlements concernant les emplacements du gouvernement	2010-01-11
A9113C	Manipulation de renseignements personnels	2014-11-27
A9117C	T1204 - demande directe du ministère client	2007-11-30
B9028C	Accès aux installations et à l'équipement	2007-05-25
C6000C	Limite de prix	2011-05-16
C0711C	Contrôle du temps	2008-05-12
C2000C	Taxes - entrepreneur établi à l'étranger	2007-11-30
C2605C	Droits de douane et taxes de vente du Canada - entrepreneur établi à l'étranger	2008-05-12
G1005C	Assurances	2008-05-12
H1008C	Paiement mensuel	2008-05-12

7.5 Conditions générales

2035 (2016-04-04), Conditions générales – besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

L'article 01 intitulé «Interprétation» la définition de « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » modifié comme suit : « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » se réfère à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'article 02 intitulé «Clauses et conditions uniformisées », est par la présente modifié afin de supprimer la phrase « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L.C., 1996, ch. 16, ». Le reste de l'article 02 demeure inchangé.

L'article 16 intitulé « Période de paiement » ne s'applique pas aux paiements effectués par cartes de crédit.



L'article 17 intitulé « Intérêt sur les comptes en souffrance » – Intérêt sur les comptes en souffrance ne s'applique pas aux paiements effectués par cartes de crédit.

L'article 22 intitulé « Confidentialité »,

Le paragraphe 5 est par la présente modifié en vue de supprimer Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et d'insérez Agence du revenu du Canada (Agence).

Le paragraphe 6 est par la présente modifié afin de supprimer le passage « le Manuel de la sécurité industrielle de TPSGC et ses suppléments » et de le remplacer par « les Exigences en matière de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate », lesquelles sont publiées par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) de l'Agence. Le reste de l'article 22 demeure inchangé.

L'article 41 intitulé « Dispositions relatives à l'intégrité – contrat », est par la présente supprimé dans sa totalité et est remplacé par ce qui suit :

La Directive sur l'intégrité des fournisseurs (DIF) incorporée par renvoi dans la demande de soumissions est incorporée au contrat et en fait partie intégrante. L'entrepreneur doit respecter les dispositions de la DIF laquelle se trouve sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html>

L'article 45 intitulé « Code de conduite pour l'approvisionnement – soumission est par la présente supprimé dans sa totalité.

7.6 Exigences relatives à la sécurité

Les exigences en matière de sécurité qui suivent (LVERS et autres clauses connexes) s'appliquent et font partie du contrat

Exigences relatives à la sécurité – entrepreneurs canadiens

Cote de protection et(ou) production des documents – avec systèmes d'ordinateurs

1. 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 faire l'objet d'une enquête de sécurité en vigueur au niveau de Cote de fiabilité, délivrée par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou la Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale (DSICI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. L'entrepreneur ou l'offrant ne doit pas emporter de renseignements ou de biens protégés hors des établissements de travail visés et approuvés, et l'entrepreneur ou l'offrant doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
3. Le traitement des documents seulement au niveau PROTÉGÉ B est autorisé dans le cadre de ce contrat ou offre à commandes. Les travaux doivent être exécutés sur un système informatique autonome distinct dans l'établissement de l'entrepreneur ou l'offrant ou sur un répertoire restreint accessible seulement aux membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant qui ont un accès sélectif officiel quant à l'exécution du contrat.



4. En dépit du paragraphe 1, Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité ne doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ARC.
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions:
 - La liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS), annexée comme Annexe C du contrat; etExigences de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate (24 Juillet 2013) émises par l'ARC, Direction de la sécurité et des affaires internes, et peuvent être trouvés à l'adresse suivant <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prcrmnt/menu-fra.html>.

7.7 Responsables

7.7.1 Autorité contractante A1024C (2007-05-25)

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom: Steve Gilroy

Téléphone: (613) 218-3991

Télécopieur: (613) 948-2459

Adresse de courriel: steve.gilroy@cra-arc.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.

7.7.2 Chargé de projet A1024C (2007-05-25)

À être effectué à l'attribution du contrat.

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____

Le chargé de projet représente le ministère ou 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. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.



7.7.3 Représentant de l'entrepreneur

À être effectué à l'attribution du contrat.

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____

7.8 Protocole d'identification de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit s'assurer que chacun de ses employés, représentants officiels, directeurs, agents et sous-traitants (« représentant de l'entrepreneur ») se conformeront aux exigences d'auto-identification suivantes :

Le représentant de l'entrepreneur qui assiste à une rencontre interne ou externe du Gouvernement du Canada doit s'identifier comme étant le représentant de l'entrepreneur avant que la rencontre ne débute afin que chaque participant soit au courant que les participants ne sont pas tous des employés du gouvernement.

Au cours de l'exécution de n'importe quel travail sur un site du Gouvernement du Canada, chaque représentant de l'entrepreneur doit en tout temps être clairement identifié en tant que représentant de l'entrepreneur.

Si le représentant de l'entrepreneur doit se servir du système de courrier électronique dans l'exécution du travail, l'individu devra alors clairement s'identifier comme un employé non gouvernemental dans tous les courriers électroniques dans le bloc de signature ainsi que sous « propriétés ».

Ce protocole d'identification devra aussi être utilisé dans toute autre correspondance, communication et documentation.

7.9 Frais de déplacement et de subsistance

L'ARC ne couvrira pas les frais de déplacement et subsistance.

7.10 Livraison

L'autorité du projet doit recevoir les produits à livrer à l'heure et à l'endroit précisés aux présentes.

7.11 Lieu de l'exécution des travaux

Le travail en vertu du présent contrat sera effectué sur le site de l'entrepreneur.

7.12 Inspection et acceptation

Tous les produits livrables conformément au présent contrat seront assujettis à l'inspection et à l'acceptation du responsable technique au point de destination.



7.13 Base de paiement

L'entrepreneur sera payé à des prix horaires et unitaires fermes tout compris pour les services décrits à l'annexe A : Énoncé des travaux, en conformité avec le calendrier de paiement prévu à l'annexe B : Base de paiement.

7.14 Mode de paiement

À la discrétion du Canada, l'entrepreneur sera payé par dépôt direct, par carte de crédit ou par chèque. Toutes les communications concernant le mode de paiement précis, y compris les changements qui y seront apportés, seront effectuées par écrit au moyen d'un courriel, puisque le Canada ne souhaite pas modifier officiellement ce contrat si le mode de paiement est changé.

À sa seule discrétion, le Canada peut changer le mode de paiement en tout temps pendant la durée du contrat, y compris toute prolongation de ce dernier, pour l'un ou l'autre des deux modes de paiement énoncés ci-dessus.

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que son organisation a le droit de recevoir un paiement du gouvernement du Canada.

7.14.1 Paiement par dépôt direct

L'entrepreneur devra accepter le dépôt direct pour effectuer le paiement des produits et/ou services décrits aux présentes. Les paiements par dépôt direct seront assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (2016-04-04) faisant partie du présent contrat.

En vue de soumettre ou de modifier une demande d'adhésion au paiement direct, l'entrepreneur doit remplir le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique, qui est accessible à l'adresse suivante : <http://www.cra-arc.gc.ca/F/pbg/tf/rc231/rc231-14f.pdf>

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que les renseignements et le numéro de compte qui sont soumis au Canada à l'aide du formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique sont à jour. Si les renseignements de l'entrepreneur qui figurent dans le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique ne sont pas exacts ou à jour, les clauses indiquées à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (**2016-04-04**) faisant partie du présent contrat ne s'appliqueront pas avant que l'entrepreneur ait réglé la question.

7.14.2 Paiement par carte de crédit

L'entrepreneur devra accepter les cartes d'achat du gouvernement du Canada (cartes de crédit) pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes. Les paiements par carte de crédit ne seront pas assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (2016-04-04) faisant partie du présent contrat.

La carte d'achat de l'ARC est actuellement une MasterCard fournie par la Banque de Montréal. À tout moment pendant la durée du contrat, y compris pendant toute période d'option exercée, l'ARC se réserve le droit de modifier le type ou le fournisseur de sa carte d'achat.



7.14.3 Paiement par chèque

L'entrepreneur devra accepter les chèques du gouvernement du Canada pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes.

7.15 Attestations

Le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ainsi que la coopération constante quant aux renseignements connexes sont des conditions du contrat. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur ou à fournir les renseignements connexes, ou encore si l'on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

7.15.1 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 œuvre 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 œuvre 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. L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

7.16 Coentreprises (**NOTE aux soumissionnaires: cette clause sera éliminée à l'attribution du contrat si elle ne s'applique pas**)

Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables ou individuellement responsables de l'exécution de tout contrat subséquent.

Dans le cas d'une coentreprise contractuelle, aucun différend, aucune réclamation ou action en dommages-intérêts, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil ou toute autre théorie du droit, découlant de quelque façon que ce soit de la demande de propositions, du contrat ou de tout document connexe ou émis par la suite, y compris, sans pour autant s'y limiter, les autorisations de travaux et les modifications au contrat, ne peut être présenté ou intenté contre l'ARC, y compris, sans pour autant s'y limiter, l'ensemble de ses agents et de ses employés ou de ses mandataires, à moins que chaque membre de la coentreprise soit partie à un tel différend, ou à une telle réclamation ou action en dommages-intérêts (selon le cas).

Le soumissionnaire devra obtenir, au préalable, l'approbation écrite de l'autorité contractante pour tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution du contrat. Tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution d'un contrat sans l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante sera réputé être un manquement aux obligations en vertu du contrat.

La coentreprise déclare et garantit avoir désigné (**inscrire le nom approprié au moment de l'attribution du contrat**), « le membre principal », et lui avoir accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au contrat, y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de travaux.



S'il s'agit d'une coentreprise contractuelle, les paiements qui lui sont dus doivent tous être versés au membre principal de la coentreprise par l'Agence du revenu du Canada. Tout paiement versé au membre principal de la coentreprise sera réputé l'avoir été à la coentreprise et constituera une libération à l'égard de l'ensemble des membres de la coentreprise.

En signifiant un avis au membre principal de la coentreprise, l'Agence du revenu du Canada sera réputée avoir signifié cet avis à tous les membres de la coentreprise

7.17 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés.

7.18 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en l'Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.19 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre les 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 par la suite sur ladite liste.

1. les articles de la convention;
2. les conditions générales 2035 (2016-04-04) Conditions générales - besoins plus complexes de services);
3. annexe A : Énoncé des travaux;
4. annexe B : Base de paiement;
5. annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
6. annexe D : Exigences en matière d'assurances
7. la soumission de l'entrepreneur en date du (insérez la date de la soumission), telle que modifiée le (insérez la ou les dates de la ou des modifications, s'il y a lieu).

7.20 Formation et initiation du personnel de l'entrepreneur

7.20.1 Formation et initiation du personnel de l'entrepreneur

Toute formation requise par une nouvelle ressource ou un remplaçant relèvera de l'entrepreneur, y compris la formation à l'intention de la ressource sur de nouveaux logiciels. L'entrepreneur assumera tous les coûts connexes, y compris ceux de la formation relative à la période d'initiation pendant le début du contrat et la période du contrat pour les remplaçants. La formation à l'intention des ressources pendant le début du contrat doit avoir lieu sans que le niveau de service ne soit atteint. Le temps consacré à cette formation ne sera pas facturé à l'ARC ni payé par cette dernière.

7.20.2 Période d'initiation

Avant la fin du contrat, il peut être nécessaire pour une autre partie d'entreprendre une période d'initiation et de formation avant la date de la fin. L'entrepreneur devra initier la nouvelle partie selon le processus



décrit ci-dessus ou grâce à une autre approche négociée avec l'ARC et qui est acceptable par cette dernière.

7.21 Règlement extrajudiciaire des différends

NÉGIOTIATION SUIVIE D'UNE MÉDIATION OBLIGATOIRE, PUIS D'UN ARBITRAGE OU D'UN LITIGE, Y COMPRIS LA POSSIBILITÉ D'UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

En cas de différend entre les parties découlant du présent contrat ou lié à ce contrat ou de toute infraction au contrat, les parties conviennent de se rencontrer, de négocier de bonne foi et de tenter de résoudre le différend à l'amiable sans avoir recours aux tribunaux.

Si les parties ne réussissent pas à résoudre le différend au moyen de négociations dans les dix (10) jours ouvrables, elles conviennent de faire appel à un seul médiateur sélectionné conjointement par les parties afin de faciliter le règlement du différend. Tous les coûts seront assumés à parts égales par les parties en litige.

Si un différend ne peut pas être réglé au cours d'une période de quinze (15) jours civils suivant la nomination du médiateur, ou si les parties ne peuvent pas choisir de médiateur dans les quinze (15) jours civils suivant la date de l'envoi par une partie à une autre de l'avis d'intention de procéder à la médiation, ou toute autre période plus longue convenue par les parties, les parties auront le droit de faire appel à tout autre recours légal, y compris, sans toutefois s'y limiter, un arbitre ou un juge.

Toutes les défenses reposant sur l'expiration d'un délai doivent être suspendues jusqu'à ce que la médiation prenne fin.

7.21.1 Le bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)

Les parties comprennent que l'ombudsman de l'approvisionnement nommé en vertu du paragraphe 22.1 (1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* veillera, à la demande des parties concernées et suite à leur consentement, à participer à ces réunions pour résoudre tout différend de ce genre et sous réserve de leur consentement à supporter le coût d'un tel processus, à fournir aux parties un processus de règlement extrajudiciaire pour résoudre leur différend. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement peut être joint par téléphone, au 1-866-734-5169 ou par courriel, à l'adresse boa.opo@boa.opo.gc.ca.

7.21.2 Administration du contrat

Les parties reconnaissent que l'ombudsman de l'approvisionnement nommé en vertu du paragraphe 22.1 (1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* examinera une plainte déposée par [le fournisseur ou l'entrepreneur ou le nom de l'entité à qui ce contrat a été attribué] concernant l'administration du contrat si les exigences du paragraphe 22.2(1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* et les articles 15 et 16 du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* ont été respectées, et si l'interprétation et l'application des modalités ainsi que de la portée du contrat ne sont pas contestées. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement peut être joint par téléphone, au 1-866-734-5169 ou par courriel, à l'adresse boa.opo@boa.opo.gc.ca.



Annexes

Les annexes suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante:

Annexe A: Énoncé des travaux

Annexe B: Base de paiement

Annexe C: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

Annexe D: Exigences en matière d'assurances



Annexe A: Énoncé des travaux

Énoncé des travaux

1. TITRE

Programme d'aide aux employés (PAE) – Services professionnels de counseling et de consultation - Région de l'administration central

2. CONTEXTE

L'Agence du revenu du Canada (ARC) reconnaît la valeur et l'importance de promouvoir, de favoriser et de maintenir le bien-être de ses employés et des membres de leur famille. Elle reconnaît également que leur santé et leur bien-être peuvent être touchés par des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de nuire à leur rendement au travail s'ils ne sont pas résolus. Elle appuie aussi une démarche axée sur la prévention et l'éducation visant à créer et à soutenir un milieu de travail sain. **Afin de créer et de préserver la santé des employés et de l'organisation, l'ARC offre un PAE dont les services sont dotés de points d'accès multiples, certains internes et d'autres externes à l'ARC. Cet énoncé de travail touche les services offerts par le volet externe seulement.**

3. OBJECTIF

L'ARC, de concert avec les syndicats, s'est engagée à mettre à la disposition de ceux et celles qui éprouvent des problèmes personnels, professionnels ou de santé, un PAE à la fois confidentiel et volontaire auquel on peut recourir sans risque pour sa sécurité d'emploi ou son avancement professionnel. Ce programme a pour objet de fournir une variété de services, dont les suivants :

- fournir, au besoin, une aide professionnelle aux employés et aux membres de leur famille, afin d'évaluer la nature des problèmes soulevés, d'offrir des services de counseling à court terme si approprié, et de diriger au besoin l'employé ou le membre de sa famille vers les services d'aide appropriés;
- des services professionnels de counseling et de consultation aux gestionnaires, aux superviseurs et aux représentants syndicaux;
- offrir des séances d'information et de formation sur des questions liées au mieux-être des personnes et de l'organisation.

Les services fournis par l'entrepreneur dans le cadre du PAE ne visent pas à remplacer les services ou les ressources de counseling communautaires qui sont disponibles.

4. PORTÉE

Définitions

Aux fins du présent document :

- a) **Employé** : Toute personne à l'emploi de l'ARC, qui occupe un poste indéterminé ou déterminé, y compris les étudiants et les employés embauchés à temps partiel. **Ne comprend pas les entrepreneurs et les fournisseurs.**
- b) **Diversité des employés** : La diversité des employés s'exprime par l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.



- c) **Famille** : La personne avec qui l'employé est marié ou vit en union de fait, ses enfants à charge (y compris les enfants en famille d'accueil et les enfants de l'époux ou conjoint de fait) ou toute autre personne apparentée qui réside en permanence chez l'employé ou avec qui celui-ci réside en permanence, et qui est à sa charge.
- d) **Client** : Les employés de l'ARC et les membres de leur famille sont considérés comme des clients possibles.
- e) **Cas** : Un cas fait référence aux services de counseling seulement. Un cas est un contact documenté entre un conseiller du PAE et un client ou des clients admissibles (si ceux-ci consultent ensemble pour des préoccupations communes) qui comprend une évaluation, un plan d'action (notamment du counseling à court terme et/ou un service d'aiguillage), ainsi qu'un suivi.

Les situations suivantes **ne** sont **pas** considérées comme des cas et on en tiendra compte séparément :

- a. Les clients qui téléphonent seulement pour obtenir des renseignements ou des services d'aiguillage ne comptent pas pour un cas.
- b. Les services professionnels de consultation et de conseils aux gestionnaires, aux superviseurs et aux représentants syndicaux ne sont pas des cas non plus.
- f) **Séance** : Une séance implique un contact direct entre le client et un conseiller professionnel en conversation de part et d'autre où les deux parties travaillent en collaboration afin de résoudre les enjeux et préoccupations tels qu'identifiés.

g) **Définitions de la Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) :**

I. Formation

- i. Cours de base ou de niveau 1 : Cette formation s'appelle formation de base, de niveau 1 ou un autre nom semblable. Elle présente les éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise. Elle a pour but de préparer les participants à connaître la vaste gamme de services d'intervention en situation de crise. On décrit les fondements de la GSIC, et les participants acquièrent les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances de verbalisation suite au stress dû à un incident critique (SVSIC). On traite aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation a une durée d'environ 14 heures.
- ii. Cours avancé ou de niveau 2 : Cette formation suit la formation de base ou de niveau 1 sur la GSIC, et on peut l'appeler cours avancé, de niveau 2 ou un autre nom semblable, selon l'organisation qui offre la formation. Elle ferait une révision des éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise, mais son objectif principal est la gestion d'interventions de groupes complexes ou approfondies. Celles-ci peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, des SVSIC, des interventions offertes considérablement plus tard ou des interventions lors d'incidents multiples, le suicide d'un collègue ou des séances de soutien en cas d'urgence en petits groupes à la suite d'une catastrophe. La formation peut également comprendre une planification stratégique des interventions et une GSIC à composantes multiples. La formation aura une durée d'environ 14 heures.

- II. **Séance de verbalisation : Une séance de verbalisation désigne une discussion structurée de sept étapes que l'on tient généralement en petits groupes de un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien.**
- III. **Séance de désamorçage : Une séance de désamorçage désigne une discussion structurée en trois étapes que l'on tient généralement en petits groupes dans les heures qui suivent un**



événement critique. Elle vise à évaluer, à trier et à atténuer les symptômes aigus, à évaluer les besoins en matière de suivi et, dans la mesure du possible, à fournir une résolution psychologique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien.

- h) **Services de counseling** : Le modèle devant être utilisé doit comprendre une évaluation comprenant une évaluation du risque, du counseling à court terme au besoin, l'aiguillage vers des ressources communautaires à plus long terme ou spécialisées et le suivi. Le counseling à court terme ne devrait être entrepris que si l'on peut en arriver à une résolution du problème à court terme dans les limites du modèle de counseling à court terme.

- i) **Modèle de cas de l'ARC, modèle ayant une moyenne de 3,5 heures** : La moyenne du nombre d'heures pour tous les cas ne devrait pas dépasser 3,5 heures.

L'entrepreneur fournira une formation et supervision à ses conseillers afin de s'assurer que le modèle de l'ARC est pleinement compris et expliqué aux clients. À aucun moment on ne dépassera 5 heures comme nombre d'heures consacrées à un cas sans avoir obtenu au préalable l'approbation écrite du responsable du projet. L'autorisation ne sera accordée que si la preuve est faite selon laquelle il y a eu une évaluation approfondie et un plan permettant d'aiguiller l'employé vers une ressource communautaire adéquate. Les cas pour lesquels une approbation a été accordée seront exclus du calcul de la moyenne des 3,5 heures.

- j) **Titres et qualités des conseillers professionnels** : Une ressource compétente titulaire d'une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe (et ayant au moins trois (3) années d'expérience de travail lié au PAE ou en services de counseling clinique connexes au cours des 10 dernières années). L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) **ou** un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont le conseiller professionnel est un membre actuel. Les conseillers professionnels doivent être des membres en règle d'un organisme professionnel relativement au PAE ou d'un organisme professionnel de counseling clinique.

En plus de ces exigences, les conseillers professionnels de l'entrepreneur qui pourraient fournir des services de cybercounseling doivent avoir un minimum de vingt (20) heures de formation en cybercounseling OU un certificat ou un diplôme en cybercounseling. Si l'entrepreneur retient les services de nouveaux conseillers, ces derniers doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.

- k) **Titres et qualités des ressources pour les services d'accueil** : Les ressources pour les services d'accueil **doivent** détenir un baccalauréat ou un diplôme en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe et compter au moins une (1) année d'expérience de travail lié au PAE ou aux services d'accueil connexes. L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) **ou** un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont la ressource pour les services d'accueil est un membre actuel.

Si l'entrepreneur retient les services de nouvelles ressources pour les services d'accueil, ces dernières doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.

- l) **Services de consultation et de conseils professionnels** : Il s'agit de services de consultation professionnels offerts dans le cadre du PAE à des gestionnaires, des professionnels en ressources



humaines, et des représentants syndicaux. Ils visent à leur donner des conseils sur la façon d'aider les employés à résoudre des problèmes personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur rendement au travail et à leur bien-être.

- m) **Services d'accueil** : Services fournis aux employés et aux membres de leur famille qui demandent un rendez-vous. Ces services comprennent sans toutefois s'y limiter, la collecte des coordonnées et le sujet de préoccupation des clients, l'explication des paramètres des services de counseling prévus dans le marché conclu avec l'ARC, la prise de rendez-vous, le processus assurant le rappel des clients dans un délai de 24 heures lorsqu'un rendez-vous est demandé, la création de dossiers des clients, l'aiguillage et l'évaluation des risques, au besoin. Les services d'accueil peuvent être fournis par des ressources pour les services d'accueil ou des conseillers professionnels.
- n) **Aiguillage** : Processus par lequel l'entrepreneur envoie ou transfère des clients à des ressources extérieures ou communautaires ou à d'autres ressources internes de l'ARC (p. ex. un coordonnateur-conseiller, un conseiller en ressources humaines, un praticien en résolution informelle de conflits, le syndicat...).
- o) **Auto-aiguillage** : Processus utilisé dans de rares circonstances par lequel les clients qui nécessitent des services de counseling à long terme sont retenus par l'entrepreneur afin de leur offrir ses propres services à l'extérieur de ce contrat. **Ne peut être utilisé que sur autorisation préalable du responsable du projet désigné. Cette pratique n'est pas reconnue par l'ARC comme celle que l'on préfère.**
- p) **Responsable du projet** : Les coordonnateur-conseillers du PAE du secteur a la responsabilité fonctionnelle de la livraison des services définis dans ce contrat et sera le responsable du projet. **S.V.P. vous référer à la section 7.8.2 du contrat pour tous les détails.**
- q) **Documentation** : Tous les documents se rapportant aux services fournis par l'entrepreneur pour l'ARC.
- r) **Dossier** : Toute documentation se rapportant aux dossiers de cas du PAE, que ceux-ci incluent ou non des renseignements personnels permettant d'identifier la personne ou non.



5. POPULATION VISÉE

De **8800** à **9500** employés, en fonction des périodes de l'année, travaillent à l'ARC dans la région de l'administration central. Voir le tableau ci-dessous :

EMPLACEMENT	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Ottawa – Est	Approximativement 1 608
Ottawa – Centre	Approximativement 4 169
Ottawa – Ouest	Approximativement 1 240
Ottawa – Sud	Approximativement 2 402

ADRESSE	BUREAU	NOMBRE d'EMPLOYÉS
Ottawa - Est		
2270 et 2465 blvd St. Laurent		264
333 rue North River		1
395 avenue Terminal		1343
Ottawa - Central		
427 ave Laurier W/344 rue Slater		654
555 rue Mackenzie	Immeuble Connaught	536
250 rue Albert		753
320 rue Queen/112 rue Kent	Place de ville, Tour A	2092
333 ave Laurier W		17
100 rue Metcalfe		89
150 rue Slater		28
Ottawa - Ouest		
20, 21, 25, 35 Fitzgerald	Campus Fitzgerald	802
2323 Riverside Drive	Billings Bridge	438
Ottawa - Sud		
875 rue Heron	Centre de Technologies Ottawa	1085
750 rue Heron	Immeuble Poste Canada	1250
2204 rue Wakley		67

6. LANGUE :

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir tous les services dans les deux langues officielles (anglais et français). L'entrepreneur doit être en mesure d'offrir une interprétation gestuelle aux personnes sourdes et celles ayant une déficience auditive telle qu'exigée, et ce, sans frais supplémentaires.

7. EMPLACEMENT

Pour tous les bureaux de la région de l'administration centrale :

Les services offerts dans des locaux extérieurs doivent être situés à moins d'une heure du lieu de travail de tout employé et être accessibles en véhicule privé **et être desservis par service de transport en commun urbain.**



8. CONFIDENTIALITÉ

L'efficacité du PAE est tributaire du respect de la confidentialité de l'information. Les propos communiqués au conseiller du PAE sont de nature confidentielle et, à ce titre, ne doivent jamais être portés au dossier personnel de l'employé, ni transmis aux représentants de la direction ou du syndicat. Aucune information ne peut être divulguée à qui que ce soit sans obtenir auparavant le consentement écrit et éclairé de l'employé ou du membre de sa famille qui a demandé de l'aide, sauf dans les circonstances suivantes :

- les situations où le conseiller soupçonne le mauvais traitement d'un enfant;
- les cas où des menaces sont proférées contre la vie d'une personne ou lorsqu'une tierce personne risque sérieusement de subir un acte de violence ou un préjudice;
- tout autre cas où la divulgation de l'information est requise par la loi (p. ex. assignation à témoigner).

9. GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION

a) Toute **documentation**, telles que, sans toutefois s'y limiter, les rapports, les dossiers de contrôle, les statistiques et la formation, doit être conservée pendant cinq (5) ans (excluant les dossiers de cas des clients).

b) Les clauses suivantes s'appliquent à tous les dossiers des clients du PAE.

i) **Loi sur la protection des renseignements personnels :**

Tous les renseignements personnels enregistrés pour le PAE dans le cadre de ce contrat seront considérés comme étant sous le contrôle de l'Agence et sont conséquemment assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/index.html> et la *Politique sur la sécurité de l'Agence du revenu du Canada* qui peut être visionnée sur le site Système d'appels d'offres électronique du gouvernement, fourni par MERX™, à l'adresse électronique <http://www.merx.com/> (sous Ressources gouvernementales).

ii) **Contenu et restrictions relatives aux dossiers des cas du PAE :**

L'accès aux dossiers des cas du PAE doit être contrôlé et limité seulement au personnel autorisé qui doit être mis au courant dans le cadre de son travail et qui détient une cote de fiabilité accordée par l'ARC ou Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

iii) **Contenu et restrictions relatives aux dossiers des cas du PAE :**

Les dossiers des cas des clients ne doivent contenir aucun renseignement personnel permettant d'identifier la personne. Toutes les données d'identification personnelles du client devront être rangées dans un autre endroit. L'entrepreneur ne devrait pas enregistrer des renseignements personnels sur des tiers dans un dossier individuel. Les dossiers des cas du PAE devront contenir les dates, les renseignements de nature générale des problèmes, de brèves notes de suivi, les orientations recommandées et des interprétations ou des rapports non médicaux en ce qui concerne les capacités de travail ou les limites de l'employé au travail. Les dossiers doivent être conservés dans une armoire fermée à clé ou un coffre-fort situé dans un endroit sécurisé.

iv) **Marquage :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être considérés comme de l'information sensible et porter la mention PROTÉGÉ-PAE.

v) **Conservation :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être conservés, conformément à la norme relative à la conservation et à l'élimination de l'ARC, soit pendant deux (2) ans suivant le dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Toutefois, les dossiers peuvent être conservés plus longtemps selon les



normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui indique les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice, 1985) ou l'organisme d'accréditation du fournisseur de services.

vi) **Vérification :**

L'ARC a le droit de faire une vérification des dossiers cliniques de l'entrepreneur. L'ARC se réserve le droit de faire une révision des dossiers cliniques de l'entrepreneur afin de s'assurer que les normes décrites dans la section 9 intitulée **GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION** de cet Énoncé de travail sont respectées.

vii) **Élimination :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être détruits après deux (2) années suivant la date du dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Ces dossiers doivent être détruits à l'aide de déchiqueteuses en bandes disponibles dans le marché (des bandes d'au plus 10 mm de largeur). Toutefois, les dossiers peuvent être conservés plus longtemps selon les normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui indique les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice, 1985) ou l'organisme d'accréditation du fournisseur de services. Néanmoins, les dossiers des clients du PAE peuvent être détruits plus tôt à la suite d'une demande du client ou avec le consentement de celui-ci.

viii) **Dossiers électroniques :**

Si des dossiers électroniques sont conservés, il est primordial que des procédures normalisées soient établies afin que les dossiers puissent être accédés et récupérés rapidement, que des dossiers de sauvegarde existent et que l'obligation stricte de conserver des dossiers écrits continue d'être respectée. Le système informatique doit pouvoir imprimer le dossier. Les disques informatiques doivent être rangés dans un contenant fermé à clé.

10. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

L'entrepreneur doit respecter les dispositions relatives à la sécurité telles qu'elles figurent à l'article 7.6 du contrat ainsi que la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) et ces attachements ci-joints à l'annexe C.

Une attestation de sécurité doit être obtenue avant que des services de counseling ne soient fournis à des employés de l'ARC. Une attestation de sécurité doit être accordée à toutes les ressources chargées de l'accueil ainsi que du counseling avant la prestation des services aux termes du contrat.

Le personnel de la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC peut visiter les sites de l'entrepreneur afin de vérifier que les exigences en matière de sécurité sont respectées.

11. SERVICES

a) Les services devant être rendus par l'entrepreneur dans le cadre du PAE sont les suivants :

- Services d'accueil
- Services de counseling
- Services d'intervention en situation de crise
- Services de consultation et de conseils professionnels
- Gestion du stress dû à un incident critique
- Séances de promotion, d'information et de formation



- Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme
- b) La sous-traitance des services est autorisée en conformité avec les normes de l'industrie et doit respecter la section « Sous-contrats » sous les Conditions générales – Besoins plus complexes de services.
- c) L'entrepreneur devrait seulement offrir du counseling à court terme lorsqu'il juge que les problèmes peuvent être résolus, dans le cadre des limites d'un modèle de counseling à court terme. Si le modèle de counseling à court terme ne se prête pas à la situation, le client devrait être aiguillé vers des ressources adéquates immédiatement suivant l'évaluation.
- d) Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par année fiscale peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, si le même client communique avec le PAE au cours de la même année fiscale au sujet d'une préoccupation différente, le client devient un nouveau cas.
- e) L'entrepreneur doit s'assurer que les personnes handicapées ont accès à ses services (p. ex. les bureaux doivent avoir des rampes pour fauteuils roulants; l'entrepreneur doit avoir un numéro sans frais de téléimprimeur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive).
- f) L'entrepreneur doit de plus être en mesure de remplacer rapidement (dans les dix (10) jours ouvrables) le conseiller assigné si ce dernier n'est plus disponible.
- g) Dans la mesure du possible, des conseillers de chaque genre et des conseillers représentatifs de la diversité des employés de l'ARC doivent être disponibles.
- h) L'entrepreneur doit garder contact avec les ressources communautaires, les organismes de soutien et les fournisseurs de services dans une variété de domaines liés au PAE (conseillers en toxicomanie, thérapeutes de groupe, travailleurs sociaux, psychologues, etc.) et en établir l'inventaire afin de pouvoir y aiguiller, au besoin, les clients exigeant des services de counseling à plus long terme. L'entrepreneur doit aussi conserver les coordonnées des services d'urgence régionaux et ces renseignements doivent être mis à la disposition de toutes les ressources et de tous les conseillers de l'entrepreneur.
- i) L'entrepreneur **ne** retiendra **pas** de clients (auto-aiguillage) **sauf** dans les rares circonstances où il n'y a pas d'autres conseillers disponibles dans la région ou lorsqu'il n'existe aucune autre ressource équivalente pouvant donner le traitement spécialisé nécessaire. Dans toute situation où le conseiller estime qu'il serait dans les meilleurs intérêts du client d'aiguiller celui-ci vers ses propres services, il faut alors en discuter avec **le responsable du projet désigné de l'Agence et obtenir son approbation avant de fournir les services de counseling. L'entrepreneur doit démontrer qu'il a exploré toutes les ressources communautaires possibles et qu'il n'y a aucune ressource disponible. Ceci inclut faire mention de la couverture des services psychologiques disponibles aux employés de l'ARC en vertu des avantages prévus dans le Régime de soins de santé de la fonction publique.**
- j) L'entrepreneur doit fournir les services à la diversité des employés de l'ARC. La diversité est l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.
- k) Il **n'y aura aucun frais** pour les annulations sur préavis d'au moins 24 heures.
- l) L'entrepreneur répondra gratuitement aux demandes de renseignements généraux à propos des services décrits dans le présent contrat, peu importe la ressource ou le conseiller de l'entrepreneur qui répond aux demandes de renseignements.
- m) Dans l'éventualité où le contrat prendrait fin avec l'ARC, le fournisseur continuera de fournir les services définis dans cet énoncé des travaux seulement aux employés de l'ARC des endroits mentionnés ci-dessus qui ont déjà commencé un processus de counseling avec un des conseillers du fournisseur jusqu'à ce que le counseling soit terminé.



12. TÂCHES

A. Services d'accueil

L'entrepreneur fournira les **services d'accueil pour les tâches B à F de la section 12 uniquement**. Les services d'accueil peuvent être fournis par une ressource pour les services d'accueil ou un conseiller professionnel, conformément aux définitions qui figurent aux points 4 k) et 4 m) du présent document. Ces tâches de services d'accueil comprennent, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- Documenter les coordonnées de l'employé ou des membres de sa famille, **le statut de l'employé, son lieu de travail et sa région de résidence**, en s'assurant que l'employé est actuellement à l'emploi de l'ARC.
- Obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de poursuivre avec les services d'accueil.
- Recueillir l'information sur les préoccupations de l'employé ou du membre de la famille.
- Effectuer une évaluation des risques, au besoin.
- Les appels nécessitant une intervention immédiate seront transférés directement et sans aucune interruption à un conseiller professionnel, comme par exemple dans les cas d'incidents critiques ou de situations de crise. Ces appels seront considérés comme des cas de counseling dès le premier contact entre le client et le conseiller professionnel.
- Fournir des renseignements sur les **services de counseling à court terme disponibles** en vertu du contrat, comprenant, mais sans toutefois s'y limiter, le nombre d'**heures** disponibles en moyenne dans le modèle de counseling à court terme (3,5 heures) et les politiques visant l'annulation et l'absence.
- Prendre rendez-vous avec le conseiller ayant les compétences ou des intérêts pour le type de préoccupation (on accordera à l'employé ou au membre de la famille le prochain rendez-vous disponible qui cadre dans son agenda).
- Dans les cas où un rendez-vous ne peut pas être fixé au moment de l'appel, rappeler dans les **24 heures** et offrir un rendez-vous dans les dix (10) jours ouvrables suivants.
- Créer des dossiers de cas des clients.
- Fournir, le cas échéant, des renseignements et des services d'aiguillage aux autres ressources.

B. Services de counseling

L'entrepreneur doit fournir des services de counseling offerts par des conseillers professionnels. Les paramètres de ces services comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- a) Des services de counseling dans des bureaux à l'extérieur des locaux de l'ARC à des heures et des endroits acceptables. La première séance de counseling devrait avoir lieu dans les dix (10) jours ouvrables du contact entre le client et l'entrepreneur, à moins de circonstances imprévues.
Si un client est en mesure de joindre un conseiller sans avoir préalablement joint les services d'accueil (p. ex. situation de crise ou cybercounseling), le conseiller doit obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de passer à l'étape suivante.
- b) Si un client est en mesure de joindre un conseiller sans avoir préalablement joint les services d'accueil (p. ex. situation de crise ou cybercounseling), le conseiller doit obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de passer à l'étape suivante.
- c) Tous les locaux **doivent** offrir un environnement accueillant et professionnel comportant un bureau privé insonorisé fermé.
- d) Les services de counseling seront offerts du lundi au vendredi, exception faite des jours fériés.



- e) Les services de counseling seront offerts durant les heures normales d'affaires de 7h00 à 17h00, heure locale.
 - f) Des séances en soirée seront offertes, sur demande, aux employés et aux membres de leur famille.
 - g) Un horaire de la disponibilité du conseiller sera fourni aux services d'accueil au moins trois (3) semaines à l'avance.
 - h) L'horaire des rendez-vous sera établi par l'employé et l'entrepreneur par l'intermédiaire des services d'accueil.
 - i) Le **counseling en personne** comprend un contact direct entre le client et le conseiller professionnel, impliquant une conversation de part et d'autre, où les deux parties travaillent en collaboration afin de résoudre les enjeux et préoccupations soulevés. Le counseling en personne est la méthode préférée de prestation de services de counseling.
 - j) Le **cybercounseling** ne convient pas à tous les types de situations et ne doit être présenté au client qu'à titre d'option et non de recommandation, ce qui permet d'assurer que le choix revient au client. L'entrepreneur évitera les campagnes promotionnelles ciblées visant les services de cybercounseling. Avant de passer à l'étape suivante du cybercounseling :
 - i. Les clients doivent être informés que la confidentialité des renseignements échangés dans le cadre du cybercounseling ne peut être garantie.
 - ii. L'entrepreneur doit s'assurer que le client donne son consentement à participer au cybercounseling comme méthode pour recevoir des services de counseling. Le consentement peut être obtenu par voie électronique en dirigeant le client vers le texte du consentement et en lui demandant de cliquer sur une case à cocher de consentement (ou une case semblable) et un bouton de soumission (ou un bouton semblable).
 - iii. L'entrepreneur doit faire un tri des clients selon la pertinence du cybercounseling pour chaque client au cas par cas. Le processus de tri comprendra la possibilité d'enjeux technologiques, linguistiques, d'utilisation du clavier ainsi que d'enjeux et préoccupations cliniques. Le processus de tri sera effectué deux fois; une fois par les clients eux-mêmes, grâce au portail en ligne de l'entrepreneur et au moyen de questions d'auto-sélection, et ensuite par le conseiller en ligne, grâce à l'interaction de part et d'autre initiale. Le processus de tri évaluera le client en ce qui concerne (sans toutefois s'y limiter) le risque de suicide, la violence envers les autres ou de la part des autres, ou les symptômes importants d'une maladie mentale. Les clients pour lesquels le cybercounseling a été déterminé comme non convenable seront immédiatement réacheminés aux services d'accueil. S'il s'agit d'une situation de crise, le client sera immédiatement réacheminé au counseling d'intervention en situation de crise.
- Le cybercounseling ne sera pas fourni au moyen de courriels réguliers, mais grâce à un portail Web sécurisé auquel le client s'est inscrit conformément aux directives de l'entrepreneur. La correspondance sera effectuée par ce portail, soit par clavardage en direct ou à l'aide de messages laissés dans le portail pour une lecture ultérieure. Le client doit ouvrir une session du portail pour récupérer ses messages. Les messages ne doivent être accessibles que par le client auquel ils sont destinés; aucune autre personne ne peut accéder et visionner l'échange de renseignements.
- k) Le **counseling par téléphone** ne doit pas être utilisé comme une procédure normale, mais restreint à des circonstances exceptionnelles où il est absolument requis ou demandé par le client.
 - l) L'**envoi de courriel aux clients** ne doit pas être utilisé comme une procédure normale, mais restreint à des circonstances exceptionnelles où il est absolument requis. Si un client communique avec un conseiller à l'aide de son courriel au travail, le client doit être informé que la confidentialité d'un échange par courriel ne peut être garantie et que l'ensemble du contenu partagé par courriel n'est pas confidentiel et appartient à l'ARC.
 - m) Les **services d'aiguillage** et renseignements sur les ressources de la communauté fournies dans le cadre du processus de conseil ne doivent pas être facturées séparément en tant que service autonome.

C. Services d'intervention en situation de crise



L'entrepreneur doit fournir un accès aux conseillers professionnels pour l'intervention en situation de crise, 24 heures sur 24, 365 jours par année, grâce au numéro sans frais. Si les clients sont en mesure de joindre le conseiller des services d'accueil, qui reconnaît que l'appel exige une intervention immédiate, l'appel sera transféré directement et sans interruption à un conseiller professionnel. Si les clients joignent un système automatisé de réponse vocale après les heures normales de bureau, ils doivent être en mesure de joindre directement un conseiller professionnel en appuyant simplement sur une touche. Un message enregistré indiquant au client qu'on va le rappeler n'est pas acceptable.

Le conseiller professionnel effectuera une évaluation des risques afin de déterminer le potentiel de préjudice à soi-même ou aux autres. L'entrepreneur fournira le niveau approprié d'intervention conformément à son protocole pour le traitement des clients en situation de crise, y compris, sans toutefois s'y limiter, les clients suicidaires et/ou ayant des tendances meurtrières.

Si un appel est acheminé au conseiller d'intervention en situation de crise (par les services d'accueil ou directement par le client à l'aide d'un bouton), mais qu'il est déterminé, après le contact avec le conseiller, qu'il ne s'agit pas d'une situation d'intervention en situation de crise, le conseiller effectuera ce qui suit, selon la situation :

- a) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise par erreur.
 - Demander au client d'appeler les services d'accueil durant les heures de bureau et lui fournir le numéro de téléphone pour fixer un rendez-vous. De tels appels seront traités comme des appels de demandes de renseignements, indiqués dans le rapport statistique à ce titre, et seront sans frais pour l'ARC.
- b) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise puisqu'il n'est pas en mesure de joindre les services d'accueil pendant les heures d'accueil et a besoin d'un rendez-vous (p. ex. préoccupations de confidentialité pendant la journée de travail).
 - Fournir les services d'accueil au client, indiquer le tout dans le rapport statistique et facturer l'ARC pour un service d'accueil.

D. Services de consultation et de conseils professionnels

L'entrepreneur doit fournir des services de consultation aux gestionnaires, aux professionnels des Ressources Humaines et aux représentants syndicaux afin de leur donner des conseils sur la façon d'aider les employés à résoudre des problèmes personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur rendement au travail et à leur mieux-être.

E. Gestion du stress dû à un incident critique (GSIC)

Le PAE de l'ARC définit un incident critique comme toute situation qui se produit de façon inhabituelle et qui cause de fortes réactions émotionnelles et physiques inhabituelles pouvant nuire à la capacité d'une personne de s'acquitter de ses fonctions sur place ou ultérieurement. Les catastrophes naturelles, les agressions ou les accidents, les expériences de décès et de perte ou le fait d'être témoin d'une tragédie sont des exemples d'incidents critiques.

- a) L'entrepreneur doit fournir des services de consultation au moment d'incidents critiques et, sur demande, des séances de désamorçage et de verbalisation.
- b) Les types d'incident nécessitant une séance de verbalisation comprendraient, sans toutefois s'y limiter, la mort d'un collègue dans l'exercice de ses fonctions, un suicide ou un homicide, une agression armée ou violente au lieu de travail, une prise d'otages, une catastrophe ou un accident mortel au lieu de travail.
- c) Certains autres incidents pourraient nécessiter une intervention (p. ex. blessure sérieuse ou décès d'un collègue à l'extérieur du lieu de travail; urgence médicale, etc.).
- d) Les services de GSIC devraient être offerts dans les 24 à 72 heures suivant l'incident critique. L'entrepreneur a la responsabilité de s'assurer que son personnel est disponible pour répondre à ce besoin en tout temps.



F. Séances de promotion, d'information et de formation

L'entrepreneur participera aussi à la promotion du PAE sur les lieux, afin que celui-ci maintienne une forte visibilité du programme. Ceci peut comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) Organiser en milieu de travail, à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé, des séances d'orientation sur le PAE à l'intention des employés.
- b) Organiser des séances éducationnelles portant sur les questions de santé et de mieux-être des employés et des gestionnaires (par exemple, des séances sur le deuil, l'art d'être parent ou la gestion du stress) à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé.
- c) Collaborer, à la demande du responsable du projet, à la présentation de séances de formation (élaborées par l'ARC) à l'intention des représentants des syndicats et de la direction.
- d) Aider à organiser et participer à toute journée sur le mieux-être à la demande du responsable du projet ou d'un représentant autorisé, pour toute la durée du contrat.
- e) Produire un bulletin local trimestriel sur le PAE de l'ARC, à la demande du responsable du projet.
- f) Fournir à chaque emplacement de l'ARC énuméré à la section 5, Population visée, des documents promotionnels et de renseignement, comme, sans toutefois s'y limiter, des dépliants, des cartes pour portefeuille, des aimants de réfrigérateur, ou autres articles promotionnels. Les documents promotionnels et de renseignements doivent comprendre, à tout le moins, les numéros de téléphone et de téléimprimeur (ATS) de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur a différents numéros de téléphone pour les services d'accueil et le counseling d'intervention en situation de crise, cette distinction doit être claire sur tous les documents promotionnels et de renseignements, informant clairement le lecteur de l'utilisation de chaque numéro de téléphone. L'entrepreneur doit fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année.
- g) Afficher toutes les coordonnées pertinentes permettant de communiquer avec le PAE sur le site Web de l'entrepreneur.

G. Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme

- a) L'entrepreneur doit participer, à la demande du responsable du projet, aux réunions du comité consultatif local du PAE. Ces réunions ont habituellement lieu sur une base trimestrielle à l'emplacement ou aux emplacements qui seront desservis par ce contrat et tels que décrits dans la section 5 de l'Énoncé de travail.
- b) L'entrepreneur doit présenter, dans un format déterminé par l'ARC (exigeant actuellement la capacité d'utiliser Microsoft Excel), des statistiques trimestrielles sur le PAE faisant état, sans toutefois s'y limiter, des nouveaux cas, des types d'enjeux, des heures où les services ont été fournis, des activités de promotion, etc. Une copie du formulaire statistique de l'ARC figure à l'appendice A-1.
- c) Dans le cadre de la surveillance exercée par l'ARC de l'assurance de la qualité des services liés au PAE fournis par l'entrepreneur et aux fins de l'amélioration des services, l'entrepreneur recueillera des données sur la satisfaction de la clientèle. Des questionnaires sur la satisfaction de la clientèle doivent être remis à chaque client qui reçoit des services de counseling. Conformément aux normes de l'ARC et de l'industrie liée au PAE, la participation du client est volontaire, la confidentialité des questionnaires sera assurée et tout rapport sera effectué de manière à protéger l'anonymat et la vie privée du client. Les données cumulatives seront fournies dans un rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle présenté annuellement à l'ARC. Les données à recueillir et à déclarer comprendront, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :
 - i. Le nombre total de questionnaires sur la satisfaction de la clientèle envoyés et retournés sur une période d'une (1) année.
 - ii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à la qualité des services, tant pour les services de counseling que pour les services d'accueil.



- iii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à l'efficacité des services de counseling.
- iv. Des données qualitatives liées à l'expérience des clients avec le fournisseur de services (il peut s'agir des services d'accueil, de counseling ou d'aiguillage).
- v. Le nombre et la nature des incidents et des plaintes, ainsi que leurs résultats.

13. CONTRAINTES

- a) Les frais de déplacement seront assumés par l'entrepreneur dans le cadre de tout frais résultant du contrat.
- b) Gestion, conservation, vérification et élimination :
Toute documentation et tous les dossiers des clients des services de counseling offerts dans le cadre du PAE seront gérés tel que le décrit l'article 9 – GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION.
- c) Tous les incidents et toutes les plaintes seront déclarés immédiatement au responsable du projet.
- d) L'entrepreneur doit être en mesure de fournir une couverture suffisante en cas de pandémie, telle qu'elle est définie par le gouvernement fédéral du Canada.

14. PRODUITS LIVRABLES

- a) Services de counseling, services d'accueil, services d'intervention en situation de crise, services de consultation et de conseils, gestion du stress suite à un incident critique, séances de promotion, d'information et de formation, services de surveillance du programme et du contrôle de la qualité (tâches A à G).
- b) Bulletin du PAE (tâche F) : Sur une base trimestrielle au minimum, à la demande du responsable du projet.
- c) Rapport statistique du PAE (tâche G) : Sur une base trimestrielle. Au plus tard six (6) semaines suivant la fin de chaque trimestre. (Le premier trimestre se termine le 30 juin.)
- d) Rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle (tâche G) : Sur une base annuelle. Au plus tard six (6) semaines après la fin du quatrième trimestre. (Le quatrième trimestre se termine le 31 mars.) Le rapport doit inclure le taux de réponse aux questionnaires sur la satisfaction de la clientèle, le résumé de toutes les réponses des clients et la compilation des données statistiques documentées à l'accueil.

15. FACTURATION

L'entrepreneur doit soumettre ses factures sans frais supplémentaires au responsable du projet. Les factures ne peuvent être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient exécutés. Chaque facture doit être appuyée par :

- a) Le numéro de client/ID du cas, le lieu, les services qui ont été fournis, le coût horaire, le nombre total d'heures mensuelles, les heures cumulées à ce jour et le coût total (facture détaillée) pour corroborer les heures réclamées.
- b) Une copie de la facture détaillée et une facture sommaire séparée. La facture sommaire doit décrire les services qui ont été fournis (par exemple, counseling à court terme, de la formation, des interventions de GSIC, des séances d'information) ou d'autres frais de service (par exemple, les frais facturés en cas d'absences ou d'annulations de dernière minute) en plus du coût total pour le mois par service.



Afin de protéger la confidentialité, le format de la facture devrait tenir compte de la région, la taille de l'endroit et le nombre d'employés pour ces secteurs. Par exemple, des plus petits bureaux pourraient être regroupés comme demandé par l'autorité responsable du projet.

Des modifications au format de la facture ou à son contenu seront appliquées, et ce sans frais supplémentaires pour l'ARC.



APPENDICE A-1: LES STATISTIQUES DES FOURNISSEURS DES SERVICES EXTERNES



Appendix A-1 Stats
report - E



APPENDICE A-2 : DÉFINITIONS POUR LES STATISTIQUES DES FOURNISSEURS DES SERVICES EXTERNES

***Vous pouvez trouver ces définitions aussi dans les "cellules commentaires" liées aux cellules correspondantes sur la feuille excel des statistiques de fournisseurs de services externes (tel qu'indiqué par le triangle rouge au coin droit de la cellule). Afin de pouvoir lire les commentaires, veuillez placer votre curseur sur cette cellule.**

Les feuilles de calculs électroniques Excel peuvent être agrandies afin de faciliter leur visionnement. Sur la barre d'outils principale, en haut de l'écran, sélectionnez « affichage », sélectionnez « zoom », ensuite sélectionnez le facteur d'agrandissement désiré et finalement sélectionnez « ok ». Si vous désirez un facteur d'agrandissement supérieur à 200%, sélectionnez « personnalisé » et inscrivez le facteur d'agrandissement désiré (p. ex. 300%).

Les feuilles de calculs électroniques Excel ne calculent que des données numériques. Veuillez s.v.p. inscrire toutes données non-numériques dans la section commentaire à la fin du document. Par exemple, dans la section counseling, si sous « préoccupations : autre » un client a demandé des services de counseling concernant une préoccupation autre que celles mentionnées précédemment dans le premier trimestre, telle qu'une situation particulière vécue à la maison, inscrivez « 1 » à côté de « autre » dans la colonne du premier trimestre et spécifiez le trimestre et le type de préoccupation dans la section « commentaire ». Une entrée telle que « 1* » ou « 1 situation particulière » empêcherait Excel de calculer le résultat.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Les clients qui communiquent avec vous uniquement pour demander des **renseignements d'ordre général** sur le PAE ne devraient pas être comptés comme des nouveaux cas, mais devraient plutôt être comptés sous « demandes de renseignements ». Par exemple, le client demande des renseignements sur le fonctionnement du programme tel que comment accéder aux services, des renseignements sur les ressources communautaires ou des renseignements sur des séances d'information comme des séances « dîner-causerie ».

NOUVEAUX CAS*

Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par exercice financier peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, si le même client communique avec le PAE au cours du même exercice financier au sujet d'une préoccupation différente, le client devient un nouveau cas. Les services de consultation aux gestionnaires, aux professionnels des RH et aux représentants syndicaux ne sont pas des cas non plus, mais doivent être compilés sous la section des **Conseils**.

***Chaque nouveau cas devrait se retrouver dans une seule des catégories suivantes :**

Employés (seul) : Cette catégorie est composée des employés de l'ARC qui accèdent aux services du PAE sur une base individuelle.

Employés et membre(s) de la famille : Cette catégorie est composée des employés de l'ARC qui accèdent aux services du PAE en couple ou sur une base familiale. Même s'il y a plus d'un individu présent, **seulement une personne (l'employé)** devrait être comptée sur le formulaire statistique dans cette catégorie.

Membre(s) de la famille (sans l'employé) : Cette catégorie est composée des membres de la famille d'un employé de l'ARC qui accèdent aux services du PAE sur une base individuelle ou familiale lorsque l'employé n'est pas présent (par exemple, le conjoint/partenaire de l'employé et leur enfant). Même s'il y a plus d'un individu présent, **une seule personne devrait être comptée** sur le formulaire statistique dans cette catégorie. Le conseiller doit déterminer qui est le client premier, et l'indiquer comme le nouveau cas.

Counseling de crise :



Cette catégorie comprend le nombre de cas où un employé ou un membre de sa famille a communiqué avec un conseiller en utilisant la ligne sans frais du contractuel ou en personne pendant une **situation de crise**. Ceci inclue les cas qui doivent être traités immédiatement ou pendant la journée même. **Ce nombre sera ajouté automatiquement au nombre total de nouveaux cas, donc il ne devrait pas être compté dans les catégories précédentes.** De plus, ce chiffre sera aussi automatiquement retrouvé sous la section Mode de Livraison. Les préoccupations peuvent être ajoutées.

TOTAL NOUVEAUX CAS

Le total des nouveaux cas est calculé à partir de la somme des nouveaux cas « employés (seul) », « employés et membre(s) de la famille » et « membre(s) de la famille (sans l'employé) » ainsi que le nombre de « counseling de crise ». Cette rangée calculera automatiquement le total des nouveaux cas.

MODE DE LIVRAISON

Cette section indique le mode de livraison utilisé lorsqu'un service de counseling est offert pour tous les nouveaux cas. Le total de cette section devrait être le même que celui retrouvé à la ligne « Total Nouveaux Cas ».

Cyber-counseling :

Implique la provision de services de counseling professionnel en utilisant la technologie électronique (Internet) sécurisé et chiffré comme moyen de communication entre le client et un conseiller professionnel, où les parties travaillent en collaboration pour résoudre des problèmes et des préoccupations identifiés.

Face-à-face :

Implique un contact direct entre le client et le conseiller professionnel, engagés dans une conversation à deux sens, où les parties travaillent en collaboration afin de résoudre des problèmes et des préoccupations identifiés.

Counseling par téléphone :

Implique la provision de services de counseling professionnel en utilisant le téléphone dans des circonstances exceptionnelles où il y a un besoin urgent de counseling et jusqu'à ce que le client puisse recevoir des services de counseling face-à-face.

CAS REPORTÉS AU NOUVEAU TRIMESTRE

Les cas sont comptés comme des « nouveaux cas » une seule fois par exercice financier peu importe le nombre de rencontres avec le client. Toutefois, la fin des séances de counseling du client ne coïncident pas nécessairement avec la fin du trimestre. Les cas reportés au nouveau trimestre sont des cas qui ont été comptés à titre de nouveau cas dans un trimestre précédent et qui sont toujours actifs au trimestre présent.

TOTAL CAS OUVERTS

Le total des cas ouverts est calculé à partir de la somme des nouveaux cas et des cas reportés au nouveau trimestre. Cette rangée calculera automatiquement le total des cas ouverts.

TOTAL CAS FERMÉS

Le nombre total de cas qui ont été fermés au cours de chaque trimestre.

GROUPES D'ÂGE

Cette section capte les groupes d'âge différents à être capturé quand il y a des '**nouveaux cas**'. S'il y a plus d'un individu présent, **seulement une personne (l'employé)** devrait être comptée sur le formulaire statistique dans cette catégorie.

COUNSELING



Cette section capte des données statistiques sur les séances de counseling et est composée des « nouveaux cas » et des « cas reportés au nouveau trimestre », tel que détaillé par le nombre d'entrevues, le nombre d'heures d'entrevues et le nombre de « défauts de se présenter ».

Nombre d'entrevues :

Inscrivez le nombre total d'entrevues avec des employés ou membres de la famille, que ce soit la première entrevue ou une entrevue subséquente.

Nombre d'heures d'entrevues :

Inscrivez le nombre total d'heures passées en entrevues.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Inscrivez les « défauts de se présenter » qui se définissent comme des rendez-vous de counseling pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Inscrivez les annulations qui sont définies comme des rendez-vous qui sont annulés avec moins de 24 heures de préavis.

RÉFÉRÉ PAR

Inscrivez ici la source du renvoi qui a entraîné la **première** visite. Cette section devrait inclure seulement les nouveaux cas. La case « total » devrait indiquer le même nombre que la case « total » des nouveaux cas.

Autre :

Veillez indiquer ici les sources de renvois qui sont différentes de celles déjà indiquées (p. ex. médecin de famille, ami, membre de la famille).

PRÉOCCUPATIONS

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales. Les préoccupations sont déterminées durant l'évaluation par le conseiller.**

Dépendance – Toxicomanie :

Le client demande des services en lien avec son problème de toxicomanie (par exemple l'alcool et des drogues licites ou illicites). Si l'employé demande des services concernant la consommation d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Dépendance – Jeu compulsif :

Le client demande des services en lien avec son problème de dépendance au jeu (par exemple, les appareils loterie vidéo, le poker, le jeu en-ligne, etc). Si l'employé demande des services concernant les comportements de jeu compulsifs d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Dépendance – Autre :

Le client demande des services en lien avec son problème de dépendance comportementale (par exemple les dépenses excessives, les dépendances sexuelles, etc). Si l'employé demande des services concernant les comportements de dépendance d'un membre de sa famille, tel que son conjoint/partenaire ou adolescent, la préoccupation devrait être inscrite sous « famille – relations » et le type de dépendance devrait être inscrit dans la section commentaire.

Famille – Relations :

Le client demande des services concernant sa relation avec son conjoint/partenaire, ses enfants ou sa famille étendue. Par exemple, le client vit une situation de conflit avec son conjoint, sa sœur a récemment été diagnostiquée avec une maladie constituant un danger de mort, le partenaire du client a un problème de dépendance.

Famille – Enfants :

Le client demande des services concernant son (ses) enfant(s) et/ou les enfants de son conjoint/partenaire.

Famille – Aînés :

Le client demande des services concernant un ou des membre(s) de la famille vieillissant(s), tels que ses parents, ses beaux-parents ou un membre de sa famille étendue.

Famille – Violence :

Le client demande des services concernant de la violence au sein de sa famille. La violence peut être de nature physique, émotionnelle et/ou verbale. Par exemple le client peut être responsable de violence à l'égard de son conjoint/partenaire ou être la victime de violence verbale de la part de son adolescent(e). Le client peut être la victime, l'auteur ou un témoin de la violence.

Famille – Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes autres préoccupations familiales pour lesquelles le client demande des séances de counseling. Précisez le type de préoccupation familiale dans la section commentaire.

Finances :

Le client demande des services pour le support émotionnel en lien avec des préoccupations financières.

Deuil :

Le client demande des services pour le support émotionnel en lien avec des préoccupations face au deuil et à la perte.

Traiter un appel suicidaire :

Le client demande des services concernant son expérience d'avoir traité un appel suicidaire au travail.

Santé – Émotionnelle/Mentale (soi):

Le client demande des services en lien avec sa propre santé émotionnelle ou mentale. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou la maladie mentale sont également incluses dans cette catégorie.

Santé – Émotionnelle/Mentale (autre personne):

Le client demande des services en lien avec la santé émotionnelle et mentale d'une autre personne. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou les maladies mentales sont également incluses dans cette catégorie.

Santé – Physique :

Le client demande des services concernant des préoccupations au niveau de sa santé physique. Il peut s'agir d'un problème de santé pour lequel le client a consulté un médecin ou pas.

D'ordre juridique :

Le client demande des services pour un support émotionnel en lien avec des préoccupations d'ordre juridique.

Relations – Autres :

Le client demande des services concernant ses préoccupations au sujet des relations autres que celles avec leur famille (conjoint ou partenaire, enfants, famille étendue) et/ou liés aux relations au travail. Par exemple, les préoccupations peuvent se produire dans n'importe quel type de relation, y compris l'amitié, les voisins, les pairs, la communauté et/ou un groupe social.

Suicide- pensées personnelles

Le client demande des services face à ses propres pensées ou comportements suicidaires.

Suicide- autre personne

Le client demande des services suite à une tentative de suicide d'un proche (collègue, famille, ami) ou par inquiétude pour les idées ou comportements suicidaires de celui-ci.

Suicide- deuil

Le client demande des services suite au suicide d'un proche (collègue, famille, ami).

Travail - Mauvais traitements, menaces, poursuites et voies de fait commis contre des employés :

Le client demande des services en lien avec des mauvais traitements, menaces, poursuite ou voies de fait commis contre lui ou contre ses biens dans l'exercice de ses fonctions ou qui découlent directement de ces fonctions, tel que défini dans le [Manuel des finances](#) et de l'administration de l'ARC.

Travail – Carrière :

Le client demande des services pour un support émotionnel en lien avec des préoccupations sur des décisions de carrière.

Travail – Changement :

Le client demande des services en lien avec le changement en milieu de travail.

Travail – Conflit (collègue) :

Le client demande des services en lien avec une situation de conflit en milieu de travail avec un collègue.

Travail – Conflit (superviseur) :

Le client demande des services en lien avec une situation de conflit en milieu de travail avec son superviseur.

Travail - Harcèlement :

Le client demande des services liés à son expérience de harcèlement perçu ou réel en milieu de travail. Le client peut être la victime, l'auteur ou un témoin du harcèlement.

L'ARC définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

Travail – Retraite :

Le client demande des services en lien avec les aspects psychologiques et sociaux de la retraite.

Travail – Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées au retour au travail, tel qu'un besoin d'accommodement.

Travail – Stress :

Le client demande des services concernant le stress relié au travail.

Travail – Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui l'affecte.

**Travail – Charge de travail :**

Le client demande des services en lien avec ses difficultés quant à la gestion de sa charge de travail.

Travail – Autre :

Dans cette section, indiquez toutes les autres préoccupations liées au travail pour lesquelles le client demande des séances de counseling. Précisez le type de préoccupation liée au travail dans la section commentaire.

Conciliation travail/vie personnelle :

Le client demande des services en ce qui concerne la conciliation entre le travail et la vie personnelle. Ceci se définit comme un état d'équilibre entre les responsabilités et le stress au travail par rapport aux autres aspects de la vie, tels la famille, les amis et les intérêts personnels. Cet équilibre nous permet de rencontrer les demandes d'énergie, de temps et d'engagement requis dans les sphères personnelle et professionnelle.

Traumatisme :

Le client demande des services concernant un traumatisme ou un choc émotif qu'il a vécu suite à un événement très stressant.

Autre :

Indiquez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le client demande des services de counseling. Précisez le type de préoccupation dans la section commentaire.

RÉFÉRÉ À

Indiquez ici toutes les ressources auxquelles le client a été renvoyé.

Réseau de résolution informelle de conflits :

Veillez indiquer les renvois aux praticiens en résolution informelle de conflits (RIC) et/ou d'autres membres du Bureau national de résolution de conflits.

Services communautaires – Thérapie long terme :

Cette section est composée de services communautaires de thérapie à long terme offerts par des conseillers, psychologues, psychiatres ainsi que les ressources spécialisées offrant des services à long terme comme les centres de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie. Le type de service communautaire devrait être inscrit dans la section commentaire.

Services communautaires – Autre :

Cette section inclut des services communautaires comme les services médicaux, financiers, juridique, de soutien, etc. Le type de service communautaire devrait être inscrit dans la section commentaire.

Coordonnateur-conseiller :

Le coordonnateur-conseiller est un employé de l'ARC qui offre des services d'évaluation, de counseling à court terme et de suivi. Les coordonnateurs-conseillers offrent des services de conseil et de coaching pour les gestionnaires aux prises avec des situations complexes liées au travail. Ils offrent également des services de conseil aux représentants syndicaux et aux membres de la communauté des ressources humaines. Les coordonnateurs-conseillers sont responsables de gérer le programme au niveau local.

Ressources humaines :

Cette section fait référence aux services de ressources humaines livrés au sein de l'ARC.

Gestion :

Gestion fait référence au gestionnaire ou superviseur direct de l'employé ou à un autre membre de l'équipe de gestion.

Syndicat:



Cette section fait référence au syndicat de l'employé ou à son représentant syndical

Autre :

Inscrivez tous les autres renvois suggérés. Précisez le type renvoi suggéré dans la section commentaire.

SERVICES CONSULTATIFS (gestionnaires)

Les services de conseil incluent le partage d'information et l'identification de ressources et d'options disponibles pour un enjeu de gestion. Ceci peut comprendre donner des conseils et/ou aider un individu à réfléchir et à analyser comment il gère son équipe. Cette catégorie inclue également des services de coaching, qui peuvent être définis comme un processus qui englobe l'encadrement, le soutien et/ou la validation des gestionnaires afin de leur permettre d'augmenter leurs habiletés de gestion des personnes en ce qui a trait aux divers enjeux concernant leurs employés et leurs équipes.

Cette section capte le nombre de gestionnaires (incluant chef d'équipe, équivalents MG et EC) qui ont consulté le PAE, le nombre de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque gestionnaire seulement une fois pour chaque cas. Si un gestionnaire consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de gestionnaires :

Veuillez indiquer ici le nombre de gestionnaires (incluant chef d'équipe, équivalents MG et EC) qui ont consulté le PAE pour des services consultatifs. Veuillez compter chaque gestionnaire seulement une fois pour chaque cas. Si un gestionnaire consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de gestionnaires.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de gestionnaires. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

PRÉOCCUPATIONS – SERVICES CONSULTATIFS (gestionnaires)

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

Dépendances :

Le client demande des services quant à ses préoccupations concernant des comportements de dépendance d'un employé (par exemple la consommation d'alcool ou d'une autre drogue, le jeu compulsif ou autre).

Changement :

Le client demande des services concernant des enjeux reliés à la personne en période de changement.

Communication :

Le client demande des services afin d'améliorer ses habiletés de communication ou afin d'améliorer la communication interne au sein de son équipe.

Conflit :

Le client demande des services concernant une situation de conflit qu'il vit avec un employé ou quant à un conflit au sein de son équipe.

GSIC :

Le client demande des services quant à la gestion du stress suite à un incident critique (GSIC).

Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées à un employé ayant une invalidité ou concernant le retour au travail d'un employé suite à un congé d'invalidité à court ou à long terme.

Famille :

Le client demande des services concernant une situation familiale qui affecte le mieux-être ou le rendement au travail d'un employé (par exemple, une situation de violence conjugale).

Demandes générales sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services et le soutien offert par le PAE. Cette catégorie serait utilisée lorsqu'un gestionnaire ou représentant syndical rencontre le fournisseur de services externe pour obtenir une meilleure compréhension de leur rôle ainsi que de leur responsabilité face aux services du PAE, de comment recommander le PAE à leurs employés, ou encore concernant les ateliers qui pourraient être appropriés ou non pour leur groupe.

Deuil :

Le client demande des services concernant une situation de deuil et de perte qui affecte un employé ou des membres de son équipe.

Harcèlement :

Le client demande des services concernant une situation de harcèlement perçue ou réelle en milieu de travail affectant un employé. L'Agence du revenu du Canada définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

Santé mentale :

Le client demande des services concernant des préoccupations sur la santé émotionnelle ou mentale d'un employé. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou la maladie mentale sont également inclus dans cette catégorie.

Gestion du rendement :

Le client demande des services afin de l'aider à transiger avec des problèmes de rendement d'un employé.

Stress (personnel):

Le client demande des services quant à son niveau de stress lié à son rôle.

Stress (employé ou équipe) :

Le client consulte concernant un employé affecté par un niveau de stress important ou concernant le niveau de stress élevé au sein de son équipe.

Suicide – divulgation d'un employé :

Le client demande des services suite à la divulgation des idées suicidaires d'un employé ou à la suite de comportements suicidaires.

**Suicide – décès :**

Le client demande des services suite au suicide d'un employé qui affectent les membres de son équipe.---

Conciliation travail – vie personnelle :

Le client demande des services concernant la conciliation travail – vie personnelle des employés de son équipe. La conciliation travail – vie personnelle peut être définie comme un juste milieu entre les responsabilités et les contraintes du travail et celles reliées à d'autres aspects de la vie tels que la famille, les amis et les loisirs. En termes concrets, la conciliation travail – vie personnelle invite à ajuster les régimes du travail. Les employeurs adoptent une variété d'options pour favoriser la conciliation travail – vie personnelle comme les accords de collaboration flexibles et les ensembles d'avantages sociaux flexibles. Citons comme exemple les horaires flexibles, le partage d'emploi, le télétravail, la reprise de temps et des pauses du travail.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui affecte les employés de son équipe.

Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le gestionnaire demande des services de conseil. Spécifiez le type de préoccupation dans la section commentaire.

SERVICES CONSULTATIFS (rep. syndicaux)

Les services de conseil incluent le partage d'information et l'identification de ressources et d'options disponibles. Ceci peut comprendre donner des conseils et/ou aider un individu à réfléchir et à analyser sur comment il offre un soutien aux employés dans le cadre de ses fonctions. Cette catégorie inclue également des services de coaching, qui peuvent être définis comme un processus qui englobe l'encadrement, le soutien et/ou la validation du représentant syndical afin de leur permettre d'augmenter leurs habiletés interpersonnelles dans leur rôle d'appui dans diverses questions complexes reliées aux employés.

Cette section capte le nombre de représentants syndicaux qui ont consulté le PAE, le nombre de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque représentant syndical seulement une fois pour chaque cas. Si un représentant syndical consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de représentants syndicaux :

Veuillez indiquer ici le nombre de représentants syndicaux qui ont consulté le PAE pour des services consultatifs. Veuillez compter chaque représentant syndical seulement une fois pour chaque cas. Si un représentant syndical consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :

Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de représentants syndicaux.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de représentants syndicaux. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

**PRÉOCCUPATIONS – SERVICES CONSULTATIFS (rep. syndicaux)**

Indiquez ici le genre de préoccupation à la rubrique appropriée. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, **indiquez toutes les préoccupations principales.**

Dépendances :

Le client demande des services quant à ses préoccupations concernant des comportements de dépendance d'un employé (par exemple la consommation d'alcool ou d'une autre drogue, le jeu compulsif ou autre).

Changement :

Le client demande des services concernant des enjeux reliés à la personne en période de changement.

Communication :

Le client demande des services afin d'améliorer ses habilités de communication ou d'aider un employé à améliorer ses habilités de communication.

Conflit :

Le client demande des services concernant une situation de conflit à propos d'un employé.

GSIC :

Le client demande des services quant à la gestion du stress suite à un événement critique (GSIC).

Invalidité/Retour au travail :

Le client demande des services concernant des questions liées à un employé ayant une invalidité ou concernant le retour au travail d'un employé suite à un congé d'invalidité à court ou à long terme.

Famille :

Le client demande des services concernant une situation familiale qui affecte le mieux-être ou le rendement au travail d'un employé (par exemple, une situation de violence conjugale).

Demandes générales sur les services du PAE :

Le client demande des renseignements concernant les services et le soutien offert par le PAE. Cette catégorie serait utilisée lorsqu'un gestionnaire ou représentant syndical rencontre le fournisseur de services externe pour obtenir une meilleure compréhension de leur rôle ainsi que de leur responsabilité face aux services du PAE, de comment recommander le PAE à leurs employés, ou encore concernant les ateliers qui pourraient être appropriés ou non pour leur groupe.

Deuil :

Le client demande des services concernant une situation de deuil et de perte qui affecte un employé.

Harcèlement :

Le client demande des services concernant une situation de harcèlement perçue ou réelle en milieu de travail affectant un employé. L'Agence du revenu du Canada définit le harcèlement comme étant une forme d'inconduite et s'entend de tout comportement inconvenant d'une personne envers une autre personne en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend un acte, un propos ou une exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne ou tout acte d'intimidation ou de menace qui affecte celle-ci ou son environnement de travail à son détriment.

Santé mentale :

Le client demande des services concernant des préoccupations sur la santé émotionnelle ou mentale d'un employé. Les préoccupations telles la gestion de la colère, la solitude ou la maladie mentale sont également inclus dans cette catégorie.

Gestion du rendement :



Le client demande des services concernant une situation de gestion de la performance d'un employé.

Stress (personnel) :

Le client demande des services concernant son niveau de stress lié à son rôle.

Stress (employé) :

Le client consulte concernant un employé affecté par un niveau de stress important.

Suicide :

Le client demande des services concernant les idéations suicidaires dévoilées par un employé.

Conciliation travail – vie personnelle :

Le client demande des services concernant la conciliation travail – vie personnelle d'un employé. La conciliation travail – vie personnelle peut être définie comme un juste milieu entre les responsabilités et les contraintes du travail et celles reliées à d'autres aspects de la vie tels que la famille, les amis et les loisirs. En termes concrets, la conciliation travail – vie personnelle invite à ajuster les régimes du travail. Les employeurs adoptent une variété d'options pour favoriser la conciliation travail – vie personnelle comme les accords de collaboration flexibles et les ensembles d'avantages sociaux flexibles. Citons comme exemple les horaires flexibles, le partage d'emploi, le télétravail, la reprise de temps et des pauses du travail.

Réaménagement des effectifs :

Le client demande des services concernant une situation de réaménagement des effectifs, de réduction des effectifs ou d'une restructuration qui affecte un employé.

Autre :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres préoccupations pour lesquelles le représentant syndical demande des services de conseil. Spécifiez le type de préoccupation dans la section commentaire.

SERVICES CONSULTATIFS (prof. RH)

Les services consultatifs comprennent le partage de renseignements et l'identification de ressources et d'options disponibles pour une préoccupation donnée. Ceci peut comprendre la prestation de conseils et/ou le fait d'aider un individu à réfléchir et à analyser la façon de fournir du soutien aux employés et aux gestionnaires dans le cadre de ses fonctions. Cette catégorie peut aussi comprendre les services de coaching, lequel peut être défini comme un processus englobant l'orientation, le soutien et/ou la validation auprès du professionnel des RH afin de lui permettre d'augmenter ses habiletés en gestion des personnes lorsqu'il fait face à divers enjeux concernant les employés.

Cette section capte le nombre de professionnels des Ressources humaines (RH) qui ont consulté le PAE, le nombre de séances de consultations ainsi que le nombre d'heures de consultation. Comme pour les cas de counseling, veuillez compter chaque professionnel des RH seulement une fois pour chaque cas. Si un professionnel des RH consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Indiquez les préoccupations faisant l'objet de services consultatifs dans la section « commentaires » du trimestre approprié. S'il y a plus d'une préoccupation, comme l'alcoolisme et une question d'ordre juridique, indiquez toutes les préoccupations principales.

Nombre de professionnels des RH :

Veuillez indiquer ici le nombre de professionnels des RH qui ont consulté le PAE. Veuillez compter chaque professionnel des RH seulement une fois pour chaque cas. Si un professionnel des RH consulte le PAE pour un autre cas au cours du même exercice financier, il devrait être compté à nouveau.

Nombre de rencontres :



Indiquez le nombre de rencontres de consultation auprès de professionnel des RH.

Nombre d'heures de rencontres :

Indiquez le nombre d'heures de rencontres de consultation auprès de professionnel des RH. Le temps consacré à des rencontres de consultation peut être calculé par palier de 0,25 heure.

Nombre de « défauts de se présenter » :

Les « défauts de se présenter » se définissent comme des rencontres de consultation pour lesquels les clients ne se présentent pas et n'avisent pas leur conseiller qu'ils ne seront pas au rendez-vous. Le client ne se présente pas, tout simplement.

Annulations :

Les annulations sont définies comme des rencontres qui sont annulées avec moins de 24 heures de préavis.

LE DEUIL ET LA PERTE

Dans cette section, indiquez le nombre de séances de groupe que vous avez menées en lien avec le deuil et la perte, contrairement à un incident critique, ainsi que le nombre de participants pour chaque séance. Ces séances incluent toutes les séances offertes en réponse aux situations de deuil ou de perte qui affectent un groupe d'employés et qui nécessitent une intervention de groupe.

Nombre de consultations :

Veillez indiquer le nombre de consultations que vous avez eu avec des gestionnaires afin de déterminer si la séance sur le deuil et la perte est un outil approprié pour leur équipe. Veillez aussi indiquer le nombre d'heures passées à compléter ces évaluations.

Nombre de séances :

Veillez indiquer le nombre de séances sur le deuil et la perte que vous avez fait avec des groupes de gestionnaires et/ou employés. Veillez aussi indiquer le nombre d'heures passées à l'administration de ces séances.

Nombre de participants :

Veillez indiquer le nombre d'employés et gestionnaires qui ont fait partie de la séance sur le deuil et la perte.

Nombre total d'heures :

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'heures que le coordonnateur-conseiller a passé à l'administration des séances sur le deuil et la perte.

GESTION DU STRESS SUITE À UN INCIDENT CRITIQUE (GSIC)

Dans cette section, inscrivez le nombre d'interventions liées à la gestion du stress suite à un incident critique. Le PAE de l'ARC définit un incident critique comme toute situation qui se produit de façon inhabituelle et qui cause de fortes réactions émotionnelles ou physiques inhabituelles pouvant nuire à la capacité d'une personne de s'acquitter de ses fonctions sur place ou plus tard, hors des lieux de l'incident. Ces événements se produisent habituellement hors du champ des expériences humaines normales au travail ou dans la vie personnelle et sont souvent soudains et inconcevables. Voici quelques exemples d'incidents critiques : le meurtre, le suicide, l'abus sexuel, les désastres naturels, les actes de terrorisme, ou le fait d'être témoin d'une tragédie sont des exemples d'incidents critiques.

Séances de désamorçage :

Une séance de désamorçage désigne une discussion structurée en trois étapes que l'on tient généralement en petits groupes dans les heures qui suivent un événement critique. Elle vise à évaluer, à trier et à atténuer les symptômes aigus, à évaluer les besoins en matière de suivi, et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien et, dans la mesure du possible, à faciliter le processus de rétablissement. Indiquez ici le



nombre de séances de désamorçage que vous avez menées suite à un incident critique ainsi que le nombre de participants.

Séances de verbalisation de groupe :

Une séance de verbalisation désigne une discussion structurée que l'on tient généralement en petits groupes de un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien. Indiquez le nombre de séances de verbalisation de groupe que vous avez menées suite à un incident critique ainsi que le nombre de participants.

Séances de verbalisation individuelles :

Une séance de verbalisation désigne une discussion individuelle structurée de un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller). Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien. Indiquez ici le nombre de séances de verbalisation individuelles que vous avez menées suite à un incident critique.

SERVICES / ACTIVITÉS DE GROUPE

Dans cette section, indiquez le nombre de services ou activités de groupe que vous avez menées qui étaient éducatives, axées sur la sensibilisation ou le développement des habiletés, et qui n'est pas une séance d'information. Ces services ou activités où vous avez agi à titre d'expert en la matière peuvent inclure les discussions de panel, des causeries, des réunions d'équipe, des cercles de coaching, ...

Nombre de participants :

Veuillez indiquer le nombre d'employés et gestionnaires qui ont fait partie du service ou de l'activité.

Nombre total d'heures :

Cette rangée calculera automatiquement le nombre total d'heures que le conseiller a passées à offrir les services ou les activités.

ATELIERS

Le terme **atelier** est apparenté à la **Formation dirigée par un instructeur (FDI)** et est livré par un spécialiste en formation et est exécuté dans le cadre d'un groupe, l'objectif étant de permettre aux apprenants d'acquérir des connaissances ou des attitudes particulières.

- **Genre / exemples de contenu :**
Elle est particulièrement efficace pour les genres de contenus concernant le comportement, les relations interpersonnelles, les communications ou le développement des habiletés.
- **Genre de matériel didactique / Méthodes pédagogiques / Besoins de discussion :**
Ce mode fait appel à une grande variété de méthodes pédagogiques, dont les exposés, la lecture, les démonstrations, les questions et réponses, les discussions, les découvertes et les exercices (résolution de problèmes, exercices pratiques, études de cas et jeux de rôles).
- **Dimension de groupe :**
La FDI s'adresse de préférence aux groupes de 10 à 15 personnes mais on peut également l'utiliser avec de plus petits ou de plus grands groupes.
- **Processus de rétroaction :**



Une rétroaction est fournie par l'animateur et par d'autres apprenants, par des discussions, par l'examen des activités d'apprentissage des individus, par l'observation et par des bilans.

- **Mesure des résultats :**

La mesure de la réalisation individuelle de l'objectif d'apprentissage se déroule pendant toute la séance et dans les exercices finals.

ATELIERS (employés)

Inscrivez le nombre d'ateliers donnés à des employés ainsi que le nombre de participants. Si un gestionnaire demande un atelier pour les employés de son équipe et participe à la séance, comptez-le comme un participant au même titre que les autres employés.

Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

ATELIERS (gestionnaires et représentants syndicaux)

Inscrivez le nombre d'ateliers donnés à des gestionnaires et à des représentants syndicaux ainsi que le nombre de participants.

Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

RÉUNION DES COMITÉS LOCAUX (HEURES)

Indiquez le nombre d'heures que vous avez assisté à des réunions de comités locaux.

PROMOTION

Dans cette section, inscrivez les activités de promotion sous la rubrique appropriée. Cette section devrait également être employée pour capter les activités de promotion du PAE menées par les membres des comités locaux. Toute information additionnelle peut être notée dans la section commentaire.

Séances d'orientation PAE :

Inscrivez toutes les séances d'orientation PAE données aux employés de l'ARC ainsi que le nombre de participants.

Kiosques du PAE :

Inscrivez tous les kiosques PAE organisés lors de divers événements où les informations liées au PAE ont été distribuées aux employés de l'ARC.

Kiosques du PAE (participants) :

Afin de calculer le nombre de participants, veuillez utiliser le nombre total d'employés qui ont participé au kiosque. Si ce nombre n'est pas disponible, veuillez utiliser le nombre total d'employés qui auraient pu participé (p. ex. le nombre d'employés à ce lieu de travail).

Autres infos reliée au PAE :

Dans cette section, inscrivez toutes les autres activités de promotion, incluant les articles promotionnels, données aux employés de l'ARC avec les informations liées au PAE. Spécifiez le type d'activité promotionnelle dans la section de commentaires.



SÉANCES D'INFORMATION

Indiquez ici les séances d'éducation préventive ou d'information données à des employés sur des sujets relatifs au PAE et le nombre total de participants pour chaque genre de séance.

- Les exposés fondé sur le savoir, souvent désignés par le terme séance d'information, sont livrés par un expert en la matière et ne mesurent pas le degré d'apprentissage des apprenants.
- Le but principal de l'événement est de fournir ou enrichir des connaissances et les possibilités de pratique sont limitées ou inexistantes.
- **Genre / exemples de contenu :**
Les exposés présentent généralement de l'information sur le changement, les soins aux aînés, le deuil, la santé physique et mentale, l'art d'être parent, la résilience, le stress, le suicide ou tous autres sujets reliés au PAE.
- **Genre de matériel didactique / Méthodes pédagogiques / Besoins de discussion :**
La méthode employée est essentiellement expositive. Elle peut être associée à d'autres activités d'apprentissage, dont la discussion, la période de questions et réponses ou les exercices animés par des personnes ressources.
- **Dimension de groupe :**
Le groupe peut être de très grande dimension (plusieurs centaines de personnes) ou très réduit (cinq ou six personnes). Cependant, les exposés s'adressent généralement à des groupes de taille moyenne (moins de 50 personnes).
- **Processus de rétroaction :**
Les apprenants reçoivent des explications de la part du conférencier, mais il y a peu ou pas d'interaction pour les apprenants individuels, et l'entraînement individuel pendant l'apprentissage est très limité.
- **Mesure des résultats :**
Il n'est pas possible de contrôler et d'évaluer l'apprentissage individuel des apprenants.

Autre :

Énumérez les sujets inclus sous « Séances d'information - autre » dans la section « commentaires » à la fin du formulaire.

Commentaires :

Cette section est réservée uniquement aux renseignements supplémentaires sur les activités déjà indiquées sur le formulaire statistique.

Veillez vous assurer de fournir des renseignements additionnels pour toutes les données indiquées dans les sections « autre » (p. ex. préoccupations - autre, renvois suggérés – autre, séances d'information – autre), en spécifiant le trimestre approprié.

**Annexe B: Base de paiement**

Pour remplir toutes ses obligations tel que spécifié dans le contrat, l'entrepreneur sera payé ferme, les prix tout compris pour les services du Programme d'aide aux employés énoncées dans les tableaux ci-dessous. Taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, le cas échéant, conformément à la méthode des clauses de paiement et de facturation identifiés ici.

REMARQUE À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES : LES TABLEAUX À REMPLIR AU MOMENT DE L'ATTRIBUTION SONT FONDÉS SUR LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE RETENU.

Tableau 1 - Première période du contrat (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021)

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	_____ \$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	_____ \$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure
		Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée



F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	_____ \$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	_____ \$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	_____ \$ par occurrence
G	<p>Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :</p> <p>Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme</p> <p>Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE</p> <p>Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE</p> <p>Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle</p> <p>Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année</p>	<p>Chaque</p> <p>Chaque</p> <p>Chaque</p> <p>Chaque</p> <p>Chaque</p>	<p>S/O</p> <p>S/O</p> <p>S/O</p> <p>S/O</p>

**Tableau 2 – Option de renouvellement année 1 (du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022)**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	_____ \$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	_____ \$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure
		Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	_____ \$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	_____ \$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	_____ \$ par occurrence



	<p>Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :</p>		
G	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Chaque	S/O
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Chaque	S/O
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	Chaque	S/O
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	Chaque	S/O
	Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année	Chaque	S/O

**Tableau 3 – Option de renouvellement année 2 (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023)**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	_____ \$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	_____ \$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure
		Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	_____ \$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	_____ \$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	_____ \$ par occurrence



	<p>Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :</p>		
G	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Chaque	S/O
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Chaque	S/O
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	Chaque	S/O
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	Chaque	S/O
	Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année	Chaque	S/O

**Tableau 4 – Option de renouvellement année 3 (du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024)**

Tâche/ Produit livrable	Selon l'EDT Annexe A	Unité de distribution	Taux
A	Services d'accueil	Chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counselling à court terme	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
C	Counselling d'intervention en cas de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation/conseils professionnels	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation/ conseils professionnels Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	Chaque	_____ \$ par occurrence
E	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)	Heure	_____ \$ de l'heure
F (i)	Présentation de sessions d'orientation PAE	Heure	_____ \$ de l'heure
F (ii)	Présentation conjointe de sessions de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
F (iii)	Livraison de séances de sensibilisation et d'éducation portant sur la santé et le mieux-être	Chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure
		Chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures
		Chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée
F (iv)	Organisation / participation aux salons sur le mieux-être	Chaque	_____ \$ par occurrence
F (v)	Élaboration de sessions d'information et de formation	Heure	_____ \$ de l'heure
F (vi)	Production du bulletin trimestriel sur le PAE	Chaque	_____ \$ par occurrence



	<p>Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :</p>		
G	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Chaque	S/O
	Participation aux réunions du Comité consultatif local du PAE	Chaque	S/O
	Remise de statistiques trimestrielles sur le PAE	Chaque	S/O
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	Chaque	S/O
	Fournir au moins un (1) article promotionnel par employé par année	Chaque	S/O



Annexe C: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat: 1000349056
Security Classification / Classification de sécurité

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) / LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

Form with multiple sections: 1. Originating Government Department or Organization (CRA- Canada Revenue Agency), 2. Branch or Directorate (Headquarter Region), 3. Subcontract Number (N/A), 3. b) Name and Address of Subcontractor (N/A), 4. Brief Description of Work (Employee Assistance Program), 5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? (Yes), 5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data... (Yes), 6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information... (Yes), 6. b) Will the supplier and its employees... require access to restricted access areas? (Yes), 6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? (Yes), 7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access (Canada, NATO, Foreign), 7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion (Not releasable), 7. c) Level of information / Niveau d'information (PROTECTED B).

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité





Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000349056
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?
If Yes, indicate the level of sensitivity.
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité:

No Yes
 Non Oui

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?

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: _____

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/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité





Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000349056
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.

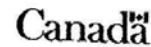
For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.
 Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens / Production		✓														
IT Media / Support TI / IT Link / Lien électronique		✓														

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature 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).

Security Classification / Classification de sécurité
--





Contract Number / Numéro du contrat [Redacted]
Security Classification / Classification de sécurité [Redacted]

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION			
13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
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
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Security Classification / Classification de sécurité [Redacted]
--



Contract Number / Numéro du contrat [Redacted]
Security Classification / Classification de sécurité [Redacted]

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Date	[Redacted]	

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

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Date	[Redacted]	

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? No Yes
 Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes? Non Oui

16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Date	[Redacted]	

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

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Date	[Redacted]	

Security Classification / Classification de sécurité [Redacted]
--



Programme d'aide aux employés

Guide de la sécurité pour les contrats de cybercounselling

PERSONNEL

- L'entrepreneur doit s'assurer que seul le personnel autorisé peut accéder les renseignements de l'ARC.

ACCÈS

- Tous les accès aux renseignements de l'ARC contenus sur les systèmes de l'entrepreneur sont donnés aux employés (incluant les conseillers du PAE) de l'entrepreneur selon le principe du « besoin de savoir » seulement.
- Les permissions minimales d'accès aux systèmes doivent être appliquées tout en permettant aux employés de l'entrepreneur d'effectuer leurs tâches et d'accéder aux renseignements de l'ARC.
- Chaque employé de l'entrepreneur doit posséder son propre et unique ID Utilisateur et mot de passe afin d'accéder les renseignements de l'ARC sur les systèmes de l'entrepreneur.
- Lorsque des employés n'ont plus besoin d'accéder les renseignements de l'ARC, ces accès aux systèmes de l'entrepreneur doivent être retirés immédiatement pour ces employés.
- L'actuel guide de la sécurité doit s'appliquer à tout service de cybercounselling offert par un tiers.

TRANSMISSION

- Toutes transmissions de renseignement de l'ARC à travers l'Internet doivent être chiffrées (que ce soit à travers un portail, courriel, ou autre) en utilisant un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).
- Toutes transmissions de renseignement de l'ARC à travers une technologie sans fils doivent être chiffrées en utilisant un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).

STOCKAGE

- Les renseignements de l'ARC doivent être stockés sur les serveurs de l'entrepreneur, et dans des répertoires dont l'accès est restreint aux employés ayant un besoin de savoir.
- Les renseignements de l'ARC ne doivent pas être stockés sur des supports amovibles (tels que clé USB, CD, DVD, disque dur externe, etc.) à moins d'y être chiffrés avec à un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).

SAUVEGARDE

- Les renseignements de l'ARC doivent être sauvegardés et devraient l'être au moins une fois par jour.
- Les bandes de sauvegarde contenant les renseignements de l'ARC doivent être sécurisés physiquement en tout temps :
 - Lorsqu'elles ne sont pas utilisées, elles doivent être dans un casier sous clé, que ce soit au site principal ou au site externe pour les sauvegardes.
 - Lorsqu'elles sont transférées d'un site à un autre, elles doivent être placées dans une valise sécuritaire.
- Les données sur les bandes de sauvegardes devraient être chiffrées avec un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A).



DESTRUCTION

- Les renseignements de l'ARC doivent être détruits lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
 - Les données sous format électronique doivent être détruites, préférablement en utilisant un logiciel de destruction sécuritaire. Les données sur les bandes de sauvegarde doivent aussi être détruites (les bandes devraient être démagnétisées et ou détruites).

SYSTÈME

- Les économiseurs d'écran doivent s'activer automatiquement après une période de 10 minutes d'inactivité, et un mot de passé doit être utilisé pour réactiver la session.
- Les serveurs contenant les renseignements de l'ARC doivent être localisés dans une ou des salles spécialement conçues pour la sécurité des serveurs incluant un contrôle physique des accès. Ces salles doivent être construites en tenant compte des normes de la sécurité physique de l'ARC tel que spécifiées à la section « Salle de serveur » ci-dessous.
- Les disques durs dans les ordinateurs portables (Notebook, laptops, etc.) doivent être chiffrés avec un algorithme approuvé par l'ARC (voir Appendice A) lorsqu'ils contiennent des renseignements de l'ARC.
- Tout système d'accès à distance doit appliquer les mécanismes d'autorisation et d'authentification aux systèmes de l'entrepreneur contenant des renseignements de l'ARC.
- Le cas échéant, les ententes de télétravail entre l'entrepreneur et ses conseillers du PAE doivent être signées et stipuler les mesures de sécurité en place (voir un exemple à l'Appendice C).
- Les systèmes de l'entrepreneur doivent être protégés contre les virus et les logiciels malveillants.
- Les systèmes de l'entrepreneur doivent utiliser des pare-feu à différents niveaux (p.ex. ordinateur de bureau, portable, serveur, réseau local, etc.).
- Tout tiers qui pourrait offrir des services de la TI (p.ex. sauvegarde, stockage, protection virale, communications, et incluant les services offerts à l'ARC) doit suivre le guide actuel de la sécurité pour ce contrat. Au minimum, l'ARC doit être avisée de cette entente de services et obtenir le nom et l'adresse du tiers.

SALLE DE SERVEUR (spécifications en matière de sécurité physique)

- La salle des serveurs doit être protégée avec un système d'alarme anti-intrusion.
- Murs:

Les murs de la salle des serveurs doivent s'étendre de la dalle de plancher de l'immeuble de base jusqu'à la face inférieure de la dalle du vrai plafond de l'immeuble de base, c'est-à-dire jusqu'en dessous des faux planchers et au-dessus des plafonds suspendus.

Cloison intérieure de sécurité – Cote de résistance au feu de 1 heure si requis par un code.

- Porte et quincaillerie :

Fabrication :

Porte à âme en bois massif de 44mm (1 ¾ po) d'épaisseur ou porte métallique creuse d'épaisseur 16/18, cotée ULC pour la résistance au feu si requis par un code

Cadre:



Acier embouti, coté et étiqueté pour sa résistance au feu si requis par un code

Serrure:

La serrure de porte nécessite une serrure à mortaise (de première qualité industrielle extra robuste pour les opérations) munie d'un pêne dormant de 25mm en acier trempé.

EN DÉPLACEMENT

- Les entrepreneurs devraient, en règle générale, faire preuve d'un jugement sûr et s'assurer de déployer tous les efforts raisonnables pour réduire au minimum les risques à l'égard des renseignements protégés de l'ARC, et ce, en tout temps.
- Les entrepreneurs doivent assurer la sécurité des renseignements dans un porte-documents verrouillé lors du transport des renseignements. Le porte-documents doit être muni d'une étiquette indiquant une adresse de retour ou de réexpédition et/ou le numéro de téléphone du bureau de l'entrepreneur. Lorsque les entrepreneurs se déplacent dans un véhicule, le porte-documents doit être placé dans un coffre verrouillé à l'abri des regards dans le véhicule verrouillé.
- Lorsqu'ils se déplacent au moyen de systèmes de transport en commun, les entrepreneurs doivent surveiller sans relâche le porte-documents qui contient des renseignements protégés de l'ARC et ne doivent pas exposer de tels documents à la vue des autres.



Appendice A : Algorithmes et produits approuvés par l'ARC

1.1.1.1 Validation de modules cryptographiques

Les modules cryptographiques approuvés par l'ARC doivent respecter au moins une des conditions suivantes :

- validation de niveau 1 FIPS 140-1;
- validation de niveau 1 FIPS 140-2;
- approbation du Centre de la sécurité des télécommunications du Canada (CSTC).

1.1.1.2 Algorithmes de hashing sûr approuvés par l'ARC

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC en ce qui concerne l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- SHA-2-256, SHA-2-384, SHA-2-512 conformément à la norme FIPS 180-2;
- MD5 conformément à la norme RFC 1321 (uniquement si appuyé par une évaluation des menaces et des risques - EMR).

1.1.1.3 Algorithmes de signature numérique approuvés par l'ARC

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC en ce qui concerne l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- RSA conformément à la norme ANSI X9.31;
- DSA conformément à la norme ANSI X.9.30-1;
- ECSDA conformément à la norme ANSI X9.62.

1.1.1.4 Algorithmes d'échange de clés approuvés par l'ARC

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC pour l'échange de clés en ce qui concerne l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- RSA conformément à la norme ANSI X.9.44;
- Diffie-Hellman conformément à la norme ANSI X.9.42.

1.1.1.5 Algorithmes de chiffrement symétrique approuvés par l'ARC

L'utilisation des algorithmes suivants a été évaluée et approuvée pour les systèmes de technologie de l'information de l'ARC en ce qui concerne de l'information allant jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement :

- AES conformément à la norme FIPS 197;
- Triple DES conformément à la norme ANSI X9.52 et l'option de clé 1 dans FIPS 46-3;
- CAST5-80 conformément à la norme IETF RFC 2144;
- CAST5-128 conformément à la norme IETF RFC 2144.

Remarque : Tous les algorithmes de chiffrement symétrique doivent utiliser le mode enchaînement de blocs de chiffrement. Triple DES doit aussi utiliser le mode EDE (chiffrement-déchiffrement-chiffrement). Le Centre de la sécurité des télécommunications du Canada (CSTC) a évalué ces algorithmes.



1.1.1.6 Produits approuvés par l'ARC

Les produits suivants fournissent des services de chiffrement approuvés pour l'information jusqu'au niveau Protégé B (particulièrement sensible) inclusivement. Ces produits peuvent être utilisés avec les systèmes de technologie de l'information RCNet RC7.x lorsqu'ils sont mis en œuvre avec la configuration approuvée par le CPTI.

Remarque importante : Les propriétaires de plate-forme doivent obtenir les renseignements sur la configuration et sur les versions actuellement permises pour les produits de chiffrement approuvés par l'ARC auprès du CPTI.

Pour chiffrer l'information sur les supports de données, les propriétaires de plate-forme et d'application doivent utiliser l'un des produits qui suivent :

- Produits Secure Desktop Solutions d'Entrust (p. ex. Entelligence);
- SafeGuard Easy;
- PointSec Media DVD/disque dur.

Dans le cas de transmission de données, pour chiffrer le trafic sur réseau à sessions, les propriétaires de plate-forme et d'application doivent utiliser l'un des produits qui suivent :

- Secure Sockets Layer (SSL) version 3 ou plus (Remarque : Ne pas utiliser SSLv1 et SSLv2);
- Fureteurs Web qui mettent en œuvre SSL version 3 ou plus (Remarque : Des lignes directrices détaillées pour la mise en œuvre se trouvent à l'Appendice B);
- Transport Layer Security version 1.0 ou plus (IETF RFC 2246);
- Entrust TruePass;
- OpenSSH Secure Shell version 3.7.1 ou plus.

Dans le cas de transmission de données, pour chiffrer le trafic sur réseau de type stockage et retransmission, les propriétaires de plate-forme et d'application doivent utiliser les produits qui suivent :

- Transactions;
MQ Series/WebSphereMQ avec l'ajout des modules propres à l'ARC (Entrust Exit, EC-Crypt)
- Courrier électronique
S/MIME version 3 ou plus
Chiffrement de fichier Triple DES (pour les pièces jointes dans les courriels de norme X.400)
- Échange de données informatisé (EDI) (X.12, X.435)
Chiffrement de fichier Triple DES
- Plate-forme de commerce électronique - Java 2 Enterprise Edition (J2EE)
J2EE Java Cryptography Extensions (JCE)
Boîte à outils pour la sécurité des autorisations d'Entrust pour Java
Boîte à outils de développement nCipher CipherTools
Boîte à outils Phaos S/MIME

Dans le cas d'accès à distance, pour chiffrer les connexions réseau sur réseaux publics (comme Internet), il faut utiliser le matériel et le logiciel Contivity de Nortel Networks.



7.22 Appendice B - Configuration du protocole Secure Sockets Layer (SSL) pour le chiffrement

7.22.1 Configuration acceptable pour le chiffrement avec le protocole SSL

Le protocole SSL ne peut être utilisé que pour les sessions qui traitent de données jusqu'au niveau Protégé B inclusivement. Le chiffrement avec protocole SSL (Secure Sockets Layer) est souvent utilisé pour le chiffrement de session entre un serveur Web et un navigateur Web. Le protocole SSL peut aussi servir à d'autres formes de chiffrement de session (p. ex. de serveur à serveur). Dans tous les cas, la configuration qui suit est la seule acceptable pour le protocole SSL.

Le CSTC recommande que la seule suite de chiffrement SSL qui devrait être utilisée par le gouvernement du Canada pour sécuriser les transmissions d'information sensible est SSL_RSA_WITH_Triple-DES_EDE_CBC_SHA, configurée comme suit.

7.22.2 Algorithme d'échange de clés

L'algorithme d'échange de clés à utiliser devrait être RSA avec :

- une clé d'une longueur d'au moins 1 024 bits (2 048 bits recommandés);
- un exposant public de e=65 537.

7.22.3 Algorithme de chiffrement global (symétrique)

L'algorithme de chiffrement global (c.-à-d. symétrique) devrait :

- respecter la norme AES conformément à la norme FIPS 197;d
- utiliser la norme DES à 3 clés (Triple DES) comme le stipule la norme ANSI X9.17.

7.22.4 Mise en œuvre de codes d'authentification de message (MAC)

Les codes d'authentification de message sont mis en application en utilisant l'algorithme SHA-1 comme le stipule la norme ANSI X9.30. L'algorithme SHA-2-256 devrait être mis en application quand il aura été validé par le CSTC. Remarque : Cette configuration pour assurer l'intégrité des données a été ajoutée comme complément.

7.22.5 Versions SSL désuètes

Les versions SSL v1 et v2 ne doivent pas être utilisées. Le CSTC recommande que les applications qui utilisent SSL et qui sont en cours d'élaboration et d'installation au gouvernement du Canada respectent au moins la norme SSLv3.0 ou, mieux encore, TLSv1.0.

Avertissement : La version SSLv3.0 permet à un serveur de reconnaître un Bonjour de client de la version SSLv2.0 et de retourner à la version SSLv2.0. L'utilisation de la version SSLv2.0 n'est pas recommandée au gouvernement du Canada, car il s'agit d'un protocole faible et exploité. Ainsi, tout serveur de l'ARC qui permet des transactions avec le protocole SSL doit être configuré afin que la version SSLv2.0 soit désactivée.



Appendice C : Exemple d'entente de télétravail

En prenant des mesures raisonnables, un niveau acceptable de sécurité peut être atteint dans le lieu de télétravail.

- **Assurer la sécurité du lieu de télétravail**
 - Si les renseignements de l'ARC seront stockés à la place de télétravail, alors :
 - Les classeurs sont fermés à clé et répondent aux exigences de l'ARC en matière de sécurité.
 - Les portes extérieures du lieu de télétravail sont massives et munies d'un pêne dormant.
 - Les fenêtres extérieures du lieu de télétravail sont munies d'un mécanisme de verrouillage ou d'un verrou (toutes les fenêtres et portes coulissantes sont munies de bâtons de bois ou d'un mécanisme de verrouillage dans la coulisse inférieure).

- **Protection des renseignements de nature délicate**
 - Les conversations avec des clients ne peuvent pas être entendues.
 - Les écrans de visualisation pour tous les systèmes sont positionnés de sorte qu'ils ne peuvent être vus facilement par des personnes non autorisées.
 - Toutes les données de nature délicate de format électronique seront chiffrées. On ne se servira pas du courrier électronique pour transmettre des renseignements protégés à moins que ce soit à l'aide d'un logiciel cryptographique.
 - L'ordinateur utilisé doit posséder toutes les mesures de protection antivirales, les logiciels malveillants et autres menaces.
 - Si les renseignements de l'ARC seront stockés à la place de télétravail, alors :
 - Personne n'a accès aux dossiers et aux fichiers, à l'exception du télétravailleur.
 - Tout ordinateur portatif sera rangé dans un classeur fermé à clé.
 - Toutes copies papier d'information de nature délicate seront rangées dans un classeur fermé à clé et seront déchiquetées avant d'être jetées au rebut.
 - On se servira de porte-documents ou de contenants approuvés par l'ARC pour transporter des renseignements protégés.

**Annexe D: Exigences en matière d'assurances****Assurance de responsabilité civile commerciale**

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.
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 Agence du revenu du 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 : Couvre 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'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
 - 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.
 - 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 tous risques de responsabilité civile des locataires : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.
 - o. 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 ou en sus) au nom du Canada.

Assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales d'un montant équivalent à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 1 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.
2. La couverture est sur la base des réclamations découlant de services médicaux ou du défaut d'assurer des services médicaux qui ont pour conséquences des blessures, des préjudices psychologiques, des maladies ou le décès de toute personne en raison d'un acte de négligence, d'erreurs ou d'omissions commises par l'entrepreneur lors de ses activités professionnelles ou dans le cadre des lois du bon samaritain.
3. 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.

Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police