



**RETURN BIDS TO:**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -  
TPSGC

11 Laurier St./11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

**SOLICITATION AMENDMENT**

**MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise  
indicated, all other terms and conditions of the Solicitation  
remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire,  
les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

**Comments - Commentaires**

**Vendor/Firm Name and Address**

Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Special Projects/Projets Spéciaux  
Terrasses de la Chaudière 4th Floor  
10 Wellington Street  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

|  |  |
|--|--|
| <b>Title - Sujet</b><br>NMSO - INSURANCE SERVICES  |  |
| <b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b><br>EN578-162394/A   | <b>Amendment No. - N° modif.</b><br>001  |
| <b>Client Reference No. - N° de référence du client</b><br>20162394  | <b>Date</b><br>2020-03-18  |
| <b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b><br>PW-\$\$ZL-103-37445   |  |
| <b>File No. - N° de dossier</b><br>103zl.EN578-162394  | <b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>   |
| <b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b><br><b>at - à 02:00 PM</b><br><b>on - le 2020-03-27</b>   | <b>Time Zone</b><br><b>Fuseau horaire</b><br>Eastern Daylight Saving<br>Time EDT |
| <b>F.O.B. - F.A.B.</b><br><b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/> |  |
| <b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b><br>Paré, Lindsay   | <b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b><br>103zl                                      |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br>(613) 314-8028 ( )   | <b>FAX No. - N° de FAX</b><br>( ) -  |
| <b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b><br><b>Destination - des biens, services et construction:</b>  |  |

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EN578-162394/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EN578-162394/A

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier  
103ZL. EN578-162394/A

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

---

This amendment is raised to:

1. Amend the closing date of the RFI.
- 

1. **DELETE** Article 7, Closing date for the RFI in its **ENTIRETY** and **REPLACE** with the following:

**7. Closing date for the RFI:**

Responses to this RFI are to be submitted to the PWGSC Standing Offer Authority identified above, on or before March 27, 2020.

**ALL OTHER TERMS AND CONDITIONS REMAIN THE SAME.**

## ANNEX A

### DRAFT STATEMENT OF WORK

#### 1. Objective

To provide Federal Government Departments, Agencies, and Corporations across Canada (as defined in Schedules I, I.1, II, III, IV, and V of the Financial Administration Act) with Specialized Insurance Consultation Services; Insurance Brokerage Services; Insurance Claims Adjuster Services, and Risk Management Process Services.

##### 1.1 Background

Public Service and Procurement Canada (PSPC) provides Insurance and Risk Management Services through a variety of procurement tools such as Standing Offers (SO) and Supply Arrangements (SA). Presently, PSPC's objective is creating a new Standing Offer that is an all-inclusive Insurance tool focused on Insurance Services and Risk Process Management Services.

The SO will eliminate duplication and migrate the risk services that are currently offered under the Supply Arrangement for Insurance and Risk Management (EN578-121746; Stream 2 – Risk Management Services) to the following professional services methods of supply: [ProServices](#), [Task and Solutions Professional Services](#) (TSPS), and [Task Based Informatics Professional Services](#) (TBIPS).

##### 1.2 Reference Documents

The following documents are for reference purposes only. These documents will enable the Contractor to develop a better understanding of the insurance process as it relates to the federal government.

- i. Treasury Board Policy on Decision Making in Limiting Contractor Liability in Crown Procurement Contracts <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=12038>;
- ii. Treasury Board Directive on Payments: Standard on Payment of Claims Against the Crown and Ex-Gratia Payments <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=32504>;
- iii. Treasury Board Guide to Claims <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=32581&section=html>;
- iv. Federal Real Property and Federal Immovable Act <https://laws.justice.gc.ca/eng/acts/f-8.4/>;
- v. PSPC's Standard Acquisition Clauses and Conditions (SACC) Manual <https://buyandsell.gc.ca/policy-and-guidelines/standard-acquisition-clauses-and-conditions-manual>; and
- vi. Treasury Board Guideline on Self-Insurance <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=20930>.

In the event the Contractor requires access to any government reference documents not publicly available, the Technical Authority will make the required documents available in the form of hard or soft copies, subject to availability. All reference documents will be provided in the latest available version.

#### 2. REQUIREMENT

The Contractor must provide the following services on an "as and when required" basis. This requirement is divided into four streams as follows:

- a) Stream 1 - Specialized Insurance Consultation Services;
- b) Stream 2 - Insurance Brokerage Services;

- c) Stream 3 - Insurance Claims Adjuster Services; and
- d) Stream 4 - Risk Management Process Services.

### **3. TASKS AND DELIVERABLES**

#### **3.1 General Tasks for all Streams**

To carry out the tasks and prepare deliverables, the Contractor must participate actively, in person or via email/phone calls. This will enable the Contractor to better understand the context, gather information with regard to requirements, analyze options and identify issues leading up to the preparation of deliverables.

The Contractor must:

- a) Confirm project scope with the Project Authority and validate approach, milestones and deliverable requirements;
- b) Gather, review, and analyze background information (relevant policies, data and documentation);
- c) Organize, participate or facilitate working group sessions;
- d) Actively participate in the overall management of all related work and be directly responsible for the effective supervision and coordination of the efforts of its resources in order to minimize the effort required by clients to manage the requirement;
- e) Maintain an electronic library at their facility of work in progress, delivered items, comments reviewed, reports, and any other relevant documents to each call-up, and must ensure version control;
- f) Ensure a clear understanding of the services to be provided;
- g) Ensure that the information provided, the scope of the work, the required deliverables, required deadlines, and communication and access to protocols are clearly understood and respected;
- h) Ensure deliverables provided are coordinated and reviewed;
- i) Carry out the work in accordance with the call-up, statement of work, approved procedures and directions given by the Project Authority;
- j) Identify and advise the Project Authority of any changes regarding the scope of work or any other matters that may affect the schedule or costs or that may be inconsistent with instructions or written approval previously given; and
- k) Submit documents/reports for review to the Project Authority ("client departments and agencies"), and address any deficiencies or comments within 3 business days.

#### **3.2 Stream 1 – Specialized Insurance Consultation Services**

The Contractor must, as and when required:

- a) Provide advice for loss prevention and reduction practices and processes;
- b) Provide advice on commercial insurance and surety markets including interpretation of insurance policy wordings;
- c) Provide advice for comprehensive insurance, including benchmarking and best practices, suggested coverage, and available options;
- d) Provide advice on sound technical directives regarding the application of loss prevention methods understanding the Crown's self-insurance default approach;
- e) Make recommendations and provide advice for improvements or changes to federal government's current insurance environment;
- f) Provide advice that will enable the procurement authority to select commercially available insurance requirements specific to the requirements;
- g) Review documents related to contracts, leases, and/or licensing and provide recommendations on the appropriate commercially available insurances required in contracts for mitigating contractual risk;

- h) Assist in the creation of insurance clauses and/or the amending of existing standard insurance clauses as available in the Standard Acquisition Clauses and Conditions (SACC) Manual;
- i) Provide general and specialized insurance advice on various types of insurance, including, but not limited to:
  - i. Commercial General Liability Insurance;
  - ii. Casualty Insurance including Automobile Liability;
  - iii. Marine Liability Insurance;
  - iv. Aviation Liability Insurance;
  - v. All Risk Property Insurance;
  - vi. Group Accident & Life Insurance;
  - vii. Professional (Errors & Omissions) Liability Insurance;
  - viii. Environmental Impairment Insurance;
  - ix. Umbrella or Excess Liability Insurance; and
  - x. Course of Construction Insurance e.g. Wrap-up Liability and Builder's Risk.
- j) Review Contractors' insurance policies and/or certificates of insurance to ensure the policies and or certificates meet stated requirements.

### 3.3 Stream 2 - Insurance Brokerage Services

The Contractor must, as and when required:

- a) Provide advice on insurance related issues, for new and existing insurance portfolios including ongoing support to existing insurance and domestic and international insurance coverage portfolios;
- b) Provide advice and guidance to PSPC on insurance provisions in Crown leases, including but not limited to leases in which the Crown:
  - i) rents space from private sector landlords and is the occupant, or
  - ii) leases space to commercial tenants.
- c) Provide advice and assistance in the design and implementation of an Insurance Program;
- d) Provide marketing and placement of insurance contracts with recognized insurers;
- e) Be available to meet in order to review issues, contributing to resolution;
- f) Manage the timelines for the renewal process as well as the placement for new policies;
- g) With regard to the renewal of existing insurance portfolios, communicate a minimum of ninety (90) days prior to the policy renewal date, and provide a proposal for a renewal strategy including market conditions and detailing all necessary information for the placement of the renewal. It is estimated that every three years, Insurance Policy renewals should be fully remarketed. Policy Renewals will only be exercised upon written approval in the form of a Call-Up from the Identified User to the Contractor;
- h) Review existing insurance coverage(s) and provide the information that is required for underwriting purposes to renew the policy/policies;
- i) For new policies, provide the information that is required for underwriting purposes;
- j) Prepare underwriting submissions and provide them to the user for final approval;
- k) Solicit insurance markets and obtain, to the best extent possible, a minimum of three quotes for all new placements;
- l) Upon receipt of quotes for the required insurance coverage, forward required information to the Identified User, including, but not limited to:
  - i. a comparative analysis of the quotes;
  - ii. a ranking of the quotes based on the best overall quality of insurers and coverage depth;
  - iii. a breakdown of the cost of the insurance coverage provided by the commercial insurer;
  - iv. a breakdown of the cost of the insurance brokerage fees provided by the Insurance Broker; and

- 
- v. claims reporting services connected to the purchased insurance policies.
- m) Produce "cover notes" on all placements, prior to the policy effective date;
- n) Provide a "Summary of Insurance", for each insurance policy, outlining relevant elements of the coverage and exclusions with all insurance policies;
- o) Secure and provide the insurance policy documentation no later than (90) days prior to the policy effective date whenever possible;
- p) Provide all insurance policy documentation in the requested language - either Official Language;
- q) Provide all required insurance certificates as they may become necessary throughout the policy year;
- r) With regard to Automobile Insurance policies, provide all necessary evidence of insurance required for the operation of insured vehicles on or before the policy effective date; and
- s) Provide information on claims including maintenance of claim records and quarterly reports on the status of claims.

### 3.4 Stream 3 - Insurance Claims Adjuster Services:

The Contractor must, as and when required, lead the overall investigation and related activities and tasks, including, but not limited to:

- a) End-to-end claims process, including recovery from third parties which could include making legal court claims;
- b) Ascertain if there is third party liability and/or subrogation rights for recovery;
- c) Review contractual materials for insurance provisions to interpret and determining cost responsibilities and allocations of same: i.e. deductibles, rent abatement opportunities, third party costs recovery, subrogation, etc.;
- d) Maintain a claim accounting tracker for duration of claim, allocating all costs between parties, i.e. Insurer, third party insurance and the Crown and then secondly between Crown-PSPC and the client occupant for cost recovery;
- e) In the event of catastrophic loss or damage, provide advice, guidance and recommendations to the Crown regarding lease termination options, re-building options and if required, assist the Crown in engaging consultants for the purposes of making these terminations if necessary;
- f) Maintain incident reporting and claims file, complete as required to ensure fulsome legal claims file (audit trail);
- g) Identify need and engage Contractors as necessary to address the situation and facilitate clean up and restoration efforts;
- h) Act as liaison between other claims adjusters, insurers, Crown and other responsible third parties;
- i) Perform initial site investigations and photography;
- j) Attend initial team meetings with the Identified User's representatives;
- k) Determine the need for and coordinate expert services including Cause and Origin Analysis;
- l) Organize meetings and obtain statements from appropriate persons/firms, including witnesses, harmed personnel and those responsible for the damaged facilities;
- m) Hold meetings and conduct telephone conversations with insurance claims adjusters implicated;
- n) Review relevant documents as necessary, such as but not limited to:
- i) contracts,
  - ii) construction documents, and
  - iii) leases;
- o) Assist in the compilation of damages and supporting documentation;
- p) Assess and compile the documentation on damages; and
- q) Prepare draft reports for review by Identified User prior to preparing final reports.

### 3.5 Stream 4 – Risk Management Process Services

#### 3.5.1 Category 1: Procurement and Limitation of Liability

This category specifically involves procurement activities, projects, processes, strategies and initiatives conducted pursuant to the Government Contracts Regulations and the Treasury Board (TB) Contracting Policy. It excludes leases and contracts for the fit-up of offices pursuant to the Federal Real Property and Federal Immovable Act; contracts related to the acquisition of land; grants and contributions; service level agreements between government departments; and memoranda of understanding with other governments or other levels of government.

This category is designed to be used for:

- a) Project Risk Management pursuant to the TB Project Approval Policy and TB Policy on the Management of Projects (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=18229>), (Note: to be replaced by the TB Directive on the Planning and Management of Investments when in effect) where the projects will result in Procurement contracts;
- b) Application of the TB Policy on Decision Making in Limiting Contractor Liability in Crown Procurement Contracts; and
- c) The risk management component of:
  - i) Specific procurement actions, solicitations, or contracts for the acquisition of goods or services, and construction and architectural and engineering services;
  - ii) Procurement processes; and
  - iii) Commodity management and method of supply decision making.

#### 3.5.1.1 Tasks

To assist identified users in determining an appropriate limitation of liability, the Contractor must perform quantitative risk assessments, provide options for dollar value limits of liability, and identify if and where these represent a substantive transfer of risk to the Crown. The deliverable report must include:

- a) A description of the methodology applied including the identified procurement model;
- b) Identification and assessment of all potential risk events in terms of potential financial liability (i.e. cost estimates), classified by first and third party liability;
- c) Assessment of the probability of a risk event occurring on an annual and aggregate (i.e. over the life of the contract) basis;
- d) Calculation of the expected loss: potential financial liabilities factored by probability;
- e) Provision of options for appropriate limits of liability;
- f) Identify substantive transfer of risk to the Crown; and
- g) Provision mitigation strategies to limit either party's potential financial exposure.

#### 3.5.1.2 Process to Determine Liability Risk and to Recommend a Limit of Liability

The Contractor must ensure risk assessments are conducted in consideration of the procurement models as identified in the TB Policy on Decision Making in Limiting Contractor Liability in Crown Procurement Projects and include in general:

- a) Identification: Taking into account the items required by the TB Policy, a typical risk assessment will consider the following list of risks as they relate to liability. Note, the list is not comprehensive; it provides a general framework.

The Contractor must consider:

- i. non-performance (not doing what is required in the contract);
- ii. product (service) failure (product/service failing in spite of attempt);
- iii. Physical injury, including death;
- iv. Personal injury (i.e. slander, discrimination, etc.);
- v. Physical harm to tangible assets;

- vi. Physical harm to real property;
- vii. Claims against the Crown with respect to materials, parts, work in progress or finished work resulting in liens, charges or encumbrances;
- viii. Financial capacity (consider insolvency or bankruptcy);
- ix. IP infringement;
- x. Misuse of personal information;
- xi. Wrongful dissemination of confidential information;
- xii. conflict of interest;
- xiii. Loss of or damage to intangible property (i.e. reputation, goodwill, data);
- xiv. Fraudulent activities;
- xv. Non-compliance with relevant policies or legislation; and
- xvi. Other

b) Assessment / Evaluation: determine how likely the identified risks are to occur and their potential impact. When considering probability, the methodology applied should include the application of numerical values as in the example provided in the table below. It should also consider these over the life of the Contract on an annual and/or aggregate basis.

| Table 1 - Probability scale (example): |   |                 |                  |
|--|---|-----------------|------------------|
| Description                            | Scenarios                               | Probability     | For Calculations |
| Highly Likely                          | Very frequent occurrence                | Over 85%        | 1.00             |
| Likely                                 | More than evens chance                  | 50-85%          | 0.85             |
| Fairly Likely                          | Quite often occurs                      | 21-49%          | 0.50             |
| Unlikely                               | Small likelihood, but could well happen | 1-20%           | 0.20             |
| Very Unlikely                          | Not expected to happen                  | Less than 1%    | 0.01             |
| Extremely Unlikely                     | Just possible, but very surprising      | Less than 0.01% | 0.0001           |

The impact of a risk, or its severity, can be considered as the damage caused by the risk's occurrence. For the purpose of determining a limitation of liability, the impact should include a dollar value.

When compiling the various probabilities and potential impacts, it is necessary to document how probabilities or impacts were determined (e.g. "from known loss histories", "past experience", "expert consultation", etc.). Where there is little historical data or there has been a lack of experience in this specific field of procurement, an event-tree analysis or fault-tree analysis in which events and probabilities are synthesized may be required.

c) Expected Loss: the expected loss is a statistical measure which is calculated by multiplying the probability of each risk with its expected impact and adding them together. These should all be included in a comprehensive table or other suitable format that includes: Potential Liability Risk; Probability of Risk; Impact (\$) of Risk; and Expected Loss.

- d) Determine Limit of Liability: the report must include options for the limit of liability based on the risk assessment (generally, three options should be included).
- e) Substantive Transfer: a substantive amount of risk occurs when the Crown agrees to limit the contractor's liability a level lower than that determined by the Risk Assessment. Options for the limitation of liability shall include whether or not a substantive transfer exists.

### 3.5.2 Category 2: Real Property Management

This category specifically involves real property projects, activities, strategies and initiatives, and acquisitions and dispositions pursuant to the Federal Real Property and Federal Immovables Act <https://laws.justice.gc.ca/eng/acts/f-8.4/>.

This category is designed to be used for:

- a) Project Risk Management pursuant to the TB Project Approval Policy and TB Policy on the Management of Projects;
- b) Organizational Project Management Capacity Assessments pursuant to the TB Policy on the Management of Projects;
- c) The risk management component of:
  - i) Real Property acquisition strategy development. Acquisition includes purchase, lease, license, exchange, gift, easement, expropriation, transfer of administration from another department or agent Crown corporation or a transfer of administration and control from the provincial Crown;
  - ii) Real Property disposition strategy development. Disposition includes sale, lease, license, exchange, gift, easement, transfer of administration to another department or an agent Crown corporation, or transfer of administration and control to the provincial Crown;
  - iii) Management of Real Property (operation and maintenance); as defined in the Treasury Board Policy on Management of Real Property:

*A project is an activity or series of activities that has a beginning and an end. A project is required to produce defined outputs and realize specific outcomes in support of a public policy objective, within a clear schedule and resource plan. A project is undertaken within specific time, cost and performance parameters.*

- d) Development of business cases, including Real Property investment analyses and business strategies;
- e) Real Property transformation initiatives;
- f) Environmental assessments; and
- g) Environmental performance improvement initiatives.

### 3.5.3 Category 3: Delivery of public services to stakeholders external to the government or in partnership with various levels of government.

This category is designed to be used for activities associated with delivery of public services to stakeholders external to the government or for activities involving various levels of government where governance models are complex and decision-making is shared.

More specifically, the risk management component associated with:

- a) Accountability and decision-making structures;
- b) Development of Integrated Risk Management frameworks;
- c) Investment planning;

- d) Business planning;
- e) Delegation of financial authorities;
- f) Development of human resources strategies; and
- g) Development of communications strategies.

#### 3.5.4 Tasks associated with Stream 4 - Category 2 and Category 3

##### a) Risk Identification

To identify risks, threats and vulnerabilities associated with those risks, for each organization, business line, program, project, process or initiative for which a risk assessment is being carried out, the Contractor must:

- i) Identify sources of risk, areas of impacts, events (including changes in circumstances) and their causes and potential consequences. The output of this exercise must be a comprehensive list of risks based on those events that might create, enhance, prevent, degrade, accelerate or delay the achievement of objectives. This list must form the basis for further analysis;
- ii) Identify risks whether or not their source is under the control of the organization, even though the risk source or cause may not be evident;
- iii) Identify the risks associated with not pursuing an opportunity;
- iv) Examine the immediate effects of particular consequences, cascade and cumulative effects, and consider a wide range of consequences even if the risk source or cause may not be evident;
- v) Consider possible causes and scenarios that show what consequences can occur and in that regard must consider all significant causes and consequences;
- vi) Apply risk identification tools and techniques that are suited to the mandate, objectives, strategic outcomes, and risk assessment capabilities of the organization for which the risk assessment is being carried out, as well as the corporate risk profile. The Contractor must take into account the risk appetite of the organization when determining which risks are to be included in the risk identification process; and
- vii) Ensure that that relevant and up-to-date information is used in identifying risks, including appropriate background information where possible. The Contractor must ensure that key stakeholders within the organization with appropriate knowledge are involved in identifying risks.

##### b) Risk Analysis

To assess the level and nature of the risks, the Contractor must:

- i) Analyze the risks identified in the risk identification stage to provide input to the Identified User's decision making in terms of whether risks need to be treated; the most appropriate risk treatment strategies and methods; and making decisions where choices must be made and the options involve different types and levels of risk;
- ii) Consider the causes and sources of risk, the positive and negative consequences, the likelihood that those consequences can occur, and other attributes of the risk;
- iii) Identify factors that affect consequences and likelihood, and take into consideration the multiple consequences and events can have and the multiple objectives that can be affected;
- iv) Take into account existing controls and their effectiveness and efficiency;
- v) Ensure that the way in which consequences and likelihood are expressed and the way in which they are combined to determine a level of risk, reflect the type of risk, the information available and the purpose for which the risk assessment output is to be used. These must all be consistent with the risk criteria. The interdependence of different risks and their sources must be considered in the analysis. The confidence in determination of the level of risk and its sensitivity to preconditions and assumptions must be considered in the analysis, and communicated effectively, within the organization, to decision makers and, as appropriate, other stakeholders. Factors such as divergence of opinion among experts, uncertainty, availability, quality, quantity and ongoing relevance of information, or limitations on modeling must be stated and highlighted;

- vi) Consider the risk, the purpose of the analysis, and the information, data and resources available within the organization, in determining the degree of detail required to conduct the risk analysis. Analysis must be qualitative, quantitative or semi-quantitative, or a combination of these, depending on the circumstances;
  - vii) Determine the consequences and their likelihood by modeling the outcomes of an event or set of events, or by extrapolation from experimental studies or from available data; and
  - viii) Express the consequences in terms of tangible and intangible impacts. In some cases, more than one numerical value or descriptor may be required to specify consequences and their likelihood for different times, places, groups or situations.
- c) Risk Evaluation

To assist organizations in making decisions based on the outcomes of risk analysis, the Contractor must:

- i) Compare the level of risk found during the analysis process with risk criteria established when the context was considered;
  - ii) Take account of the wider context of the risk;
  - iii) Consider the tolerance to the risks borne by parties other than the organization which benefits from the risk;
  - iv) Make decisions in accordance with legal, regulatory, policy, and other requirements; and
  - v) Rank the risks.
- d) Risk Response

Once the risks are evaluated by the Identified User, plans to respond to the risks must be selected and implemented. In consultation with the Identified User, the Contractor must:

- i) Provide actions to mitigate the likelihood or the impact of a risk (or both);
  - ii) Document control measures currently in place;
  - iii) Document the implementation of mitigation strategies;
  - iv) Ensure that the residual risk after response is tolerable;
  - v) Ensure that the costs of responding to the risks are in proportion to the costs of the impacts; and
  - vi) Confirm resources are available to implement the response.
- e) Communication and Consultation

Ongoing communication and consultation throughout the risk management process is critical as risks may change and may be perceived differently by stakeholders. In consultation with the Identified User, the Contractor must:

- i) Develop plans for communication and consultation at an early stage in the risk management process; and
  - ii) Ensure communication with all key stakeholders. Risk practitioners or risk owners may want to consider identifying, recording, and taking into account stakeholders' perceptions in the decision-making process as these views may have a significant impact on the decisions taken.
- f) Monitor and Review

Monitoring and review should be included in all aspects of the risk management process. In consultation with the Identified User, the Contractor must:

- i) Assess the effectiveness and efficiency of controls identified in a risk profile;
- ii) Ensure risks are still relevant with the internal and external contexts;

- iii) Identify when revisions to improve a risk profile are required;
- iv) Re-profile resources to higher priority risks; to analyze changes lessons learned, trends and changes to the context;
- v) Identify emerging risks; and
- vi) Assess the progress of implementing a risk response plan.

#### 4. RESOURCES

##### 4.1 Resources

The Contractor must provide the services using only qualified resources. The categories described below are not intended to correspond to any one Contractor's definition or categorization as such definitions or categorizations may vary between Contractors.

##### 4.1.1 Specialized Insurance Consultation Services

- a) Consultant

##### 4.1.2 Insurance Broker Services

- a) Consultant

##### 4.1.3 Insurance Claims Adjuster Services

- a) Consultant;
- b) Claims Administrator; and
- c) Claims Adjuster.

##### 4.1.4 Risk Management Process Services

- a) Consultant
- b) Account Assistance / Business Analyst

#### 5. RESOURCES QUALIFICATIONS

##### 5.1 Consultant

The Consultant, for Stream 1 through 4, has the overall responsibility for ensuring requests for services are completed as per the call-up. Tasks include but are not limited to:

| <b>Tasks: Consultant</b>   | <b>Stream 1</b> | <b>Stream 2</b> | <b>Stream 3</b> | <b>Stream 4</b> |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| a) Manage the quarterly reporting process as defined in Annex E                                    | X               | X               | X               | X               |
| b) Conducting periodic quality assurances on all deliverables including ensuring timelines are met | X               | X               | X               | X               |
| c) Making presentations or delivering briefings to senior management, on a as requested basis      | X               | X               | X               | X               |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| d) Having a thorough understanding of insurance product lines, insurance markets, insurance policy terms and conditions, and the insurance underwriting and claims processes  | X | X | X |   |
| e) Have a thorough understanding of applicable Treasury Board policies to ensure Canada's interests are protected from insurable losses   | X | X |   |   |
| f) Having the ability to understand and anticipate client needs based on a strong understanding of market dynamics, insurance services and their associated processes including applicable insurance for the Identified User's needs; which terms and conditions will apply; and what information the Insurer will require for the policy | X | X |   |   |
| g) Advising the procurement authority on the insurable risks associated with contract activities and selection of appropriate terms to include in contracts   | X |   |   |   |
| h) Advising the procurement authority on the suitability or acceptance of Contractors' insurance with respect to the work to be performed under the contract or as it pertains to the conditions set within the contract  | X |   |   |   |
| i) Being the point of contact for troubleshooting of issues and problem-solving during insurance transactions in order to implement coverage  |   | X | X |   |
| j) Acting as the single point of contact for day to day insurance management activities   |   | X |   |   |
| k) Managing the insurance placement and contacting underwriters to negotiate best terms and conditions with respect to premium coverages  |   | X |   |   |
| l) Conducting risk management process related activities for procurement projects   |   |   |   | X |
| m) Providing advice on the risk management methods, tools, and techniques used  |   |   |   | X |
| n) Developing interview guides and conducting interviews with stakeholder for data collection and information in Risk Management Process  |   |   |   | X |

#### 5.1.2 Minimum Educational and Experience Requirements

At a minimum the Consultant for Streams 1, 2, and 3 must meet a), b), and c) below:

- a) Possess at least one of the following accreditations:
- i. Chartered Insurance Professional (CIP);
  - ii. Fellow Chartered Insurance Professional (FCIP);

- iii. Associate of the Insurance Institute of Canada (AIIC); or
  - iv. Fellow of the Insurance Institute of Canada (FIIC); and
- b) Possess a minimum of a college degree or diploma from a Canadian college or Canadian recognized college. The degree or diploma must be from a recognized Canadian college, or if obtained outside of Canada, be approved by a recognized Canadian academic credentials assessment service identified at: <http://cicic.ca/927/Identify-the-organization-responsible-for-recognition/index.canada>; and
- c) Have 5 years of related work experience in the insurance industry.

At a minimum the Consultant for Stream 4 must meet a), b), and c) below:

- a) Possess a recognized risk management designation, such as:
- i. Fellows of the Society of Actuaries (FSA),
  - ii. Professional Risk Manager (PRM),
  - iii. PMI Risk Management Professional (PMI-RMP),
  - iv. Chartered Accountant (CA),
  - v. Certified Management Accountant (CMA),
  - vi. Certified General Accountant (CGA),
  - vii. Certified Internal Auditor (CIA),
  - viii. Certification in Control Self-Assessment (CCSA),
  - ix. Certified Information Systems Auditor (CISA),
  - x. Chartered Enterprise Risk Analyst (CERA), or
  - xi. RIMS Fellow (RF), and
- b) Possess a minimum of a college degree or diploma from a Canadian college or Canadian recognized college. The degree or diploma must be from a recognized Canadian college, or if obtained outside of Canada, be approved by a recognized Canadian academic credentials assessment service identified at: <http://cicic.ca/927/Identify-the-organization-responsible-for-recognition/index.canada>; and
- c) Have 7 years of related work experience as a Consultant.

## 5.2 Claims Administrator

The Claims Administrator tasks include, but are not limited to:

- a) Providing quarterly claim reports;
- b) Act as the liaison between the client and insurers;
- c) Processing client requests for policy changes; and
- d) When requested, to obtain and provide insurance certificates.

### 5.2.1 Minimum Educational/Experience Requirements

At a minimum the Claims Administrator must meet a), b), and c) below:

- a) Possess at least one of the following accreditations:

- i. Chartered Insurance Professional (CIP);
  - ii. Fellow Chartered Insurance Professional (FCIP);
  - iii. Associate of the Insurance Institute of Canada (AIIC); or
  - iv. Fellow of the Insurance Institute of Canada (FIIC); and
- b) Possess a college degree or diploma from a Canadian college or Canadian recognized college. The degree or diploma must be from a recognized Canadian college, or if obtained outside of Canada, be approved by a recognized Canadian academic credentials assessment service identified at: <http://cicic.ca/927/Identify-the-organization-responsible-for-recognition/index.canada>; and
- c) Have 2 years of related work experience in the insurance industry.

### 5.3 Claims Adjuster

The Insurance Claims Adjuster tasks must include, but are not limited to:

- a) Providing quarterly claim reports;
- b) Act as the liaison between the clients and insurers;
- c) Performing all actions required to inspect claims for losses to determine proper compensation, such as but not limited to property inspections and, interviews of claimants and witnesses; and
- d) Conduct research including but not limited to policy reports.

#### 5.3.1 Minimum Educational/Experience Requirements

At a minimum the Claims Adjuster must meet a), b), and c) below:

- a) Possess at least one of the following accreditations:
  - i. Chartered Insurance Professional (CIP);
  - ii. Fellow Chartered Insurance Professional (FCIP);
  - iii. Associate of the Insurance Institute of Canada (AIIC); or
  - iv. Fellow of the Insurance Institute of Canada (FIIC); and
- b) Possess a college degree or diploma from a Canadian college or Canadian recognized college. The degree or diploma must be from a recognized Canadian college, or if obtained outside of Canada, be approved by a recognized Canadian academic credentials assessment service identified at: <http://cicic.ca/927/Identify-the-organization-responsible-for-recognition/index.canada>; and
- c) Have 2 years of related work experience in the insurance industry.

### 5.4 Account Assistance / Business Analyst

Under the direction of the Consultant, as appropriate, the Account Assistant / Business Analyst is responsible for providing assistance, as required, to the Consultant. Tasks may include but are not limited to the following:

- a) Collecting and collating qualitative and quantitative data;
- b) Conducting research;
- c) Conducting preliminary analyses;

- d) Compiling background documentation; and
- e) Providing assistance with the development of briefing notes, presentations, papers and/or reports.

#### 5.4.1 Minimum Educational/Experience

At a minimum the Account Assistant must meet a) and b) below:

- a) Possess a secondary school diploma or General Education Development (GED) certificate; and
- b) Have 3 years of related work experience.

### 6. LANGUAGE REQUIREMENTS

The Contractor must ensure services as well as the required insurance documents are in either official language: English or French.

### 7. LOCATION OF WORK

The Contractor must provide its own premises, equipment, software, and tools necessary for the performance of the tasks outlined in the SOW and in individual call-ups. Where on-site work is required, the individual call-up will provide details of the facilities to the Contractor.

### 8. TRAVEL

The Standing Offer does not include travel and living expenses.

### 9. MEETINGS

The Contractor will not be reimbursed for any costs incurred for meetings.

#### 9.1 Kick off Meeting

A kick-off meeting will be held within thirty (30) working days from the date of Standing Offer issuance. The kick-off meeting will be organized as a teleconference, or in person in a location in the National Capital Area. The exact time and location of the kick-off meeting will be provided after Standing Offer issuance.

The purpose of the kick-off meeting will be to:

- a) Review the Standing Offer requirements;
- b) Discuss the reporting requirement; and
- c) Review and clarify the respective roles and responsibilities of the Technical Authority and the Contractor to ensure common understanding of the requirement and the terms and conditions of the Standing offer.

#### 9.2 Progress Review Meetings

Progress review meetings (PRM) will be completed as per the Technical Authority's request during the first year of the Standing Offer, and then occur once per fiscal year thereafter or more often if required.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EN578-162394/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EN578-162394/A

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier  
103ZL. EN578-162394/A

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

---

The PRM will be organized through a teleconference or held in person. In person meetings may be held at other locations if mutually agreed. The SOA will be invited to attend PRM.

The purpose of the progress review meeting is to:

- a) Discuss and resolve operational, administrative or contractual details as well as any possible issues; and
- b) The Technical Authority is responsible for coordinating PRM with the Contractor.

The Contractor must:

- a) Make all necessary preparations in order to actively participate in any meeting at their own expense;
- b) Conduct meetings at client's facility, unless otherwise agreed upon between the Project Authority and the Contractor;
- c) Maintain a history of all meetings as well as of all incremental changes to action items and submit it to the Project Authority when requested; and
- d) Conduct PRM as requested by the Project Authority.

---

## ANNEX B

### LIST OF QUESTIONS

1. According to Industry best practices as well as considering your organization's capabilities and ability to provide timely advice to Identified Users across the country, please describe your ideal scenario and provide the total number of desired qualified suppliers for each Stream.

Stream 1 - Specialized Insurance Consultation Services;

Stream 2 - Insurance Brokerage Services;

Stream 3 - Insurance Claims Adjuster Services; and

Stream 4 - Risk Management Process Services.

2. With multiple suppliers qualified under each stream, how should suppliers be ranked?
3. Stream 1 - Specialized Insurance Consultation Services is a new requirement, please provide your feedback on the requirements defined in the SOW.
4. Stream 3 - Insurance Claims Adjuster Services is a new requirement, please provide your feedback on the requirements defined in the SOW.
5. Are there any additional services that would support the federal government in facilitating Insurance services from Canadian companies?
6. For Stream 3 - Insurance Claims Adjuster Services, can you please provide the capability in terms of provision of this service and benchmark it against GoC needs in order to determine how many suppliers should be qualified?
7. Please provide your current billing structure? (i.e. percentage, administrative fees, commission, etc.)
8. The Government of Canada's Policy on Green Procurement aims to integrate environmental considerations into the procurement decision-making process, including planning, acquisition, use and disposal. The Government of Canada also supports opportunities for businesses owned by underrepresented groups and Indigenous Peoples.

How will you support these initiatives as part of your ongoing commitment to improve the environment and the quality of life of Canadians and promote equality?

9. The SRCL stipulates that consultants have to have security clearance at the Protected B level, will suppliers require a transition period in order to provide services?
10. As per Article 5 of the SOW, do you agree with the resource qualifications for all streams pertaining to accreditations, educations and experience? Please provide the industry standards for Consultant, Claims Administrator, and Claims Adjuster.
11. Please describe how Brokers tend to be licensed in all provinces and territories and provide a detailed explanation of how it works?

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EN578-162394/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EN578-162394/A

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier  
103ZL. EN578-162394/A

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

---

Cette modification a pour but de:

1. Modifier la date de clôture de la DDR.
- 

1. DELETE Article 7, Date de clôture pour le DDR dans son ENTIRETY et REPLACE avec les suivants:

**7. Date de clôture de la DDR :**

Les réponses à cette DDR doivent être soumises au responsable de l'offre à commande de SPAC identifié ci-dessus au plus tard le 27 mars 2020.

## ANNEXE A

### ÉBAUCHE DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX

#### 1. Objectif

Fournir aux ministères, aux organismes et aux sociétés d'État du gouvernement fédéral (tels qu'ils sont définis aux annexes I, I.1, II, III, IV et V de la *Loi sur la gestion des finances publiques*) des services consultatifs spécialisés en matière d'assurance; des services de courtage d'assurance; des services d'enquêteur-régleur en assurances et des services liés aux processus de gestion des risques.

#### 1.1 Contexte

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) offre des services d'assurance et de gestion des risques au moyen de divers outils d'approvisionnement, comme les offres à commandes (OC) et les arrangements en matière d'approvisionnement (AMA). À l'heure actuelle, l'objectif de SPAC est de créer une nouvelle offre à commandes qui consiste en un outil d'assurance tout compris axé sur les services d'assurance et les services liés aux processus de gestion des risques.

L'OC éliminera le dédoublement des services de gestion des risques et fera migrer ces services qui sont actuellement offerts dans le cadre d'un arrangement en matière d'approvisionnement visant l'assurance et la gestion des risques (EN578-121746; Volet 2 – Services de gestion des risques) aux méthodes d'approvisionnement des services professionnels suivants : [ProServices, Services professionnels centrés sur les tâches et les solutions \(SPCTS\) et Services professionnels en informatique centrés sur les tâches \(SPICT\)](#).

#### 1.2 Documents de référence

Les sources suivantes sont présentées à titre d'information seulement. Ces documents aideront l'entrepreneur à mieux comprendre le processus en matière d'assurance du gouvernement fédéral.

- i. Politique sur la prise de décisions concernant la limitation de la responsabilité des entrepreneurs dans les marchés de l'État du Conseil du Trésor <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12038>
- ii. Directive sur les paiements : Norme sur le paiement des réclamations contre l'État et les paiements à titre gracieux du Conseil du Trésor <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32504>
- iii. Guide sur les réclamations du Conseil du Trésor <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32581&section=html>
- iv. *Loi sur les immeubles fédéraux et les biens réels fédéraux* <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/f-8.4/>
- v. Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) de SPAC <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>
- vi. Ligne directrice sur l'auto-assurance du Conseil du Trésor <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=20930>

Si l'entrepreneur doit accéder aux documents de référence du gouvernement qui ne sont pas accessibles au public, le responsable technique fournira les documents en question sous forme de copies papier ou

de copies électroniques, sous réserve qu'il puisse lui-même y accéder. On donnera accès à la dernière version disponible de tous les documents fournis.

## 2. BESOIN

L'entrepreneur doit fournir les services suivants « au fur et à mesure des besoins ». Ce besoin est réparti en quatre volets :

- a) Volet 1 – Services consultatifs spécialisés en matière d'assurance;
- b) Volet 2 – Services de courtage d'assurance;
- c) Volet 3 – Services d'enquêteur-régleur en assurances;
- d) Volet 4 – Services liés aux processus de gestion des risques.

## 3. TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES

### 3.1 Tâches générales pour tous les volets

Pour effectuer les tâches et préparer les produits livrables, l'entrepreneur doit participer activement, en personne, par courriel ou par téléphone, ce qui lui permettra de mieux comprendre le contexte, de recueillir les renseignements concernant les exigences, d'analyser les options et de cerner les problèmes avant la préparation des produits livrables.

L'entrepreneur doit :

- a) confirmer la portée du projet avec le chargé de projet et valider l'approche, les étapes et les exigences relatives aux produits livrables;
- b) recueillir, examiner et analyser les renseignements généraux (politiques, données et documentation pertinentes);
- c) organiser, animer des rencontres du groupe de travail ou y participer;
- d) participer activement à la gestion globale de tous les travaux connexes et assumer la responsabilité directe de la supervision et de la coordination efficaces du travail de ses ressources, de manière à réduire au mieux la participation des clients à la gestion des exigences;
- e) tenir à jour un répertoire électronique à son installation des travaux en cours, des produits livrés, des commentaires examinés, des rapports et de tout autre document pertinent à chaque commande et doit assurer le contrôle des versions;
- f) bien comprendre les services à fournir;
- g) s'assurer que les renseignements fournis, la portée des travaux, les produits livrables attendus, le calendrier requis, les communications et l'accès aux protocoles sont bien compris et respectés;
- h) veiller à ce que les produits livrables fournis soient coordonnés et examinés;
- i) effectuer les travaux conformément à la commande subséquente, à l'énoncé des travaux, aux procédures approuvées et aux instructions données par le chargé de projet;
- j) cerner les changements touchant la portée des travaux ou toute autre question qui pourraient avoir une incidence sur le calendrier ou les coûts ou qui pourraient aller à l'encontre des directives ou des approbations écrites déjà reçues, puis en informer le chargé de projet;
- k) présenter les documents et les rapports au chargé de projet (« ministères et organismes clients ») aux fins d'examen et corriger toute lacune ou traiter tout commentaire dans un délai de trois (3) jours ouvrables.

### 3.2 Volet 1 – Services consultatifs spécialisés en matière d'assurance

L'entrepreneur doit exécuter les tâches suivantes au fur et à mesure des besoins :

- a) fournir des conseils sur les pratiques et les processus de prévention et de réduction des pertes;
- b) fournir des conseils sur les marchés de l'assurance commerciale et du cautionnement, y compris l'interprétation des libellés des polices d'assurance;
- c) fournir des conseils en matière d'assurance multirisque, y compris l'analyse comparative et les pratiques exemplaires, la couverture proposée et les options disponibles;
- d) fournir des conseils sur des directives techniques solides concernant l'application de méthodes de prévention des pertes qui permettent de comprendre l'approche par défaut de l'État en matière d'auto-assurance;
- e) faire des recommandations et fournir des conseils aux fins d'améliorations ou de modifications apportées à l'environnement d'assurance actuel du gouvernement fédéral;
- f) fournir des conseils qui permettront au responsable de l'approvisionnement de sélectionner les exigences en matière d'assurance disponibles sur le marché, particulières à ces exigences;
- g) examiner les documents liés aux contrats, aux baux ou à la délivrance de licences et fournir des recommandations sur les assurances appropriées disponibles sur le marché qui sont exigées dans les contrats pour atténuer les risques contractuels;
- h) aider à élaborer des clauses d'assurance ou à modifier des clauses d'assurance standard existantes, telles qu'elles figurent dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA);
- i) fournir des conseils généraux et spécialisés concernant les divers types d'assurance, y compris, mais sans s'y limiter :
  - i. assurance de responsabilité civile commerciale;
  - ii. assurance risques divers, y compris assurance responsabilité civile automobile;
  - iii. assurance responsabilité en matière maritime;
  - iv. assurance responsabilité aérienne;
  - v. assurance tous risques des biens;
  - vi. assurance-accidents et assurance-vie collective;
  - vii. assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions);
  - viii. assurance responsabilité contre l'atteinte à l'environnement;
  - ix. assurance responsabilité civile complémentaire ou excédentaire;
  - x. assurance des ouvrages en construction, p. ex. assurance globale de chantier et assurance risques des constructeurs;
- j) examiner les polices ou les certificats d'assurance des entrepreneurs pour s'assurer qu'ils respectent les exigences énoncées.

### 3.3 Volet 2 – Services de courtage d'assurance

L'entrepreneur doit exécuter les tâches suivantes au fur et à mesure des besoins :

- a) donner des avis sur diverses questions liées à l'assurance pour les portefeuilles d'assurance nouveaux et existants ainsi qu'assurer le soutien continu des portefeuilles d'assurance existants, nationaux et internationaux;
- b) fournir des conseils et une orientation à SPAC sur les dispositions des baux de l'État, y compris, mais sans toutefois s'y limiter, les baux aux termes desquels l'État :
  - i) loue des locaux de propriétaires du secteur privé et est l'occupant,
  - ii) loue des locaux à des locataires commerciaux.
- c) fournir des avis et de l'aide concernant la conception et la mise en œuvre de programmes d'assurance;
- d) fournir des services de marketing et de passation de contrats d'assurance avec des assureurs autorisés;
- e) être disponible pour participer aux réunions pour examiner les problèmes et contribuer à leur résolution;

- f) gérer les échéances pour le renouvellement des polices d'assurance et la souscription de nouvelles polices;
- g) pour le renouvellement des polices d'assurance existantes, communiquer l'information au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de renouvellement et proposer une stratégie de renouvellement, contenant l'information pertinente sur la conjoncture du marché et la souscription de la police à renouveler. On prévoit que les polices d'assurance devant être renouvelées doivent faire l'objet de nouvelles invitations à soumissionner en bonne et due forme tous les trois ans. Les renouvellements de police seront seulement exercés sur autorisation écrite sous forme de commande subséquente de l'utilisateur désigné pour l'entrepreneur;
- h) examiner la couverture offerte par la ou les polices existantes et communiquer les renseignements requis aux fins de souscription d'une ou de plusieurs assurances;
- i) pour les nouvelles polices, communiquer les renseignements requis aux fins de souscription d'une assurance;
- j) établir des présentations de demandes aux assureurs et les soumettre à l'utilisateur aux fins d'approbation finale;
- k) inviter les assureurs à soumissionner et obtenir, dans la mesure du possible, au moins trois soumissions pour toutes les nouvelles souscriptions;
- l) après avoir reçu les soumissions pour la couverture requise, présenter notamment à l'utilisateur désigné les renseignements suivants :
  - i. une analyse comparative des soumissions;
  - ii. le classement des soumissions en fonction de la qualité générale des assureurs et de l'étendue de la couverture;
  - iii. le coût ventilé de la couverture offerte par l'assureur commercial;
  - iv. le coût ventilé des frais de courtage d'assurance fournis par le courtier d'assurance;
  - v. les services de rapports sur les déclarations de sinistre liés aux polices d'assurance contractées.
- m) établir des « notes de couverture » pour toutes les souscriptions avant la date d'entrée en vigueur des polices;
- n) fournir, pour chaque police, un « sommaire de l'assurance » contenant des renseignements sur les éléments pertinents des couvertures et des exclusions à l'égard de toutes les polices;
- o) obtenir et fournir les documents d'assurances au moins 90 jours avant la date d'entrée en vigueur des polices, dans la mesure du possible;
- p) fournir tous les documents d'assurance dans la langue demandée – français ou anglais;
- q) fournir tous les certificats d'assurance nécessaires, au moment où on peut en avoir besoin, tout au long de l'année d'assurance;
- r) pour les polices d'assurance automobile, fournir toutes les preuves d'assurance requises pour l'utilisation des véhicules assurés au plus tard à la date d'entrée en vigueur de la police;
- s) communiquer de l'information sur les déclarations de sinistre, y compris la tenue des dossiers des déclarations et les rapports trimestriels sur l'état de traitement des déclarations.

### 3.4 Volet 3 – Services d'enquêteur-régleur en assurances

L'entrepreneur doit, au fur et à mesure des besoins, diriger l'enquête globale et les activités et les tâches connexes, y compris, mais sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- a) le processus de traitement des déclarations de sinistre de bout en bout présentées par les tiers, ce qui pourrait comprendre la présentation de réclamation fondée en droit devant les tribunaux;
- b) déterminer s'il existe une responsabilité envers les tiers ou des droits de subrogation en matière de recouvrement;

- c) examiner les documents contractuels concernant les dispositions d'assurance afin d'interpréter et de déterminer les responsabilités et les attributions en matière de coûts : les franchises, les possibilités de réduction des loyers, le recouvrement des coûts par des tiers, la subrogation, etc.;
- d) tenir à jour un système de suivi de la comptabilité des déclarations de sinistre pendant la durée du traitement de la déclaration, en répartissant tous les coûts entre les parties, c'est-à-dire l'assureur, l'assurance de responsabilité civile et l'État et ensuite, entre l'État et SPAC et l'occupant client aux fins de recouvrement des coûts;
- e) en cas de perte ou de dommage catastrophique, fournir des conseils, une orientation et des recommandations à l'État concernant les options de résiliation de bail, les options de reconstruction et, au besoin, aider l'État à faire appel à des experts-conseils pour effectuer ces résiliations, au besoin;
- f) tenir à jour les rapports d'incident et le dossier de déclarations de sinistre, au besoin, afin d'assurer l'exhaustivité du dossier des déclarations de sinistre fondées en droit (piste d'audit);
- g) déterminer les besoins et faire appel à des entrepreneurs, au besoin, pour traiter la situation et faciliter les efforts de nettoyage et de restauration;
- h) agir à titre de liaison entre les autres enquêteurs-régulateurs, les assureurs, l'État et d'autres tiers responsables;
- i) effectuer les enquêtes et la photographie initiales du site;
- j) assister aux réunions initiales de l'équipe avec les représentants de l'utilisateur désigné;
- k) déterminer le besoin en services d'experts et coordonner ces derniers, y compris l'analyse des causes et des origines;
- l) organiser des réunions et obtenir des déclarations des personnes ou entreprises appropriées, y compris les témoins, le personnel blessé et les personnes responsables des dommages causés aux installations;
- m) tenir des réunions et des conversations téléphoniques avec les enquêteurs-régulateurs en assurances touchés;
- n) examiner les documents pertinents, au besoin, notamment les suivants :
  - i) les contrats;
  - ii) les documents de construction;
  - iii) les baux.
- o) aider à la compilation des dommages et des documents à l'appui;
- p) évaluer et compiler les documents sur les dommages;
- q) préparer les rapports provisoires aux fins d'examen par l'utilisateur désigné avant de préparer les rapports finaux.

### 3.5 Volet 4 – Services liés aux processus de gestion des risques

#### 3.5.1 Catégorie 1 : Approvisionnement et limitation de la responsabilité

Cette catégorie concerne particulièrement les activités, les projets, les processus, les stratégies et les initiatives d'approvisionnement découlant du *Règlement sur les marchés de l'État* et de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor (CT). Elle ne porte pas sur les locations et les marchés d'aménagement des locaux découlant de la *Loi sur les immeubles fédéraux et les biens réels fédéraux*, les marchés liés à l'achat de terrains, les subventions et les contributions, les ententes de niveaux de service entre les ministères et les protocoles d'entente avec les autres gouvernements ou les autres ordres de gouvernement.

Cette catégorie doit être appliquée aux fins suivantes :

- a) gestion des risques, conformément à la Politique sur l'approbation des projets du CT et la Politique sur la gestion des projets du CT (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18229>), (Remarque : à remplacer par la Directive sur la planification et la gestion des investissements

- lorsqu'elle entrera en vigueur) dans les cas où les projets donneront lieu à des marchés d'approvisionnement;
- b) application de la Politique du CT sur la prise de décisions concernant la limitation de la responsabilité des entrepreneurs dans les marchés de l'État;
  - c) composante de gestion des risques de ce qui suit :
    - i) des activités, des appels d'offres ou des marchés particuliers visant l'achat de biens ou de services ainsi que les services de construction, d'architecture et de génie;
    - ii) les processus d'approvisionnement;
    - iii) la gestion des biens et des services et la méthode utilisée pour la prise de décisions en matière d'approvisionnement.

#### 3.5.1.1 Tâches

Afin d'aider les utilisateurs désignés à déterminer la limitation de la responsabilité appropriée, l'entrepreneur doit effectuer des évaluations des risques quantitatives, fournir des options quant aux limites de la responsabilité fondées sur la valeur en dollars et déterminer si et quand celles-ci représentent un transfert important de risques à l'État. Le rapport sur les produits livrables doit comprendre :

- a) une description de la méthode appliquée, y compris le modèle d'approvisionnement indiqué;
- b) la détermination et l'évaluation de tous les risques potentiels en ce qui concerne la responsabilité financière possible (c'est-à-dire, les estimations de coûts), classifiée par la responsabilité première et par la responsabilité envers les tiers;
- c) l'évaluation de la probabilité qu'un événement de risque se produise sur une base annuelle et globale (c'est-à-dire, au cours de la durée du contrat);
- d) le calcul de la perte prévue : la probabilité tient compte des responsabilités financières possibles;
- e) l'offre d'options relatives à la limitation appropriée de la responsabilité;
- f) déterminer le transfert important de risque à l'État;
- g) fournir des stratégies d'atténuation en vue de limiter l'exposition financière possible de l'une ou l'autre des parties.

#### 3.5.1.2 Processus pour déterminer le risque de responsabilité et pour recommander une limite de la responsabilité

L'entrepreneur doit s'assurer que les évaluations des risques sont effectuées en tenant compte des modèles d'approvisionnement définis dans la Politique sur la prise de décisions concernant la limitation de la responsabilité des entrepreneurs dans les marchés de l'État du CT et comprennent en général ce qui suit :

- a) Détermination : En plus de prendre en considération les points indiqués dans la Politique du CT, une évaluation des risques types tiendra compte de la liste suivante de risques liés à la responsabilité. Veuillez noter que la liste n'est pas exhaustive; elle fournit un cadre général.

L'entrepreneur doit prendre en considération ce qui suit :

- i. l'inexécution des travaux (non-respect des obligations énoncées dans le contrat);
- ii. défaillance du produit (service) (le produit ou le service ne fonctionne pas malgré les tentatives);
- iii. toute blessure physique, y compris la mort;
- iv. préjudice personnel (c'est-à-dire diffamation verbale, discrimination, etc.);
- v. dégâts matériels causés à des biens corporels;
- vi. dégâts matériels causés à des immeubles;

- vii. réclamations contre l'État pour des matériaux, des pièces, des travaux en cours ou des ouvrages finis et entraînant des privilèges, des charges ou des servitudes;
- viii. capacité financière (envisager l'insolvabilité ou la faillite);
- ix. violation des droits de propriété intellectuelle;
- x. utilisation inappropriée des renseignements personnels;
- xi. divulgation illicite de renseignements confidentiels;
- xii. conflit d'intérêts;
- xiii. perte ou dommage de biens incorporels (c'est-à-dire la réputation, la bonne foi, les données);
- xiv. activités frauduleuses;
- xv. non-respect des politiques ou des dispositions législatives pertinentes;
- xvi. autres.

- b) Évaluation : déterminer la probabilité que les risques cernés se produisent et leur incidence possible. Lorsqu'on examine la probabilité, la méthode appliquée devrait inclure l'application de valeurs numériques comme dans l'exemple fourni dans le tableau ci-après. Elle devrait également tenir compte de ceux-ci pendant la durée du contrat sur une base annuelle ou globale.

| Tableau 1 – Échelle de probabilité (exemple) : |  |                 |                    |
|--|--|-----------------|--------------------|
| Description                                    | Scénarios  | Probabilité     | Aux fins de calcul |
| Très probable                                  | Se produit très souvent                                | Plus de 85 %    | 1,00               |
| Probable                                       | Probabilité plus qu'égale de se produire               | De 50 % à 85 %  | 0,85               |
| Assez probable                                 | Se produit assez souvent                               | De 21 % à 49 %  | 0,50               |
| Peu probable                                   | Pourrait bien se produire malgré la faible probabilité | De 1 % à 20 %   | 0,20               |
| Très peu probable                              | Ne devrait pas se produire                             | Moins de 1 %    | 0,01               |
| Tout à fait improbable                         | Pourrait se produire, mais serait très surprenant      | Moins de 0,01 % | 0,0001             |

Les répercussions d'un risque ou sa gravité peuvent être considérées comme les dommages causés par l'occurrence de ce risque. Afin de déterminer une limitation de la responsabilité, l'incidence devrait inclure une valeur en dollars.

Lorsqu'on regroupe les diverses probabilités et les répercussions possibles, il est nécessaire de consigner la façon dont les probabilités ou les répercussions ont été déterminées (par exemple, « tiré des antécédents de perte connue », « expérience passée », « consultation d'experts », etc.). Lorsqu'il existe peu de données historiques ou qu'il y a eu un manque d'expérience dans ce domaine d'approvisionnement particulier, une analyse de l'arbre des événements ou de l'arbre des défaillances dans lequel les événements et les probabilités sont synthétisés pourrait être nécessaire.

- c) Perte prévue : cette perte est une mesure statistique calculée en multipliant la probabilité de chaque risque par les répercussions prévues de ce dernier et en les additionnant. Elles devraient

être incluses dans un tableau exhaustif ou dans un autre format approprié qui comprend : risque possible de responsabilité; probabilité du risque; incidence (\$) du risque; et perte prévue.

- d) Déterminer la limitation de la responsabilité : le rapport doit inclure des options pour la limitation de la responsabilité fondées sur l'évaluation des risques (en général, trois options devraient être incluses).
- e) Transfert important : un risque important survient lorsque l'État accepte de limiter la responsabilité de l'entrepreneur à un niveau inférieur à celui déterminé par l'évaluation des risques. Les options relatives à la limitation de la responsabilité doivent inclure la question de savoir s'il existe ou non un transfert important.

### 3.5.2 Catégorie 2 : Gestion des biens immobiliers

Cette catégorie concerne particulièrement les projets, les activités, les stratégies et les initiatives en matière de biens immobiliers ainsi que les achats et l'aliénation, en vertu de la *Loi sur les immeubles fédéraux et les biens réels fédéraux* <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/f-8.4/>.

Cette catégorie doit être appliquée aux fins suivantes :

- a) gestion des risques de projets, selon la Politique sur l'approbation des projets du CT et la Politique sur la gestion des projets du CT;
- b) évaluations de la capacité organisationnelle de gestion de projets, selon la Politique sur la gestion des projets du CT;
- c) composante de gestion des risques de ce qui suit :
  - i) l'élaboration des stratégies d'acquisition des biens immobiliers. L'acquisition comprend l'achat, la location, l'obtention de permis, l'échange, le don, la servitude, l'expropriation, le transfert de la gestion d'un bien immobilier entre ministères ou sociétés d'État mandataires, ou le transfert de la gestion et de la maîtrise d'un bien immobilier par une province;
  - ii) l'élaboration des stratégies d'aliénation des biens immobiliers. L'aliénation comprend la vente, la location, l'octroi de permis, l'échange, le don, la servitude, le transfert de la gestion de biens immobiliers entre ministères ou sociétés d'État mandataires, ou le transfert de la gestion et de la maîtrise d'un bien immobilier à une province;
  - iii) la gestion des biens immobiliers (exploitation et entretien); définie dans la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor :

*Un projet consiste en une activité ou une série d'activités qui a un début et une fin. Un projet doit produire des extrants déterminés et des résultats précis à l'appui de l'objectif d'une politique gouvernementale, selon un calendrier et un plan de ressources clairement définis. Un projet est réalisé suivant des paramètres précis en matière de délais, de coût et de rendement.*

- d) la préparation des analyses de rentabilisation, y compris les analyses et les stratégies d'exploitation et d'investissement des biens immobiliers;
- e) les initiatives des projets de transformation des biens immobiliers;
- f) les évaluations environnementales;
- g) les initiatives de projets d'amélioration du rendement en matière d'environnement.

### 3.5.3 Catégorie 3 : Prestation de services publics à des intervenants externes au gouvernement ou en partenariat avec divers ordres de gouvernement.

Cette catégorie vise à être utilisée pour les activités associées à la prestation de services publics aux intervenants externes au gouvernement ou d'activités concernant divers ordres de gouvernement lorsque les modèles de gouvernance sont complexes et la prise de décision est partagée.

Plus particulièrement, la composante de la gestion des risques liée à ce qui suit :

- a) les structures de prise de décision et de responsabilisation;
- b) l'élaboration des cadres de gestion intégrée du risque;
- c) la planification des investissements;
- d) la planification opérationnelle;
- e) la délégation des pouvoirs financiers;
- f) l'élaboration des stratégies en matière de ressources humaines;
- g) l'élaboration de stratégies de communication.

#### 3.5.4 Tâches associées au volet 4 – Catégorie 2 et Catégorie 3

##### a) Détermination des risques

Afin de déterminer les risques, les menaces et les vulnérabilités associées à ces risques, pour chaque organisation, secteur d'activité, programme, projet, processus ou initiative pour lesquels une évaluation des risques est effectuée, l'entrepreneur doit :

- i) déterminer les sources des risques, les secteurs touchés, les événements (incluant les changements de circonstances), leurs causes et les conséquences qui peuvent en découler. Le résultat de cette activité consiste en une liste complète de risques qui est fonction des événements qui pourraient entraîner, améliorer, empêcher, freiner, accélérer ou retarder l'atteinte des objectifs. Cette liste doit constituer le fondement de toute analyse ultérieure;
- ii) recenser les risques, que leurs sources incombent ou non à l'organisation, même lorsque la source ou la cause du risque n'est pas explicite;
- iii) identifier les risques que présente le fait de ne pas saisir une occasion;
- iv) examiner les effets immédiats de conséquences particulières, les effets en cascade ou les effets cumulatifs, et envisager un large éventail de conséquences même lorsque la source ou la cause du risque n'est pas explicite;
- v) considérer les causes et les scénarios possibles qui démontrent les conséquences susceptibles de se manifester; il doit donc tenir compte de toutes les causes et conséquences d'importance notable;
- vi) utiliser les outils et les techniques de repérage des risques qui sont conformes au mandat, aux objectifs, aux résultats stratégiques et au potentiel relatif à l'évaluation des risques de l'organisation pour laquelle l'évaluation est effectuée, de même qu'au profil de risques du ministère. Lorsque l'entrepreneur détermine les risques à inclure dans le processus de recensement des risques, l'entrepreneur doit tenir compte du degré de tolérance de l'organisation à l'égard du risque;
- vii) veiller à ce que l'information utilisée pour relever les risques soit pertinente et à jour, y compris les renseignements de base pertinents, si possible. L'entrepreneur doit veiller à ce que les principaux intervenants de l'organisation qui possèdent les connaissances appropriées participent au recensement des risques.

##### b) Analyse des risques

Pour évaluer le niveau et la nature des risques, l'entrepreneur doit :

- i) analyser les risques relevés au cours de l'étape de recensement pour transmettre à l'utilisateur désigné l'information voulue pour la prise de décision concernant la nécessité de traiter ou non les risques, les stratégies et les méthodes de traitement du risque les plus appropriées, et il doit prendre les décisions lorsqu'il est nécessaire de faire des choix et que les options considérées comprennent des risques de type et de degré différents.

- ii) tenir compte des causes et des sources du risque, des effets négatifs et positifs, de la probabilité que ces effets se produisent et des autres caractéristiques du risque;
  - iii) déterminer les facteurs qui ont une incidence sur les conséquences et la probabilité et tenir compte des multiples conséquences que les événements peuvent avoir ainsi que les nombreux objectifs pouvant être touchés;
  - iv) tenir compte des mécanismes de contrôle existants ainsi que de leur efficacité et de leur efficacité;
  - v) veiller à ce que la manière dont les conséquences et les probabilités sont exprimées et la manière dont elles sont combinées pour déterminer l'importance du risque conviennent au type de risque, à l'information disponible et à la raison pour laquelle le résultat de l'évaluation des risques est utilisé. Elles doivent toutes être conformes aux critères de risque. On doit tenir compte de l'interdépendance entre les différents risques et leurs sources au moment de l'analyse. On doit également tenir compte, au cours de l'analyse, du degré de confiance dans la mesure obtenue pour l'importance du risque et de sa sensibilité aux conditions préalables et aux hypothèses; ce degré de confiance doit en outre être communiqué efficacement au sein de l'organisation, aux décideurs et, s'il y a lieu, aux autres intervenants. On doit mentionner et souligner les facteurs comme les points de vue divergents des experts, l'incertitude, l'accessibilité, la qualité, la quantité et la pertinence de l'information obtenue de manière continue ou les contraintes relatives à la modélisation;
  - vi) tenir compte du risque et de la raison pour laquelle l'analyse est effectuée ainsi que de l'information, des données et des ressources accessibles au sein de l'organisation afin de déterminer le niveau de détail nécessaire pour effectuer l'analyse du risque. L'analyse doit être qualitative, quantitative ou partiellement quantitative ou doit combiner ces trois types, selon les circonstances.
  - vii) déterminer les conséquences et la probabilité qu'elles ont de se produire en modélisant les résultats d'un événement ou d'une série d'événements ou en ayant recours à l'extrapolation à partir d'études expérimentales ou de données existantes;
  - viii) exprimer les conséquences en fonction de leurs répercussions concrètes ou non. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'utiliser plus d'un nombre ou descripteur pour désigner les conséquences et leur probabilité relativement aux différentes périodes et situations et aux différents emplacements et groupes.
- c) Évaluation des risques

Afin d'aider les organisations à prendre des décisions fondées sur les résultats de l'analyse du risque, l'entrepreneur doit :

- i) comparer le niveau de risque constaté au cours du processus d'analyse et les critères de risque établis lorsque le contexte a été étudié;
  - ii) tenir compte du contexte plus vaste du risque;
  - iii) considérer le degré de tolérance aux risques des parties extérieures à l'organisation qui tirent parti du risque;
  - iv) rendre des décisions conformément aux exigences de la loi, des règlements, des politiques et aux autres exigences;
  - v) classer les risques par ordre de priorité.
- d) Réponse au risque

Une fois les risques évalués par l'utilisateur désigné, les plans visant à répondre aux risques doivent être sélectionnés et mis en œuvre. En consultation avec l'utilisateur désigné, l'entrepreneur doit :

- i) offrir des mesures visant à atténuer la probabilité d'occurrence ou l'impact d'un risque (ou les deux);
- ii) consigner les mesures de contrôles actuellement en place;
- iii) consigner la mise en œuvre de stratégies d'atténuation;

- iv) s'assurer que le risque résiduel après la réponse est tolérable;
- v) s'assurer que le coût d'une réponse aux risques est proportionnel au coût de l'impact des risques;
- vi) confirmer la disponibilité des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la réponse.

e) Communication et consultation

Il est essentiel de maintenir de manière continue une communication et une consultation tout au long du processus de gestion des risques, puisque les risques pourraient changer et que les intervenants pourraient les percevoir différemment. En consultation avec l'utilisateur désigné, l'entrepreneur doit :

- i) élaborer des plans de communication et de consultation à un stade précoce du processus de gestion des risques;
- ii) assurer la communication avec tous les intervenants clés. Dans le cadre du processus de prise de décisions, les spécialistes en gestion des risques ou les responsables des risques pourraient vouloir connaître les opinions des intervenants et en tenir compte, puisqu'elles peuvent influencer grandement sur les décisions prises.

f) Surveillance et examen

La surveillance et l'examen devraient faire partie de tous les aspects du processus de gestion des risques. En consultation avec l'utilisateur désigné, l'entrepreneur doit :

- i) évaluer l'efficacité et l'efficience des mesures de contrôle indiquées dans le profil des risques;
- ii) veiller à ce que les risques soient toujours pertinents selon le contexte interne et externe;
- iii) déterminer le moment où il est nécessaire d'effectuer des modifications en vue d'améliorer un profil des risques;
- iv) réévaluer les ressources en fonction des risques de priorité élevée; analyser les changements dans les leçons apprises et les tendances ainsi que les changements de contexte;
- v) cerner les risques émergents;
- vi) évaluer les progrès dans la mise en œuvre du plan de réponses aux risques.

## 4. RESSOURCES

### 4.1 Ressources

L'entrepreneur ne doit faire appel qu'à des ressources qualifiées pour fournir les services. Elles ne correspondent pas nécessairement aux définitions et catégories établies par un fournisseur en particulier, ces définitions ou catégories pouvant varier selon les fournisseurs.

#### 4.1.1 Services consultatifs spécialisés en matière d'assurance

- a) Expert-conseil

#### 4.1.2 Services de courtage d'assurance

- a) Expert-conseil

#### 4.1.3 Services d'enquêteur-régleur en assurances

- a) expert-conseil;
- b) administrateur des déclarations de sinistre;
- c) enquêteur-régleur

4.1.4 Services liés aux processus de gestion des risques

- a) Expert-conseil
- b) Adjointes aux comptes ou analystes des activités

**5. QUALIFICATIONS DES RESSOURCES**

5.1 Expert-conseil

L'expert-conseil, pour les volets 1 à 4, doit s'assurer que les demandes de services sont établies selon la commande subséquente. Voici une liste non exhaustive des tâches :

| <b>Tâches : Expert-conseil</b>  | <b>Volet 1</b> | <b>Volet 2</b> | <b>Volet 3</b> | <b>Volet 4</b> |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| a) Assurer la gestion du processus d'établissement de rapports trimestriels selon les indications présentées à l'annexe E   | X              | X              | X              | X              |
| b) Contrôler périodiquement la qualité de tous les produits livrables, y compris le respect des échéances   | X              | X              | X              | X              |
| c) Présenter des exposés ou des séances d'information à l'intention de la haute direction, au besoin  | X              | X              | X              | X              |
| d) Avoir une excellente compréhension des assurances, des services liés aux assurances, des marchés de l'assurance, des conditions des polices d'assurance ainsi que des processus de souscription d'assurance et de déclaration de sinistre  | X              | X              | X              |                |
| e) Bien comprendre les politiques applicables du Conseil du Trésor pour s'assurer que les intérêts du Canada sont protégés contre les pertes assurables   | X              | X              |                |                |
| f) Comprendre et prévoir les besoins du client, ce qui exige une excellente compréhension de la dynamique du marché, des services d'assurance et des processus connexes, y compris savoir quelle est l'assurance qui répondra le mieux aux besoins à combler de l'utilisateur désigné, quelles conditions s'appliqueront et de quels renseignements l'assureur aura besoin pour la police | X              | X              |                |                |
| g) Donner des conseils au responsable de l'approvisionnement sur les risques assurables associés aux activités contractuelles et à la sélection des modalités appropriées à inclure dans les contrats   | X              |                |                |                |
| h) Donner des conseils au responsable de l'approvisionnement quant au caractère adéquat ou à  | X              |                |                |                |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| l'acceptation de l'assurance des entrepreneurs en ce qui a trait aux travaux à exécuter aux termes du contrat ou en ce qui concerne les modalités établies dans le contrat              |  |   |   |   |
| i) Assurer la liaison pour la conciliation et le règlement des problèmes au moment de la transaction, afin que la couverture s'applique   |  | X | X |   |
| j) Servir de point de contact unique pour les activités quotidiennes de gestion d'assurance   |  | X |   |   |
| k) Gérer l'attribution de l'assurance et communiquer avec les souscripteurs en vue de négocier les meilleures conditions concernant les primes et les couvertures                       |  | X |   |   |
| l) Exécuter les activités liées au processus de gestion des risques pour les projets d'achat  |  |   |   | X |
| m) Offrir des conseils sur les méthodes, les outils et les techniques utilisés pour gérer les risques   |  |   |   | X |
| n) Élaborer des guides d'entrevue et mener des entrevues avec les intervenants en vue de recueillir des données et des renseignements dans le cadre du processus de gestion des risques |  |   |   | X |

### 5.1.2 Exigences minimales en matière d'études et d'expérience

Au minimum, l'expert-conseil pour les volets 1, 2 et 3 doit satisfaire aux exigences énoncées aux alinéas a), b) et c) ci-dessous :

- a) posséder au moins un des titres professionnels suivants :
  - i. professionnel d'assurance agréé (PAA);
  - ii. fellow, professionnel d'assurance agréé (FPAA);
  - iii. associé de l'Institut d'assurance du Canada (AIAC);
  - iv. fellow de l'Institut d'assurance du Canada (FIAC).
  
- b) être titulaire d'au moins un diplôme d'études collégiales décerné par un collège canadien ou par un collège reconnu au Canada. Il doit s'agir d'un diplôme décerné par un collège canadien reconnu ou, s'il a été décerné à l'extérieur du Canada, il doit être approuvé par un organisme canadien d'évaluation des diplômes et attestations reconnu et indiqué dans le site Web suivant : [http://www.cicdi.ca/901/trouvez\\_l'organisation\\_responsable\\_de\\_la\\_reconnaissance.canada;](http://www.cicdi.ca/901/trouvez_l'organisation_responsable_de_la_reconnaissance.canada;)
  
- c) avoir accumulé cinq ans d'expérience pertinente dans le secteur de l'assurance.

Au minimum, l'expert-conseil pour le volet 4 doit satisfaire aux exigences énoncées aux alinéas a), b) et c) ci-dessous :

- a) être titulaire d'une désignation reconnue en matière de gestion des risques, par exemple :
  - i. actuaire titulaires de la Société des actuaire (ATSA),
  - ii. gestionnaire des risques professionnels (PRM, ou Professional Risk Manager),

- iii. Spécialiste de la gestion du risque (PMI-RMP),
- iv. Comptable agréé (CA),
- v. Comptable en management accrédité (CMA),
- vi. Comptable général accrédité (CGA),
- vii. Vérificateur interne autorisé (CIA),
- viii. Spécialiste en auto-évaluation de contrôle (CCSA),
- ix. Vérificateur agréé des systèmes d'information (CISA),
- x. analyste agréé du risque d'entreprise (CERA, ou Chartered Enterprise Risk Analyst),
- xi. Fellow de la RIMS (RF),

- b) être titulaire d'au moins un diplôme d'études collégiales décerné par un collège canadien ou par un collège reconnu au Canada. Il doit s'agir d'un diplôme décerné par un collège canadien reconnu ou, s'il a été décerné à l'extérieur du Canada, il doit être approuvé par un organisme canadien d'évaluation des diplômes et attestations reconnu et indiqué dans le site Web suivant : [http://www.cicdi.ca/901/trouvez\\_l'organisation\\_responsable\\_de\\_la\\_reconnaissance.canada](http://www.cicdi.ca/901/trouvez_l'organisation_responsable_de_la_reconnaissance.canada;);
- c) Avoir accumulé sept ans d'expérience pertinente à titre d'expert-conseil.

## 5.2 Administrateur des déclarations de sinistre

Les tâches de l'administrateur des déclarations de sinistre comprennent notamment :

- a) présenter des rapports trimestriels sur les déclarations de sinistre;
- b) agir en tant qu'intermédiaire entre le client et les assureurs;
- c) traiter les demandes des clients visant à apporter des modifications aux polices;
- d) sur demande, obtenir et fournir les certificats d'assurance;

### 5.2.1 Exigences minimales en matière d'études et d'expérience :

Au minimum, l'administrateur des déclarations de sinistre doit satisfaire aux exigences énoncées aux alinéas a), b) et c) ci-dessous :

- a) posséder au moins un des titres professionnels suivants :
  - i. professionnel d'assurance agréé (PAA);
  - ii. fellow, professionnel d'assurance agréé (FPAA);
  - iii. associé de l'Institut d'assurance du Canada (AIAC);
  - iv. fellow de l'Institut d'assurance du Canada (FIAC).
- b) être titulaire d'un diplôme d'études collégiales décerné par un collège canadien ou par un collège reconnu au Canada. Il doit s'agir d'un diplôme décerné par un collège canadien reconnu ou, s'il a été décerné à l'extérieur du Canada, il doit être approuvé par un organisme canadien d'évaluation des diplômes et attestations reconnu et indiqué dans le site Web suivant : [http://www.cicdi.ca/901/trouvez\\_l'organisation\\_responsable\\_de\\_la\\_reconnaissance.canada](http://www.cicdi.ca/901/trouvez_l'organisation_responsable_de_la_reconnaissance.canada;);
- c) avoir accumulé deux ans d'expérience pertinente dans le secteur de l'assurance.

## 5.3 Enquêteur-régleur

Les tâches de l'enquêteur-régleur en assurances sont notamment les suivants :

- a) présenter des rapports trimestriels sur les déclarations de sinistre;
- b) agir en tant qu'intermédiaire entre les clients et les assureurs;
- c) prendre toutes les mesures nécessaires pour inspecter les déclarations de sinistres afin de déterminer l'indemnisation appropriée, par exemple, entre autres, les inspections de biens et les entrevues des demandeurs et des témoins;
- d) effectuer des recherches, notamment sur les rapports stratégiques.

#### 5.3.1 Exigences minimales en matière d'études et d'expérience :

Au minimum, l'enquêteur-régleur doit satisfaire aux exigences énoncées aux alinéas a), b) et c) ci-dessous :

- a) posséder au moins un des titres professionnels suivants :
  - i. professionnel d'assurance agréé (PAA);
  - ii. fellow, professionnel d'assurance agréé (FPAA);
  - iii. associé de l'Institut d'assurance du Canada (AIAC);
  - iv. fellow de l'Institut d'assurance du Canada (FIAC);
- b) être titulaire d'un diplôme d'études collégiales décerné par un collège canadien ou par un collège reconnu au Canada. Il doit s'agir d'un diplôme décerné par un collège canadien reconnu ou, s'il a été décerné à l'extérieur du Canada, il doit être approuvé par un organisme canadien d'évaluation des diplômes et attestations reconnu et indiqué dans le site Web suivant : [http://www.cicdi.ca/901/trouvez\\_l'organisation\\_responsable\\_de\\_la\\_reconnaissance.canada;](http://www.cicdi.ca/901/trouvez_l'organisation_responsable_de_la_reconnaissance.canada;)
- c) avoir accumulé deux ans d'expérience pertinente dans le secteur de l'assurance.

#### 5.4 Adjoint aux comptes ou analyste des activités

Sous la supervision de l'expert-conseil, selon le cas, l'adjoint aux comptes ou l'analyste des activités doit offrir l'appui nécessaire à l'expert-conseil. Voici la liste non exhaustive des tâches :

- a) Recueillir et colliger des données qualitatives et quantitatives;
- b) Mener des travaux de recherche;
- c) Effectuer les analyses préliminaires.
- d) Rassembler la documentation de base.
- e) Fournir de l'aide pour élaborer des notes d'information, des présentations, des rapports ou d'autres documents.

#### 5.4.1 Exigences minimales en matière d'études et d'expérience

Au minimum, l'adjoint aux comptes doit satisfaire aux exigences énoncées aux alinéas a) et b) ci-dessous :

- a) Posséder un diplôme d'études secondaires ou un certificat de formation générale (General Education Development);

b) Avoir accumulé trois ans d'expérience pertinente.

## **6. EXIGENCES LINGUISTIQUES**

L'entrepreneur doit s'assurer que les services et les documents d'assurance requis sont offerts dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.

## **7. LIEU DE TRAVAIL**

L'entrepreneur doit fournir les locaux, le matériel, les logiciels et les outils dont il a besoin pour l'exécution des tâches décrites dans l'Énoncé des travaux et les commandes subséquentes individuelles. Lorsque des travaux sur place sont requis, la commande subséquentes individuelle fournira les détails sur les installations à l'entrepreneur.

## **8. DÉPLACEMENTS**

L'offre à commandes n'inclut pas les frais de déplacement et de subsistance.

## **9. RÉUNIONS**

Les coûts engagés par l'entrepreneur pour ces réunions ne lui seront pas remboursés.

### **9.1 Réunion de lancement**

Une réunion de lancement aura lieu trente (30) jours ouvrables avant la date de l'émission de l'offre à commandes. La réunion de lancement se déroulera sous forme de téléconférence ou en personne dans un endroit du Secteur de la capitale nationale. Le moment et le lieu précis de la réunion de lancement seront communiqués à la suite de l'émission de l'offre à commandes.

La réunion de lancement vise à :

- a) revoir les exigences de l'offre à commandes;
- b) discuter des exigences en matière d'établissement de rapports;
- c) examiner et clarifier les rôles et les responsabilités propres au responsable technique et à l'entrepreneur pour s'assurer que tous comprennent de la même façon les exigences ainsi que les modalités de l'offre à commandes.

### **9.2 Réunions d'examen de l'avancement des travaux**

Les réunions d'examen de l'avancement des travaux auront lieu, à la demande du responsable technique, pendant la première année de l'offre à commandes, puis une fois par exercice financier ensuite ou plus fréquemment au besoin. Ces réunions se dérouleront sous forme de téléconférence ou en personne. Les réunions en personne pourraient avoir lieu dans un autre emplacement convenu mutuellement. Le responsable de l'offre à commandes sera invité à assister à ces réunions.

Le but de la réunion d'examen de l'avancement des travaux est :

- a) de discuter et de résoudre les détails opérationnels, administratifs ou contractuels de même que tout problème éventuel;

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EN578-162394/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EN578-162394/A

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier  
103ZL. EN578-162394/A

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

---

- b) Le responsable technique est chargé de coordonner les réunions d'examen de l'état d'avancement des travaux avec l'entrepreneur.

L'entrepreneur doit :

- a) faire tous les préparatifs nécessaires pour participer activement aux réunions, et ce, à ses propres frais;
- b) sauf accord contraire entre le chargé de projet et l'entrepreneur, toutes les réunions auront lieu dans les installations des clients;
- c) doit conserver un historique de toutes les réunions et de toutes les modifications supplémentaires des mesures de suivi pour le remettre au chargé de projet sur demande;
- d) tenir les réunions d'examen de l'état d'avancement des travaux avec le chargé de projet.

---

## ANNEXE B

### LISTE DE QUESTIONS

1. Conformément aux meilleures pratiques de l'industrie et compte tenu des capacités et de la capacité de votre organisation à fournir des conseils en temps opportun aux utilisateurs identifiés à travers le pays, veuillez décrire votre scénario idéal et fournir le nombre total de fournisseurs qualifiés souhaités pour chaque volet.

Volet 1 - Services consultatifs spécialisés en matière d'assurance;

Volet 2 - Services de courtage d'assurance;

Volet 3 - Services d'enquêteur-régleur en assurances; et

Volet 4 - Services liés aux processus de gestion des risques.

2. Avec plusieurs fournisseurs qualifiés en vertu de chaque volet, quel est la façon dont les fournisseurs devraient être classés?
3. Le volet 1 - Services consultatifs spécialisés en matière d'assurance est une nouvelle exigence, pourriez-vous svp nous faire parvenir vos commentaires sur les exigences définies dans l'énoncé des travaux.
4. Le volet 3 - Services d'enquêteur-régleur en assurances est une nouvelle exigence, et pourriez-vous svp nous faire parvenir vos commentaires sur les exigences définies dans l'énoncé des travaux.
5. Existe-t-il des services supplémentaires qui aideraient le gouvernement fédéral à faciliter les services d'assurance des entreprises canadiennes?
6. Pour le volet 3 - Services d'enquêteur-régleur en assurances, pouvez-vous fournir la capacité en termes de prestation de ce service et la comparer aux besoins du gouvernement du Canada afin de déterminer le nombre de fournisseurs qui devraient être qualifiés?
7. Veuillez fournir votre structure de facturation actuelle? (c.-à-d. pourcentage, frais administratifs, commission, etc.)
8. La Politique sur les achats écologiques du gouvernement du Canada vise à intégrer les considérations environnementales dans le processus décisionnel en matière d'approvisionnement, y compris la planification, l'acquisition, l'utilisation et l'élimination. Le gouvernement du Canada appuie aussi des occasions d'affaires pour les entreprises appartenant à des groupes sous-représentés et aux peuples autochtones.  
  
Comment allez-vous appuyer ces initiatives dans le cadre de votre engagement continu à améliorer l'environnement et la qualité de vie des Canadiens et Canadiennes et de promouvoir l'égalité?
9. La LVERS stipule que les consultants doivent avoir une cote de sécurité au niveau Protégé B, les fournisseurs auront-ils besoin d'une période de transition pour fournir les services?
10. Conformément à l'article 5 de l'énoncé des travaux, êtes-vous d'accord avec les qualifications des ressources pour tous les volets relatifs aux accréditations, aux études et à l'expérience? Veuillez fournir les normes de l'industrie pour le consultant, l'administrateur des réclamations et le régleur de réclamations.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
EN578-162394/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
EN578-162394/A

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier  
103ZL. EN578-162394/A

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

---

11. Veuillez décrire comment les courtiers ont tendance à être agréés dans toutes les provinces et tous les territoires et fournir une explication détaillée de son fonctionnement?