



RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
PWGSC/TPSGC Acquisitions Bid
Receiving/Réception des Soumissions
126 Prince William Street/
126, rue Prince William
Suite 14B
Saint John
New Brunswick
E2L 2B6
Bid Fax: (506) 636-4376

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Toutes questions doivent être soumise par écrit à l'agente de contrat, Janine Donovan: Courriel - janine.donovan@tpsgc.gc.ca

Title - Sujet Rehabilitation Services	
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-184018/B	Date 2020-06-29
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-184018	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$STJ-002-4508
File No. - N° de dossier STJ-8-41048 (002)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2020-07-30	
Time Zone Fuseau horaire Atlantic Daylight Saving Time ADT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Donovan (STJ), Janine E.	Buyer Id - Id de l'acheteur stj002
Telephone No. - N° de téléphone (506) 639-0215 ()	FAX No. - N° de FAX (506) 636-4376
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS 161 GRAFTON ST P.O.BOX 7700 (IB 018) CHARLOTTETOWN Prince Edward Island C1A8M9 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Saint John, NB (STJ)
126 Prince William Street/
126, rue Prince William
Suite 14B
Saint John
New Bruns
E2L 2B6

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

Introduction

L'objectif de cette ébauche de DP est de donner à l'industrie l'occasion de l'examiner dans son intégralité et de fournir des commentaires sur son contenu. Si vous avez besoin d'informations supplémentaires ou si vous avez des préoccupations concernant le besoin visé par l'énoncé des travaux (EDT), veuillez nous en informer. Nous sollicitons une rétroaction concernant l'ensemble de la DP provisoire, et notamment sur ce qui suit :

- Y a-t-il des exigences qui empêcheraient votre entreprise de soumettre une proposition? Dans l'affirmative, veuillez fournir des précisions.
- Annexe A – EDT, Section 6, Rendement et qualité. Pouvez-vous identifier des problèmes, des obstacles ou des restrictions dans cette section?
- Annexe A – EDT, Section 8, Exigences en matière d'application et de TI, Appendice 2 (démonstration de GCCas). Pouvez-vous identifier les problèmes, obstacles ou restrictions liés à l'intégration des systèmes d'ACC et au transfert de données en temps réel?
- Pourriez-vous modifier les informations fournies précédemment, maintenant que vous avez examiné l'EDT dans son intégralité et compte tenu de la pandémie actuelle?

L'ébauche de la DP sera affichée pendant de 30 jours. Nous demandons que les commentaires soient fournis par écrit dans un document d'au plus 20 pages, et soumis avant la date de clôture de la DP.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) veut obtenir la rétroaction de l'industrie seulement au sujet de la DP provisoire. SPAC ne demande pas que l'industrie fournisse des prix individuels ou par lot à l'annexe B du document Base de paiement, ni des devis à cette étape-ci du processus de DP provisoire. L'annexe B fournit la structure de prix des services, des emplacements, de la formation et des ressources nécessaires pour la prestation du programme des services de réadaptation. La quantité et les heures prévues seront indiquées dans la version définitive du document de DP.

Nous invitons l'industrie à poser des questions ou à demander des éclaircissements sur l'ébauche de la DP. Toutefois, veuillez noter que nous ne pouvons pas fournir de réponses pour le moment. Les réponses peuvent plutôt se trouver dans la version finale de l'appel d'offres.

Avertissement

La présente DP provisoire ne constitue ni un appel d'offres ni une demande de propositions. Aucune entente ni aucun contrat ne sera conclu à la suite de la publication de la présente DP provisoire. La présente DP provisoire ne constitue nullement un engagement de la part du gouvernement du Canada, et elle n'autorise aucunement les éventuels répondants à entreprendre des travaux dont le coût pourrait être réclamé au Canada. La présente DP provisoire ne doit pas être considérée comme un engagement à publier une demande de soumissions subséquente ni à attribuer un contrat pour les travaux décrits aux présentes.

Même si les renseignements recueillis peuvent être fournis sous la forme d'information confidentielle (dans ce cas, ils seront traités en conséquence par le Canada), le Canada pourrait les utiliser dans le cadre de la rédaction des documents de la DP (qui sont sujets à changements) et à des fins d'estimation. Les répondants sont encouragés à indiquer, dans les renseignements fournis au Canada, la présence de tout renseignement qu'ils considèrent comme exclusif, personnel ou appartenant à un tiers. Veuillez noter que le Canada pourrait être tenu par la loi (p. ex. en réponse à une demande formulée dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) de divulguer des renseignements exclusifs ou délicats sur le plan commercial concernant un répondant (pour en savoir davantage : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/>).

N° de l'invitation - Solicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

La participation à la présente DP provisoire ou la formulation de commentaires sur celle-ci sont encouragées, mais elles ne sont pas obligatoires. La présente DP provisoire ne servira pas à établir une liste de fournisseurs éventuels pour des travaux à venir. De même, la participation à la présente DP provisoire ne constitue pas une condition ni un préalable pour participer à toute demande de soumissions subséquente.

Le Canada ne remboursera pas les répondants pour les frais engagés pour la participation à la présente DP provisoire.

La date de clôture de la présente DP provisoire n'est pas la date limite pour fournir des commentaires. Ces derniers seront acceptés jusqu'à ce que la demande de propositions soit publiée.

ÉBAUCHE

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	5
1.1 INTRODUCTION.....	5
1.2 SOMMAIRE	5
1.3 COMPTE RENDU.....	6
1.4 CONFLIT D'INTÉRÊTS	6
1.5 SURVEILLANT DE L'ÉQUITÉ	6
1.6 PROCESSUS DE CONFORMITÉ DES SOUMISSIONS EN PHASES	7
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....	8
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	8
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	8
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	9
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	10
2.5 LOIS APPLICABLES	11
2.6 AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....	11
2.7. CONFÉRENCE DES SOUMISSIONNAIRES ET VISITES DES LIEUX	11
2.8 DONNÉES VOLUMÉTRIQUES	11
2.9 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS	11
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	13
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	13
3.2 PRÉSENTATION D'UNE SEULE SOUMISSION.....	16
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	17
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	17
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION - NOTE COMBINÉE LA PLUS HAUTE SUR LE PLAN DU MÉRITE TECHNIQUE ET DU PRIX 22	
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	24
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	24
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	25
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	27
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	27
6.2 CAPACITÉ FINANCIÈRE.....	27
6.3 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE	27
PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	29
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	29
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	31
7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	31
7.4 DURÉE DU CONTRAT.....	32
7.5 RESPONSABLES.....	33
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	35
7.7 PAIEMENT	35
7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	37
7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	39
7.10 LOIS APPLICABLES	39

7.11	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	39
7.12	CLAUSES DU GUIDE DES CUA	40
7.13	RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN OU ENTREPRENEUR ÉTRANGER)	40
7.14	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE	40
7.15	LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ.....	41
7.16	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	42
7.17	COENTREPRISE	43
7.18	PROTECTION DES MÉDIAS ÉLECTRONIQUES	44
7.19	INSPECTION ET ACCEPTATION	44
7.20	GESTION DU CHANGEMENT	44
7.21	EXIGENCES RELATIVES AUX RAPPORTS.....	46
7.22	SERVICES PROFESSIONNELS – RESSOURCES.....	46
ANNEXE « A »		48
	ÉNONCÉ DES TRAVAUX	48
ANNEXE « B »		49
	BASE DE PAIEMENT	49
ANNEXE « C »		58
	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE.....	58
ANNEXE « D »		61
	LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	61
ANNEXE « E ».....		62
	FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES.....	62
ANNEXE « F ».....		63
	STATISTIQUES D'ACC SUR LA RÉADAPTATION.....	63
ANNEXE « G »		64
	CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES.....	64
ANNEXE « H » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS		71
	INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE.....	71
ANNEXE « I » DE LA PARTIE 5 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....		72
	PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION.....	72
ANNEXE « J »		74
	LISTE COMPLÈTE DES NOMS DE TOUS LES INDIVIDUS QUI SONT ACTUELLEMENT SOIT ADMINISTRATEURS ET/OU PROPRIÉTAIRES DE L'ENTREPRISE DU SOUMISSIONNAIRE	74

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

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

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

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, les exigences en matière d'assurance, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, le formulaire TPSGC-PWGSC 572 Autorisation de tâche, les données volumétriques, les Critères techniques obligatoires, les instruments de paiement électronique, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation et la List complète des noms de tous les individus qui sont actuellement soit administrateurs et/ou propriétaires de l'entreprise du soumissionnaire.

1.2 Sommaire

1.2.1 Anciens combattants Canada (ACC) a pour mandat de fournir des services de réadaptation professionnelle aux anciens combattants admissibles, à leurs époux, conjoints de fait et survivants. ACC souhaite faire appel aux services d'un entrepreneur pour appuyer la prestation d'un programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle innovateur, de qualité, uniforme à l'échelle nationale et axé sur le client. Les services prévus au contrat de services de réadaptation et d'assistance professionnelle portent sur les activités suivantes :

- mener des évaluations approfondies, uniformisées et professionnelles pour les services de réadaptation et d'assistance professionnelle en fonction des pratiques exemplaires en matière de réadaptation;
- élaborer des plans d'avant-garde, dynamiques et axés sur le client pour les services de réadaptation et d'assistance professionnelle;
- assurer la prestation directe des services de réadaptation et d'assistance professionnelle en tirant parti d'un réseau d'équipes interdisciplinaires axées sur la réadaptation professionnelle;

- communiquer et collaborer dans le cadre du programme de réadaptation du participant avec les preneurs de décisions d'ACC, pour surveiller les progrès, évaluer et adapter le plan de réadaptation au besoin, mesurer les résultats du participant et recommander la fin du plan;
- administrer, traiter et rembourser les réclamations du participant au titre du programme de réadaptation, les frais de déplacement, les frais liés à l'assistance professionnelle et les coûts de formation;
- assurer la mesure rigoureuse du rendement et la gestion de la qualité de tous les services prévus au contrat.

Les travaux à réaliser portent sur une période totale de six (6) années, réparties comme suit : une (1) année et six (6) mois pour la mise en œuvre, quatre (4) années de services complets et six (6) mois pour le retrait progressif. Il y aura également une possibilité de prolongation du contrat d'au plus trois (3) périodes additionnelles de deux (2) années avant la période de retrait progressif.

1.2.2 Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du Programme de sécurité des contrats de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

1.2.3 Pour ce besoin, une préférence est accordée aux produits et services canadiens.

1.2.4 Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; veuillez-vous référer à la Partie 5 – Attestations et renseignements supplémentaires, la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent et l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation.

1.2.5 Cette demande de soumissions permet aux soumissionnaires d'utiliser le service Connexion postal offert par la Société canadienne des postes pour la transmission électronique de leur soumission. Les soumissionnaires doivent consulter la partie 2, Instructions à l'intention des soumissionnaires, et partie 3, Instructions pour la préparation des soumissions, de la demande de soumissions, pour obtenir de plus amples renseignements.

1.3 Compte rendu

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

1.4 Conflit d'intérêts

Sans limiter les droits du Canada, en vertu de l'article 18 des Instructions uniformisées 2003 (2020/05/28), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, les personnes suivantes du secteur privé qui ne sont pas employées par le Canada ont été embauchées aux fins de la préparation de la présente demande de soumissions :

1.5 Surveillant de l'équité

Le Canada a retenu les services d'une organisation à titre de tiers indépendant agissant comme surveillant de l'équité (SE) dans le cadre du processus d'approvisionnement des SRTDPSS. Le rôle du SE consiste à fournir une attestation de l'assurance de l'équité, de l'ouverture et de la transparence des activités surveillées.

Le surveillant de l'équité devra notamment assumer les responsabilités suivantes :

- i. Surveiller le processus d'approvisionnement en totalité ou en partie (ce qui comprend notamment le processus de mobilisation et la demande de soumissions, l'évaluation des soumissions pour s'assurer que le Canada respecte le processus d'évaluation décrit dans la présente demande de soumissions, et le processus de compte rendu des soumissions);
- ii. Faire part au Canada de ses commentaires sur des questions relatives à l'équité.
- iii. Attester l'équité du processus d'approvisionnement.

Le surveillant de l'équité ne sera pas membre de l'équipe d'évaluation, mais il aura accès aux soumissions et aux correspondances connexes reçues par le Canada dans le cadre de la présente demande de soumissions.

L'organisation embauchée pour cet approvisionnement à titre de surveillant de l'équité est : KPMG LLP.

1.6 Processus de conformité des soumissions en phases

Le Processus de conformité des soumissions en phases (PCSP) s'applique à ce besoin.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

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

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

Le document [2003](#), (2020/05/28) Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

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

Supprimer : 60 jours
Insérer : 250 jours

L'article 17 du document [2003](#), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA), est modifié par l'ajout suivant :

4. Chaque membre de la coentreprise doit satisfaire à la déclaration d'ancien fonctionnaire de la Partie 2 ainsi qu'aux exigences relatives à l'équité matière d'emploi et à l'attestation pour ancien fonctionnaire décrites dans la Partie 5.
5. Chaque membre de la coentreprise doit satisfaire aux exigences relatives à l'autorisation de sécurité et aux marchandises contrôlées de la demande de soumissions.
6. Au moins un des membres de la coentreprise doit satisfaire aux exigences relatives aux assurances indiquées dans la demande de soumissions.

2.1.1 Clauses du Guide des CCUA

C9000T	Prix	2010/08/16
--------	------	------------

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement à l'Unité de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

Remarque : Pour les soumissionnaires qui choisissent de présenter leurs soumissions en utilisant Connexion postal pour la clôture des soumissions à l'Unité de réception des soumissions au Nouveau-Brunswick / Île-de-Prince-Édouard (N.-B./Î.-P.-É.), l'adresse de courriel est la suivante :

TPSGC.RARceptionSoumisNBPE-ARBidReceivingNBPE.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Remarque : Les soumissions ne seront pas acceptées si elles sont envoyées directement à cette adresse de courriel. Cette adresse de courriel doit être utilisée pour ouvrir une conversation

Connexion postel, tel qu'indiqué dans les instructions uniformisées 2003 ou pour envoyer des soumissions au moyen d'un message Connexion postel si le soumissionnaire utilise sa propre licence d'utilisateur du service Connexion postel.

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

2.3 Ancien fonctionnaire

Ancien fonctionnaire – concurrentiels - soumission

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

Définition

Aux fins de cette clause,

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

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

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

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

Ancien fonctionnaire touchant une pension

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

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

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

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

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, figure dans les rapports de divulgation proactive, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

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

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

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs

2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

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

Nom: Janine Donovan
Titre: Supply Team Leader, Acquisitions
Public Services and Procurement Canada
Acquisitions Branch
Adresse: 126 Prince William Street
Saint John, NB
E2L 2B6
Courriel: Janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière

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

2.5 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur à l'**île-du-Prince-Édouard** et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard quinze (15) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

2.7 Conférence des soumissionnaires et visites des lieux

Il n'y aura pas de conférences des soumissionnaires ou de visite des lieux au cours de la période d'invitation à soumissionner.

2.8 Données volumétriques

L'information sur les données relatives au volume historique d'activités et de transactions est fournie à l'annexe F. Ces données ont été envoyées aux soumissionnaires afin de les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans cette demande de soumissions ne signifie pas que le Canada garantit que l'utilisation future qu'il fera des services désignés dans l'invitation concordera avec ces données. Elles sont fournies strictement à titre d'information. Le Canada ne peut être tenu responsable des variations et des écarts entre les prévisions fournies et les besoins réels en ressources, les décisions et/ou le nombre réel de demandes à traiter.

2.9 Processus de contestation des offres et mécanismes de recours

- (a) Les fournisseurs potentiels ont accès à plusieurs mécanismes pour contester des aspects du processus d'approvisionnement jusqu'à l'attribution du marché, inclusivement.
- (b) Le Canada invite les fournisseurs à porter d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web du Canada [Achats et ventes](#), sous le titre « [Processus de contestation des](#)

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

soumissions et mécanismes de recours », fournit de l'information sur les organismes de traitement des plaintes possibles, notamment :

- Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)
- Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE)

(c) Les fournisseurs devraient savoir que des **délais stricts** sont fixés pour le dépôt des plaintes et qu'ils varient en fonction de l'organisation concernée. Les fournisseurs devraient donc agir rapidement s'ils souhaitent contester un aspect du processus d'approvisionnement.

ÉBAUCHE

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

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

La soumission doit être présentée en sections distinctes comme suit :

- Section I : Soumission technique
- Section II : Soumission financière
- Section III : Attestations
- Section IV : Renseignements supplémentaires

Si le soumissionnaire choisit de transmettre sa soumission sur papier, le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes, comme suit :

- Section I : Soumission technique (huit (8) exemplaires papier)
- Section II : Soumission financière (deux (2) exemplaires papier)
- Section III : Attestations (deux (2) exemplaires papier)
- Section IV : Renseignements supplémentaires (deux (2) exemplaires papier)

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

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

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

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

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

En avril 2006, le Canada a adopté une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement : la [Politique d'achats écologiques](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573) (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>). Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :

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

Copies électroniques : Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent des copies électroniques au format PDF non verrouillé (c.à-d. sans mot de passe) qui autorise les fonctions d'impression et de copie ainsi que le document PDF ne puisse pas être modifié. Les soumissionnaires doivent s'assurer que les fichiers électroniques sont lisibles, complets et non corrompus. Toute information illisible par le Canada ne sera pas évaluée, et toute précision apportée sera classée comme soumission déposée en retard, conformément à l'article 6 du document 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels du Guide des CCUA.

Tous les documents descriptifs et les manuels et brochures techniques mentionnés dans la soumission du soumissionnaire être joint à la soumission.

Section I : Soumission technique

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

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

La soumission technique doit porter sur tous les critères d'évaluation technique obligatoires, et sur tous les critères d'évaluation cotés décrits dans l'annexe G des présents.

Pour faciliter la rédaction et l'évaluation des soumissions, on recommande aux soumissionnaires de rédiger et de présenter leur soumission technique en suivant le plan ci-dessous :

Soumission technique – Partie 1

Partie 1, section 1.1 – Copie signée de la DP

Cette section doit comprendre une copie signée de la page 1 de la présente DP (censée comporter toutes les modifications) conformément aux instructions qui figurent à la partie 2 des présentes.

Partie 1, section 1.2 – Coordonnées du soumissionnaire

Cette section doit indiquer, au minimum, le nom et le numéro de téléphone d'une personne autorisée à représenter le soumissionnaire pour la présente DP.

Soumission technique – Partie 2

Partie 2, section 2.1 – Critères d'évaluation technique obligatoires

Dans cette section de la soumission, le soumissionnaire doit montrer qu'il répond aux critères d'évaluation technique obligatoires décrits à l'annexe G de la présente DP.

Partie 2, section 2.1 – Critères d'évaluation

Dans cette section de la soumission, le soumissionnaire doit montrer qu'il répond aux critères d'évaluation technique cotés décrits à l'annexe G de la présente DP.

Soumission technique – Partie 2

Partie 3, section 3.1 – Documentation à l'appui de la soumission technique

Cette section de la soumission doit renfermer et énumérer tous les documents exigés dans l'appel d'offres ou cités en référence par le soumissionnaire dans sa soumission technique, le cas échéant.

Offre technique, partie 3

Partie 3, section 3.1 - Documentation technique de l'appel d'offres

Cette partie de l'offre doit énumérer et inclure tous les documents spécifiés dans les exigences de soumission ou autrement référencés par le soumissionnaire dans son offre technique, le cas échéant.

Section II : Soumission financière

3.1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement à l'annexe B et Pièce jointe 1 - Exigences liées à la soumission. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

NOTA: La pièce jointe sera une feuille de calcul qui sera fourni dans les documents de la DP finale.

3.1.2 Paiement électronique de factures – soumission

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

Si l'annexe « H » Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

Section III : Attestations

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

Section IV : Renseignements supplémentaires

3.1.3 Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde

3.1.3.1 Tel qu'indiqué à la Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations ou de ses locaux et celles des individus proposés, pour lesquelles des mesures de sauvegarde sont nécessaires à la réalisation des travaux :

N° civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement
Ville, province, territoire / État
Code postal / code zip
Pays

3.1.3.2 L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du Programme de sécurité des contrats que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé, tel que décrit à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

3.2 Présentation d'une seule soumission

Un soumissionnaire et les entités qui y sont liées ne peuvent soumettre qu'une seule soumission en réponse à la présente demande de soumissions. Si un soumissionnaire ou ses entités liées participent à plus d'une soumission (participer signifie faire partie du groupe soumissionnaire, et non pas être un sous-traitant), le Canada donnera deux jours ouvrables à ces soumissionnaires pour indiquer laquelle des soumissions devra être prise en compte par le Canada. À défaut de respecter ce délai, les soumissions visées seront déclarées non recevables.

Aux fins du présent article, peu importe la province ou le territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une société, d'un partenariat, etc.), une entité est considérée comme étant « liée » à un soumissionnaire :

- (a) s'il s'agit de la même personne morale (c.-à.d. la même personne physique, société ou société à responsabilité limitée, le même partenariat, etc.);
- (b) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personne affiliées » aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu de Canada*;
- (c) les entités ont actuellement, ou ont eu dans les deux ans précédant la clôture des soumissions, une relation fiduciaire l'une avec l'autre (à la suite d'une entente conclue entre organismes ou de toute autre forme de relation fiduciaire l'une avec l'autre);
- (d) les entités ont autrement un lien de dépendance l'une avec l'autre ou avec un même tiers.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- (a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers. Le processus d'évaluation comprend plusieurs étapes décrites plus bas. Même si l'évaluation se fait par étapes, le fait que le Canada passe à une nouvelle étape ne signifie nullement qu'il considère que le soumissionnaire a satisfait à toutes les étapes précédentes. Le Canada peut procéder en même temps à plusieurs étapes de l'évaluation.
- (b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils ou aux ressources du gouvernement pour évaluer les soumissions. Chaque membre de l'équipe chargée de l'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- (c) L'équipe d'évaluation devra d'abord déterminer si deux soumissions ou plus sont accompagnées d'une attestation valide de contenu canadien. Si c'est le cas, seulement les soumissions accompagnées d'une attestation valide seront évaluées selon le processus d'évaluation, sinon toutes les soumissions reçues seront évaluées. Si des soumissions accompagnées d'une attestation valide sont déclarées non recevables, ou sont retirées, et qu'il reste moins de deux soumissions recevables accompagnées d'une attestation valide, l'équipe poursuivra l'évaluation des soumissions accompagnées d'une attestation valide. Si toutes les soumissions accompagnées d'une attestation valide sont déclarées non recevables, ou sont retirées, alors toutes les autres soumissions reçues seront évaluées.
- (d) Le Canada appliquera le Processus de conformité des soumissions en phase décrit ci-dessous.

4.1.1 Processus de conformité des soumissions en phases

4.1.1.1 (19-07-2018) Généralités

- (a) Pour ce besoin, le Canada applique le PCSP tel que décrit ci-dessous.
- (b) Nonobstant tout examen par le Canada aux phases I ou II du Processus, les soumissionnaires sont et demeureront les seuls et uniques responsables de l'exactitude, de l'uniformité et de l'exhaustivité de leurs soumissions, et le Canada n'assume, en vertu de cet examen, aucune obligation ni de responsabilité envers les soumissionnaires de relever, en tout ou en partie, toute erreur ou toute omission, dans les soumissions ou en réponse à toute communication provenant d'un soumissionnaire.

LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT QUE LES EXAMENS LORS DES PHASES I ET II DU PRÉSENT PROCESSUS NE SONT QUE PRÉLIMINAIRES ET N'EMPÊCHENT PAS QU'UNE SOUMISSION SOIT NÉANMOINS JUGÉE NON RECEVABLE À LA PHASE III, ET CE, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN AUX PHASES I OU II, ET MÊME SI LA SOUMISSION AURAIT ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE À UNE PHASE ANTÉRIEURE. LE CANADA PEUT DÉTERMINER À SA DISCRÉTION QU'UNE SOUMISSION NE RÉPOND PAS À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À N'IMPORTE QUELLE DE CES PHASES. LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT ÉGALEMENT QUE MALGRÉ LE FAIT QU'IL AIT FOURNI UNE RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (TEL QUE CES TERMES SONT DÉFINIS PLUS BAS) QU'IL EST POSSIBLE QUE CETTE RÉPONSE NE SUFFISE PAS POUR QUE SA SOUMISSION SOIT

JUGÉE CONFORME AUX AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES.

- (c) Canada peut, à sa propre discrétion et à tout moment, demander et recevoir de l'information de la part du soumissionnaire afin de corriger des erreurs ou des lacunes administratives dans sa soumission, et cette nouvelle information fera partie intégrante de sa soumission. Ces erreurs pourraient être, entre autres : une signature absente; une case non cochée dans un formulaire; une erreur de forme; l'omission d'un accusé de réception, du numéro d'entreprise d'approvisionnement ou même les coordonnées des personnes-ressources, c'est-à-dire leurs noms, leurs adresses et les numéros de téléphone; ou encore des erreurs d'inattention dans les calculs ou dans les nombres, et des erreurs qui n'affectent en rien les montants que le soumissionnaire a indiqué pour le prix ou pour tout composant du prix. Ainsi, le Canada a le droit de demander ou de recevoir toute information après la date de clôture de l'invitation à soumissionner uniquement lorsque l'invitation à soumissionner permet ce droit expressément. Le soumissionnaire disposera alors d'un délai indiqué pour fournir l'information requise. Toute information fournie hors délais sera refusée.
- (d) Le PCSP ne limite pas les droits du Canada en vertu du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003 (05/28/2020) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, ni le droit du Canada de demander ou d'accepter toute information pendant la période de soumission ou après la clôture de cette dernière, lorsque la demande de soumissions confère expressément ce droit au Canada, ou dans les circonstances décrites au paragraphe (c).
- (e) Le Canada enverra un Avis ou un REC selon la méthode de son choix et à sa discrétion absolue. Le soumissionnaire doit soumettre sa réponse par la méthode stipulée dans l'Avis ou le REC. Les réponses sont réputées avoir été reçues par le Canada à la date et à l'heure qu'elles ont été livrées au Canada par la méthode indiquée dans l'Avis ou le REC et à l'adresse qui y figure. Un courriel de réponse autorisé dans l'Avis ou le REC est réputé reçu par le Canada à la date et à l'heure auxquelles il a été reçu dans la boîte de réception de l'adresse électronique indiquée dans l'Avis ou le REC. Un Avis, ou un REC, envoyé par le Canada au soumissionnaire à l'adresse fournie par celui-ci dans la soumission ou après l'envoi de celle-ci est réputé avoir été reçu par le soumissionnaire à la date à laquelle il a été envoyé par le Canada. Le Canada n'assume aucune responsabilité envers les soumissionnaires pour les soumissions retardataires, peu importe la cause.

4.1.1.2 (13-03-2018) Phase I: Soumission financière:

- (a) Après la date et l'heure de clôture de cette demande de soumissions, le Canada examinera la soumission pour déterminer si elle comporte une soumission financière et si celle-ci contient toute l'information demandée par la demande de soumissions. L'examen par le Canada à la phase I se limitera à déterminer s'il y manque des informations exigées par la demande de soumissions à la soumission financière. Cet examen n'évaluera pas si la soumission financière répond à toute norme ou si elle est conforme à toutes les exigences de la demande.
- (b) L'examen par le Canada durant la phase I sera effectué par des fonctionnaires du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada.
- (c) Si le Canada détermine, selon sa discrétion absolue, qu'il n'y a pas de soumission financière ou qu'il manque toutes les informations demandées dans la soumission financière, la soumission sera alors jugée non recevable et sera rejetée.
- (d) Pour les soumissions autres que celles décrites au paragraphe (c), Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire (« Avis ») identifiant où la soumission financière manque d'informations. Un soumissionnaire dont la soumission financière a été jugée recevable selon les exigences examinées lors de la phase I ne recevra pas d'Avis. De tels soumissionnaires n'auront pas le droit

de soumettre de l'information supplémentaire relativement à leur soumission financière.

- (e) Les soumissionnaires qui ont reçu un Avis bénéficieront d'un délai indiqué dans l'Avis (la « période de grâce ») pour redresser les points indiqués dans l'Avis en fournissant au Canada, par écrit, l'information supplémentaire ou une clarification en réponse à l'Avis. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf dans les circonstances et conditions stipulées expressément dans l'avis.
- (f) Dans sa réponse à l'Avis, le soumissionnaire n'aura le droit de redresser que la partie de sa soumission financière indiquée dans l'Avis. Par exemple, lorsque l'Avis indique qu'un élément a été laissé en blanc, seule l'information manquante pourra ainsi être ajoutée à la soumission financière, excepté dans les cas où l'ajout de cette information entraînera nécessairement la modification des calculs qui ont déjà été présentés dans la soumission financière (p. ex. le calcul visant à déterminer le prix total). Les rajustements nécessaires devront alors être mis en évidence par le soumissionnaire et seuls ces rajustements pourront être effectués. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.
- (g) Toute autre modification apportée à la soumission financière soumise par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et sera rejetée. Aucun changement ne sera autorisé à une quelconque autre section de la soumission du soumissionnaire. L'intégralité de l'information soumise conformément aux exigences de cette demande de soumissions en réponse à l'Avis remplacera **uniquement** la partie de la soumission financière originale telle qu'autorisée ci-dessus et sera utilisée pour le reste du processus d'évaluation des soumissions.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission financière est recevable pour les exigences examinées à la phase I, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas jugée recevable au regard des exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.
- (i) Seules les soumissions jugées recevables conformément aux exigences examinées à la phase I à la satisfaction du Canada seront examinées à la phase II.

4.1.1.3 (13-03-2018) Phase II : Soumission technique

- (a) L'examen par le Canada au cours de la phase II se limitera à une évaluation de la soumission technique afin de vérifier si le soumissionnaire a respecté toutes les exigences obligatoires d'admissibilité. Cet examen n'évalue pas si la soumission technique répond à une norme ou répond à toutes les exigences de la soumission. Les exigences obligatoires d'admissibilité sont les critères techniques obligatoires tels qu'ainsi décrits dans la présente demande de soumissions comme faisant partie du Processus de conformité des soumissions en phases. Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas identifiés dans la demande de soumissions comme faisant partie du PCSP ne seront pas évalués avant la phase III.
- (b) Le Canada enverra un avis écrit au soumissionnaire REC précisant les exigences obligatoires d'admissibilité que la soumission n'a pas respectée. Un soumissionnaire dont la soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II recevra un REC qui précisera que sa soumission a été jugée recevable au regard des exigences examinées au cours de la phase II. Le soumissionnaire en question ne sera pas autorisé à soumettre des informations supplémentaires en réponse au REC.

- (c) Le soumissionnaire disposera de la période de temps précisée dans le REC (« période de grâce ») pour remédier à l'omission de répondre à l'une ou l'autre des exigences obligatoires d'admissibilité inscrites dans le REC en fournissant au Canada, par écrit, des informations supplémentaires ou des clarifications en réponse au REC. Les réponses reçues après la fin de la période de grâce ne seront pas prises en considération par le Canada sauf, dans les circonstances et conditions expressément prévues par le REC.
- (d) La réponse du soumissionnaire doit adresser uniquement les exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le rapport d'évaluation de conformité (REC) et considérées comme non accomplies, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour ainsi se conformer aux exigences. Toutefois, dans le cas où une réponse aux exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le REC entraînera nécessairement la modification d'autres renseignements qui sont déjà présents dans la soumission, les ajustements nécessaires devront être mis en évidence par le soumissionnaire. La réponse au REC ne doit pas inclure de changement à la soumission financière. Toute autre information supplémentaire qui n'est pas requise pour se conformer aux exigences ne sera pas prise en considération par le Canada.
- (e) La réponse du soumissionnaire au REC devra spécifier, pour chaque cas, l'exigence obligatoire d'admissibilité du REC à laquelle elle répond, notamment en identifiant le changement effectué dans la section correspondante de la soumission initiale, et en identifiant dans la soumission initiale les modifications nécessaires qui en découlent. Pour chaque modification découlant de la réponse aux exigences obligatoires d'admissibilité énumérées dans le REC, le soumissionnaire doit expliquer pourquoi une telle modification est nécessaire. Il n'incombe pas au Canada de réviser la soumission du soumissionnaire; il incombe plutôt au soumissionnaire d'assumer les conséquences si sa réponse au REC n'est pas effectuée conformément au présent paragraphe. Toutes les informations fournies doivent satisfaire aux exigences de la demande de soumissions.
- (f) Tout changement apporté à la soumission par le soumissionnaire en dehors de ce qui est demandé, sera considéré comme étant de l'information nouvelle et ne sera pas prise en considération. L'information soumise selon les exigences de cette demande de soumissions en réponse au REC remplacera, intégralement et **uniquement** la partie de la soumission originale telle qu'elle est autorisée dans cette section.
- (g) Les informations supplémentaires soumises pendant la phase II et permises par la présente section seront considérées comme faisant partie de la soumission et seront prises en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission lors de la phase II que pour déterminer si la soumission respecte les exigences obligatoires admissibles. Celles-ci ne seront utilisées à aucune autre phase de l'évaluation pour augmenter les notes que la soumission originale pourrait obtenir sans les avantages de telles informations additionnelles. Par exemple, un critère obligatoire admissible qui exige l'obtention d'un nombre minimum de points pour être considéré conforme sera évalué à la phase II afin de déterminer si cette note minimum obligatoire aurait été obtenue si le soumissionnaire n'avait pas soumis les renseignements supplémentaires en réponse au REC. Dans ce cas, la soumission sera considérée comme étant conforme par rapport à ce critère obligatoire admissible et les renseignements supplémentaires soumis par le soumissionnaire lieront le soumissionnaire dans le cadre de sa soumission, mais la note originale du soumissionnaire, qui était inférieure à la note minimum obligatoire pour ce critère obligatoire admissible, ne changera pas, et c'est cette note originale qui sera utilisée pour calculer les notes pour la soumission.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission est recevable pour les exigences examinées à la phase II, en tenant compte de l'information supplémentaire ou de la clarification fournie par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission n'est pas jugée recevable selon des exigences examinées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission financière sera jugée non recevable et rejetée.

- (i) Uniquement les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II et à la satisfaction du Canada seront ensuite évaluées à la phase III.

4.1.1.4 (13-03-2018) Phase III : Évaluation finale de la soumission

- (a) À la phase III, le Canada complétera l'évaluation de toutes les soumissions jugées recevables selon les exigences examinées à la phase II. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les exigences d'évaluation technique et financière.
- (b) Une soumission sera jugée non recevable et sera rejetée si elle ne respecte pas toutes les exigences d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

4.1.2 (31-07-2017) Évaluation Technique

4.1.2.1 (31-07-2017) Exigences techniques obligatoires

Les critères d'évaluation technique obligatoires sont inclus à l'annexe G. Le processus de conformité des soumissions par étapes s'appliquera à tous les critères techniques obligatoires.

4.1.2.2 Exigences techniques cotés

Les critères d'évaluation technique cotés figurent à l'annexe C. Le processus de conformité des soumissions par étapes s'appliquera à tous les critères techniques cotés.

4.1.3 Évaluation financière

L'évaluation financière vise à vérifier que les soumissions respectent toutes les exigences financières et les instructions aux soumissionnaires décrites à l'annexe B – Modalités de paiement, du présent appel d'offres.

Les prix ou taux fermes proposés par le soumissionnaire pour la première année du contrat serviront à l'équipe d'évaluation pour calculer le prix total de la soumission. Pour l'évaluation seulement, les éléments indiqués dans les modalités de paiement qui concernent les années ultérieures du contrat seront majorés de 2,5% par année pour chacune des neuf (9) années. Le coût évalué du soumissionnaire ou prix total de l'offre sera basé sur l'ensemble de tous les éléments de la base de paiement pour la période de mise en œuvre d'un (1) an et de six (6) mois, les quatre (4) ans du contrat, les six (6) mois de la période de retrait progressif du contrat et les six (6) années d'option supplémentaires.

A l'issue de calcul du prix total de chaque soumission, la soumission recevable proposant le prix le plus bas obtient une note financière de 30. La note financière de chacune des autres soumissions sera calculée au prorata de la valeur relative en dollars de la soumission (soit le prix le plus bas de toutes les soumissions recevables divisé par le prix de la soumission à noter et multiplié par le 30%). Pour les besoins de ce calcul et du calcul de la note globale de chaque soumission, TPSGC ramènera les notes à deux décimales (deux chiffres après la virgule); les notes seront arrondies par excès si la troisième décimale est égale ou supérieure à cinq et par défaut si cette décimale est inférieure à cinq.

Voir la section 4.2 Méthode de sélection, pour un exemple de calcul.

4.1.3.1 Critères financiers obligatoires

Clause du *Guide des CUA* [A0220T](#) (2014/06/26), Évaluation du prix - soumission

4.2 Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b) satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c) obtenir le nombre minimal de points requis pour l'évaluation technique pour le critère; et
 - d) obtenir le nombre minimal de 16,800 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés.

L'échelle de cotation compte 24,000 points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a), ou b), ou c) et d) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 70% sera accordée au mérite technique et une proportion de 30% sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit: le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 70%.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30%.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

[Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 60/40 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.] Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000,00 \$ (45).

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

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

	Soumissionnaire		
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale	115/135	89/135	92/135
Prix évalué de la soumission	55000,00 \$	50000,00 \$	45000,00 \$
Calculs			
Note pour le mérite technique	115/135 x 60 = 51.11	89/135 x 60 = 39.56	92/135 x 60 = 40.89
Note pour le prix	45/55 x 40 = 32.73	45/50 x 40 = 36.00	45/45 x 40 = 40.00
Note combinée	83,84	75,56	80,89
Évaluation globale	1^{er}	3^e	2^e

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

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

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

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration \(http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html\)](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html), afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.1.2 Attestations additionnelles requises avec la soumission

5.1.2.1 Attestation du contenu canadien

Cet achat est conditionnellement limité aux services canadiens.

Sous réserve des procédures d'évaluation contenues dans la demande de soumissions, les soumissionnaires reconnaissent que seulement les soumissions accompagnées d'une attestation à l'effet que les services offerts sont des services canadiens, tel qu'il est défini dans la clause [A3050T](#), peuvent être considérées.

Le défaut de fournir cette attestation remplie avec la soumission aura pour conséquence que les services offerts seront traités comme des services non-canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

() les services offerts sont des services canadiens tel qu'il est défini au paragraphe 4 de la clause [A3050T](#).

Pour de plus amples renseignements afin de déterminer le contenu canadien de plusieurs produits, plusieurs services ou une combinaison de produits et de services, consulter l'[Annexe 3.6](#), Exemple 2 du Guide des approvisionnements.

5.1.2.1.1 Clause du *Guide des CUA* [A3050T](#) (2018/12/06), Définition du contenu canadien

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

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la Politique d'inadmissibilité et de suspension (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

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

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4>).

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

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » pendant la durée du contrat.

Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation remplie avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation remplie pour chaque membre de la coentreprise.

5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

5.2.3.1 Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seule les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité et parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

5.2.3.2 Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

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

6.1 Exigences relatives à la sécurité

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
 - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

6.2 Capacité financière

Clause du Guide des CUA [A9033T](#) (2012/07/16) Capacité financière

6.3 Exigences en matière d'assurance

Assurance – preuve de disponibilité avant attribution du contrat

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

N° de l'invitation - Solicitation No.

51019-184018/B

N° de réf. du client - Client Ref. No.

51019-184018

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID

stj002

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

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

ÉBAUCHE

PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

7.1 Énoncé des travaux

7.1 Énoncé des travaux - contrat

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe « A » et à la soumission technique de l'entrepreneur intitulée _____, en date du _____.

7.1.2 Autorisation de tâches

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches. Les travaux décrits dans l'autorisation de tâches doivent être conformes à la portée du contrat.

7.1.2.1 Processus d'autorisation de tâches

1. La Gestionnaire de contrat d'ACC fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du *encore* le formulaire « Autorisation de tâches » de l'annexe E
2. L'AT comprendra les détails des activités à exécuter, une description des produits à livrer et un calendrier indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits livrables. L'AT comprendra également les bases et les méthodes de paiement applicables, comme le précise le contrat.
3. Dans les 10 jours civils suivant la réception de l'AT, l'entrepreneur doit fournir à la Gestionnaire du contrat d'ACC le coût total estimatif proposé pour l'exécution des tâches et une ventilation de ce coût, établie conformément à la Base de paiement du contrat.
4. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant la réception de l'AT autorisée par le Gestionnaire de contrat d'ACC. L'entrepreneur reconnaît que avant la réception d'une AT le travail effectué sera à ses propres risques.

7.1.2.2 Limite d'autorisation de tâches

Le Gestionnaires de contrat d'ACC peut autoriser les autorisations de tâches individuelles jusqu'à une limite de 100 000,00 \$, les taxes applicables incluses, y compris toutes révisions.

Une autorisation de tâches qui dépasserait cette limite doit être autoriser par le l'autorité contractante avant d'être émise.

7.1.2.3 Obligation du Canada – portion des travaux réalisés au moyen d'autorisations de tâches

L'obligation du Canada à l'égard de la portion des travaux qui est réalisée en vertu du contrat au moyen d'autorisations de tâches est limitée au montant total des tâches effectivement réalisées par l'entrepreneur.

7.1.2.4 Rapports d'utilisation périodiques – contrats avec autorisations de tâches

L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément à l'autorisation de tâches approuvée émise dans le cadre du contrat.

L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences d'établissement de rapports précisées ci-dessous. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit en être indiquée. Si aucun service n'a été fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention « néant ».

Les données doivent être présentées tous les trimestres à l'autorité contractante.

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1er avril au 30 juin;

deuxième trimestre : du 1er juillet au 30 septembre;

troisième trimestre : du 1er octobre au 31 décembre;

quatrième trimestre : du 1er janvier au 31 mars.

Les données doivent être présentées à l'autorité contractante dans les quinze (15) jours civils suivant la fin de la période de référence.

Exigence en matière de rapport - Explications

Il faut tenir à jour un dossier détaillé de toutes les tâches approuvées pour chaque contrat avec une autorisation de tâches (AT). Le dossier doit comprendre:

Pour chaque AT autorisée:

- i. le numéro de la tâche autorisée ou le numéro de révision de la tâche;
- ii. le titre ou une courte description de chaque tâche autorisée;
- iii. le coût estimatif total précisé dans l'AT autorisée de chaque tâche, excluant les taxes applicables;
- iv. le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à maintenant pour chaque AT autorisée;
- v. dates de début et de fin de chaque AT autorisée;
- vi. l'état actuel de chaque AT autorisée, (s'il y a lieu).

Pour toutes les AT autorisées:

- i. Le montant (excluant les taxes applicables) précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) de la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les AT autorisées;
- ii. le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à présent pour toutes les AT autorisées.

7.2 Clauses et conditions uniformisées

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

7.2.1 Conditions générales

2035 (2020/05/28), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.2.2 Conditions générales supplémentaires

Les conditions générales supplémentaires suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante :

- 4001 (2015-04-01), Achat, location et maintenance de matériel
- 4002 (2010-08-16), Services d'élaboration ou de modification de logiciels
- 4003 (2010-08-16), Logiciels sous licence
- 4004 (2013-04-25), Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence
- 4006 (2010-08-16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux
- 4008 (2008-12-12), Renseignements personnels
- 4010 (2012/07/16) Services - besoins plus complexes, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.3 Exigences relatives à la sécurité

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

EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR ENTREPRENEUR CANADIEN: DOSSIER TPSGC N° 51019-184018

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents et de production approuvées au niveau PROTÉGÉ B, délivrées par le Programme de sécurité des contrats (PSC), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par le PSC, TPSGC.
3. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données au niveau PROTÉGÉ tant que le PSC, TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau PROTÉGÉ B compris un lien électronique au niveau PROTÉGÉ B.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC, TPSGC.

5. L'entrepreneur ou l'offrant doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
- de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe D;
 - le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

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

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

Numéro civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement
Ville, province, territoire / État
Code postal / code zip
Pays

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

7.4 Durée du contrat

7.4.1 Période du contrat

La « période du contrat » est la période pendant laquelle l'entrepreneur doit effectuer les travaux. Elle comprend :

- la période de mise en œuvre;
- la « période initiale du contrat », qui commence à la date d'attribution du contrat et qui prend fin quatre ans plus tard;
- la période au cours de laquelle ce contrat est prolongé si le Canada choisit d'exercer toute une option qui y est indiquée;
- la période pendant laquelle la phase de clôture est effectuée.

Les références de client cesseront à la fin de la période complète de quatre (4) ans.

7.4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la période du contrat aux fins de l'exécution des travaux prévus dans la phase de clôture, selon les mêmes modalités, laquelle période commencera à la date prescrite par écrit par le Canada et prendra fin six mois plus tard. Une fois exercée, la période de deux ans de la phase de clôture remplace toute autre période de la durée du contrat.

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour un maximum de trois (3) périodes de deux (2) ans, selon les mêmes modalités. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

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

7.5 Responsables

7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Janine Donovan
Titre : Chef d'équipe d'approvisionnement, acquisitions
Services publics et Approvisionnement Canada
Direction générale des approvisionnements
Adresse : 126, rue Prince William, Salle 14B
Saint John, N.-B.
E2L 2B6
Téléphone : (506) 639-0215
Télécopieur : (506) 636-4376
Courriel : janine.donovan@pwgsc-tpsgc.gc.ca

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

7.5.2 Chargé de projet d'ACC

Le responsable des achats pour le contrat est :

(Les informations suivantes seront indiquées pour tout contrat subséquent.)

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : ____ - ____ - _____
Télécopieur : ____ - ____ - _____
Courriel : _____

Le chargé de projet est le représentant d'ACC qui sera l'autorité approbatrice pour tous les documents nécessitant l'approbation d'ACC.

7.5.3 Gestionnaire de contrat d'ACC

Le chargé de projet pour le contrat est :

(Les informations suivantes seront indiquées pour tout contrat subséquent.)

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____

Téléphone : ____ - ____ - _____
Télécopieur : ____ - ____ - _____
Courriel : _____

Le gestionnaire de contrat d'ACC est responsable d'assurer la coordination et la communication efficaces entre l'entrepreneur et ACC. Pour voir les tâches additionnelles liées à ce rôle, veuillez vous reporter à la section 2.6.12 de l'annexe A – Énoncé des travaux.

7.5.4 Cadre responsable de l'entrepreneur (soumissionnaire veuillez compléter)

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Télécopieur : _____
Courriel : _____

L'entrepreneur doit désigner un cadre responsable qui sera chargé de la surveillance, des rapports et de la gestion de l'administration financière de l'entrepreneur entre l'entrepreneur et ACC. Le cadre responsable doit également agir à titre de point de contact pour la procédure de recours hiérarchique, au besoin, au directeur de l'administration des contrats d'ACC et à la direction du programme de réadaptation d'ACC, en vue de résoudre tout problème ou toute préoccupation en matière de gestion du rendement de l'entrepreneur. Pour obtenir des renseignements additionnels sur ce rôle, veuillez vous reporter à la section 4.5.11 de l'annexe A – Énoncé des travaux.

7.5.5 Gestionnaire de contrat de l'entrepreneur (soumissionnaire veuillez compléter)

Nom : _____
Titre : _____
Organisation : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Télécopieur : _____

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Courriel : _____

Le gestionnaire de contrat de l'entrepreneur est responsable de la gestion globale de la prestation des services du programme de réadaptation. Pour obtenir plus de renseignements sur ce rôle, veuillez vous reporter à la section 4.5.10 de l'annexe A – Énoncé des travaux.

7.6 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7.7 Paiement

7.7.1 Base de paiement : Frais remboursables - Limitation des dépenses

L'entrepreneur sera payé pour les coûts qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, conformément à la base de paiement à l'annexe B, jusqu'à une limitation des dépenses de _____ \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

7.7.2 Base de paiement - Prix de lot ferme - Autorisations de tâches

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu de l'autorisation de tâches (AT) approuvée, l'entrepreneur sera payé *conformément à la Base de paiement, dans l'annexe B*, comme précisé dans l'AT approuvée. Les droits de douane *sont inclus* et les taxes applicables sont en sus.

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

7.7.3 Frais de déplacement et de subsistance – Directive sur les voyages du Conseil national mixte

L'entrepreneur sera remboursé pour ses frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et(ou) les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas et à l'utilisation d'un véhicule privé qui sont précisées aux appendices B, C et D de la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#) et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Le Canada ne versera à l'entrepreneur aucune indemnité de faux frais pour les voyages autorisés.

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par la Gestionnaire de contrat d'ACC.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

7.7.4 Limitation des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - a) lorsque 75 % de la somme est engagée, ou
 - b) quatre mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - c) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux, selon la première de ces conditions à se présenter.
3. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

7.7.5 Paiements progressifs

1. Le Canada effectuera les paiements progressifs conformément aux dispositions de paiement du contrat, à raison de une fois par mois au plus, pour les frais engagés dans l'exécution des travaux, jusqu'à concurrence de _____ p. 100 du montant réclamé et approuvé par le Canada si:
 - a) une demande de paiement exacte et complète en utilisant le formulaire PWGSC-TPSGC 1111, Demande de paiement progressif, et tout autre document exigé par le contrat ont été présentés conformément aux instructions relatives à la facturation fournies dans le contrat;
 - b) le montant réclamé est conforme à la base de paiement;
 - c) la somme de tous les paiements progressifs effectués par le Canada ne dépasse pas _____ p. 100 de la totalité du montant à verser en vertu du contrat;
 - d) toutes les attestations demandées sur le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 ont été signées par les représentants autorisés.
2. Le solde du montant dû sera payé conformément aux dispositions de paiement du contrat lorsque tous les travaux exigés au contrat auront été complétés et livrés si les travaux ont été acceptés par le Canada et une demande finale pour le paiement est présentée.
3. Les paiements progressifs ne sont que des paiements provisoires. Le Canada peut procéder à une vérification gouvernementale et des vérifications provisoires du temps et des coûts et apporter lorsqu'il y a lieu des correctifs au contrat pendant l'exécution des travaux. Tout paiement en trop qui résulte du versement des paiements progressifs ou d'une autre cause doit être remboursé rapidement au Canada.

7.7.6 Limite de prix

Clause du *Guide des CCUA* [C6000C](#) (2017/08/17), Limite de prix

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

7.7.7 Modalités de paiement

Référence de CCUA	Section	Date
H1001C	Paiements multiples	2008/05/12
H1000C	Paiement unique	2008/05/12
H1008C	Paiement mensuel	2008/05/12

7.7.8 Clauses du Guide des CCUA

Référence de CCUA	Section	Date
A9117C	T1204 - demande directe du ministère client	2007/11/30
C2000C	Taxes - entrepreneur établi à l'étranger	2007/11/30

7.7.9 Paiement électronique de factures – contrat

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

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

7.7.10 Vérification discrétionnaire

Référence de CCUA	Section	Date
C0705C	Vérification discrétionnaire des comptes	2010/01/11

7.7.11 Vérification du temps

Référence de CCUA	Section	Date
C0710C	Vérification du temps et du prix contractuel	2007/11/30

7.8 Instructions relatives à la facturation

- L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux indiqués sur la facture soient achevés.
- L'entrepreneur doit facturer ACC séparément pour chacun des services, tel que défini à l'annexe B, Base de paiement.

Toutes les factures doivent être fournies par voie électronique dans un logiciel acceptable par ACC à l'adresse électronique suivante _____ (l'adresse sera fournie au moment de l'attribution). Les documents PDF numérisés sont acceptables.

- Chaque facture doit être établie sur le papier à en-tête de l'entrepreneur et contenir les informations suivantes :

- a. le nom et l'adresse postale de l'entrepreneur;
- b. la date d'émission de la facture;
- c. l'adresse de facturation pertinente pour ACC, comme suit :

À l'attention de :
Administration des contrats
Anciens combattants Canada
C.P. Box 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

- d. la demande de paiement doit être envoyée à l'adresse de l'entrepreneur;
- e. le numéro de la facture;
- f. des modalités de paiement de trente (30) jours civils;
- g. la période visée par la facture;
- h. la mention « Privé et confidentiel »;
- i. des pièces justificatives détaillées;
- j. le montant facturé, excluant les taxes applicables, et le montant des taxes indiqué séparément;
- k. le numéro du contrat;
- l. le numéro d'approvisionnement de l'entrepreneur.

4. Chaque facture doit être accompagnée des documents suivants :

- a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
- b. une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
- c. une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs et pour tous les frais de déplacement et de subsistance;
- d. une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.

7.8.1 Instructions relatives à la facturation - demande de paiement progressif - documents à l'appui exigés

1. L'entrepreneur doit soumettre une demande de paiement en utilisant le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), Demande de paiement progressif.
Chaque demande doit présenter:
 - a. toute l'information exigée sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#);
 - b. toute information pertinente détaillée à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales;
 - c. une liste de toutes les dépenses;
 - d. les dépenses plus le profit ou les honoraires calculés au prorata;
 - e. la description et la valeur de l'étape réclamée selon la description au contrat.Chaque demande doit être appuyée par:
 - a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
 - b. une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs, frais de déplacement et de subsistance;
 - c. une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.
2. Les taxes applicables doivent être calculées pour le montant total de la demande, avant l'application de la retenue. Au moment de la demande de la retenue, il n'y aura pas de taxes applicables à payer car celles-ci ont été réclamées et sont payables sous les demandes de paiement progressif précédentes.

3. L'entrepreneur doit préparer et certifier un original et deux (2) copies de la demande sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), et les envoyer au Gestionnaire de contrat d'ACC identifié sous l'article intitulé « Responsables » du contrat pour fin d'attestation après l'inspection et l'acceptation des travaux

Le gestionnaire du contrat d'ACC fera parvenir l'original et les deux (2) copies de la demande à l'autorité contractante pour attestation et présentation au Bureau du traitement des paiements pour toutes autres attestations et opérations de paiement.

4. L'entrepreneur ne doit pas soumettre de demandes avant que les travaux identifiés sur la demande soient complétés.

7.9 Attestations et renseignements supplémentaires

7.9.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

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

Lorsqu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](#) ». L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

7.9.3 Clauses du Guide des CCUA

Référence de CCUA	Section	Date
A0285C	Indemnisation des accidents du travail	2007/05/25
A3060C	Attestation du contenu canadien	2008/05/12

7.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur à l'île-du-Prince-Édouard et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.11 Ordre de priorité des documents

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

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires [4001](#) (2015-04-01), Achat, location et maintenance de matériel, [4002](#) (2010-08-16), Services d'élaboration ou de modification de logiciels, [4003](#) (2010-08-16), Logiciels sous licence, [4004](#) (2013-04-25), Services de maintenance et de soutien des

- logiciels sous licence, [4006](#) (2010-08-16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux, [4008](#) (2008-12-12), Renseignements personnels
- c) les conditions générales 2035 (2020/05/28), Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- d) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe « B », Base de paiement;
- f) l'Annexe « C », Exigences en matière d'assurance
- g) l'Annexe « D », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- h) l'Annexe « E », Formulaire TPSGC-PWGSC 572 autorisation de tâches
- i) la soumission de l'entrepreneur datée du _____, (*inscrire la date de la soumission*) (*si la soumission a été clarifiée ou modifiée, insérer au moment de l'attribution du contrat : « clarifiée le _____ » ou « modifiée le _____ » et inscrire la ou les dates des clarifications ou modifications*).

7.12 Clauses du Guide des CCUA

Référence de CCUA	Section	Date
A9068C	Règlements concernant les emplacements du gouvernement	2010/01/11
B1501C	Appareillage électrique	2018/06/21
B7500C	Marchandises excédentaires	2006/06/16
A9122C	Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données	2008/05/12

7.13 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien OU entrepreneur étranger)

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

OU

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

7.14 Exigences en matière d'assurance

7.14.1 Assurance - exigences particulières

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

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

L'entrepreneur doit faire parvenir à l'autorité contractante, dans les dix (10) jours suivant la date d'attribution du contrat, un certificat d'assurance montrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. Pour les soumissionnaires établis au Canada, l'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada, cependant, pour les soumissionnaires établis à l'étranger, la couverture d'assurance doit être prise avec un assureur détenant une cote A.M. Best d'au moins « A- ». L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

7.15 Limitation de la responsabilité

Limitation de la responsabilité - gestion de l'information/technologie de l'information

1. Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulée « Responsabilité ». Dans cet article, chaque fois qu'il est fait mention de dommages causés par l'entrepreneur, cela renvoie également aux dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, ses représentants, ou leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne le rendement ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du contrat pré-établissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.
2. Responsabilité de la première partie :
 - a. L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers ou consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - i. toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »
 - ii. toute blessure physique, y compris la mort.
 - b. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
 - c. Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre, en vertu du contrat) qui concernent la technologie de l'information.
 - d. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cela ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées à l'alinéa a) susmentionné.
 - e. L'entrepreneur est aussi responsable envers le Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - i. tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (incluant les taxes applicables) pour les biens et les services touchés par le manquement;

- ii. tout autre dommage direct, y compris tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur pour effectuer les travaux, lorsque le contrat est résilié en partie ou en totalité pour inexécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global pour ce sous-alinéa (ii) du montant le plus élevé entre 0.25 fois le coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services), ou 1M \$.

En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes de l'alinéa e) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou 1M \$.

- f. Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.

3. Réclamations de tiers :

- a. Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au contrat, tel que stipulé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages que la partie a causé au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.
- b. Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa a), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada sa portion des dommages que le Canada doit payer à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle, de blessures physiques à un tiers, y compris la mort, des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou tout réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.
- c. Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe 3.

7.16 Règlement des différends

- (a) Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête concernant les travaux pendant toute la durée de l'exécution du marché et après.

- (b) Les parties conviennent de se consulter et de collaborer dans l'exécution du marché, d'informer rapidement toute autre partie des problèmes ou des différends qui peuvent survenir et de tenter de les résoudre.
- (c) Si les parties n'arrivent pas à résoudre un différend au moyen de la consultation et de la collaboration, les parties conviennent de consulter un tiers neutre offrant des services de règlement extrajudiciaire des différends pour tenter de régler le problème.
- (d) Vous trouverez des choix de services de règlement extrajudiciaire des différends sur le site Web Achats et ventes du Canada sous le titre « [Règlement des différends](#) ».

7.17 Coentreprise

(Remarque à l'intention des soumissionnaires : Cette clause sera supprimée si le soumissionnaire auquel le contrat est attribué n'est pas une coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cette clause sera complétée avec l'information présentée dans la soumission)

- a) L'entrepreneur déclare et garantit que le nom de la coentreprise est _____ et que celle-ci est composée des membres suivants : *(Une liste de tous les membres de la coentreprise se trouvant dans la soumission initiale de l'entrepreneur sera jointe au contrat.)*
- b) En ce qui a trait aux rapports entre les membres de cette coentreprise, chacun d'eux adopte les conventions, fait les déclarations et offre les garanties suivantes (le cas échéant) :
 - i. _____ a été nommé en tant que « membre représentant » de la coentreprise et a pleinement l'autorité d'agir en tant qu'agent de chaque membre pour ce qui est de toutes les questions relatives au présent contrat;
 - ii. en signifiant les avis et préavis au membre représentant, le Canada sera réputé les avoir signifiés également à tous les membres de cette coentreprise;
 - iii. tous les paiements versés au membre représentant par le Canada représenteront une quittance de tous les membres.
- c) Tous les membres de la coentreprise acceptent que le Canada pourra résilier le contrat en cas de différend entre les membres lorsque, de l'avis du Canada, ce différend influe de quelque façon que ce soit sur l'exécution de l'ensemble du contrat.
- d) Tous les membres sont responsables conjointement, individuellement et solidairement de l'exécution de l'ensemble du contrat.
- e) L'entrepreneur reconnaît que tout changement concernant les membres de la coentreprise (c.-à-d. un changement du nombre de membres ou le remplacement d'un membre existant par une autre entité juridique) constitue une cession et est assujéti aux dispositions des conditions générales.
- f) L'entrepreneur reconnaît que toutes les exigences du contrat relatives à la sécurité et aux marchandises contrôlées, le cas échéant, s'appliquent à chacun des membres de la coentreprise.

7.18 Protection des médias électroniques

Avant de s'en servir sur le matériel du Canada ou de les envoyer au Canada, l'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel régulièrement mis à jour, tous les médias électroniques utilisés lors de l'exécution des travaux afin de détecter les virus électroniques et autres codes visant à causer des défauts. Il devra informer le Canada si des médias électroniques utilisés dans le cadre des travaux renferment des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.

Pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou à tout moment avant qu'ils ne soient livrés au Canada conformément au contrat, des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus, ou sont effacés par accident, l'entrepreneur devra immédiatement informer le chargé de projet des pertes ou dommages et les remplacer à ses frais.

7.19 Inspection et acceptation

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

7.20 Gestion du changement

1. Sans que soient diminuées ou limitées les responsabilités de l'entrepreneur, le chargé de projet peut, en tout temps et à l'occasion, en donnant un avis écrit à l'entrepreneur, demander des changements aux travaux décrits dans le contrat ou dans toute autorisation de tâches. De la même manière, l'entrepreneur peut souhaiter proposer un changement aux travaux décrits dans le contrat ou dans toute autorisation de tâches.
2. Lorsque le chargé de projet demande un changement ou une modification, il demande à l'entrepreneur de lui fournir par écrit une proposition de changement aux fins d'examen. Lorsque l'entrepreneur souhaite proposer un changement ou une modification, il soumet par écrit au chargé de projet une proposition de changement aux fins d'examen.
3. Tous les changements, qu'ils soient effectués gratuitement ou non, doivent obtenir une autorisation officielle par l'intermédiaire d'une autorisation de tâches ou d'une modification au contrat.
4. Dans un délai aussi rapide que possible, et pas plus tard que cinq (5) jours ouvrables après réception de la demande, sauf si l'entrepreneur et le chargé de projet en décident et autrement, l'entrepreneur doit :
 - a. Aviser par écrit le chargé de projet que la modification proposée n'est pas assez précise; ou
 - b. soumettre au chargé de projet une proposition de changement qui doit inclure les informations suivantes :
 - i. une description du ou des changements :

- ii. la diminution ou l'augmentation, s'il y a lieu, de coût du contrat ou de l'autorisation des tâches que le changement proposé entraînera;
 - iii. les changements aux date de livraison, s'il y a lieu, qu'entraînera le changement demandé ou proposé pour toute partie des travaux;
 - iv. les impacts prévus du ou des changements sur l'exécution des travaux;
 - v. le ou les plans pour minimiser les impacts du ou des changements sur l'exécution des travaux;
 - vi. le ou les plans recommandés pour l'achèvement des travaux;
 - vii. tout autre changement aux dispositions de l'autorisation des tâches ou de ce contrat;
 - viii. toutes les informations supplémentaires qui pourraient vraisemblablement être demandées par le chargé de projet.
5. Si la proposition de l'entrepreneur est acceptée, le chargé de projet et l'entrepreneur conviennent de commencer dès que possible les négociations concernant les changements aux travaux décrits dans la proposition.
6. Tous les changements proposés par l'entrepreneur à un produit livrable déjà approuvé doivent être soumis de nouveau au chargé de projet pour acceptation conformément à ce contrat.
7. Aucun changement aux travaux ou dans les prix figurant au contrat, résultant de modifications aux travaux, ne sera reconnu en vertu de ce contrat, sauf conformément aux dispositions décrites cet article. Seules les autorités contractantes ont le pouvoir d'approuver les modifications ou les changements apportés à ce contrat.
8. Si les changements demandés approuvés après examen de la proposition entraînent une augmentation ou une diminution du coût du contrat, ou encore du temps nécessaire pour l'exécution des travaux, le temps nécessaire pour l'exécution des travaux et toutes les autres dispositions du contrat doivent être rajustés en conséquence, et l'entrepreneur n'a droit à aucune indemnité à l'égard de la perte de tout bénéfice prévu. L'entrepreneur ne doit effectuer aucun travail résultant d'un changement proposé par lui ou demandé par le chargé de projet tant que les négociations entre l'entrepreneur et le Canada ne sont pas terminées à la satisfaction des deux parties et que l'entrepreneur n'a pas reçu de la part de l'autorité contractante une autorisation écrite de mise en œuvre du changement.
9. Il incombe à l'entrepreneur de vérifier auprès du chargé de projet et de l'autorité contractante que l'activité visée relève effectivement du contrat ou de toute autorisation de tâches approuvée, dans le cas où une incertitude persiste.
10. Le coût de tout changement effectué en vertu de cet article sera négocié en fonction des prix indiqués dans le contrat.

7.21 Exigences relatives aux rapports

1. Comme il est indiqué dans l'énoncé des travaux (EDT), l'entrepreneur doit fournir des rapports au chargé de projet à la fréquence et dans le format précisés dans les présentes.
2. Détermination des problèmes en temps opportun
 - a. L'entrepreneur doit aviser immédiatement par écrit l'autorité contractante et le chargé de projet de toute situation ou difficulté qui aura, de son point de vue, des répercussions considérables sur la portée des travaux, la réalisation technique prévue, le calendrier de livraison, le personnel ou les coûts pour le Canada. Nonobstant la présentation d'un tel rapport, l'entrepreneur demeure responsable de l'achèvement des travaux conformément aux conditions du présent contrat.
 - b. Les rapports doivent inclure des plans de mesures correctives détaillés pour résoudre ou atténuer les situations ou les difficultés. L'entrepreneur doit y indiquer les estimations détaillées quant aux augmentations de temps, de ressources ou de coûts nécessaires pour mettre en œuvre de tels plans. Les plans doivent également comprendre toutes les options raisonnables que peut envisager le Canada, préciser les coûts et les conséquences pour le Canada associés au fait de ne prendre aucune mesure corrective, et accorder au Canada un délai raisonnable pour étudier ces options et obtenir toute autorisation de financement supplémentaire.
 - c. L'entrepreneur ne pourra pas réclamer de frais supplémentaires engagés pour la correction d'un problème qui n'a pas été signalé en temps opportun de la manière décrite ci-dessus, et il devra résoudre le problème à ses frais.

Program working materials such as documentation, software and schedules, as are normally available to the Contractor's Quality Assurance.

7.22 Services professionnels – Ressources

1. L'entrepreneur doit fournir, en fonction des services demandés par le Canada dans une autorisation de tâches, des services professionnels relatifs aux besoins indiqués dans l'énoncé des travaux. Pour être en mesure d'offrir ces services professionnels sur demande, l'entrepreneur doit pouvoir compter sur une équipe de spécialistes, y compris les personnes désignées à l'Appendice 3 de l'EDT.
2. Une fois le besoin relatif à une ressource déterminé par le Canada (y compris toute ressource tenue en vertu du contrat d'être disponible immédiatement suivant l'attribution du contrat ou lorsqu'une autorisation de tâches est émise), l'entrepreneur doit mettre cette ressource à la disposition du Canada dans les dix (10) jours ouvrables.
3. Si un individu exécutant des travaux en vertu du contrat doit être remplacé (il faut se conformer dans tous les cas aux exigences stipulées à la section 8 du document 2035 des Conditions générales – besoins plus complexes de services, intitulée « Remplacement d'individus spécifiques »), l'entrepreneur doit fournir les services d'une remplaçant dans les dix (10) jours ouvrables suivant le départ de l'individu (ou, si c'est le Canada qui a demandé le remplacement, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la demande de remplacement signifiée par le Canada).

4. Toutes les ressources fournies par l'entrepreneur doivent satisfaire aux qualifications décrites dans le contrat (y compris les qualifications relatives à l'expérience, à l'attestation professionnelle, aux études et à la maîtrise de la langue) et doivent être en mesure de fournir les services demandés en respectant les dates de livraison indiqués dans le contrat.
5. S'il faut remplacer du personnel, l'entrepreneur doit en aviser par écrit au moins dix (10) jours ouvrables à l'avance le chargé de projet; une période de trente (3) jours serait toutefois préférable. Le remplaçant doit posséder des qualifications acceptables par le chargé de projet et doit recevoir son approbation avant le remplacement. Tout remplaçant sera d'abord tenu d'observer, aux frais de l'entrepreneur, la ressource qu'il doit remplacer (ou une ressource du client le cas échéant) aux fins de transfert de connaissances, pour une période maximale de dix (10) jours ouvrables à déterminer avec le chargé de projet. Cette mesure vise également le personnel de l'entrepreneur remplacé à la demande du chargé de projet pour cause d'inaptitude. Le chargé de projet se réserve le droit d'interviewer (à titre gratuit pour le Canada) le personnel assigné au contrat.
6. Si l'entrepreneur ne peut satisfaire aux obligations de cet article, ou s'il ne peut livrer les produits livrables ou terminer les tâches décrites dans le contrat dans les délais prescrits, outre les droits et les recours dont peut par ailleurs disposer le Canada en vertu du contrat ou de la loi, le Canada peut aviser l'entrepreneur de cette lacune, auquel cas l'entrepreneur doit soumettre par écrit au chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables un plan détaillant les mesures qu'il entend mettre en œuvre, à ses frais, pour remédier à la situation.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE « A »

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

(Voir la pièce jointe)

ÉBAUCHÉ

ANNEXE « B »

BASE DE PAIEMENT

L'entrepreneur sera remboursé pour les dépenses qu'il a faites de façon raisonnable et convenable dans l'exécution des travaux, conformément aux précisions ci-dessous. Les taxes applicables sont en sus.

L'entrepreneur doit assurer la prestation des services de réadaptation conformément aux principes et facteurs du *Règlement sur le bien-être des vétérans*, et il doit garantir un ratio suffisant de spécialistes des services de réadaptation (SSR) par participant établi en fonction de la complexité des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle et des services d'évaluation professionnelle nécessaires (Programme de réadaptation).

1.0 Services de réadaptation

1.1 Spécialiste des services de réadaptation (SSR) – L'entrepreneur recevra un montant pour frais fixes combiné par tâche et par heure pour l'étendue des travaux associés au SSR, conformément à la section 3.0 de l'énoncé des travaux, qui comprend les activités associées à toutes les phases de la prestation des services de réadaptation (déplacements non inclus; voir la section 4.2). Le SSR devra faire ce qui suit :	
Phase d'admission – conduite d'un entretien d'admission, réalisation d'une première évaluation normalisée, direction de la personne vers des évaluations de réadaptation complètes.	(frais fixes) \$
Phase de planification – coordination d'une ou de plusieurs évaluations de réadaptation complètes et normalisées, collaboration à l'élaboration d'un plan de réadaptation exhaustif.	(frais fixes) \$
Phase d'intervention – coordination des activités d'intervention, suivi des progrès du plan de réadaptation des participants en collaboration avec ACC, révision des plans de réadaptation et rapport à ACC sur les progrès des participants.	(tarif horaire*) \$
Phase de clôture – justification de la clôture du programme, recommandation de la clôture du programme à ACC, accomplissement de toutes les activités de clôture du programme.	(frais fixes) \$

En raison de la complexité du contrat, après la première année de la phase opérationnelle, le Canada peut entamer des négociations afin de déterminer un montant fixe par participant pour la phase d'intervention du programme de réadaptation. Les coûts seront déterminés conformément à l'ID 1031-2, Principes des coûts contractuels du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat. Les frais par participant seront basés sur l'analyse des données recueillies associées au temps nécessaire aux activités de la phase d'intervention et sur le taux horaire fourni par l'entrepreneur.

Le Canada conserve l'option irrévocable de revoir la portée des services définis dans l'énoncé des travaux pour la phase d'intervention du programme de réadaptation et de modifier la méthode de tarification en passant d'un taux horaire à un coût par participant, lorsque cette option est exercée pendant la phase opérationnelle. L'entrepreneur sera informé de tout changement trois (3) mois à l'avance. Cela n'entraîne aucun coût, et il n'y a aucune obligation contractuelle à établir une nouvelle méthode d'établissement des coûts.

1.2 Services et intervention – Professionnels des services de réadaptation (PSR) – L'entrepreneur sera payé par unité de temps pour les évaluations, les rapports, les essais et les examens. Au minimum, les éléments suivants doivent être indiqués :

- un résumé de l'état du participant et les constatations relatives aux besoins en matière de réadaptation et en matière d'obstacles;
- des objectifs recommandés clairement définis et mesurables, assortis d'un calendrier, de dates cibles et du nombre de séances prévues pour la résolution;
- des critères objectifs de résultat selon lesquels l'atteinte desdits objectifs sera mesurée.

Frais fixe	Région					
	Atlantique	Centre	Nord et Ouest	Pacifique	International	Total
Évaluation interdisciplinaire en milieu hospitalier	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation interdisciplinaire ambulatoire	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation des toxicomanies	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation par un travailleur social clinique	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation en chiropractie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation en ergothérapie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation en naturopathie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation en kinésiologie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation médicale	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Psychothérapie et évaluation psychologique	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation psychologique	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation en massothérapie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation psychiatrique	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation des soins infirmiers	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation de la gestion de la douleur	\$	\$	\$	\$	\$	\$

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Évaluation en podologie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation en physiothérapie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation par un travailleur social	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Rapport sommaire de l'évaluation professionnelle	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation des activités d'exploration professionnelle	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation psychopédagogique	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation psychoprofessionnelle	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation ergonomique	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation des aptitudes à la vie quotidienne	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation de la capacité cognitive	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation des capacités fonctionnelles	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Tests de connaissances	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Tests d'aptitude	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Test d'intérêts professionnels	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Analyse du marché du travail	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Rapport d'évaluation professionnelle	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Analyse normalisée des compétences transférables	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Analyse des exigences physiques	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Analyse des lieux de travail	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Évaluation de la capacité et des aptitudes fonctionnelles	\$	\$	\$	\$	\$	\$

Activités d'employabilité	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Préparation à la recherche d'emplois	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Recherche d'emploi active	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Facilitation et soutien de placement	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Retour progressif au travail et réintégration au marché du travail	\$	\$	\$	\$	\$	\$

1.3 Services et interventions des professionnels des services de réadaptation (PSR) – Les éléments suivants représentent environ soixante (60) pour cent des services exécutés dans le cadre de ce contrat. Les quarante (40) pour cent restants seront versés conformément aux tableaux des avantages d'ACC (à fournir avec la finale demande de proposition).

Unité de temps (1,0 heure)	Régions					Total
	Atlantique	Centre	Nord et Ouest	Pacifique	International	
Psychologie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Physiothérapie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Massage	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Chiropractie	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Travail social	\$	\$	\$	\$	\$	\$

2.0 Période de mise en œuvre du contrat

2.1 Mise en œuvre du contrat – L'entrepreneur sera payé un montant ferme tout compris pour les coûts de mise en œuvre associés à la période de mise en œuvre. Le prix tout inclus comprend l'ensemble des ressources, des réunions et du matériel nécessaires à la mise en œuvre. L'entrepreneur est tenu d'identifier les ressources, conformément à la section 5.0 de l'énoncé des travaux. Le paiement sera effectué lorsque AAC approuvera l'achèvement de la phase de mise en œuvre.

Prix ferme (aucune indexation)	\$
--------------------------------	----

2.2 Transition du dossier du participant – L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour chaque participant ayant fait l'objet d'une transition, conformément à la section 5.0 de l'énoncé des travaux.

Montant ferme par examen	\$
--------------------------	----

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

de dossier (aucune indexation)	
--------------------------------	--

2.3 Communication et matériel – L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour tout le développement et le matériel de communication, comme le décrit la section 5.0 de l'énoncé des travaux (orientation et guide d'information du participant, documents promotionnels). Le paiement sera effectué après l'acceptation par ACC de tous les documents de communication.

Prix ferme (aucune indexation)	\$
--------------------------------	----

2.4 Orientation et formation – L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour tous les frais d'orientation et de formation, y compris la location de la salle et le déplacement vers l'administration centrale et les bureaux de secteur indiqués ci-dessous. Le paiement sera effectué une fois que toutes les séances d'orientation et de formation auront eu lieu.

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)	Montréal (Québec)
Halifax (Nouvelle-Écosse)	Calgary (Alberta)
Saint John (Nouveau-Brunswick)	Prince George (Colombie-Britannique)
Ottawa (Ontario)	Vancouver (Colombie-Britannique)
Toronto-Scarborough (Ontario)	Victoria (Colombie-Britannique)
Windsor (Ontario)	Winnipeg (Manitoba)
Regina (Saskatchewan)	
Prix ferme (aucune indexation)	\$

2.5 Conception, développement et essai des TI – L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour la mise en place et l'essai de tous les systèmes de TI, comme le décrit la section 8.0 de l'énoncé des travaux, y compris, mais sans s'y limiter, la stratégie d'essai, l'élaboration du plan, le calendrier, l'essai des systèmes, les essais d'intégration, les essais de régression, les essais sous contrainte et les essais de performance, les essais fonctionnels, les essais de sécurité, les essais d'acceptation, la validation des charges de données électroniques (et les mises à jour manuelles des fichiers, au besoin) et la production de rapports. Le paiement sera effectué lorsque AAC aura mis à l'essai et approuvé le système intégré de l'entrepreneur.

Prix ferme (aucune indexation)	\$
--------------------------------	----

3.0 Période opérationnelle du contrat

3.1 Opérations du contrat – L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour les coûts associés à la période opérationnelle du contrat, y compris pour l'ensemble des ressources, des réunions et du matériel requis. L'entrepreneur est tenu d'identifier toutes les ressources pour la période opérationnelle du contrat. Le paiement se fera sur une base mensuelle à hauteur d'un douzième (1/12) du montant annuel ferme.

Prix ferme (sous réserve d'indexation)	\$
--	----

3.2 Traitement des demandes de remboursement – L'entrepreneur sera payé selon un tarif horaire ferme tout compris de remboursement pour exécuter toutes les tâches décrites à la section 7.0 de l'énoncé des

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

travaux. Le tarif horaire ferme de la première année (1) comprend tous les coûts opérationnels de maintien d'une unité de traitement des demandes de remboursement chargée de traiter les factures soumises par les fournisseurs de services de réadaptation et les dépenses répercutées engagées par les participants, comme le décrit la section 7.0 de l'énoncé des travaux et la présente base de paiement. Cela comprend le coût du traitement des demandes dans le respect des normes de service et de la réponse aux demandes de renseignements d'ACC et des participants. Les dépenses répercutées seront remboursées au prix coûtant, sans provision pour les frais généraux ou les profits, comme stipulé à l'annexe A – Appendices, appendice 1. Les paiements seront effectués chaque mois, sur la base des heures réelles de travail pour le traitement des demandes de remboursement.

Tarif horaire annuel
(sujet à indexation
annuelle)

\$

Le Canada conserve l'option irrévocable de revoir la portée des services définis dans l'énoncé des travaux. En raison de la complexité du présent contrat, après la première année de la période opérationnelle, le Canada peut entamer des négociations pour établir un montant par taux de traitement des demandes. Les coûts seront déterminés conformément à l'ID 1031-2, Principes des coûts contractuels du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat.

Le montant par taux de traitement des demandes sera basé sur l'analyse des données recueillies relativement au temps nécessaire pour traiter les demandes et sur le tarif horaire fourni par l'entrepreneur. L'entrepreneur sera informé de tout changement trois (3) mois à l'avance. Cela n'entraîne aucun coût, et il n'y a aucune obligation contractuelle à établir une nouvelle méthode d'établissement des coûts.

4.0 Frais de déplacement – Tous les déplacements doivent être autorisés au préalable par ACC.

4.1 Déplacements des participants – L'entrepreneur ne sera remboursé que pour les frais de voyage et de subsistance préautorisés des participants qui ont été engagés raisonnablement et correctement. Tous les déplacements doivent être approuvés au préalable par le décideur d'ACC, comme le décrit la section 7.0 de l'énoncé des travaux. Les paiements seront effectués chaque mois d'après les dépenses admissibles qui auront eu lieu le mois précédent. L'unité de traitement des demandes de remboursement de l'entrepreneur remboursera aux participants les frais de voyage en fonction du type de voyage qu'ils ont effectué. Les montants payés aux participants sont prédéterminés en fonction du type de voyage effectué. L'entrepreneur recevra le remboursement des frais réels, sans majoration pour les frais généraux ou les profits.

4.2 Voyages des SSR – L'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement engagés dans l'exécution des travaux, lorsque le déplacement dépasse un rayon de cinquante kilomètres (50 km) des bureaux de l'entrepreneur. L'entrepreneur sera remboursé sans majoration pour les frais généraux ou les profits, et seulement pour une distance de plus de cinquante kilomètres (50 km), conformément à la Directive sur les voyages du Conseil national mixte et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Voir la section 7.0 de l'énoncé des travaux. Les paiements seront effectués chaque mois selon les dépenses admissibles de déplacement et de subsistance qui auront eu lieu le mois précédent.

4.3 Temps de déplacement et d'attente des SSR – L'entrepreneur sera indemnisé pour le temps d'attente et pour le temps de déplacement dans le cadre de voyages de SSR. Le « temps de déplacement » représente le temps écoulé entre le moment où le représentant de l'entrepreneur a quitté son domicile ou son bureau pour se rendre à l'endroit où se trouve le participant. De l'information précise sur les heures de départ et de retour est nécessaire pour le remboursement. Le « temps d'attente » représente le temps que le SSR de l'entrepreneur attend pour rencontrer les fournisseurs de services tiers, ainsi que les rendez-vous en personne auxquels le participant ne se présente pas.

Prix ferme par heure (sujet
à indexation)

\$

5.0 Gestion du changement et modalités

5.1 Travaux et demandes de changement imprévus – Ce volet permet à ACC d'autoriser et de payer les changements imprévus dans la prestation des services de réadaptation résultant de modifications à la réglementation, aux politiques ou à toute autre exigence et qui sont considérés comme faisant partie de la portée du contrat par l'autorité contractante. Ces frais doivent être facturés au fur et à mesure. Il s'agit de frais non récurrents qui doivent être approuvés dans le cadre du processus de gestion des changements d'ACC et de l'entrepreneur. Tout bien ou service acheté au nom d'ACC dans le cadre du processus de gestion du changement sera payé au coût réel, sans majoration pour les frais généraux ou les profits. Le prix ferme par heure est sujet à indexation.		
Gestionnaire de projet		\$
Analyste des activités (principal)		\$
Analyste des activités		\$
Programmeur principal		\$
Programmeur		\$
Personnel de bureau		\$
Webmestre		\$

6.0 Tarifs horaires fermes supplémentaires

Les tarifs horaires fermes pour les catégories non mentionnées précédemment et qui sont nécessaires à l'exécution des travaux au fur et à mesure des besoins seront négociés conformément à la ventilation des prix. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2 ainsi que la politique de TPSGC sur la marge bénéficiaire en vigueur. Les tarifs ne s'appliqueront qu'aux demandes de changement pour lesquelles ils ont été négociés, à moins qu'ils soient incorporés au contrat au moyen d'une modification de contrat officielle.

7.0 Autres coûts directs

Les autres coûts directs engagés de manière raisonnable et appropriée dans le cadre des travaux entrepris en application d'une demande de changement, par exemple les coûts d'impression et d'envoi, sont remboursés au coût réel, sans majoration pour les frais généraux ou les profits, à condition que le montant ait été jugé approprié, juste et raisonnable par le Canada et autorisé par l'autorité contractante. Tous les coûts doivent être appuyés par des reçus ou d'autres pièces justificatives.

8.0 Option pour des services supplémentaires

Si le Canada exerce son option d'acquisition de services à l'appui du Programme de réadaptation, les coûts seront ajustés en fonction des renseignements que l'entrepreneur soumet pour la ventilation des prix. Le Canada se réserve le droit d'appliquer les Principes des coûts contractuels 1031-2.

9.0 Droit de supprimer des services

Le Canada aura le droit de supprimer en partie ou en totalité les services indiqués à l'annexe A – Énoncé des travaux. Si le Canada décide d'exercer ce droit, l'entrepreneur accepte de fournir le reste des services conformément à des modalités qui leur conviennent mutuellement. L'entrepreneur accepte d'être payé conformément aux dispositions applicables prévues à la base de paiement.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Le Canada peut exercer ce droit en tout temps pendant la période opérationnelle du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur. Le droit peut uniquement être exercé par l'autorité contractante, et sera confirmé par une modification au contrat mutuellement acceptable.

10.0 Période de clôture du contrat

Le Canada se réserve le droit de négocier les coûts de clôture du contrat. L'entrepreneur recevra un montant ferme tout compris pour tous les autres coûts liés à la phase de clôture, comme le décrit la section 9.0 de l'énoncé des travaux. Le paiement sera effectué à l'achèvement de tous les travaux et à une transition sans heurts vers un nouveau fournisseur de services, conformément à la section 9.0 de l'énoncé des travaux.

11.0 Indexation annuelle des prix

Les prix fermes seront rajustés annuellement le premier jour du mois de début du contrat, à compter du _____, d'un montant établi en fonction de l'augmentation ou de la diminution du pourcentage, à deux décimales près, dans l'indice annuel moyen de l'indice des prix à la consommation du Canada, tous les éléments (non désaisonnalisés), publié dans le catalogue de Statistique Canada n° 62-001-X, tableau 5, de la période de base de 12 mois se terminant 15 mois avant la date de début du contrat actuel, jusqu'à la même période de 12 mois se terminant 3 mois avant la date de début du contrat actuel. Ce calcul sera effectué selon la formule suivante :

$$\text{Indexation annuelle des prix} = \frac{(A) - 1}{B} \times 100$$

Où :

A = Indice annuel moyen des 12 mois se terminant 3 mois avant la date de début du contrat actuel.

B = Indice annuel moyen des 12 mois se terminant 15 mois avant la date de début du contrat actuel.

Exemple :

En supposant que le contrat entre en vigueur le 1^{er} février, puis, dans l'année du contrat commençant le 1^{er} février 2020, les prix fermes qui entrent en vigueur le 31 janvier 2020 seraient augmentés de 2,40 % selon les hypothèses suivantes :

A = Indice annuel moyen des 12 mois se terminant en octobre 2019 (3 mois avant la date de début du contrat actuel). = 1 445,3

B = La somme des indices mensuels des 12 mois se terminant en octobre 2018 (15 mois avant la date de début du contrat actuel). = 1 441,4

$$\text{Indexation annuelle des prix} = \frac{(A) - 1}{B} \times 100$$

$$\text{Indexation annuelle des prix} = \frac{(1\ 445,3) - 1}{1\ 441,4} \times 100$$

$$\text{Indexation annuelle des prix} = 2,40 \%$$

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

L'indice des prix à la consommation du Canada est publié par Statistique Canada. Il est publié sur le site Web de Statistique Canada à l'adresse suivante :

https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1810000401&request_locale=fr.

Abandon de l'indice d'indexation :

Si un indice établi dans le présent contrat est abandonné, les parties conviennent de négocier immédiatement de bonne foi un indice de remplacement.

ÉBAUCHE

ANNEXE « C »

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

1. Assurance de responsabilité civile commerciale

- 1.1 L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
- 1.2 La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
- a) Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - b) Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
 - c) Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
 - d) Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
 - e) Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
 - f) Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
 - g) Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
 - h) Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).
 - i) Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
 - j) Avis d'annulation : L'entrepreneur fournira à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours avant l'annulation de la police ou tout autre changement à la police d'assurance.

- k) S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
- l) Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
- m) Assurance automobile des non-propriétaires : Couvre les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.
- n) Droits de poursuite : Conformément é l'alinéa 5 d) de la Loi sur le ministère de la Justice, L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

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

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

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

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

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

2. Assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions

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

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

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

2.3 L'avenant suivant doit être compris :

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

3. Assurance cyber-risque

- 3.1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance cyber-risque d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 5 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
- 3.2. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de 12 mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE « D »

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

(Voir la pièce jointe)

ÉBAUCHE

N° de l'invitation - Solicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE « E »

FORMULAIRE TPSGC-PWGSC 572 AUTORISATION DE TÂCHES

(Voir la pièce jointe)

ÉBAUCHE

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE « F »

STATISTIQUES D'ACC SUR LA RÉADAPTATION

Les statistiques à l'annexe F sont les mêmes que celles fournies antérieurement pour la deuxième ronde de consultations de l'industrie. Elles seront mises à jour pour la demande de propositions (DP).

(Voir la pièce jointe)

ÉBAUCHE

ANNEXE « G »

CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

**PROGRAMME DE SERVICES DE RÉADAPTATION ET D'ASSISTANCE PROFESSIONNELLE
(PSRAP)**

Définition de « soumissionnaire » : Le terme « soumissionnaire » désigne la personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) déposant une soumission.

EXIGENCES OBLIGATOIRES – La proposition d'un soumissionnaire DOIT répondre aux exigences obligatoires suivantes :

Exigence obligatoire	CONFORME (RÉUSSITE/ÉCHEC)
<p>O1 – Expérience en entreprise de la prestation de services de réadaptation médicale et psychosociale</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer une expérience récente de la prestation d'une combinaison de services de réadaptation médicale ou psychosociale.</p> <p>Pour faire la preuve de cette expérience :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Le soumissionnaire doit décrire son expérience dans la prestation de services de réadaptation médicale et psychosociale à un minimum combiné de 1 500 personnes par an, sur un minimum de cinq (5) années consécutives au cours des huit (8) dernières années, calculées à la date de clôture de la demande de propositions (DP).2) Le soumissionnaire doit fournir une lettre de recommandation d'une entreprise cliente, approuvée par un membre de la gestion ou de la direction du client. La lettre doit, au minimum, indiquer les éléments suivants :<ol style="list-style-type: none">a) dénomination sociale de l'organisation;b) nom, titre et adresse de la personne-ressource chez le client;c) nombre de participants uniques par an (minimum de 1 500);d) confirmation du fait que les services fournis concernaient la réadaptation médicale et psychosociale;e) durée pendant laquelle les services ont été fournis (minimum cinq [5] ans).	
<p>O2 Expérience en entreprise de la prestation de services de réadaptation professionnelle</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer une expérience récente de la prestation de services de réadaptation professionnelle.</p> <p>Pour faire la preuve de cette expérience :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Le soumissionnaire doit décrire son expérience dans la prestation de services de réadaptation professionnelle à un minimum de 500 personnes par an, sur un minimum de trois (3) années consécutives au cours des cinq (5) dernières années, calculées à la date de clôture de la DP.2) Le soumissionnaire doit fournir une lettre de recommandation d'une entreprise cliente, approuvée par un membre de la gestion ou de la direction du client. La	

<p>lettre doit, au minimum, indiquer les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">a) dénomination sociale de l'organisation;b) nom, titre et adresse de la personne-ressource chez le client;c) nombre de participants uniques par an (minimum de 500);d) confirmation du fait que les services fournis concernaient la réadaptation professionnelle;e) durée pendant laquelle les services ont été fournis (minimum de trois [3] ans).	
<p>O3 Expérience en entreprise du développement et de l'intégration de systèmes Le soumissionnaire doit démontrer une expérience récente du développement et de l'intégration de systèmes.</p> <p>Pour faire la preuve de cette expérience :</p> <ul style="list-style-type: none">1) Le soumissionnaire doit décrire son expérience dans le développement et l'intégration de systèmes pour la prestation de services complexes, hautement sécurisés et multitransactionnels (500 000 par an) à une entreprise cliente ou à des clients internes. Cette expérience doit avoir été acquise pendant un minimum de trois (3) ans au cours des cinq (5) dernières années, calculées à la date de clôture de la DP. Les transactions sont définies comme une séquence d'échange d'informations et les tâches connexes (comme la mise à jour de la base de données) qui sont traitées comme une unité de transaction.2) Le soumissionnaire doit fournir une lettre de recommandation d'une entreprise cliente, émanant d'un membre de la gestion ou de la direction. La lettre doit, au minimum, indiquer les éléments suivants :<ul style="list-style-type: none">a) dénomination sociale de l'organisation;b) nom, titre et adresse de la personne-ressource chez le client;c) confirmation de la complexité du développement, de l'intégration et de la sécurité des systèmes informatiques visés;d) volume des transactions prises en charge par le système (minimum de 500 000 par an);e) confirmation du fait que les services ont été fournis pendant au moins trois ans au cours des cinq dernières années.	

CRITÈRES COTÉS – Information générale

ÉVALUATION DES ÉLÉMENTS DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX – 24 000 points maximum (note de passage globale = 70 %)

L'évaluation des réponses aux critères cotés se fera selon une échelle de percentiles définie, précisée ci-dessous. Avec l'application de cette échelle, la note de chaque élément sera classée dans l'une des six notes définies (ci-dessous) en fonction de la mesure dans laquelle le critère est respecté.

Cote	Description
Excellent 100 %	<ul style="list-style-type: none"> – Fournit une réponse approfondie, bien articulée et détaillée, qui décrit une approche claire pour répondre aux exigences. – Démontre une excellente compréhension ou connaissance des exigences. – Démontre une Capacité de répondre aux exigences et indique des options et des solutions innovantes. – Exprime clairement la valeur pour le client, la prestation de services et les activités. – Fournit des preuves solides de la capacité et de l'expérience, sans faiblesses ou lacunes apparentes dans le respect des exigences.
Bon 80 %	<ul style="list-style-type: none"> – Décrit une approche et un plan satisfaisants en vue d'obtenir des résultats efficaces. – Démontre une bonne compréhension et une bonne connaissance des exigences. – Le niveau de détail et la clarté du contenu fourni répondent en grande partie aux exigences. – L'expérience laisse suggérer une Capacité de répondre de manière substantielle à l'exigence, sans faiblesse majeure.
Adéquat 60 %	<ul style="list-style-type: none"> – Propose une approche et un plan acceptables, qui offriraient des résultats adéquats. – Démontre une compréhension et une connaissance adéquates des exigences. – Le niveau de détail et la clarté du contenu fourni sont adéquats. – Fournit une réponse partiellement pertinente répondant à certaines des exigences. – L'expérience est limitée, mais montre une Capacité de répondre partiellement aux exigences. – Des faiblesses évidentes peuvent nuire au respect des exigences.
Passable 40 %	<ul style="list-style-type: none"> – Décrit une approche inadéquate et un plan qui risque de ne pas répondre aux exigences. – Fait preuve d'une compréhension et d'une connaissance limitées des exigences. – Le niveau de détail et les renseignements fournis sont minimes ou non pertinents. – L'approche à adopter pour répondre aux exigences est suggérée, mais imprécise. – L'expérience laisse suggérer qu'il sera impossible de satisfaire à l'exigence. – Des faiblesses évidentes dans des domaines clés empêcheront de satisfaire aux exigences.
Faible 20 %	<ul style="list-style-type: none"> – L'approche et le plan sont extrêmement pauvres et sont insuffisants pour répondre aux exigences. – Ne démontre pas de compréhension et de connaissance des exigences. – Les détails fournis sont insuffisants et ne répondent pas clairement aux exigences. – Les faiblesses n'ont pas pu être corrigées.
Inacceptable 0 %	<ul style="list-style-type: none"> – Renseignements insuffisants. – Aucun détail fourni. – Aucune preuve fournie.

Les notes seront déterminées par consensus par le comité d'évaluation. Chaque critère est évalué sur le total des points disponibles, comme l'indique le tableau (E1 à E9) ci-dessous. Le pourcentage de points déterminé en consensus est converti en points obtenus sur le nombre total de points indiqué pour chaque critère.
Par exemple : Un critère noté avec une répartition des points : ___/1 000 – Si un consensus est atteint pour attribuer une note de 80 % à la réponse, la note obtenue pour l'élément sera de 800/1 000 (80 % de 1 000 = 800).

Élément	Critères d'évaluation	Points accordés
E1 – Prestation de services (approche) – Total des points : 6 000 – Note de passage : 3 600 points		
<p>Le soumissionnaire doit décrire clairement et en détail la manière dont il fournira des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle à l'échelle nationale, en fournissant un plan et une méthode de travail qui expliquent l'approche de la prestation de services dans chacun des domaines suivants :</p>	<p>a. Capacité de fournir des services de réadaptation par l'intermédiaire d'un réseau de professionnels de la santé internes ou tiers possédant les qualifications et la formation requises pour fournir des soins de réadaptation sûrs et efficaces, tout en respectant les normes de conduite et de compétence professionnelles dans la pratique.</p>	1 000
	<p>b. Capacité de fournir et de coordonner les services de réadaptation par l'intermédiaire de points de contact uniques et individuels avec les participants, en collaboration avec Anciens Combattants Canada (ACC) et les professionnels de la santé, au besoin.</p>	1 000
	<p>c. Capacité de fournir des services de réadaptation en tenant compte des diagnostics variés et complexes du participant et des maladies ou troubles concomitants.</p>	600
	<p>d. Capacité de fournir des services de réadaptation complets, constants et normalisés au Canada et à l'étranger dans les deux langues officielles, avec traduction des documents en langue étrangère des participants à l'étranger.</p>	1 000
	<p>e. Capacité de fournir rapidement des services de réadaptation innovants, équitables, accessibles, tant en personne que virtuellement, quel que soit le lieu où se trouve le participant.</p>	1 000
	<p>f. Capacité de fournir tous les services de réadaptation qui tiennent compte du sexe, des caractéristiques militaires et de la culture et y sont sensibles.</p>	400
	<p>g. Capacité de répondre et de s'adapter aux fluctuations du volume de la clientèle, par région et par territoire, de manière rapide, professionnelle et normalisée.</p>	1 000
E2 – Connaissance du programme – Total des points : 1 200 – Note de passage : 720 points		

Élément	Critères d'évaluation	Points accordés
Le soumissionnaire doit expliquer clairement qu'il comprend la mission, la vision, les principes, les facteurs, les buts, les objectifs, les indicateurs mesurables et les résultats attendus du Programme de réadaptation d'ACC, et démontrer comment il fournira les services de réadaptation en tenant compte de chacun des éléments suivants :	a. La stratégie et l'approche d'ACC relativement à l'offre de soins empreints de compassion et de respect dans la prestation de services de réadaptation pour des participants à la situation unique et complexe.	400
	b. Les obstacles à la réinsertion après le service militaire qui influent sur l'établissement des besoins du programme de réadaptation.	400
	c. L'intention, la portée et les paramètres du Programme de réadaptation d'ACC et l'admissibilité à ce programme.	400
E3 – Cadre et gestion du programme – Total des points : 2 600 – Note de passage : 1 560 points		
Le soumissionnaire doit décrire clairement et en détail comment il gèrera la prestation et l'évaluation du Programme de réadaptation au moyen du cadre de programme d'ACC décrivant la stratégie et les méthodes à utiliser dans la prestation de services pour chacune des phases suivantes :	a. Processus d'orientation et d'accueil	600
	b. Évaluation et planification	800
	c. Intervention	800
	d. Achèvement du programme de réhabilitation et clôture du dossier	400
E4 – Mesure du rendement – Total des points : 1 800 – Note de passage : 1 080		
Le soumissionnaire doit décrire en détail une stratégie globale de mesure du rendement et les méthodes à l'appui pour chacun des éléments suivants :	a. Collecte, mesure et analyse des données	600
	b. Analyse des données et établissement de rapports	600
	c. Normes de service et délais d'exécution	600
E5 – Gestion de la qualité – Total des points : 3 600 – Note de passage : 2 160 points		

Élément	Critères d'évaluation	Points accordés
Le soumissionnaire doit décrire en détail sa stratégie de gestion de la qualité, qui doit comprendre des approches pour la planification, l'assurance et le contrôle de la qualité, en fournissant ce qui suit :	a. Description détaillée de la planification de la qualité	1 200
	b. Description du processus d'assurance de la qualité	1 200
	c. Description détaillée des mécanismes et processus de contrôle de la qualité	1 200
E6 – Mise en œuvre – Total des points : 2 000 – Note de passage : 1 200 points		
Le soumissionnaire doit élaborer un plan de mise en œuvre du projet et un calendrier intégré qui montreront clairement comment et quand il développera, mettra à l'essai et mettra en œuvre avec succès tous les aspects du contrat.	a. Description détaillée de toutes les activités de mise en œuvre requises	1 100
	b. Plan de mise en œuvre et horaire détaillés	900
E7 – Technologies de l'information – Total des points : 3 600 – Note de passage : 2 160 points		
Le soumissionnaire doit définir clairement comment la prestation de services du programme de réadaptation sera accessible et intégrée dans son infrastructure et son environnement opérationnel dans les aspects suivants :	a. Plan et conception détaillés d'interopérabilité informatique	1 000
	b. Portails informatiques et Web, conception et utilisation des applications détaillés et innovants	1 000
	c. Plan de sécurité et processus de mise en conformité	400
	d. Plan d'assistance aux utilisateurs et processus de résolution des problèmes	600
	e. Gestion des données	600
E8 – Exigences opérationnelles – Total des points : 3 200 – Note de passage : 1 920 points		

Élément	Critères d'évaluation	Points accordés
<p>Le soumissionnaire doit fournir des renseignements et des plans de prestation de services détaillés qui montrent son engagement à respecter les exigences opérationnelles générales dans les domaines suivants :</p>	<p>a. Rôle et responsabilités du gestionnaire du contrat et de l'administration du contrat.</p>	400
	<p>b. Communications et soutien aux participants, aux professionnels des services de réadaptation (PSR) et à ACC.</p>	400
	<p>c. Continuité des activités et reprise après sinistre</p>	200
	<p>d. Exigences financières liées au traitement des demandes, au paiement, à la facturation, à l'établissement de rapports et aux déplacements</p>	800
	<p>e. Accessibilité, gestion de l'information et vie privée</p>	800
	<p>f. Outils, produits et modèle de prestation de formation pour les personnes et groupes internes et externes</p>	600
<p>E9 – Gestion du changement – Total des points : 1 000 – Note de passage : 600 points</p>		
<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il comprend la gestion du changement et la résolution des problèmes et planifie en conséquence en utilisant une approche agile, collaborative et souple pour ce qui suit :</p>	<p>a. Prestation de services, demandes de changement et résolutions de problèmes</p>	1 000

N° de l'invitation - Sollicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

ANNEXE « H » de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE

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

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

ÉBAUCHE

ANNEXE « I » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. À défaut de répondre à toute demande ou exigence imposée par le Canada, la soumission peut être déclarée non recevable ou constituer un manquement aux termes du contrat.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](#).

Date : _____ (AAAA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée]

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un [employeur sous réglementation fédérale](#), dans le cadre de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#).
- A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés permanents à temps plein et/ou permanents à temps partiel au Canada.
- A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et
- A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il a conclu un [Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi](#) valide et en vigueur avec EDSC – Travail.

OU

- A5.2. Le soumissionnaire a présenté l'[Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi \(LAB1168\)](#) à EDSC - Travail. Comme il s'agit d'une condition à l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à EDSC – Travail.

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

OU

- B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière

N° de l'invitation - Solicitation No.
51019-184018/B
N° de réf. du client - Client Ref. No.
51019-184018

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
STJ-8-41048

Id de l'acheteur - Buyer ID
stj002
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

d'emploi – Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

ÉBAUCHE

Annexe A

Ébauche – Énoncé des travaux, Services de réadaptation
Anciens Combattants Canada (ACC)

1.0	Renseignements généraux	5
1.1	Introduction	5
2.0	Programme de réadaptation	9
2.2	Besoins de réadaptation	9
2.3	Admissibilité au programme	10
2.4	Résultats du Programme de réadaptation	12
2.5	Modèle de prestation de services d'ACC	13
2.6	Rôles et responsabilités	13
3.0	Services de réadaptation	20
3.1	Services de réadaptation médicale et psychosociale	20
3.2	Services de réadaptation professionnelle	21
3.3	Cadre du Programme de réadaptation	23
3.4	Intervention	34
4.0	Exigences générales	42
4.1	Accès au Programme de réadaptation	42
4.2	Langue de travail	42
4.3	Emplacement des installations et lieu de travail	42
4.4	Heures de travail	42
4.5	Exigences relatives aux ressources humaines de l'entrepreneur	43
4.6	Innovation des services, éthique professionnelle et pratiques exemplaires	45
4.7	Révisions, souplesse et gestion du changement	46
5.0	Exigences relatives à l'attribution du contrat et à la phase de mise en œuvre	47
5.1	Attribution du contrat et lancement	47
5.2	Plan de la phase de mise en œuvre et calendrier intégré	47
5.3	Réunions sur la mise en œuvre du projet	48
5.4	Installation, configuration, personnalisation et/ou développement de systèmes par l'entrepreneur	49
5.5	Cadre des contrôles financiers	50
5.6	Plan de transition des participants actuels et calendrier	50
5.7	Plans et matériel de communication	51
5.8	Services de production de rapports	55
5.9	Élaboration du plan de continuité des activités (PCA) et du plan de reprise après sinistre (PRAS)	55
5.10	Administration, paiement des remboursements demandés et établissement des besoins financiers	56

5.11	Formation	56
5.12	Procédures normales d'exploitation	57
6.0	Mesure du rendement et qualité	58
6.1	Généralités	58
6.2	Mesure du rendement et rapports	58
6.3	Collecte et mesure des données	59
6.4	Analyse et établissement de rapports	61
6.5	Résultats des participants	61
6.6	Expériences des participants	63
6.7	Prestation de services par l'entrepreneur	65
6.8	Coût des participants, mesures et rapports	71
6.9	Gestion de la qualité	73
6.10	Analyse des données et conclusions	75
6.11	Fonction de production de rapport	77
6.12	Rapports financiers	78
7.0	Exigences relatives à la phase opérationnelle du contrat	78
7.1	Transfert à la prestation de services par l'entrepreneur (date de mise en œuvre)	78
7.2	Réunions de gestion de la phase d'exploitation et de maintenance	78
7.3	Administration du contrat	79
7.4	Soutien des participants, des PSR et d'ACC	79
7.5	Remboursement – Demandes de règlement	79
7.6	Formation continue	84
7.7	Plan de continuité des activités (PCA) et plan de reprise après sinistre (PRAS)	85
7.8	Exigences financières	86
7.9	Plan annuel de vérification axée sur les risques des PSR	88
7.10	Vérification et contrôles de l'entrepreneur	89
7.11	Vérifications sur place d'ACC	90
7.12	Gestion de l'information	90
8.0	Exigences relatives aux applications et à la TI	96
8.2	Exigences des portails	96
8.3	Exigences du système de l'entrepreneur	99
8.4	Interopérabilité entre l'entrepreneur et ACC	103
8.5	Exigences en matière d'infrastructure	105
8.6	Exigences relatives au réseau	107

8.7	Exigences relatives aux serveurs.....	108
8.8	Exigences relatives aux données et aux rapports	109
8.9	Sécurité des TI.....	114
8.10	Soutien aux utilisateurs.....	120
8.11	Évaluation technique.....	122
8.12	Exigences relatives au système	122
8.13	Accessibilité	123
8.14	Gestion des changements et des incidents	124
9.0	Fin graduelle du contrat.....	126
9.2	Obligations de l'entrepreneur	126
10.0	Annexes	127
10.1	Annexe 1 – Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions.....	127
10.2	Annexe 2 – Renseignements techniques actuels.....	127
10.3	Annexe 3 – Ressources	127
10.4	Annexe 4 – Références	127
10.5	Annexe 5 – Accessibilité	127

1.0 Renseignements généraux

1.1 Introduction

1.1.1 La raison d'être d'Anciens Combattants Canada (ACC) est de s'acquitter de la dette de notre nation envers les vétérans et leur famille, et de reconnaître leur contribution à notre croissance en tant que nation. Le ministre des Anciens Combattants doit voir aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile des vétérans, et aux soins des personnes à leur charge ou de leurs survivants, comme décrit dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*. ACC a pour mandat de fournir des services de réadaptation et d'assistance professionnelle aux vétérans admissibles ainsi qu'à leurs époux/conjoints de fait et survivants (ensemble, les « participants »).

1.1.2 Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle d'ACC (appelé par la suite le Programme de réadaptation) est légiféré en vertu de la *Loi sur le bien-être des vétérans* (LBEV) et du *Règlement sur le bien-être des vétérans* (RBEV) connexe afin d'offrir des programmes de mieux-être conçus pour aider les vétérans malades et blessés et leur époux ou conjoint de fait et leurs survivants à réussir leur transition vers la vie après le service. Les Services de réadaptation et d'assistance professionnelle (« services de réadaptation ») pour les participants sont définis dans un plan individuel de réadaptation ou d'assistance professionnelle (« plan de réadaptation ») fondé sur une évaluation des besoins en réadaptation médicale, psychosociale et/ou professionnelle admissibles de la personne. La LBEV et le RBEV autorisent un éventail de services de réadaptation pour les vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) ayant des problèmes de santé temporaires ou permanents, principalement en raison du service militaire, qui empêchent ou limitent leur rendement à la maison, au travail ou dans la collectivité. Dans certaines circonstances, les membres et les vétérans des FAC qui obtiennent une libération pour raisons médicales ainsi que leur époux ou conjoint de fait et leurs survivants sont admissibles aux services d'assistance professionnelle.

LBEV <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/index.html>

RBEV <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-50/index.html>

a. Vision du Programme de réadaptation:

Les participants aux programmes de réadaptation et d'assistance professionnelle atteindront des niveaux optimaux de santé, de fonctionnement et de participation dans leurs rôles à la maison, au travail et dans la collectivité au moyen d'approches fondées sur des données probantes, en réduisant les entraves à la réinsertion dans la vie civile.

b. Mission du Programme de réadaptation:

Planifier, offrir et coordonner un accès en temps opportun aux services et aux avantages de la réadaptation et de l'assistance professionnelle destinés aux vétérans à l'aide d'une approche de gestion de cas fondée sur la réadaptation qui s'attaque aux entraves à la réinsertion des vétérans admissibles des FAC. L'objectif est de rétablir ou d'améliorer le plus possible la capacité fonctionnelle des vétérans.

Donner accès en temps opportun à des services d'assistance professionnelle personnalisés et à d'autres services de réadaptation et avantages dans le plan de réadaptation, au besoin, afin d'aider les époux, les conjoints de fait et les survivants admissibles à atteindre un objectif professionnel approprié.

1.1.3 Tel qu'il est énoncé dans le RBEV (y compris toute modification à celui-ci), la prestation des services de réadaptation, y compris le contenu du plan de réadaptation, doit tenir compte des principes et des facteurs d'ACC et y répondre.

1.1.3.1 Selon les principes établis :

- a. la prestation de services met l'accent sur les besoins du participant;
- b. elle favorise la participation active des membres de la famille dans la mesure où cela est de nature à faciliter la réadaptation;
- c. les services sont offerts aussitôt que possible;
- d. les services offerts visent à améliorer la scolarité, la formation, les compétences et l'expérience du participant;
- e. les services offerts ne visent pas uniquement l'emploi militaire du participant.

1.1.3.2 Ces facteurs sont les suivants :

- a. l'amélioration possible des habiletés physiques, psychologiques et sociales du participant ainsi que de son employabilité et de sa qualité de vie;
- b. le besoin des membres de la famille de participer activement à la prestation des services;
- c. la disponibilité des ressources locales;
- d. la motivation, l'intérêt et les aptitudes du participant;
- e. le rapport coût-efficacité du plan;
- f. la durée du plan.

1.1.4 Le Programme de réadaptation d'ACC est offert à l'aide d'un modèle de gestion de cas lié à la prestation de services pour les participants, approuvé pour le Programme de réadaptation. Le décideur d'ACC lancera les services de gestion de cas en créant un plan du client intégré pour le client d'ACC. Selon les besoins du client en matière de gestion de cas, le décideur d'ACC peut par la suite créer un plan d'intervention ou un plan de réadaptation dans le plan du client intégré.

1.1.5 Le processus de gestion de cas d'ACC commence par une évaluation globale de la gestion de cas, qui vise à déterminer les besoins en matière de gestion de cas qui sont liés aux sept (7) domaines du bien-être, comme décrit au tableau 1. Les programmes d'ACC ne sont pas les seuls responsables de ces résultats, mais ACC s'efforce d'appuyer l'atteinte de ces résultats dans la mesure du possible.

Tableau 1 : Domaines du bien-être et résultats stratégiques pour les vétérans

Domaines du bien-être	Résultats stratégiques pour les vétérans
Emploi ou autre activité gratifiante	Faire des activités bénéfiques et gratifiantes
Finances	Avoir une sécurité financière
Santé	Bien fonctionner physiquement, mentalement, socialement et spirituellement
Aptitudes et préparation à la vie quotidienne	Être capable de s'adapter à la vie civile, de la gérer et d'y faire face
Intégration sociale	Être dans des relations mutuellement positives et s'investir dans la collectivité
Logement et environnement physique	Habiter dans un logement sûr, adéquat et abordable
Environnement culturel et social	Les vétérans sont compris et appréciés par les Canadiens

1.1.6 ACC a besoin des services d'un entrepreneur pour travailler en collaboration afin de faciliter l'exécution du Programme de réadaptation.

1.1.7 L'objectif du Programme de réadaptation d'ACC est de stabiliser et de rétablir les habiletés physiques, psychologiques, sociales et professionnelles d'une personne à un niveau optimal après une blessure ou une maladie liée principalement au service militaire. Pour s'harmoniser avec le Modèle du bien-être d'ACC, le Programme de réadaptation met l'accent sur les besoins de réadaptation liés aux problèmes de santé admissibles dans les six (6) principaux domaines fonctionnels suivants :

- a. le fonctionnement mental et physique;
- b. l'adaptation sociale;
- c. la sécurité financière;
- d. l'emploi et la productivité personnelle;
- e. les relations familiales;
- f. la participation communautaire.

Une fois que les clients d'ACC ont présenté une demande et sont jugés admissibles au Programme de réadaptation, le décideur d'ACC amorcera le processus d'aiguillage et déterminera les besoins de réadaptation liés aux problèmes de santé admissibles qui causent des entraves à la réinsertion.

1.1.8 À la réception d'un aiguillage, l'entrepreneur doit amorcer le processus d'admission en menant une entrevue d'admission et une évaluation de réadaptation initiale. Pour amorcer le processus de planification de la réadaptation, l'entrepreneur doit effectuer une évaluation de la réadaptation normalisée, professionnelle et clinique des besoins médicaux, psychosociaux et/ou professionnels admissibles. En fonction des résultats de l'évaluation de la réadaptation, l'entrepreneur élaborera un plan de réadaptation pour aider le participant à atteindre une santé optimale.

1.1.9 ACC a établi un protocole d'entente (PE) avec dix autorités sanitaires provinciales pour établir et exploiter des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) partout au Canada. Chaque clinique TSO offre des services d'évaluation, de traitement, de prévention et de soutien aux membres actifs des FAC et aux vétérans. Les traitements sont administrés en consultation externe et prennent la forme de séances de thérapie individuelle ou de groupe portant sur l'anxiété, l'insomnie, la colère et les autres problèmes se présentant à la suite de troubles de santé mentale. La priorité doit être accordée aux cliniques TSO dans le cas des aiguillages vers des problèmes de santé admissibles découlant de traumatismes liés au stress opérationnel le cas échéant, conformément aux principes aux facteurs du Programme de réadaptation. Voir les sections 1.1.3.1 et 1.1.3.2 de l'Énoncé des travaux (EDT). Le ministère de la Défense nationale (MDN) offre aux membres actifs des FAC des services similaires dans son réseau de Centres de soutien pour trauma et stress opérationnel (CSTSO).

1.1.10 ACC a également conclu un PE avec l'autorité sanitaire au Québec en vue d'établir et d'exploiter des cliniques de traitement en résidence des traumatismes liés au stress opérationnel (CTRISO) pour les clients admissibles. La priorité doit être accordée aux CTRISO dans le cas des aiguillages liés à des problèmes de santé admissibles découlant de traumatismes liés au stress opérationnel le cas échéant, conformément à la section 3.3.4 de l'EDT.

1.1.11 Les participants au Programme de réadaptation peuvent être admissibles à la prestation de remplacement du revenu (PRR) dans le cadre du Programme d'avantages financiers d'ACC. La PRR est un avantage financier mensuel imposable qui fournit aux participants admissibles de moins de 65 ans un soutien financier pendant qu'ils participent à leur plan de réadaptation.

- 1.1.12 La PRR peut être payable au-delà de la durée du plan de réadaptation pour les problèmes de santé admissibles si ces problèmes de santé causent une diminution de la capacité de gain (DCG) [voir l'annexe 1- Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions]. En reconnaissance de la perte future de gains permanente, la PRR peut être payable tant que les critères de DCG continuent d'être respectés.
- 1.1.13 La détermination de la DCG est effectuée par ACC en fonction de l'information recueillie dans le cadre du Programme de réadaptation. ACC peut exiger qu'un participant, pendant ou après le plan de réadaptation, fasse l'objet d'un examen médical ou d'une évaluation afin de déterminer son admissibilité continue.
- 1.1.14 ACC peut suspendre ou annuler la PRR dans certaines circonstances, y compris si le participant ne participe pas activement aux évaluations requises ou à son plan de réadaptation dans la mesure requise. Les participants qui ne sont plus admissibles à la PRR peuvent être admissibles à l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes (ASRFC) dans le cadre du Programme d'avantages financiers d'ACC.
- 1.1.15 ACC a besoin des services d'un entrepreneur pour travailler en collaboration avec les décideurs d'ACC afin de faciliter l'exécution du Programme de réadaptation et d'offrir les services d'évaluation requis à l'appui de la PRR et de l'ASRFC.
- 1.1.16 L'entrepreneur sera responsable d'aider ACC à mettre en œuvre un Programme de réadaptation rapide, professionnel, normalisé et de qualité assurée. Les services contractuels comprennent, sans s'y limiter, les activités suivantes :
- a. collaborer avec le décideur d'ACC tout au long du processus d'aiguillage;
 - b. mener des entrevues d'admission avec chaque participant admissible;
 - c. élaborer des plans pour le Programme de réadaptation;
 - d. effectuer des évaluations exhaustives du Programme de réadaptation, y compris des services d'évaluation de l'employabilité et de la capacité de gain à l'appui du Programme d'avantages financiers d'ACC;
 - e. fournir des services de réadaptation directs à l'échelle nationale et internationale, au besoin;
 - f. surveiller les progrès, évaluer et ajuster les plans de réadaptation au besoin, tout en communiquant et en collaborant avec les décideurs d'ACC et les participants;
 - g. administrer, traiter et payer les demandes de remboursement des participants admissibles au Programme de réadaptation, les dépenses connexes et les frais de formation;
 - h. assurer l'assurance de la qualité, la gestion du rendement, les rapports sur les résultats et la gestion de même que d'autres activités pertinentes, selon ce qu'exige le programme ou l'avantage;
 - i. recommander l'achèvement du Programme de réadaptation ou, au besoin, la suspension d'un service de réadaptation ou l'annulation de la participation au Programme;
 - j. collaborer avec ACC pour déterminer et mettre en œuvre des améliorations novatrices à la prestation des services tout au long du contrat.
- 1.1.17 ACC a besoin qu'un entrepreneur fournisse des services de réadaptation au moyen d'un réseau de professionnels de la santé réglementés ou approuvés par ACC. Au Canada, la réglementation des professionnels de la santé relève principalement des provinces (y compris le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut). Pour décider si un praticien de la santé sera reconnu en tant que « professionnel de la santé », ACC peut prendre en compte la réglementation de la province à l'égard de la profession de la santé en question.

1.1.18 ACC exige que le réseau de professionnels de la santé de l'entrepreneur possède les titres de compétence et la formation nécessaires pour fournir des soins de réadaptation sûrs et efficaces, et qu'il respecte les normes professionnelles de conduite et de compétence en pratique. Ces professionnels seront par la suite appelés les *professionnels des services de réadaptation (PSR)* [voir l'annexe 3].

2.0 Programme de réadaptation

2.1 Le Programme de réadaptation d'ACC comprend tous les services associés à la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle d'un participant.

- a. Réadaptation médicale – comprend tout traitement physique ou psychologique ayant pour objectif de stabiliser et de rétablir, dans la mesure du possible, les fonctions physiques et psychologiques de base d'un participant.
- b. Réadaptation psychosociale – comprend toute intervention psychologique ou sociale ayant pour objectif de rétablir l'autonomie d'un participant et de faciliter son adaptation sociale. La réadaptation psychosociale peut comprendre des mesures de soutien des compétences intellectuelles, cognitives, sensorielles et psychomotrices du participant, ainsi que de son statut émotionnel et comportemental.
- c. Réadaptation professionnelle – À l'égard d'un participant qui présente un problème de santé physique ou mentale, tout processus destiné à fixer et à atteindre des objectifs professionnels compte tenu de son état de santé, sa scolarité, ses compétences et son expérience sur le marché du travail.
- d. Assistance professionnelle – comprend des activités professionnelles précises visant à rétablir la capacité de gain d'un participant à un niveau raisonnable compte tenu de sa scolarité, de ses compétences et de son expérience.

2.2 Besoins de réadaptation

2.2.1 Le Programme de réadaptation vise à répondre aux besoins de réadaptation individuels des participants admissibles qui font la transition vers la vie après le service en raison de leurs problèmes de santé admissibles, comme suit :

- a. Dans le cas des vétérans, le Programme de réadaptation vise à répondre aux besoins de réadaptation individuels en les aidant à améliorer leur capacité fonctionnelle et leurs compétences d'adaptation dans la mesure du possible et à surmonter les entraves qui limitent les activités suivantes chez le client ou l'empêchent de les accomplir, selon le cas :
 - i. fonctionner, s'adapter socialement ou améliorer son employabilité en raison de problèmes de santé mentale ou physique qui résultent principalement du service;
 - ii. fonctionner ou s'adapter socialement en raison de problèmes de santé mentale ou physique qui ont mené à leur libération pour raisons médicales – dans le cas des plans de réadaptation élaborés avant le 1^{er} avril 2024 (pour plus de détails, voir la section 2.3.3).
- b. Dans le cas des époux/conjoints de fait et des survivants, le Programme de réadaptation vise à les aider à rétablir leur employabilité en répondant aux besoins professionnels découlant de leur expérience au cours de la carrière militaire du vétéran ou de la prestation de soins au vétéran.

2.2.2 Le Programme de réadaptation peut comprendre toute combinaison d'un ou de plusieurs services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle ou d'assistance professionnelle fondés

sur les besoins et les objectifs individuels du participant. Un plan de réadaptation est élaboré par le *spécialiste des services de réadaptation (SSR)* désigné par l'entrepreneur, en consultation avec le participant et le décideur d'ACC, afin de répondre aux besoins et aux objectifs individuels du participant pour le Programme de réadaptation.

- 2.2.3 Les besoins des participants relatifs au Programme de réadaptation sont variés et complexes. Tous les besoins des participants doivent découler de leurs problèmes de santé admissibles. Les participants peuvent présenter une combinaison de blessures ou de maladies liées au service militaire; de blessures ou de maladies aggravées par le service militaire, de trouble de stress post-traumatique (TSPT) ou d'autres problèmes psychosociaux, blessures graves, incapacités chroniques et complications mentales ou physiques. Les participants d'ACC peuvent faire l'expérience d'un double diagnostic et/ou d'une (1) ou de plusieurs maladies ou affections concomitantes ou simultanées.
- 2.2.4 Les services de réadaptation médicale et psychosociale sont le plus souvent offerts aux participants avant les services de réadaptation professionnelle ou en même temps que ceux-ci. Les services de réadaptation sont évalués tout au long de la durée du Programme de réadaptation. Lorsque plusieurs services de réadaptation sont requis, l'évaluation initiale normalisée doit comprendre une détermination de la capacité du participant à se soumettre à plusieurs traitements simultanément ou à un (1) seul traitement à la fois. Une évaluation continue de la participation active et des progrès de chaque participant pour la durée du Programme de réadaptation est nécessaire.
- 2.2.5 Le potentiel des participants et les progrès réalisés en vue d'obtenir des résultats utiles quant aux objectifs de réadaptation sont évalués au moyen de communications, de consultations et d'évaluations continues entre le décideur, l'entrepreneur et le participant d'ACC dans les six domaines fonctionnels clés, conformément à la section 1.1.7 de la présente annexe A, de l'EDT.

2.3 Admissibilité au programme

- 2.3.1 Pour qu'une personne soit admissible au Programme de réadaptation, il doit y avoir des preuves d'un problème de santé temporaire ou permanent, principalement attribuable au service et causant une entrave à la réinsertion. Chaque problème de santé et les entraves à la réinsertion connexes doivent être précisés. Une entrave à la réinsertion dans la vie civile est la présence d'un problème de santé physique ou mentale temporaire ou permanent qui restreint ou empêche l'exécution raisonnable, par un participant, de son rôle dans le milieu de travail, à la maison ou dans la collectivité.
- 2.3.2 Les services de réadaptation peuvent être offerts aux groupes admissibles suivants :
- a. Les vétérans ayant un problème de santé mentale ou physique principalement attribuable au service dans les FAC qui crée une entrave à la réinsertion (besoin de réadaptation) dans la vie après le service;
 - b. Les vétérans obtenant une libération pour raisons médicales qui ont un problème de santé mentale ou physique qui n'est pas attribuable principalement au service dans les FAC (ces vétérans seront admissibles au Programme de réadaptation jusqu'au 31 mars 2024; voir la section 2.3.3);
 - c. Les époux/conjoints de fait des vétérans, lorsqu'il est déterminé que les vétérans ne bénéficieront pas d'une réadaptation professionnelle en raison d'une DCG, selon la section 1.1.13 de l'EDT;

- d. Les survivants des militaires ou des vétérans décédés le 1^{er} avril 2006 ou après à la suite d'une blessure ou d'une maladie liée au service ou d'une blessure ou d'une maladie non liée au service qui a été aggravée par le service. La détermination du décès d'un militaire ou d'un vétéran attribuable au service doit être consignée dans une décision d'ACC sur l'admissibilité aux prestations d'invalidité;
- e. Les anciens participants qui ont présenté une nouvelle demande et qui ont été jugés admissibles;
- f. Les membres des FAC qui sont encore en service et qui sont jugés admissibles et pour lesquels la prestation des services de réadaptation ne prendra effet que le jour suivant leur libération du service.

2.3.3 Comme l'indique le tableau 1, les services de réadaptation que les participants admissibles peuvent recevoir dans le cadre du Programme de réadaptation dépendent du type d'admissibilité du participant :

Tableau 1 : Admissibilité au Programme de réadaptation et type de service

Type de participant	Type de service qui peut être fourni dans le cadre du Programme de réadaptation			
	Services de réadaptation médicale	Services de réadaptation psychosociale	Services de réadaptation professionnelle	Services d'assistance professionnelle
Vétéran admissible au Programme pour <u>un ou plusieurs</u> des problèmes de santé en vertu de l'article 8 de la LBEV	X	X	X	
Vétéran admissible au Programme pour <u>tous</u> les problèmes de santé en vertu de l'article 9 de la LBEV (libération pour raisons médicales)*	X	X		
Époux/conjoint de fait**				X
Survivant**				X

*Des services professionnels sont offerts à ce groupe de vétérans par l'entremise des FAC-ILD. À compter du 1^{er} avril 2024, ce groupe de vétérans ne sera plus admissible au Programme de réadaptation d'ACC.

Il est possible qu'un vétéran soit admissible pour le même problème de santé en vertu des articles 8 et 9 de la LBEV.

**Un époux/conjoint de fait ou un survivant peut, à titre exceptionnel, avoir besoin de services de réadaptation médicale et psychosociale pour atteindre ses objectifs professionnels, de sorte que ces services de réadaptation puissent être inclus dans son plan de réadaptation.

2.3.4 ACC ne double pas le financement ou n'en partage pas le coût dans le cas des services déjà offerts aux participants au Programme de réadaptation par l'entremise d'autres administrations ou fournisseurs, comme : les soins de santé provinciaux; les régimes provinciaux ou fédéraux d'indemnisation des accidents du travail (c.-à-d. la Commission des accidents du travail); les professionnels des services de réadaptation en assurance; l'invalidité de longue durée (ILD), le

Régime de pensions du Canada (RPC) – Invalidité; ou les FAC-ILD (ensemble, les « programmes tiers »). Si cela est pertinent pour la réadaptation du participant, l'entrepreneur doit accorder la priorité aux services de réadaptation fournis par toute autre administration. L'entrepreneur doit s'assurer que ces services sont cernés et coordonnés adéquatement avec les services de réadaptation inclus dans les plans des participants. La réception par un participant de services provenant de programmes tiers et toute incidence de ces services sur son plan de réadaptation doivent être incluses dans le plan de réadaptation de chaque participant. Pour de plus amples renseignements, consultez la section 3.3.5 du présent EDT.

- 2.3.5 Les participants admissibles d'ACC peuvent avoir accès à des traitements médicaux ou psychosociaux ou encore à des avantages approuvés dans le cadre des prestations d'invalidité d'ACC en plus des services reçus dans le cadre du Programme de réadaptation. L'entrepreneur, en collaboration avec le décideur d'ACC, doit s'assurer que ces services sont cernés et coordonnés adéquatement dans le plan de réadaptation, au besoin.

2.4 Résultats du Programme de réadaptation

- 2.4.1 Le résultat global du Programme de réadaptation est d'aider les vétérans malades et blessés, leur époux/conjoint de fait et leurs survivants à réussir la transition vers la vie après le service en stabilisant et en rétablissant la capacité fonctionnelle et/ou l'employabilité avec un meilleur rendement au domicile, au travail ou dans la collectivité.
- 2.4.2 Les services de réadaptation doivent être axés sur l'élimination des entraves créées par les problèmes de santé admissibles qui ont entraîné des besoins de réadaptation. Il peut être nécessaire d'aborder d'autres problèmes de santé dans le cadre d'un plan de réadaptation lorsque ces problèmes empêchent une réadaptation réussie en raison de l'entrave créée principalement par un problème de santé admissible.
- 2.4.3 Une évaluation de la réadaptation professionnelle selon les besoins du participant doit être effectuée par l'entrepreneur pour appuyer l'élaboration d'un plan de réadaptation tout en tenant compte des principes et des facteurs d'ACC et des six domaines fonctionnels principaux harmonisés avec le Modèle du bien-être d'ACC.
- 2.4.4 Tel qu'il est décrit plus en détail dans la section 6.0 du présent EDT, l'entrepreneur doit établir des bases de référence et recueillir, mesurer et déclarer les résultats individuels et totaux des participants, de la façon exposée en détail dans le tableau 2 ci-dessous, dans la mesure où il est pertinent de le faire pour les plans de réadaptation des participants :

Tableau 2 : Résultats et cibles des participants au programme

Résultats	Indicateurs de rendement	Cibles
Amélioration de la capacité fonctionnelle	% des participants (qui ont achevé leur plan de réadaptation) qui ont connu une amélioration de leur fonctionnement physique ou psychologique de base.	80 %
	% des participants qui ont connu une amélioration de leur fonctionnement indépendant ou de leur adaptation sociale (selon le cas) à la clôture de leur plan de réadaptation.	80 %
Amélioration de l'employabilité	% des participants qui ont achevé (ou presque achevé) un plan de réadaptation et qui étaient plus employables à la fin des services de réadaptation professionnelle ou d'assistance professionnelle (comparativement à leur situation au moment	80 %

Résultats	Indicateurs de rendement	Cibles
	du début des services de réadaptation professionnelle ou d'assistance professionnelle).	
Amélioration du rendement des rôles à la maison ou dans la collectivité	% des participants (qui ont achevé leur plan de réadaptation et atteint un (1) ou plusieurs objectifs liés à leur rôle de rendement) qui ont connu une amélioration du rendement de leur rôle à la maison ou dans la collectivité.	80 %
Amélioration de la capacité dans la population active	% des participants (qui ont achevé leur plan de réadaptation et qui ont atteint un ou plusieurs objectifs liés au rendement au travail) qui ont connu un meilleur rendement au chapitre du rendement au sein de la population active.	80 %
Réduction des entraves à la réinsertion	% des participants (qui ont achevé leur plan de réadaptation et relevé des entraves à la réinsertion) dont les entraves à la réinsertion ont été résolues ou réduites (par catégorie d'entrave).	80 %

2.5 Modèle de prestation de services d'ACC

- 2.5.1 ACC s'engage à fournir des services de réadaptation professionnels, accessibles, équitables, respectueux et adaptés aux besoins des participants. Lorsque ACC et tous les entrepreneurs travaillant pour lui fournissent des services aux vétérans et à leur famille, ils doivent toujours mettre les soins, la compassion et le respect en priorité. L'entrepreneur doit fournir des renseignements clairs, précis et opportuns au moyen de méthodes multimédias et multicanaux, en utilisant la technologie décrite à la section 8.0 du présent EDT. Des moyens variés doivent être utilisés pour offrir les services de réadaptation, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'accès sans frais (téléphone), une messagerie sécurisée, l'accès à des outils en ligne (portails Web), la documentation de référence et des modules autoguidés, des outils de communication en ligne et une orientation professionnelle en personne grâce à un système de visiophonie. L'entrepreneur sera tenu d'envisager des avancées novatrices pour améliorer continuellement tous les services de réadaptation.
- 2.5.2 Le Programme de réadaptation, en collaboration avec ACC, doit être géré et coordonné afin d'assurer une prestation intégrée des services de réadaptation à chaque participant admissible, en tenant compte des besoins individuels, et de la disponibilité, tout en tenant compte de toute limite géographique ou régionale. (Voir le Tableau 5, Normes de service d'ACC)

2.6 Rôles et responsabilités

- 2.6.1 Une fois qu'un participant a été jugé admissible et aiguillé d'ACC à l'entrepreneur, ce dernier affectera un SSR, qui travaillera en collaboration avec le décideur d'ACC, le participant, les PSR et d'autres tiers, au besoin.
- 2.6.2 L'entrepreneur doit offrir tous les services de réadaptation en temps opportun et dans un contexte de collaboration. Les responsabilités doivent être partagées comme il convient entre l'entrepreneur, le SSR, les participants au Programme et les décideurs d'ACC.
- 2.6.3 Le rôle du participant est de participer activement au Programme de réadaptation et de collaborer avec le décideur d'ACC et l'entrepreneur.
- 2.6.4 Le décideur d'ACC peut être un gestionnaire de cas d'ACC, un agent des services aux vétérans ou un autre employé d'ACC délégué qui sera déterminé par ACC selon les circonstances, y

compris, mais sans s'y limiter, l'évaluation des risques, la complexité et le pouvoir délégué. ACC affectera un (1) décideur principal d'ACC à chaque participant.

- 2.6.5 La Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services d'ACC est principalement responsable des activités opérationnelles et des résultats du Programme de réadaptation.
- 2.6.6 Le gestionnaire de contrats d'ACC est principalement responsable de la gestion des relations, entre l'entrepreneur et ACC, en ce qui concerne les exigences contractuelles pour la prestation de services du Programme de réadaptation et l'administration des exigences contractuelles pour le Programme de réadaptation.
- 2.6.7 Les rôles et responsabilités respectifs au cours de la prestation des services du Programme de réadaptation sont définis de façon plus détaillée comme suit :
- 2.6.8 Responsabilités de l'entrepreneur :
 - 2.6.8.1 Doit élaborer un plan de réadaptation pour aider les participants admissibles à se réintégrer à la vie après le service en évaluant leurs besoins de réadaptation et en déterminant les services et les interventions requises, d'après l'état de santé et le fonctionnement de chaque participant, afin d'obtenir une santé optimale dans les six domaines fonctionnels, conformément à la section 1.1.7 du présent EDT.
 - 2.6.8.2 Doit établir et fournir les services des SSR, qui seront désignés comme points de contact uniques pour diriger la prestation et la coordination des services de réadaptation pour leurs participants désignés et le décideur d'ACC. Par exemple, le SSR mènera l'entrevue d'admission, dirigera et/ou coordonnera les évaluations, facilitera le processus de planification, surveillera les services de réadaptation approuvés par le décideur d'ACC dans le plan de réadaptation et rendra compte à ACC des progrès réalisés par les participants.
 - 2.6.8.3 Doit établir et maintenir un réseau de PSR affiliés qui offriront des services de réadaptation pour soutenir les participants, autant ceux situés au pays qu'à l'étranger, conformément à la section 4.5 du présent EDT.
 - 2.6.8.4 Doit s'assurer que tout le personnel de l'entrepreneur et tous les PSR satisfont aux exigences en matière de ressources humaines conformément à la section 4.5 du présent EDT.
 - 2.6.8.5 Doit obtenir le consentement éclairé du participant, au besoin, pour l'aiguillage et l'échange de renseignements avec le PSR ou d'autres tiers, tel que décrit dans le *Formulaire de consentement permettant à Anciens Combattants Canada de recueillir des renseignements personnels auprès de tierces parties* (voir l'annexe 4).
 - 2.6.8.6 Doit respecter les normes de rendement et les délais d'exécution établis conformément à la section 6.0 du présent EDT.
 - 2.6.8.7 Doit élaborer et fournir le Programme de réadaptation et les produits livrables des avantages financiers requis (évaluations, plans de réadaptation, mises à jour des progrès, plans de formation, etc.) conformément à la section 3.0 du présent EDT.

- 2.6.8.8 Doit élaborer et fournir des rapports sur la mesure du rendement, la gestion et les résultats (c.-à-d. l'assurance de la qualité et les rapports statistiques), conformément à la section 6.0 du présent EDT.
- 2.6.8.9 Doit posséder l'expertise, les compétences et les outils nécessaires pour analyser, recueillir des données et fournir à ACC des données probantes et des recommandations par une analyse des données conformément à la section sur la surveillance des données et la production de rapports. (Voir la section 6.0 du présent EDT.)
- 2.6.8.10 Doit répondre aux demandes de renseignements sur les rapports, aviser la Gestion des programmes d'ACC des tendances, anomalies ou écarts dans les rapports et clarifier les données sur demande, conformément à la section 6.0 du présent EDT.
- 2.6.8.11 Doit assister aux réunions régulières de gestion des contrats présidées par le gestionnaire de contrats d'ACC, conformément à la section 7.2 du présent EDT.
- 2.6.8.12 Doit préserver le caractère privé et confidentiel des renseignements sur les participants, conformément à la section 7.0 du présent EDT.
- 2.6.8.13 Doit se tenir informé des normes et des pratiques exemplaires de l'industrie relativement aux services de réadaptation.
- 2.6.8.14 Doit coordonner des conférences sur les cas et y assister avec le décideur d'ACC pour discuter des cas des participants, au besoin.
- 2.6.8.15 Doit respecter le processus de résolution des problèmes (qui sera élaboré par l'entrepreneur en collaboration avec ACC à la suite de l'attribution du contrat) [voir l'annexe 1- Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions].
- 2.6.8.16 Doit rembourser aux participants toutes les dépenses admissibles et préapprouvées conformément à la section 7.5.1.3 du présent EDT.
- 2.6.8.17 Doit fournir aux participants l'accès à une base de données électronique sur les possibilités d'emploi qui comprend une gamme et un volume appropriés d'emplois pertinents compte tenu de l'emplacement géographique des participants au Programme de réadaptation.
- 2.6.8.18 Doit assurer une coordination avec ACC pour sensibiliser les organismes d'emploi, les employeurs et autres organisations pertinentes au Canada, à l'échelle nationale et internationale, et stimuler leur intérêt afin de générer la plus grande variété de possibilités d'emploi pour les participants et faire connaître le potentiel des participants au Programme de réadaptation comme bassin d'employés éventuels.
- 2.6.8.19 Doit tenir à jour un réseau d'employeurs potentiels, selon le secteur de l'industrie et la province, vers qui diriger les participants possédant les compétences et le savoir voulus.
- 2.6.8.20 Doit assurer une coordination avec ACC pour travailler en liaison avec les organisations et les employeurs en vue de promouvoir l'embauche des participants par la participation à un certain nombre d'activités (c.-à-d. salons des carrières, séminaires, programmes de recrutement) à déterminer pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 2.6.8.21 Doit assurer la coordination avec ACC pour fournir aux participants des renseignements à jour sur les salons de l'emploi, les salons des carrières et d'autres activités de réseautage à venir sur le site Web de l'entrepreneur.

- 2.6.8.22 Doit s'assurer que la prestation de services et l'équipement connexe respectent les normes de santé et de sécurité au travail de l'industrie.
- 2.6.8.23 Doit maintenir les systèmes, l'équipement et les outils de prestation de services du Programme de réadaptation conformément à la section 8.0 du présent EDT.
- 2.6.8.24 Doit collaborer avec les décideurs et les participants d'ACC lorsque les résultats du Programme de réadaptation sont achevés ou que le participant a atteint une santé optimale dans la mesure du possible. L'entrepreneur doit fournir un rapport de clôture avec une recommandation de désengagement, de suspension, d'annulation, de DCG, selon le cas pour le participant, conformément à la section 3.4.8 du présent EDT.
- 2.6.8.25 Doit produire et mettre en œuvre un plan de mise en œuvre approuvé par ACC conformément à la section 5.0 du présent EDT.
- 2.6.9 Responsabilités du participant
- 2.6.9.1 Doit participer dans la mesure nécessaire pour atteindre les objectifs du plan de réadaptation conformément aux sections 70 à 78 de la *Politique sur les services de réadaptation et l'assistance professionnelle, Plan de services de réadaptation et d'assistance professionnelle : Évaluations, élaboration et mise en œuvre d'un plan de réadaptation ou d'assistance professionnelle et participation à celui-ci.* (Voir l'annexe 4).
- 2.6.9.2 Doit participer activement aux processus d'évaluation, de planification, d'élaboration et de mise en œuvre d'un plan de réadaptation approprié, conformément à la section 3.4 du présent EDT.
- 2.6.9.3 Doit participer activement à l'avancement du plan de réadaptation en assistant aux rendez-vous prévus, en suivant les recommandations liées aux services de réadaptation et en menant des activités de suivi avec le décideur d'ACC, le SSR et/ou d'autres professionnels de la santé, au besoin.
- 2.6.9.4 Doit participer activement aux évaluations des progrès avec ACC, le SSR, le PSR et d'autres intervenants, au besoin (c.-à-d. réunions en personne, téléconférences sur les cas, présentation de documents).
- 2.6.9.5 Doit aviser le SSR et ACC de tout changement qui pourrait avoir une incidence sur l'avancement, entraîner une interruption de la participation ou exiger une révision des objectifs du plan de réadaptation (c.-à-d. un changement concernant les problèmes de santé, les conditions de vie).
- 2.6.9.6 Doit participer activement en maintenant un contact régulier avec le SSR et le décideur d'ACC, en donnant un avis préalable lorsqu'il n'est pas disponible pour assister aux rendez-vous prévus selon le processus déterminé par l'entrepreneur. (Les coûts des rendez-vous prévus manqués peuvent incomber au participant.)
- 2.6.9.7 Doit informer le décideur d'ACC ou le SSR lorsque l'on accède à des fonds ou des services de réadaptation supplémentaires en dehors du Programme de réadaptation, puisque le financement des activités du Programme de réadaptation peut être touché.
- 2.6.9.8 Les participants qui vivent à l'étranger de façon temporaire ou permanente doivent démontrer clairement leur capacité de participer, d'atteindre les objectifs établis, de

maintenir un contact régulier et fournir des coordonnées à jour, y compris une adresse postale exacte.

- 2.6.9.9 Les participants qui vivent à l'étranger de façon temporaire ou permanente doivent fournir des évaluations, des rapports et des documents dactylographiés en raison de la complexité de la traduction de documents manuscrits et du risque de mauvaise interprétation de rapports professionnels.
- 2.6.9.10 Les participants qui vivent à l'étranger de façon temporaire ou permanente doivent fournir les documents juridiques nécessaires pour confirmer leur statut de visa dans le pays étranger (c.-à-d. résidence, visa de travail, visa d'étudiant) et leur statut pour conserver leur emploi dans le pays de résidence après leur réadaptation professionnelle.
- 2.6.9.11 Les participants au processus de réadaptations professionnelle doivent conclure un contrat de recherche d'emploi et participer activement au processus.
- 2.6.9.12 Les participants au processus de réadaptations professionnelle doivent participer activement à un processus de recherche d'emploi et fournir un registre de recherche d'emploi écrit comme preuve de l'activité de recherche d'emploi, sur demande et le cas échéant.
- 2.6.9.13 Les participants au processus de réadaptations professionnelle doivent démontrer une motivation à s'adapter à un marché du travail en évolution et à envisager des solutions de rechange s'il y a lieu, lorsqu'on leur présente des options de formation ou d'emploi.
- 2.6.9.14 Doit déclarer à ACC tout gain qui pourrait avoir une incidence sur la PRR et sur le plan de réadaptation.
- 2.6.9.15 Doit respecter les procédures de remboursement des dépenses : entre autres, signer des formulaires, fournir des documents à l'appui et ne présenter que les dépenses liées aux services préapprouvés par ACC. Voir la section 7.5 du présent EDT.
- 2.6.9.16 Doit participer à l'activité d'évaluation prévue à l'appui du maintien de l'admissibilité au Programme d'avantages financiers d'ACC. (PRR et ASRFC)
- 2.6.10 Responsabilités du décideur d'ACC :
 - 2.6.10.1 Est le principal responsable de la gestion complète et holistique du cas du participant en ce qui concerne le Modèle du bien-être d'ACC pour s'assurer que les besoins généraux des participants et des familles sont satisfaits au besoin.
 - 2.6.10.2 Détermine et autorise l'admissibilité au Programme de réadaptation, effectue l'aiguillage vers l'entrepreneur et approuve les évaluations de réadaptation professionnelle et d'autres activités d'évaluation à l'appui du Programme d'avantages financiers d'ACC (PRR et ASRFC).
 - 2.6.10.3 Est le point de contact initial et principal d'ACC pour le participant et le SSR.
 - 2.6.10.4 Avise le participant de la portée, des paramètres, du consentement, des activités et des services compris dans le Programme de réadaptation et du rôle de l'entrepreneur.

- 2.6.10.5 Collabore avec le participant et l'entrepreneur à l'élaboration du plan de réadaptation, des objectifs et de tout service de réadaptation continu qui sera coordonné, exécuté et administré par l'entrepreneur.
- 2.6.10.6 Approuve le plan de réadaptation, les objectifs et le service continu qui doivent être coordonnés, mis en œuvre et administrés par l'entrepreneur.
- 2.6.10.7 Coordonner des conférences sur le cas avec le SSR, et y assiste, afin de discuter du cas du participant, au besoin.
- 2.6.10.8 Répond aux demandes de renseignements de l'entrepreneur concernant les produits livrables du Programme de réadaptation dans les délais applicables, conformément à la section 6.0 du présent EDT.
- 2.6.10.9 Maintient une communication régulière avec le SSR et le participant afin d'atteindre les normes de service ou lorsque l'exige la section 6.0 du présent EDT.
- 2.6.10.10 Fournit un soutien aux participants et une surveillance, une évaluation et une documentation continues de l'avancement du participant dans le cadre du Programme de réadaptation, en collaboration avec le SSR, conformément aux normes d'ACC d'après la section 6.0 du présent EDT.
- 2.6.10.11 S'assure que le plan de réadaptation du participant avance sans retard inutile, conformément aux ententes sur les niveaux de service prévues à la section 6.0 du présent EDT.
- 2.6.10.12 Met à jour les coordonnées d'ACC au besoin, y compris, mais sans s'y limiter, les changements apportés par le décideur d'ACC, les changements aux ressources humaines, les congés, l'adresse et le numéro de téléphone.
- 2.6.10.13 Doit respecter le *processus de résolution des problèmes* (qui sera élaboré par l'entrepreneur en collaboration avec ACC à la suite de l'attribution du contrat) [voir l'annexe 1- Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions].
- 2.6.10.14 Collabore avec le SSR et le participant pour déterminer quand le Programme de réadaptation sera annulé et/ou terminé ou fermé, ou encore quand les services de réadaptation seront suspendus.
- 2.6.11 Responsabilités de la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services à ACC :
- 2.6.11.1 Surveille la prestation par l'entrepreneur des livrables et/ou des services prévus.
- 2.6.11.2 Appuie la mise en œuvre et la prestation courante à l'échelle nationale des services de réadaptation.
- 2.6.11.3 Fournit des conseils, des directives et une orientation sur les cas au personnel d'ACC, à l'entrepreneur et aux partenaires internes et externes en ce qui concerne les politiques, les directives, les lignes directrices, les processus opérationnels, les pratiques professionnelles et les tendances du Programme de réadaptation selon la recherche actuelle.

- 2.6.11.4 Communiquer les changements concernant la prestation de services et la gestion de programme à l'entrepreneur, au personnel d'ACC et aux participants.
- 2.6.11.5 Participer à des réunions régulières sur la gestion de contrats présidées par le gestionnaire de contrats d'ACC.
- 2.6.11.6 Analyser les rapports statistiques nationaux sur la gestion du rendement et l'assurance de la qualité et assurer un suivi des anomalies ou des tendances et régler celles-ci.
- 2.6.11.7 Régler les problèmes soulevés à l'Administration centrale d'ACC dans le cadre du processus de résolution des problèmes (voir l'annexe 1- Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions).
- 2.6.11.8 Résoudre les problèmes propres aux participants et trouver des solutions en collaboration avec l'entrepreneur, le décideur d'ACC et le gestionnaire de contrats d'ACC, selon le cas.
- 2.6.11.9 Offrir au besoin une formation au personnel d'ACC et à l'entrepreneur en collaborant avec le gestionnaire de contrats d'ACC, selon les besoins.
- 2.6.11.10 Effectuer des exercices d'assurance de la qualité pour assurer l'excellence des normes de service du Programme de réadaptation et l'excellence du Programme de réadaptation.
- 2.6.12 Responsabilités du gestionnaire de contrats d'ACC :
 - 2.6.12.1 Veiller à ce que la coordination et la communication s'effectuent sans heurts entre l'entrepreneur et ACC.
 - 2.6.12.2 Assurer la liaison avec l'autorité contractante, en cas de questions relatives aux contrats.
 - 2.6.12.3 Présider les réunions sur la gestion de contrats entre l'entrepreneur et ACC.
 - 2.6.12.4 Coordonner tous les paiements à l'entrepreneur, selon ce qui est décrit dans la Base de paiement (voir l'annexe B).
 - 2.6.12.5 S'assurer que l'agent de sécurité ministériel (ASM) d'ACC est avisé si et quand le plan de continuité des activités est activé.
 - 2.6.12.6 Coordonner au besoin la formation du personnel d'ACC, en collaborant avec l'entrepreneur et la Direction générale de la gestion des programmes et de la prestation des services à ACC, en cas de besoin.
 - 2.6.12.7 S'assurer que le contrat est exécuté conformément à l'Énoncé des travaux et aux exigences du contrat de prestation de services associé.

3.0 Services de réadaptation

3.1 Services de réadaptation médicale et psychosociale

- 3.1.1 L'objectif des services de réadaptation médicale d'ACC est de stabiliser et de rétablir, dans la mesure du possible, les fonctions physiques ou psychologiques de base d'un participant.
- 3.1.2 Les participants admissibles au Programme de réadaptation doivent participer à une ou plusieurs évaluations professionnelles de leurs besoins de réadaptation.
- 3.1.3 Les services de réadaptation médicale comprennent les évaluations médicales, les traitements et/ou l'équipement. Parmi les services de réadaptation médicale, mentionnons tout traitement physique ou psychologique qui appuie l'objectif de réadaptation, notamment :
- a. la psychiatrie;
 - b. la physiothérapie;
 - c. les soins infirmiers;
 - d. le traitement des troubles du sommeil;
 - e. le traitement des dépendances;
 - f. la maîtrise de la douleur;
 - g. l'acupuncture;
 - h. la chiropractie;
 - i. l'ergothérapie;
 - j. la physiothérapie;
 - k. les aides à la vie quotidienne;
 - l. les aides et appareils médicaux;
 - m. les évaluations et l'équipement ergonomiques.
- 3.1.4 Les services de réadaptation psychosociale ont pour objectif de rétablir le fonctionnement indépendant d'un participant et de faciliter son adaptation sociale. La réadaptation psychosociale peut comprendre des mesures de soutien des compétences intellectuelles, cognitives, sensorielles et psychomotrices du participant, ainsi que de son statut émotionnel et comportemental. Les services de réadaptation psychosociale comprennent toute intervention psychologique ou sociale, y compris, sans s'y limiter :
- a. la psychologie;
 - b. le counseling;
 - c. les aptitudes à la vie quotidienne;
- 3.1.5 Les services de réadaptation médicale et psychosociale abordent les entraves évaluées à la réinsertion dans la vie après le service (c.-à-d. la limitation du fonctionnement à la maison, au travail ou dans la collectivité) découlant de chaque problème de santé admissible. Dans le cadre d'une approche holistique, dans des circonstances particulières, ACC envisagera d'aborder des problèmes de santé non admissibles; voir la section 3.3 du présent EDT.
- 3.1.6 Les services de réadaptation doivent être fournis par un professionnel de la santé réglementé possédant une formation et une expérience en réadaptation, à moins d'une autre approbation donnée par ACC conformément à la section 4.5 du présent EDT.
- 3.1.7 Les services de réadaptation doivent prendre en compte les principes et les facteurs réglementés d'ACC conformément à la section 1.1.3 du présent EDT.

3.1.8 Des services pharmaceutiques et dentaires peuvent être envisagés dans le cadre du Programme de réadaptation, mais ils doivent être approuvés par un décideur d'ACC à titre exceptionnel, et ACC prendra des dispositions pour l'approbation, l'accès et toute autre méthode de paiement applicable.

3.1.9 La sécurité et l'efficacité des services de réadaptation reposent sur des recherches et des données probantes connexes solides, récentes et viables.

3.2 Services de réadaptation professionnelle

3.2.1 Réadaptation professionnelle

3.2.1.1 L'objectif des services de réadaptation professionnelle est de déterminer et d'atteindre un objectif professionnel approprié pour un participant, compte tenu de son état de santé physique et mentale et de l'étendue de sa scolarité, de ses compétences et de son expérience.

3.2.1.2 Les participants admissibles doivent participer à l'évaluation professionnelle de leurs besoins de réadaptation professionnelle.

3.2.1.3 L'entrepreneur doit fournir des services de réadaptation professionnelle qui comprennent ce qui suit, sans s'y limiter :

- a. une évaluation professionnelle;
- b. des activités d'exploration liées à la réadaptation professionnelle;
- c. des services de counseling professionnel;
- d. des activités d'employabilité;
- e. la préparation à la recherche d'emploi;
- f. la recherche d'emploi active;
- g. la facilitation et le soutien de placement;
- h. le retour graduel au travail/la réintégration du marché du travail;
- i. le suivi/l'évaluation en cours d'emploi;
- j. le perfectionnement d'emploi.

3.2.1.4 Évaluations professionnelles normalisées

3.2.1.4.1 L'entrepreneur doit mener et/ou coordonner des évaluations professionnelles normalisées qui peuvent être individuelles ou combinées comme un ensemble et aider le participant à confirmer des choix professionnels réalistes et atteignables ainsi que sa capacité d'occuper un emploi convenable et rémunérateur. En voici quelques exemples :

- a. les tests de connaissances;
- b. les tests d'intérêts professionnels;
- c. les tests d'aptitude;
- d. l'analyse du marché du travail;
- e. l'analyse des compétences transférables.

3.2.1.5 Évaluations professionnelles spécialisées

3.2.1.5.1 L'entrepreneur doit effectuer des évaluations professionnelles spécialisées, au besoin, si des renseignements précis sont nécessaires pour déterminer un objectif professionnel approprié, ou pour aider à déterminer si le participant satisfait aux

critères d'ACC concernant la DCG ou les exceptions au titre de l'ASRFC. Les évaluations professionnelles spécialisées comprennent notamment ce qui suit :

- a. l'évaluation psychopédagogique;
- b. l'évaluation psychoprofessionnelle;
- c. l'évaluation des capacités fonctionnelles ou l'évaluation des aptitudes fonctionnelles;
- d. l'analyse des exigences physiques;
- e. l'analyse des lieux de travail;
- f. l'évaluation ergonomique;
- g. l'évaluation de la capacité d'emploi et de gain;
- h. l'évaluation professionnelle;
- i. l'évaluation de la capacité cognitive.

Des descriptions des évaluations énumérées ci-dessus se trouvent à l'annexe 1- Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions.

3.2.1.6 Évaluations professionnelles spéciales

3.2.1.6.1 L'entrepreneur doit obtenir au préalable l'autorisation du décideur d'ACC avant d'effectuer ces évaluations spéciales. Il peut y avoir des cas où des évaluations, autres que celles énumérées aux sections 3.1.3 et 3.2.4 du présent EDT, sont requises pour déterminer les besoins de réadaptation du participant. Ces évaluations comprennent notamment ce qui suit :

- a. les évaluations psychologiques;
- b. les évaluations de la situation;
- c. le conditionnement au travail;
- d. les évaluations neuropsychologiques.

3.2.1.7 Lorsque l'entrepreneur exécute et/ou coordonne les évaluations normalisées, les évaluations spécialisées et les évaluations professionnelles spéciales, il doit :

- a. préparer le participant à tout test ou à tout outil qui sera utilisé;
- b. faire passer le test et offrir des conseils au cours des activités d'évaluation;
- c. donner une cote à l'évaluation;
- d. faciliter une réunion de suivi avec le participant et le décideur d'ACC afin d'interpréter les résultats menant au processus décisionnel;
- e. préparer tous les rapports d'évaluation précis requis;
- f. consulter le décideur d'ACC tout au long du processus.

3.2.2 Assistance professionnelle

3.2.2.1 L'assistance professionnelle est un service de réadaptation professionnelle rationalisé qui aide les participants à trouver un emploi. L'entrepreneur doit déterminer les besoins d'assistance professionnelle en fonction d'une évaluation des études antérieures, des compétences et de l'expérience de travail.

3.2.2.2 L'objectif de l'assistance professionnelle est de rétablir la capacité de gain d'un participant à un niveau raisonnable compte tenu de sa scolarité, de ses compétences et de son expérience. L'entrepreneur doit fournir des services d'assistance professionnelle qui comprennent ce qui suit, sans s'y limiter :

- a. les évaluations professionnelles;
- b. l'orientation professionnelle;
- c. la formation ou le financement destinés à l'éducation ou au recyclage;
- d. l'aide à la recherche d'emploi;
- e. l'aide pour trouver un emploi.

3.3 Cadre du Programme de réadaptation

3.3.1 Admissibilité au Programme de réadaptation

- 3.3.1.1 Le décideur d'ACC détermine l'admissibilité au Programme de réadaptation (conformément à la section 2.3 du présent EDT) et informe le participant.
- 3.3.1.2 Le décideur d'ACC entame l'aiguillage et envoie les renseignements sur le participant à l'entrepreneur par voie électronique (pour en savoir plus sur les exigences du système, voir la section 8.0 du présent EDT).
- 3.3.1.3 Le décideur d'ACC aura la capacité d'aiguiller de nouveau les participants vers le Programme de réadaptation et d'aiguiller les membres actifs des FAC qui pourraient entamer le Programme de réadaptation au moment de leur libération, et d'aiguiller les participants qui ont besoin de services d'évaluation aux fins du Programme d'avantages financiers d'ACC (PRR et ASRFC).

3.3.2 Processus d'aiguillage du Programme de réadaptation

- 3.3.2.1 Un aiguillage complet d'ACC comprendra la date d'admissibilité au Programme de réadaptation, le type de participant, les problèmes de santé admissibles et tout renseignement financier, le cas échéant. L'ensemble peut également comprendre un curriculum vitæ ainsi que les évaluations et les rapports pertinents de professionnels de la santé, s'ils existent. Les participants qui reçoivent des services de réadaptation d'autres administrations/programmes de tiers conformément à la section 2.3.4 du présent EDT seront invités à en informer le décideur d'ACC et à communiquer tout autre renseignement pertinent.
- 3.3.2.2 L'entrepreneur reçoit l'aiguillage et affecte le dossier à un SSR, et il met à jour les coordonnées du SSR du participant dans son dossier.
- 3.3.2.3 Dès réception de l'aiguillage, l'entrepreneur est préautorisé à mener à bien l'entrevue d'admission et l'évaluation initiale de réadaptation normalisée et les évaluations requises comme il est indiqué aux sections 3.3.3 et **Error! Reference source not found.** du présent EDT.
- 3.3.2.4 Le décideur d'ACC peut envoyer à l'entrepreneur des renvois jugés urgents et opportuns en raison de circonstances atténuantes. L'entrepreneur doit être prêt à répondre aux besoins des participants par ordre de priorité au moyen d'un processus à déterminer au cours de la phase de mise en œuvre.

***Remarque :** À l'occasion, les participants peuvent être aiguillés vers des évaluations propres au Programme d'avantages financiers d'ACC (PRR et ASRFC) et devront demander à l'entrepreneur de coordonner une évaluation, de soumettre un rapport et de traiter les demandes associées à l'extérieur du Programme de réadaptation.*

3.3.3 Programme de réadaptation – Processus d'admission

- 3.3.3.1 Le SSR de l'entrepreneur doit utiliser un processus d'admission normalisé appuyé par un *guide d'information du participant* pour réitérer la portée et les services offerts par l'entrepreneur.
- 3.3.3.2 L'entrevue d'admission des participants doit être réalisée en personne (ou virtuellement s'il le faut en raison de contraintes géographiques ou autres et si ACC l'approuve) et comprendre les activités suivantes :
- 3.3.3.2.1 un examen de la portée, de l'intention et des paramètres du Programme de réadaptation;
- 3.3.3.2.2 un aperçu des services et processus de réadaptation contractuels, y compris :
- a. les consentements éclairés,
 - b. les types de services de réadaptation,
 - c. les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur, d'ACC et du participant;
 - d. le processus de remboursement des frais de déplacement et des demandes de remboursement;
- 3.3.3.2.3 L'achèvement de l'évaluation de réadaptation initiale et normalisée afin de déterminer le potentiel de réadaptation et les entraves médicales, psychosociales et/ou professionnelles à la réadaptation pour la réinsertion dans la vie après le service et découlant des problèmes de santé admissibles au Programme de réadaptation approuvé. Au cours de l'évaluation initiale d'admission, l'entrepreneur doit :
- a. examiner et confirmer les entraves fonctionnelles causées par les problèmes de santé admissibles qui limitent ou empêchent la réinsertion du participant dans la vie après le service;
 - b. évaluer le potentiel de réadaptation du participant afin d'améliorer sa santé, son fonctionnement et son employabilité par rapport à ses problèmes de santé admissibles au Programme de réadaptation;
 - c. déterminer les besoins de réadaptation médicale, psychosociale et/ou professionnelle et d'assistance professionnelle qui empêchent la participation du participant à ses rôles à la maison, au travail et dans la collectivité;
 - d. examiner les évaluations et les rapports pertinents et à jour fournis par des professionnels de la santé dans le cadre du processus d'aiguillage et d'admission.
 - e. cerner les forces, les entraves et les limites à l'atteinte par le participant des résultats, des buts et des objectifs et toute mesure ou atténuation connexe qui doit être intégrée pour assurer un plan de réadaptation sûr et utile;
 - f. déterminer les services de réadaptation à inclure dans le ou les plans de réadaptation afin d'atteindre des objectifs et des résultats ponctuels et mesurables;
- 3.3.3.2.4 Envisager de procéder directement à l'élaboration d'un nouveau plan de réadaptation, sans évaluation supplémentaire ou, le cas échéant, envisager de reprendre un plan de réadaptation précédent sans évaluation supplémentaire dans les cas suivants :

- a. les participants qui ont déjà obtenu des services de réadaptation (par exemple, les participants qui ont reçu des services en vertu du contrat précédent d'ACC pour des services de réadaptation professionnelle, les FAC-ILD, d'autres régimes d'indemnisation des accidents du travail ou d'assurance);
 - b. les services de réadaptation à court terme répondront au besoin du participant en matière de brèves interventions professionnelles, par exemple la formation à court terme, la préparation à la recherche d'emploi, la recherche d'emploi active ou l'aide au placement.
- 3.3.3.2.5 Évaluer et identifier les participants qui n'ont pas la capacité d'obtenir un emploi rémunérateur et convenable, fournir à ACC une justification à l'appui et, au besoin, mener une ECE pour aider ACC à déterminer la DCG. (Une décision de DCG par ACC n'empêche pas le vétérans de participer à la réadaptation professionnelle ou à l'assistance professionnelle afin d'atteindre un objectif professionnel convenable selon sa capacité de travail évaluée.)
- 3.3.3.2.6 Déterminer si une évaluation de réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle complète et normalisée est requise.
- 3.3.3.2.7 Confirmer de nouveau si le participant est prêt à participer dans la mesure nécessaire pour atteindre les objectifs du plan de réadaptation.
- 3.3.3.2.8 Obtenir, avec le consentement du participant (conformément à la section 7.12 du présent EDT), des renseignements pertinents d'un fournisseur tiers, au besoin (c.-à-d. un autre fournisseur de services de réadaptation, y compris, mais sans s'y limiter : les soins de santé provinciaux; les régimes provinciaux ou fédéraux d'indemnisation des accidents du travail, comme la Commission des accidents du travail; les professionnels des services de réadaptation en assurance; les régimes privés d'ILD; le RPC-Invalidité; ou les FAC-ILD.
- 3.3.3.2.9 S'assurer que les membres de la famille du participant participent, au besoin, à des évaluations de réadaptation afin de fournir des commentaires, d'encourager la participation du participant et d'acquérir une meilleure compréhension de la façon dont les problèmes de santé admissibles du participant ont une incidence sur les rôles et les relations des membres de la famille.
- 3.3.3.2.10 Recommander de mettre fin à l'aiguillage lorsqu'il ne peut être traité dans les circonstances suivantes :
- a. le participant refuse de participer à l'évaluation de réadaptation;
 - b. l'entrepreneur a fait trois (3) tentatives consignées et n'est pas en mesure de communiquer avec le participant dans les 30 jours civils.
- 3.3.3.2.11 Une recommandation de fermeture du dossier d'un participant après l'aiguillage peut être envisagée dans les circonstances suivantes, notamment :
- a. le participant n'a aucun potentiel de réadaptation et ne profitera pas d'autres interventions de réadaptation;
 - b. le participant refuse de participer au Programme de réadaptation;
 - c. le participant refuse de participer à l'entrevue d'admission;

- d. le participant a besoin d'un congé pour des raisons personnelles;
 - e. des engagements familiaux empêchent le participant de participer activement au Programme de réadaptation;
 - f. la maladie ou la blessure du participant se détériore;
 - g. un nouveau problème de santé empêche le participant de participer activement au Programme de réadaptation;
 - h. l'entrepreneur ne peut pas communiquer avec le participant dans les 30 jours civils malgré trois tentatives consignées.
- 3.3.3.2.11.1 Si l'entrepreneur recommande la fermeture du dossier, l'entrepreneur doit remplir un formulaire d'avis de fermeture du dossier et le soumettre à ACC avec la raison et les documents justificatifs.
- 3.3.3.2.12 Examiner le processus requis pour la planification des services de réadaptation et, si possible, commencer à élaborer des objectifs de réadaptation spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) pour répondre aux besoins de réadaptation évalués;
- 3.3.3.3 Le SSR doit fournir une mise à jour des progrès au décideur d'ACC résumant et décrivant les résultats de l'entrevue d'admission, y compris l'évaluation initiale et les prochaines étapes recommandées.
- 3.3.3.4 S'il y a lieu, selon le résultat de l'évaluation initiale, l'entrepreneur doit, en temps opportun, conformément au statut d'admissibilité du participant, déterminer, mener et/ou coordonner des évaluations de réadaptation complètes, professionnelles et normalisées pour établir des objectifs et déterminer les services de réadaptation nécessaires pour éliminer les entraves à la réinsertion du participant.
- 3.3.4 Processus d'évaluation de la réadaptation – professionnel, complet, normalisé
- 3.3.4.1 S'il y a lieu, selon les besoins du participant, l'entrepreneur doit fournir des évaluations de réadaptation complètes à l'interne à l'aide d'un outil d'évaluation de réadaptation valide, ou effectuer un aiguillage pour évaluation à une clinique interdisciplinaire, à une clinique TSO, à une CTRTSO ou à un PSR, à un autre fournisseur de services ou à un programme tiers (l'approbation préalable des évaluations internes est requise).
- 3.3.4.2 Tous les services d'évaluation de la réadaptation doivent utiliser une approche interdisciplinaire comprenant des évaluations médicales, psychosociales et professionnelles effectuées par des professionnels réglementés ou approuvés par ACC (voir la section 1.1.18 du présent EDT).
- 3.3.4.3 Évaluations médicales et psychosociales
- 3.3.4.3.1 L'objectif des évaluations médicales et psychosociales est de déterminer le potentiel de réadaptation du participant (c.-à-d. l'amélioration du fonctionnement physique et psychologique de base, le fonctionnement indépendant, l'adaptation sociale, l'employabilité et/ou le rendement du rôle) afin qu'il atteigne son potentiel et réduise ou élimine les entraves à la réinsertion.
- 3.3.4.4 Évaluation de la réadaptation professionnelle et de l'assistance professionnelle
- 3.3.4.4.1 L'objectif de l'évaluation de la réadaptation professionnelle est de déterminer les objectifs professionnels appropriés (travail à temps plein, à temps partiel, bénévolat,

activité destinée à donner un sentiment d'accomplissement) pour un participant, compte tenu de ses problèmes de santé admissibles, de sa santé et de son fonctionnement, et en s'appuyant sur sa scolarité, ses compétences et son expérience, dans la mesure du possible.

3.3.4.4.2 L'évaluation de la réadaptation professionnelle commence par une détermination de l'employabilité du participant. La scolarité, les compétences et l'expérience acquises au cours de la carrière militaire d'un participant sont un atout pour son employabilité dans la main-d'œuvre civile. Souvent, l'expérience de travail acquise dans les forces armées se transfère facilement dans le milieu de travail civil; toutefois, il n'est pas toujours possible de la transférer à des occupations civiles semblables jugées appropriées. Les évaluations professionnelles effectuées par des spécialistes professionnels qualifiés doivent déterminer la profession la plus appropriée pour le participant lorsque tous les critères ci-dessus ont été pris en considération.

3.3.4.4.3 L'évaluation des besoins d'assistance professionnelle de l'époux ou du conjoint de fait et des survivants déterminera ceci :

- a. s'il y a une capacité réduite à être employé ou à obtenir un emploi approprié;
- b. dans le cas d'un époux ou d'un conjoint de fait, la nécessité de chercher un autre emploi approprié puisque la profession actuelle ne répond plus aux besoins particuliers de la famille en raison des problèmes de santé du vétérán;
- c. dans le cas d'un survivant avec des enfants à charge, le besoin de trouver un emploi approprié étant donné que l'emploi actuel ne répond plus aux besoins particuliers de la famille en raison du décès du membre des FAC ou du vétérán.

3.3.4.5 L'aiguillage d'ACC préautorise les activités d'évaluation de la réadaptation énumérées ci-dessous (à confirmer pendant la phase de mise en œuvre du contrat), au besoin, pour appuyer les processus d'évaluation et de planification du Programme de réadaptation :

- a. les évaluations médicales;
- b. les évaluations psychiatriques;
- c. les évaluations d'ergothérapeute;
- d. les évaluations de physiothérapie;
- e. les évaluations psychologiques et psychothérapeutiques;
- f. les évaluations de la maîtrise de la douleur;
- g. les évaluations professionnelles;
- h. les évaluations des aptitudes à la vie quotidienne;
- i. les évaluations psychopédagogiques;
- j. les tests de connaissances;
- k. les tests d'intérêts;
- l. les tests d'aptitude;
- m. l'analyse du marché du travail;
- n. l'analyse des capacités transférables;
- o. l'évaluation psychoprofessionnelle;
- p. l'évaluation de la capacité fonctionnelle;
- q. l'évaluation professionnelle;
- r. les consultations médicales et psychologiques avec les cliniciens soignants.

3.3.4.6 D'autres évaluations de réadaptation non énumérées ci-dessus peuvent être envisagées de façon ponctuelle. L'entrepreneur doit consulter le décideur d'ACC et obtenir son autorisation, car il ne sera pas remboursé pour les évaluations non autorisées effectuées.

- 3.3.4.7 Les recommandations d'approbation des évaluations spéciales doivent être fondées sur une justification solide. Les évaluations spéciales peuvent comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :
- les évaluations neuropsychologiques;
 - les évaluations des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC;
 - le traitement et l'évaluation des dépendances (hospitalisés ou externes);
 - l'analyse des exigences physiques;
 - l'analyse des lieux de travail;
 - l'évaluation ergonomique;
 - l'évaluation de la capacité d'emploi (ECE).
- 3.3.4.8 Les participants sont jugés prêts à entreprendre la réadaptation ou à se prévaloir de l'assistance professionnelle lorsqu'ils démontrent qu'ils sont en mesure de maintenir un effort important et constant au fil du temps pour atteindre leurs objectifs tout en s'adaptant à la vie avec leurs difficultés physiques et/ou psychologiques. Cela peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, les scénarios suivants :
- leurs besoins médicaux et psychosociaux aigus se sont stabilisés;
 - leur état de santé physique et/ou mental et leur capacité fonctionnelle ont été rétablis dans la mesure nécessaire pour ne pas présenter d'entraves aux activités quotidiennes ou nuire à la participation active du participant aux activités de réadaptation et d'assistance professionnelle;
 - le participant et les membres de sa famille s'adaptent à l'incidence des problèmes de santé admissibles, et il y a une stabilité relative dans l'environnement familial;
 - le participant est financièrement stable et il est déterminé et motivé à participer aux phases d'évaluation et de planification du Programme de réadaptation.
- 3.3.4.9 Les besoins des participants peuvent changer au fil du temps, et il se peut donc qu'ACC aiguille de nouveau des participants. Dans ce cas, l'entrepreneur doit relancer le processus d'entrevue d'admission et d'évaluation de réadaptation pour les participants aiguillés de nouveau. L'entrepreneur doit affecter un SSR qui communiquera avec le participant et effectuera l'entrevue d'admission, comme il est décrit à la section 3.3.3 du présent EDT.
- 3.3.5 Planification de la réadaptation
- 3.3.5.1 L'entrepreneur ne doit élaborer de plan de réadaptation que pour les participants qui ont été évalués comme ayant un potentiel de réadaptation en vue d'améliorer leur santé et leur fonctionnement, et/ou leur employabilité relativement aux problèmes de santé admissibles au Programme de réadaptation.
- 3.3.5.2 Les problèmes de santé admissibles au Programme de réadaptation sont le principal centre d'intérêt des services de réadaptation indiqués dans le plan de réadaptation (à quelques exceptions près, comme il est décrit à la section xxx du présent EDT).
- 3.3.5.3 Pour les participants qui ont un potentiel de réadaptation, l'entrepreneur doit analyser, synthétiser et résumer les résultats de l'évaluation initiale d'admission et de toute évaluation de réadaptation professionnelle normalisée pour élaborer les objectifs SMART et les activités du plan de réadaptation du participant.
- 3.3.5.4 L'entrepreneur doit tenir compte des principes et des facteurs d'ACC, énoncés à la section 1.1.3 du présent EDT, au moment d'élaborer le plan de réadaptation de chaque

participant, de formuler des recommandations et d'établir la justification appuyant l'approbation.

3.3.5.5 L'entrepreneur, le participant et le décideur d'ACC doivent collaborer pour confirmer le plan de réadaptation proposé et les objectifs SMART connexes (conformément aux sections 3.4 du présent EDT).

3.3.5.6 Plan de réadaptation

3.3.5.6.1 Le plan de réadaptation comprend une liste des services de réadaptation, les coûts estimatifs et les délais nécessaires pour que les participants atteignent leurs objectifs SMART.

3.3.5.6.2 Les plans de réadaptation peuvent comprendre les éléments suivants :

- a. les services de réadaptation médicale;
- b. les services de réadaptation psychosociale;
- c. les services de réadaptation professionnelle;
- d. les services d'assistance professionnelle.

3.3.5.6.3 Le contenu du plan de réadaptation doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a. Un bref résumé et une justification appuyant l'accent mis sur les activités proposées;
- b. Les activités, les services de réadaptation et les interventions en particulier, y compris les délais, les dates de début et de fin et la durée de chaque activité visant à atteindre les objectifs indiqués;
- c. Les objectifs de réadaptation sont élaborés en utilisant le format SMART;
- d. Les responsabilités du participant, des décideurs d'ACC et de l'entrepreneur relativement au plan de réadaptation du participant;
- e. Les ressources et autres options de financement offertes au participant par l'entremise de programmes tiers qui s'ajoutent à celles offertes dans le cadre du Programme de réadaptation, et une coordination de ces ressources et autres options, lorsque le décideur d'ACC le demande. Il convient de noter que lorsqu'ils sont disponibles, les programmes tiers auxquels le participant est déjà inscrit ou participe déjà doivent être pris en considération en premier au moment d'établir des services de réadaptation potentiels;
- f. Le coût total estimatif de chaque activité, service et intervention, y compris le coût estimatif par exercice (du 1^{er} avril au 31 mars) et le coût total estimatif du plan de réadaptation;
- g. L'autorisation du décideur d'ACC.

3.3.5.6.4 Pendant l'élaboration du plan de réadaptation, l'entrepreneur peut établir l'ordre de priorité des évaluations en vue de déterminer les besoins en réadaptation qui répondent le mieux à l'état de préparation, à la motivation et à la capacité du participant (c.-à-d. un participant recevant un diagnostic de TSPT peut d'abord se concentrer sur des objectifs d'évaluation à court terme visant à stabiliser et à rétablir le fonctionnement avant d'entreprendre des services de réadaptation professionnelle).

3.3.5.6.5 Les objectifs de réadaptation et les plans de traitement évolueront au fil du temps à mesure que le plan de réadaptation basculera entre les besoins en réadaptation et

en assistance médicales, psychosociales et professionnelles. Dans la mesure du possible, les services de réadaptation devraient être offerts simultanément pour optimiser la réadaptation, le taux de rétablissement et les résultats des participants.

- 3.3.5.6.6 La durée du plan de réadaptation est déterminée au moment de l'élaboration du plan de réadaptation, en fonction des besoins évalués et des services de réadaptation requis pour chaque participant. Les participants avancent à des rythmes différents, et le plan de réadaptation peut donc être modifié au besoin à la suite d'examen réguliers des progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs de réadaptation et/ou l'établissement de nouveaux objectifs de réadaptation.
- 3.3.5.6.7 ACC reconnaît une approche holistique qui accepte que les problèmes de santé interagissent généralement et que les problèmes de santé non admissibles puissent empêcher la réadaptation réussie du participant s'ils ne sont pas traités dans le cadre du plan de réadaptation. Les problèmes de santé admissibles doivent être au cœur d'un plan de réadaptation, mais il peut être nécessaire de s'attaquer aux entraves à la réadaptation et aux besoins découlant de problèmes de santé non admissibles à court terme pour aider le participant à atteindre ses objectifs de réadaptation. ACC peut envisager les exceptions suivantes lorsqu'il autorise les services de réadaptation et les avantages dans le plan de réadaptation :
- a. l'entrave créée par les problème(s) de santé, si elle n'est pas réglée, exacerbera le problème de santé qui est au cœur du plan de réadaptation (c.-à-d. la nécessité de traiter la dépression dans le cadre d'un plan de réadaptation pour traiter la douleur chronique lorsque des blessures musculosquelettiques constituaient le fondement de l'admissibilité à la réadaptation);
 - b. l'entrave créée par les problème(s) de santé, si elle n'est pas réglée, limitera considérablement la capacité du participant à participer au plan de réadaptation (c.-à-d. les problèmes de conflits conjugaux et de gestion financière causent des difficultés quotidiennes et auraient une incidence sur la capacité de participation active du participant);
 - c. les services de réadaptation nécessaires pour les problèmes de santé non admissibles ne sont pas accessibles par une autre source.

Remarque : Les services de réadaptation fournis pour éliminer les entraves associées à des problèmes de santé non admissibles se limitent au temps qu'il faut pour atteindre les objectifs du plan de réadaptation et ne représentent pas un engagement de fournir des services de santé continus pour les problèmes de santé non admissibles au-delà de la portée ou du délai prévus par les problèmes de santé non admissibles.

- 3.3.5.6.8 Lorsque la formation est recommandée, les dépenses et les coûts de formation seront consignés à part dans un plan de formation professionnelle qui devient une composante du plan de réadaptation.
- 3.3.5.6.9 L'entrepreneur doit remplir un plan de formation professionnelle et le soumettre au décideur d'ACC pour que ce dernier l'intègre au plan de réadaptation du participant lorsqu'il est recommandé de le faire à la suite d'une évaluation.
- 3.3.5.6.9.1 L'entrepreneur doit confirmer par écrit que les titres de compétence et les attestations des programmes de formation professionnelle étrangers sont transférables et reconnus par le marché du travail canadien pour les participants vivant temporairement ou de façon non permanente à l'extérieur du Canada afin de

s'assurer que l'objectif d'employabilité du Programme de réadaptation est réalisable. Voir l'annexe 4, *Programme de réadaptation et Services d'assistance professionnelle : Évaluations, élaboration et mise en œuvre*.

- 3.3.5.6.9.2 Le plan de formation professionnelle doit comprendre les éléments suivants :
- a. Un objectif professionnel recommandé, avec justification à l'appui expliquant clairement pourquoi cette profession est un emploi rémunérateur et convenable et améliorera l'employabilité du participant;
 - b. Un résumé de la façon dont les facteurs et les principes d'ACC et la hiérarchie du retour au travail ont été pris en considération pendant l'analyse;
 - c. un bref résumé des exigences en matière d'études, du coût, de la durée, de la date de début et de fin, des études à temps plein ou à temps partiel et des renseignements sur le marché du travail utilisés à l'appui de cet objectif;
 - d. un autre objectif professionnel, avec justification à l'appui, qui répond au même objectif;
 - e. Les coûts admissibles liés à la formation pour chaque option, conformément à la politique d'ACC.
- 3.3.5.6.9.3 Les composantes de la formation professionnelle peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les catégories suivantes d'études et de formation :
- a. le perfectionnement professionnel à court terme;
 - b. un programme universitaire ou collégial;
 - c. la formation générale (FG);
 - d. des programmes menant à un diplôme ou à un certificat;
 - e. un programme d'apprentissage (c.-à-d. le programme du Sceau rouge).
- 3.3.5.6.9.4 L'entrepreneur doit consigner les composantes de formation du plan de formation professionnelle et les soumettre au décideur d'ACC aux fins d'approbation dans le cadre du plan de réadaptation. Les documents doivent comprendre les renseignements suivants :
- a. une description du programme de formation professionnelle, les études à temps plein ou à temps partiel, l'emplacement, les dates de début et de fin et les titres de compétence obtenus à l'achèvement;
 - b. les coûts particuliers liés à la formation par année qui ne dépassent pas la contribution maximale globale établie par ACC dans la politique *Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle – Dépenses liées à la formation* (voir l'annexe 4);
 - c. les coûts des soins supplémentaires aux personnes à charge;
 - d. Les coûts dépassant la contribution maximale globale établie par ACC ou dépassant 50 % des coûts des soins supplémentaires aux personnes à charge, comme décrit dans la politique *Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle – Dépenses liées à la formation* (voir l'annexe 4).
- 3.3.5.7 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation d'ACC pour le plan de réadaptation avant sa mise en œuvre, étant donné que ce plan est le document qui fait autorité pour l'approbation de toutes les évaluations supplémentaires, des services de réadaptation, des dépenses et des frais d'éducation ou de formation.

- 3.3.5.8 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du participant et l'acceptation de participer activement.
- 3.3.5.9 L'entrepreneur doit effectuer une évaluation continue des besoins tout au long de la durée du plan de réadaptation afin de modifier et d'adapter le plan de réadaptation au besoin;
- 3.3.5.10 L'entrepreneur doit mettre à jour le plan de réadaptation en y indiquant les objectifs et les interventions prévues pour atteindre les objectifs SMART.
- 3.3.5.10.1 Toute révision du plan de réadaptation et/ou du plan de formation professionnelle exige l'approbation préalable du décideur d'ACC avec justification à l'appui de l'entrepreneur. Les changements administratifs mineurs ou les corrections administratives ne nécessitent pas l'approbation du décideur d'ACC. Le contenu et l'orientation d'un plan de réadaptation révisé doivent s'harmoniser avec le plan de réadaptation initial.
- 3.3.5.10.1.1 Voici des exemples de révisions qu'il peut falloir apporter à un plan de réadaptation :
- a. changement à l'état de santé et au fonctionnement d'un participant;
 - b. changement à l'orientation de la réadaptation;
 - c. changement au programme d'études ou de formation;
 - d. changement aux coûts du plan de réadaptation, y compris l'ajout de nouveaux problèmes de santé ou traitements ou de nouvelles interventions ou formations.
- 3.3.6 Dépenses et approbations liées à la réadaptation du participant
- 3.3.6.1 Le décideur d'ACC peut autoriser le remboursement des frais de réadaptation suivants, non liés à la formation, comme définis dans *Dépenses liées à la réadaptation – Autres que celles liées à la formation* (voir l'annexe 4) :
- a. les dépenses engagées par le participant pour accéder aux services autorisés de réadaptation médicale, psychosociale, professionnelle ou d'assistance professionnelle approuvés dans le cadre d'un plan de réadaptation;
 - b. les frais de transport, d'hébergement, de repas, de déplacement à l'extérieur du pays, d'escorte obligatoire et de soins supplémentaires à des personnes à charge.
- 3.3.6.2 Bien que la plupart des services de réadaptation soient remboursés au participant, dans certaines circonstances exceptionnelles (c.-à-d. limitations financières, limitations de santé), le décideur d'ACC peut autoriser au préalable le paiement pour s'assurer que les services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle ou d'assistance professionnelle sont disponibles et offerts au besoin.
- 3.3.6.3 L'entrepreneur doit fournir au décideur d'ACC une justification claire et consignée expliquant la nécessité de rembourser ou de payer les dépenses liées à la réadaptation. L'autorisation doit être indiquée dans le plan de réadaptation.
- 3.3.6.4 Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces dépenses liées à la réadaptation, on peut consulter la politique *Plan de services de réadaptation et d'assistance professionnelle : Évaluations, élaboration et mise en œuvre* (voir l'annexe 4).
- 3.3.6.5 Dépenses et approbations liées à la formation du participant

- 3.3.6.5.1 L'entrepreneur doit rembourser aux participants les coûts et les dépenses liés à la formation engagés dans le cadre d'un plan de formation approuvé. Ces dépenses doivent être indiquées dans le plan de formation du participant et doivent être soumises à l'approbation préalable du décideur d'ACC dans le cadre du plan.
- 3.3.6.5.2 ACC ne remboursera que les dépenses liées aux cours ou aux programmes de formation accrédités et reconnus par les autorités scolaires de la province dans laquelle le participant réside. La formation dans d'autres provinces ou territoires pourrait être considérée au cas par cas par ACC.
- 3.3.6.5.3 Les coûts admissibles liés à la formation sont décrits à l'alinéa 15.1a) du RBEV. Les taux et montants applicables sont indiqués à l'alinéa 15.1a) et aux paragraphes 15(2), 15(3) et 15(4).
- 3.3.6.5.4 Les dépenses peuvent être admissibles à un remboursement tel qu'il est établi dans la politique *Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle – Dépenses liées à la formation* (voir l'annexe 4).
- 3.3.6.5.5 L'entrepreneur doit surveiller les dépenses autorisées pour s'assurer que les dépenses payées ne dépassent pas les limites autorisées par ACC.
- 3.3.6.5.6 L'entrepreneur doit s'assurer que les soldes des participants peuvent être facilement déclarés et consultés par ACC.
- 3.3.6.5.7 L'entrepreneur doit fournir une justification et des documents à l'appui pour les circonstances exceptionnelles, où le décideur d'ACC peut être prié d'autoriser le paiement des coûts à un taux supérieur à celui indiqué dans le RBEV et les politiques connexes d'ACC (voir l'annexe 4).
- 3.3.7 Dépenses et approbations connexes du Programme d'avantages financiers
- 3.3.7.1 L'entrepreneur doit rembourser au participant les frais de déplacement et de subsistance engagés pour les examens et/ou les évaluations requis pour le Programme d'avantages financiers (PRR et ASRFC), comme approuvés par le décideur d'ACC conformément au REBV (voir l'annexe 4).
- 3.3.8 Programmes de réadaptation de tiers
- 3.3.8.1 Les participants peuvent participer à un plan de réadaptation lorsqu'un nouveau problème de santé ou un nouveau besoin de réadaptation se présente. Si le nouveau problème ou le nouveau besoin est jugé non admissible par ACC, on peut faire appel à des programmes tiers pour financer les services connexes. ACC n'assumera pas la responsabilité de répondre à ces nouveaux besoins lorsque d'autres organisations ont le mandat clair d'y répondre. L'admissibilité au Programme de réadaptation peut être maintenue, et ACC peut demeurer en contact avec le participant, pourvu que les besoins actuels et admissibles en matière de réadaptation d'ACC puissent être satisfaits. Voir les exemples suivants :

Exemple de cas (A) : *Un vétéran est admissible au Programme de réadaptation en raison d'un trouble dépressif majeur et entreprend sa réadaptation en prenant des médicaments et en suivant une psychothérapie. Après deux mois, il subit un accident vasculaire cérébral qui entraîne une paralysie du côté gauche et des troubles cognitifs. Dans ce cas, même si ACC continuera de prendre part à la gestion de cas ou à la prestation des services de*

réadaptation, les nouveaux services de réadaptation physique et psychologique dont aura besoin ce vétéran devront être assurés par le système de soins de santé provincial applicable au participant et non par le Programme de réadaptation d'ACC.

Exemple de cas (B) : *Un vétéran qui a volontairement quitté le service souffre d'une discopathie lombaire approuvée dans le cadre du Programme de réadaptation d'ACC. Malgré certaines douleurs persistantes, le vétéran poursuit une seconde carrière à titre de programmeur informatique et répond aux besoins psychosociaux liés au problème admissible. Après un grave accident d'automobile qui lui a infligé d'importantes blessures au cerveau et à la colonne vertébrale, il a maintenant d'importants besoins en matière de réadaptation. Mais comme ces nouveaux besoins de réadaptation ne découlent pas de son service militaire et ne sont pas à l'origine de sa libération des FAC pour raisons médicales, c'est entièrement au système de soins de santé provincial applicable et au régime d'assurance automobile en vigueur de veiller à répondre aux besoins de réadaptation du vétéran, et non au Programme de réadaptation.*

Exemple de cas (C) : *Un vétéran obtenant une libération pour raisons médicales et ayant un problème de santé découlant principalement du service est approuvé pour participer au Programme de réadaptation d'ACC pour le TSPT pour les besoins médicaux et psychosociaux seulement. À titre de militaire libéré pour raisons médicales, le vétéran est admissible à une évaluation de ses besoins de réadaptation professionnelle et/ou d'assistance professionnelle dans le cadre du Programme d'invalidité longue durée des Forces armées canadiennes (FAC-ILD). Les FAC-ILD ont pour mandat de fournir ces services à un vétéran obtenant une libération pour raisons médicales. ACC participerait à toute évaluation des besoins de réadaptation médicale ou psychosociale liés au TSPT en vue de la réinsertion dans la vie civile. Le plan de réadaptation pourrait aider à soutenir l'atteinte des objectifs du plan de réadaptation professionnelle du vétéran avec le fournisseur tiers, ou y contribuer, mais ACC ne fournirait aucun service de réadaptation professionnelle.*

3.4 Intervention

3.4.1 Le processus d'intervention commence par la mise en œuvre de tous les services du plan de réadaptation approuvés par ACC.

3.4.2 Le SSR doit coordonner et diriger les services et les activités de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle (y compris la prestation de toute assistance professionnelle approuvée) contenus dans le plan de réadaptation approuvé, ce qui peut comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a. Traitement, interventions et services de réadaptation médicale et psychosociale
- b. Réévaluations ou nouvelles évaluations
- c. Évaluations spécialisées
- d. Équipement, appareils et aides spécialisés
- e. Évaluations et interventions professionnelles
- f. Activités d'employabilité
- g. Rapports sur les progrès
- h. Préparation à la recherche d'emploi
- i. Recherche d'emploi active
- j. Aide et soutien au placement en emploi

- k. Retour graduel au travail/réintégration du marché du travail
- l. Perfectionnement d'emploi
- m. Suivi et évaluation en cours d'emploi
- n. Formation en milieu de travail
- o. Clôture

3.4.3 Le SSR doit surveiller, évaluer et soutenir les progrès du participant dans le plan de réadaptation en :

- a. planifiant et tenant régulièrement des réunions d'étape avec le participant, soit au moins une fois tous les 30 jours;
- b. tenant sur une base régulière des notes claires et à jour sur les progrès dans le dossier du participant;
- c. fournissant des services de counseling et de consultation au participant, au besoin;
- d. cernant les problèmes ou les préoccupations qui empêchent le participant de progresser dans le plan de réadaptation et en avisant le décideur d'ACC en temps opportun afin que des mesures correctives puissent être appliquées;
- e. fournissant par écrit des mises à jour périodiques et cumulatives sur les progrès au décideur d'ACC une fois tous les 30 jours, soumises par voie électronique ou dans un autre format convenu par ACC, notamment les suivants:
 - i. un sommaire des communications, accompagné des noms, des dates et des modes de communication (c.-à-d. en personne, par téléphone);
 - ii. une liste des services de réadaptation actifs ou des interventions en cours;
 - iii. les observations du participant;
 - iv. les nouvelles entraves;
 - v. la preuve de capacité ou d'incapacité de réadaptation et/ou de retour au travail;
 - vi. des recommandations et des justifications précises visant des changements importants dans le plan de réadaptation;
 - vii. les résultats atteints;
 - viii. la prévision des résultats futurs;
 - ix. les mesures demandées à ACC.
- f. au besoin et avec l'approbation du décideur d'ACC, doit coordonner d'autres évaluations/interventions, comme le recommandent les PSR.

3.4.4 Le SSR doit soutenir les progrès de réadaptation professionnelle du participant dans le plan de réadaptation en effectuant les activités suivantes :

3.4.4.1 Préparation à la recherche d'emploi

3.4.4.1.1 La préparation à la recherche d'emploi est un élément important de la phase d'intervention des services de réadaptation professionnelle. Au cours de cette phase, l'entrepreneur doit :

- a. Mettre en œuvre des activités de préparation à la recherche d'emploi, tel qu'il est indiqué dans le plan de réadaptation, et surveiller les progrès accomplis par le participant, en fournissant des recommandations au besoin;

- b. Être prêt à intégrer, au besoin, des activités de recherche d'emploi pendant la phase d'intervention. (Les heures consacrées à la préparation à la recherche d'emploi ne sont pas incluses dans les activités de recherche d'emploi);
- c. Assurer une liaison mensuelle avec le décideur d'ACC, au minimum ou plus souvent, au besoin;
- d. Préparer une entente de recherche d'emploi entre le SSR et le participant (signée par le participant et le SSR) qui indique la durée de trois (3) mois de la phase de recherche d'emploi active et le nombre requis de contacts hebdomadaires avec l'employeur;
- e. S'assurer que le participant :
 - i. comprend l'utilité des différents types de curriculum vitæ et sait quel type convient à sa situation,
 - ii. est capable de nommer les éléments clés requis dans une lettre de présentation,
 - iii. a développé des compétences en entrevue et des techniques connexes,
 - iv. comprend les recherches, possibilités et sites d'emploi appropriés et peut y accéder, que ce soit par des méthodes conventionnelles ou non conventionnelles (c.-à-d. base de données électronique, clubs locaux de recherche d'emploi, banques d'emplois, salons de l'emploi),
 - v. peut préparer un curriculum vitæ et une lettre de présentation,
 - vi. a eu la possibilité de pratiquer ses compétences en recherche d'emploi dans une situation réelle d'entrevue ou de sollicitation d'un emploi,
 - vii. comprend l'entente de recherche d'emploi et comment consigner et mettre à jour l'information dans le registre de recherche d'emploi,
 - viii. possède une capacité globale de recherche d'emploi dans les clubs locaux de recherche d'emploi,
 - ix. reçoit une aide individuelle à la recherche d'emploi ou une consultation individuelle, au besoin.

3.4.4.1.2 S'il n'y a pas de club de recherche d'emploi ou si un tel club ne convient pas aux besoins du participant, l'entrepreneur doit offrir une aide individuelle à la recherche d'emploi jusqu'à concurrence de 20 heures de consultation. Le club de recherche d'emploi ou la consultation individuelle doit comprendre les éléments suivants :

3.4.4.1.2.1 La préparation du curriculum vitæ, dont :

- a. une compréhension de l'objet, de la description et des composantes des différents types de curriculum vitæ (c.-à-d. le curriculum vitæ de la fonction publique; le curriculum vitæ fonctionnel; le curriculum vitæ chronologique);
- b. une compréhension du moment où utiliser chaque type de curriculum vitæ,
- c. des instructions sur la rédaction d'un curriculum vitæ,
- d. la prise en compte des compétences transférables et des conseils sur la façon de traduire la formation et la terminologie militaires en termes de professions civiles,
- e. des exemples de possibilités d'emploi et de curriculum vitæ remplis (c.-à-d. des possibilités d'emploi dans la fonction publique et dans le secteur privé avec des exemples de curriculum vitæ destinés à postuler de tels postes);
- f. une aide à la rédaction de curriculum vitæ adéquats et adaptés;

3.4.4.1.2.2 L'aide à la rédaction d'une lettre de présentation, dont :

- a. la connaissance des principales composantes,
- b. des instructions sur la rédaction de contenu et la mise en forme de lettres d'accompagnement adaptées aux possibilités d'emploi,

- c. des exemples de possibilités d'emploi et de lettres de présentation convenables (c.-à-d. des possibilités d'emploi dans la fonction publique et dans le secteur privé avec des exemples de lettres de présentation destinées à postuler de tels postes);
- 3.4.4.1.2.3 L'exploration du marché du travail, dont :
- a. la façon d'accéder à des possibilités d'emploi appropriées au moyen de méthodes conventionnelles et non conventionnelles,
 - b. la façon de préparer et de tenir à jour la liste des contacts,
 - c. les avantages du réseautage,
 - d. la façon d'organiser, de consigner et de tenir à jour le registre de recherche d'emploi,
 - e. de l'information sur la formation en vue de devenir travailleur autonome et sur la façon de se faire connaître,
 - f. les techniques de recherche d'emploi,
 - g. l'aide à l'utilisation des technologies et des outils modernes de recherche d'emploi,
 - h. la façon de postuler un poste dans le secteur public fédéral et le secteur privé;
- 3.4.4.1.2.4 La préparation à l'entrevue, dont :
- a. la connaissance des différents types d'entrevues,
 - b. les compétences et techniques d'entrevue,
 - c. des renseignements sur les entrevues (c.-à-d. les choses à faire et à éviter, les bonnes et les mauvaises réponses, les questions difficiles),
 - d. des conseils sur la négociation d'une offre d'emploi;
- 3.4.4.1.2.5 Des conseils sur la divulgation d'une invalidité ou d'un problème médical, dont :
- a. des conseils associés à la divulgation d'une invalidité ou d'un problème médical, s'il y a lieu,
 - b. des conseils sur la gestion d'une carrière en tenant compte d'une invalidité ou d'un problème médical.
- 3.4.4.2 Recherche d'emploi active
- 3.4.4.2.1 Après la préparation à la recherche d'emploi, le participant commencera la recherche d'emploi pendant au plus trois (3) mois. Pendant la période de recherche d'emploi, l'entrepreneur doit :
- a. communiquer chaque semaine avec le participant pour régler tout problème qui survient qui pourrait empêcher ou retarder l'atteinte des objectifs professionnels;
 - b. surveiller la mise à jour du registre de recherche d'emploi et faire état de la fidélité du participant concernant cette consigne;
 - c. communiquer avec le décideur d'ACC si des problèmes ont une incidence sur le succès de la recherche d'emploi et/ou du plan de réadaptation;
 - d. recommander au décideur d'ACC la nécessité d'effectuer d'autres activités de recherche d'emploi, de fournir des mesures de soutien ou de fermer le dossier, le cas échéant;
 - e. consigner toutes les communications, l'état et les recommandations dans le cadre de la mise à jour sur les progrès.
- 3.4.4.3 Facilitation et soutien de placement

- 3.4.4.3.1 L'entrepreneur doit faciliter des activités de placement et de soutien adaptées après une période de recherche d'emploi active infructueuse ou lorsque les méthodes traditionnelles de recherche d'emploi ne conviennent pas en raison de la santé du participant. La facilitation et le soutien de placement comprennent les activités suivantes :
- a. surveiller les possibilités d'emploi annoncées et non annoncées afin de déterminer et d'organiser un arrangement individualisé en matière de placement d'emploi, en travaillant avec divers employeurs pour offrir une aide et un soutien en matière d'adaptation au besoin;
 - b. déterminer les activités visant à améliorer l'employabilité ou la capacité d'obtenir un emploi rémunérateur et convenable;
 - c. s'assurer qu'au moins trois pistes d'emploi sont générées chaque semaine et aviser le participant lorsque des possibilités d'emploi et/ou des entrevues sont organisées;
 - d. aider le participant à rédiger son curriculum vitae et ses lettres de présentation et à se préparer pour l'entrevue d'emploi;
 - e. consigner toutes les communications, l'état et les recommandations dans le cadre de la mise à jour sur les progrès.
- 3.4.4.4 Perfectionnement d'emploi
- L'entrepreneur doit offrir des services de perfectionnement d'emploi afin de faciliter l'examen par un employeur éventuel des employés qualifiés pour l'emploi.
- 3.4.4.5 Formateur en milieu de travail
- 3.4.4.5.1 L'entrepreneur doit offrir des services de formation en milieu de travail pour motiver et soutenir les participants pendant les activités liées à l'amélioration des compétences et à la recherche d'emploi.
- 3.4.5 Évaluation de la hiérarchie du retour au travail
- 3.4.5.1 La hiérarchie du retour au travail est un outil d'évaluation qui appuie une approche fondée sur les besoins pour déterminer les options de retour au travail les plus appropriées pour un participant, compte tenu de sa santé, de la transférabilité de ses études, de ses compétences et de son expérience de travail antérieure.
- 3.4.5.2 Les étapes de l'évaluation de la hiérarchie du retour au travail sont séquentielles et suivent l'ordre suivant :
- a. Retourner travailler au même poste, chez le même employeur;
 - b. Retourner travailler à un poste différent, chez le même employeur;
 - c. Retourner travailler au même poste, chez un autre employeur;
 - d. Retourner travailler à un poste différent, chez un autre employeur;
 - e. Reprendre des études ou suivre un recyclage professionnel;
 - f. Devenir travailleur autonome.
- 3.4.5.3 L'entrepreneur doit fonder ses recommandations de retour au travail sur des options qui tiennent compte des compétences transférables du participant et qui mènent à un *emploi rémunérateur et convenable*. Le décideur d'ACC envisagera seulement de remettre à niveau et de recycler les participants lorsqu'il n'y a pas de compétences transférables

réalisables. Lorsqu'un transfert direct sur le marché du travail n'est pas possible, l'entrepreneur doit s'assurer que les recommandations de l'évaluation professionnelle sont incluses dans le plan de réadaptation et décrire clairement pourquoi il est nécessaire d'approfondir les études des participants, de les remettre à niveau ou de les recycler.

3.4.5.4 L'entrepreneur peut seulement considérer le travail autonome comme une option de retour au travail si les étapes a. à e. de l'évaluation de la hiérarchie du retour au travail ne sont pas possibles. Une évaluation approfondie des risques, des défis et du potentiel de réussite, accompagnée d'une solide justification, doit être présentée et intégrée au plan de réadaptation.

3.4.6 Collaboration et communication

3.4.6.1 Le SSR doit maintenir une communication régulière avec le participant, le décideur d'ACC et/ou le PSR, le cas échéant.

3.4.6.2 Le décideur d'ACC, en collaboration avec le SSR, doit assurer une promotion et un encouragement continus de la participation active et des responsabilités du participant dans son plan de réadaptation.

3.4.6.3 Le SSR et le décideur d'ACC collaborent avec le participant afin de surveiller l'efficacité des services de réadaptation approuvés et les progrès en vue de l'atteinte des résultats.

3.4.6.4 Le SSR, le décideur d'ACC et le participant doivent collaborer pour confirmer les révisions proposées aux objectifs de réadaptation et au plan de réadaptation et pour mettre à jour les objectifs du plan de réadaptation et/ou les services de réadaptation, au besoin.

3.4.6.5 Le SSR doit consulter le décideur d'ACC tous les 60 jours tout au long du plan de réadaptation d'un participant pour une réunion de mise à jour sur les progrès afin d'examiner l'état d'avancement, les progrès et de collaborer au plan de réadaptation du participant. La consultation aura lieu par téléphone, en personne, par conférence sur le cas, par voie électronique et de façon ponctuelle, au besoin.

3.4.6.6 Le décideur d'ACC examine les mises à jour sur les progrès soumises par le SSR pour surveiller les progrès globaux du participant dans le cadre du Programme de réadaptation.

3.4.6.7 Le décideur d'ACC peut demander des mises à jour ponctuelles sur les progrès accompagnées de documents à l'appui (opinions professionnelles, rapports, notes), au besoin, ou bien le SSR peut entreprendre une mise à jour ponctuelle sur les progrès dans les cas suivants :

- a. Le niveau des dépenses liées aux services de réadaptation a atteint une limite déterminée, comme décrite dans le plan de réadaptation;
- b. Des problèmes qui surviennent peuvent avoir une incidence sur le plan de réadaptation;
- c. Il se présente des circonstances qui peuvent compromettre l'avancement du plan de réadaptation;
- d. Le participant est considéré comme non conforme (c.-à-d. il ne participe pas activement au plan de réadaptation dans la mesure nécessaire pour atteindre ses objectifs);
- e. le participant n'assiste pas à une réunion sur les progrès prévue et, après trois tentatives infructueuses d'en modifier la date, aucun progrès n'est accompli.

3.4.7 Heures préautorisées

3.4.7.1 L'entrepreneur est préautorisé à effectuer la prestation de services fournis par le SSR jusqu'à un maximum de 150 heures.

3.4.7.1.1 Les heures préautorisées sont les heures de consultation, de surveillance et de suivi auprès des participants, du décideur d'ACC, des PSR, des instituts de formation, des employeurs ou d'autres personnes pour les consulter sur les progrès accomplis par le participant au cours de son plan de réadaptation.

3.4.7.1.2 Les heures préautorisées comprennent la période de communication et/ou de rencontre en personne avec le participant, le décideur d'ACC ou les intervenants pendant la gestion du dossier du participant au programme.

3.4.7.1.3 Les heures préautorisées comprennent le temps consacré à la préparation de mises à jour sur les progrès par l'entrepreneur et à leur présentation au décideur d'ACC.

3.4.7.1.4 Des heures de service supplémentaires peuvent être requises à titre exceptionnel et doivent être préautorisées par le décideur d'ACC et consignées en conséquence dans le plan de réadaptation. Ces heures ne sont prises en compte que pour les activités qui dépassent le temps requis pour mener à bien les activités d'évaluation ou d'intervention, au besoin et selon les besoins du participant et ne doivent pas inclure les périodes de déplacement ou d'attente.

3.4.8 Achèvement du plan de réadaptation et processus de clôture du dossier

3.4.8.1 L'achèvement du plan de réadaptation et la clôture du dossier sont amorcés lorsque le SSR détermine qu'il n'y a pas de besoin de réadaptation et/ou que les objectifs du plan de réadaptation ont été atteints dans la mesure du possible.

3.4.8.2 Le SSR examine cette recommandation avec le participant et fait participer le décideur d'ACC à une discussion sur l'achèvement proposé du plan de réadaptation et la clôture du dossier.

3.4.8.3 La clôture du plan de réadaptation se produit dans les circonstances suivantes :

- a. une évaluation plus approfondie révèle qu'un plan de réadaptation n'est pas nécessaire et ne sera pas élaboré;
- b. le participant choisit de se retirer du Programme de réadaptation;
- c. l'état de santé du participant s'est détérioré et ce dernier ne peut plus participer au plan de réadaptation;
- d. le participant décède;
- e. une intervention supplémentaire ne sera pas efficace pour aider le participant à atteindre ses objectifs;
- f. le participant a atteint les objectifs du plan de réadaptation;
- g. les rapports sur les progrès présentés par l'entrepreneur indiquent que le problème permanent de santé physique ou mentale du participant approuvé par le personnel du Programme de réadaptation empêche le participant d'effectuer toute occupation qui serait considérée comme un emploi rémunérateur et convenable et recommandent la clôture du dossier au décideur d'ACC.

- 3.4.8.4 Le décideur d'ACC peut demander des documents justificatifs ou des évaluations de l'emploi après la clôture du Programme de réadaptation afin qu'on s'en serve pour envisager les programmes d'avantages financiers d'ACC.
- 3.4.8.5 Pour obtenir un examen par ACC aux fins d'approbation de la clôture d'un plan de réadaptation et d'un dossier, l'entrepreneur doit préparer un rapport de clôture qui comprend les éléments suivants :
- a. la justification de la clôture du dossier;
 - b. les services de réadaptation reçus ainsi que les objectifs, les buts et les résultats du plan de réadaptation obtenus par le participant;
 - c. des mesures préalables et postérieures du fonctionnement, de l'employabilité et de la réduction des entraves à la réinsertion du participant dans la vie après le service;
 - d. un résumé de tous les coûts du plan de réadaptation;
 - e. la date de clôture du dossier de l'entrepreneur.
- 3.4.8.6 ACC rend les décisions pertinentes concernant le Programme de réadaptation et la PRR en tenant compte de l'avis du SSR.

4.0 Exigences générales

4.1 Accès au Programme de réadaptation

- 4.1.1 L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les exigences générales (standards et universelles, telles qu'énoncées dans le présent EDT) sont respectées dans la prestation de tous les services.
- 4.1.2 Les participants d'ACC résident partout au Canada et à l'étranger. Les participants déménagent parfois de façon temporaire ou permanente à l'extérieur du Canada. L'entrepreneur devra soutenir un petit nombre de participants qui résident à l'extérieur du Canada. Les participants doivent être en mesure d'accéder aux services de réadaptation, peu importe les changements apportés à leur résidence, avec une interruption limitée.
- 4.1.3 L'entrepreneur peut utiliser un portail Web sécurisé (approuvé par ACC), le téléphone et le courriel seulement aux fins de communications relatives aux services et à la prestation des services de réadaptation aux participants résidant à l'étranger. Le courriel ne peut pas être utilisé à des fins de prestation de services, car il ne répond pas aux exigences du gouvernement du Canada en matière d'accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) et de sécurité.

4.2 Langue de travail

- 4.2.1 En vertu de l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* (voir l'annexe 4), l'entrepreneur doit s'assurer que les produits, les systèmes et les services fournis au nom d'ACC par un tiers (y compris l'entrepreneur) sont livrés aux participants dans l'une ou l'autre des langues officielles de leur choix. Le recours à des interprètes en simultané ou à des traducteurs ne suffit pas pour répondre à cette exigence. L'entrepreneur doit respecter la mise en œuvre par ACC de mécanismes de surveillance pour assurer la disponibilité et la qualité des services de réadaptation dans la langue officielle de choix du participant.
- 4.2.2 L'entrepreneur doit s'assurer qu'un représentant de sa direction est couramment bilingue (français et anglais).

4.3 Emplacement des installations et lieu de travail

- 4.3.1 L'entrepreneur doit fournir des services de réadaptation dans dix (10) provinces, trois (3) territoires et à l'échelle internationale, au besoin. Veuillez vous reporter aux *Statistiques* à l'annexe F pour des renseignements géographiques et statistiques.
- 4.3.2 Les centres d'exploitation, les sites Web, les applications en ligne et tous les services technologiques de l'entrepreneur doivent être accessibles, gratuitement, à l'intérieur du Canada et à l'étranger, par des méthodes multimédias et multicanaux utilisant la technologie décrite à la section 8.0 du présent EDT.
- 4.3.3 L'entrepreneur doit s'assurer que l'ensemble des données ministérielles et des participants, les services de gestion des données, les centres de données, les réseaux et les centres d'exploitation utilisés dans la prestation des services de réadaptation sont situés entièrement et uniquement au Canada, conformément aux exigences de gestion de l'information sécurisée (voir la section 7.12 du présent EDT).

4.4 Heures de travail

- 4.4.1 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les services de réadaptation sont fournis pendant les heures normales de travail, de 8 h 30 à 16 h 30, dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés du gouvernement fédéral.
- 4.4.2 Dans des circonstances exceptionnelles et en fonction du besoin du participant, l'entrepreneur doit fournir la capacité de planifier ou d'organiser des séances et des réunions avec les participants en dehors de la période de 8 h 30 à 16 h 30, dans chaque fuseau horaire canadien.
- 4.4.3 L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les ressources en ligne sont disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept, sauf pour les périodes de maintenance prévues.

4.5 Exigences relatives aux ressources humaines de l'entrepreneur

- 4.5.1 Les exigences relatives aux ressources humaines qui sont décrites dans la présente section portent sur le soutien continu à dispenser dans le cadre du contrat, après la mise en œuvre.
- 4.5.2 Les exigences relatives aux ressources humaines que doit satisfaire l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre doivent être exposées en détail dans le plan de mise en œuvre du projet de l'entrepreneur.
- 4.5.3 L'entrepreneur doit s'assurer de posséder la capacité de ressources humaines nécessaire pour fournir tous les services de réadaptation aux participants d'ACC.
- 4.5.4 Les services de réadaptation médicale et psychosociale doivent être fournis par des professionnels de la santé réglementés, autorisés et/ou agréés pour fournir des services dans l'administration où ils sont en activité et ayant de l'expérience de la prestation de services et d'interventions axés sur la réadaptation, à moins d'une approbation le prévoyant autrement, sur une base exceptionnelle (voir l'annexe 3).
- 4.5.5 Les services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle doivent être fournis par des professionnels agréés qui satisfont aux normes canadiennes pour cette profession (voir l'annexe 3).
- 4.5.6 L'entrepreneur doit demander et recevoir une autorisation écrite du décideur d'ACC avant que les services de réadaptation soient fournis à un participant par un professionnel non réglementé. L'entrepreneur doit présenter une demande d'exception à ACC pour obtenir une décision, dont une justification à l'appui décrivant clairement le besoin du service; un résumé des qualifications et de l'expérience du PSR non réglementé; et les raisons pour lesquelles le service ne peut être offert par un professionnel de la santé réglementé ou supervisé par un tel professionnel.
- 4.5.7 L'entrepreneur doit s'assurer que les professionnels non réglementés approuvés qui offrent des services ou des interventions de réadaptation médicale ou psychosociale sont supervisés, surveillés et évalués par des professionnels de la santé réglementés et autorisés (c.-à-d. le travail du professionnel non réglementé est effectué sous la supervision directe d'un professionnel de la santé réglementé et autorisé). Par exemple, un physiothérapeute conçoit un programme d'exercice thérapeutique individualisé pour une personne et attribue le programme à un assistant en réadaptation sous la supervision directe du physiothérapeute autorisé et réglementé. Le physiothérapeute surveille le programme d'exercice et surveille la qualité du travail effectué par l'assistant. Le professionnel de la santé réglementé et autorisé est responsable de la sécurité du participant et de l'efficacité du programme de services offerts, en plus de devoir approuver les rapports transmis à ACC.

- 4.5.8 L'entrepreneur doit fournir et tenir à jour un plan des ressources humaines exposant en détail le recrutement, le maintien en poste et la gestion, sur une base annuelle ou sur demande. Ce plan doit clairement démontrer comment la formation continue sera gérée pour le personnel de l'entrepreneur.
- 4.5.9 L'entrepreneur doit fournir un plan de résolution de tout problème de gestion des ressources humaines qui pourrait avoir une incidence sur la prestation des services aux participants.
- 4.5.10 Gestionnaire de contrats
- 4.5.10.1 L'entrepreneur doit fournir les services d'un gestionnaire de contrats, qui est qualifié et responsable de la gestion globale de la prestation de services du Programme de réadaptation à partir de la date d'exécution du contrat (voir l'annexe 3).
- 4.5.10.2 Le gestionnaire de contrats a la responsabilité de la reddition de comptes quotidienne relativement à la prestation des services de l'entrepreneur.
- 4.5.10.3 Le gestionnaire de contrats doit produire et fournir des rapports d'étape réguliers sur la prestation des services conformément à l'article 6.7.8 du présent EDT.
- 4.5.10.4 Le gestionnaire de contrats doit organiser des réunions régulières (en personne, à distance ou par d'autres moyens, au besoin, et avec l'accord d'ACC) et y assister afin de passer en revue et de confirmer les niveaux continus de prestation de services.
- 4.5.10.5 Le gestionnaire de contrats doit élaborer et gérer les calendriers de prestation de services, la mise en œuvre, les opérations et l'entretien, les plans de cessation graduelle du contrat et les échéanciers.
- 4.5.10.6 Le gestionnaire de contrats doit gérer le rendement, la surveillance et les rapports liés à la prestation des services de réadaptation (y compris le rendement du personnel et des sous-traitants de l'entrepreneur, dont les PSR) conformément aux normes de rendement prévues à la section 6.0 du présent EDT.
- 4.5.10.7 Le gestionnaire de contrats doit maintenir les connaissances actuelles du Programme de réadaptation d'ACC, des exigences opérationnelles, des exigences en matière de systèmes et de l'état de toutes les activités de l'entrepreneur.
- 4.5.10.8 Le gestionnaire de contrats doit s'assurer que tous les employés (y compris les sous-traitants et les PSR) possèdent les connaissances et les qualifications appropriées lorsqu'ils fournissent des services de réadaptation.
- 4.5.10.9 Le gestionnaire de contrats doit surveiller la continuité du personnel et la maintenir à un niveau élevé.
- 4.5.10.10 Le gestionnaire de contrats doit surveiller la prestation de services et la gestion de l'assurance de la qualité de l'entrepreneur. Il doit aussi assurer une prestation de services de qualité par l'entrepreneur, ses sous-traitants et PSR.
- 4.5.10.11 Le gestionnaire de contrats doit travailler avec ACC pour déterminer, élaborer, approuver et mettre en œuvre toute exigence d'adaptation aux services ou à la prestation de services de l'entrepreneur afin d'assurer une harmonisation continue avec le Programme de réadaptation d'ACC et le cadre législatif et réglementaire habilitant.

4.5.11 Cadre délégué de l'entrepreneur

- 4.5.11.1 L'entrepreneur doit fournir les services d'un cadre délégué de l'entrepreneur qui doit surveiller l'administration financière du contrat entre l'entrepreneur et ACC, la gérer et en faire rapport. Le cadre délégué doit également servir de point d'acheminement, au besoin, aux directeurs d'ACC responsables de l'administration des contrats, de la réinsertion, du bien-être financier et des renseignements opérationnels en vue de régler toute question ou préoccupation concernant la gestion du rendement de l'entrepreneur.
- 4.5.11.2 Le cadre délégué de l'entrepreneur doit rencontrer ACC en personne au moins deux fois par année pendant la durée du contrat, ou plus fréquemment comme le demande ACC.
- 4.5.11.3 Le cadre délégué de l'entrepreneur doit assumer la responsabilité générale de la prestation des services de l'entrepreneur.

4.5.12 Spécialiste des services de réadaptation (SSR) de l'entrepreneur

- 4.5.12.1 L'entrepreneur doit fournir un nombre suffisant de SSR qualifiés (à confirmer pendant la phase de mise en œuvre du contrat) dans chacun des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle comme définis dans *Ressources de l'entrepreneur* (voir l'annexe 3).

4.5.13 Professionnel des services de réadaptation (PSR) de l'entrepreneur

- 4.5.13.1 L'entrepreneur doit fournir un nombre suffisant de professionnels ou de sous-traitants en réadaptation pour fournir des services directs de réadaptation (médicale, psychosociale, professionnelle) aux participants.
- 4.5.13.2 L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les installations et tous les programmes offerts par le personnel et les sous-traitants maintiennent une accréditation et une licence valides dans la province ou le territoire où le service est offert et suivre la norme de soins professionnelle applicable à la profession.
- 4.5.13.3 Lorsque le service de réadaptation est réglementé à l'échelle provinciale ou territoriale, l'entrepreneur doit s'assurer que tout le personnel ou tout tiers fournissant des services de réadaptation directs aux participants sont des professionnels de la santé qualifiés ayant des titres de compétence valides et un permis d'exercice dans la province ou le territoire où ils offrent des services de réadaptation (médicale, psychosociale, professionnelle), conformément au service de réadaptation offert (voir l'annexe 3).

4.6 Innovation des services, éthique professionnelle et pratiques exemplaires

- 4.6.1 L'entrepreneur doit s'assurer que le personnel et les sous-traitants, y compris les PSR, respectent les normes de l'industrie, l'éthique et les pratiques exemplaires au cours de la prestation sûre et efficace de services de réadaptation communautaires.
- 4.6.2 L'entrepreneur doit se tenir à jour sur les normes de l'industrie en matière de prestation de services de réadaptation communautaires au Canada, et il doit fonctionner conformément à ces normes là où elles existent.

- 4.6.3 L'entrepreneur doit se tenir à jour sur les changements et les innovations les plus récents dans la pratique des services de réadaptation communautaires, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de la technologie (c.-à-d. les services axés sur la technologie).
- 4.6.4 L'entrepreneur doit soumettre les nouveaux concepts, les nouveaux modèles et les nouvelles méthodes de prestation de services à l'approbation d'ACC avant leur mise en œuvre, de façon continue, tout au long de la période du contrat.
- 4.6.5 L'entrepreneur doit présenter un plan annuel initial (1^{er} janvier) et final (1^{er} avril) décrivant la façon dont il mettra en œuvre et surveillera toute nouvelle intervention novatrice ou toute pratique exemplaire qui pourrait améliorer la prestation des services de réadaptation au Canada et à l'étranger, au besoin.

4.7 Révisions, souplesse et gestion du changement

- 4.7.1 Les politiques et les processus opérationnels d'ACC peuvent faire l'objet de modifications en raison de la mise en œuvre d'initiatives ou de changements apportés aux lois ou aux règlements. L'entrepreneur doit faire tous les ajustements nécessaires aux services et/ou aux niveaux de services prévus par ce contrat à la suite des modifications apportées à l'intérieur d'un délai prescrit déterminé par ACC et l'entrepreneur pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 4.7.2 Pendant la durée du contrat, les exigences législatives, réglementaires, stratégiques et opérationnelles du Programme de réadaptation seront sujettes à des changements qui échappent au contrôle du chargé de projet. Par conséquent, on peut s'attendre à ce qu'ACC soit exposé à des changements dans la structure organisationnelle et le nombre de participants, et possiblement dans la nature et la portée de l'exécution du Programme de réadaptation. L'entrepreneur doit se montrer souple, ouvert et réceptif à ces changements.
- 4.7.3 L'entrepreneur doit faire preuve de souplesse pour répondre aux besoins et aux priorités en évolution d'ACC. Son travail doit pouvoir être réparti géographiquement. L'entrepreneur doit doter ses systèmes de la capacité de s'accroître et de s'adapter en fonction des augmentations ou diminutions du volume de traitement, à tout moment pendant la durée du contrat.
- 4.7.4 Pour permettre les révisions du contrat, l'entrepreneur doit élaborer un processus normalisé de gestion du changement et de demande de modification qui peut donner lieu à une autorisation de tâches (AT) conformément aux modalités du contrat.
- 4.7.5 ACC emploiera la méthodologie « agile » tout au long des processus d'approvisionnement, de mise en œuvre et de gestion du changement (voir l'annexe 1- Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions).

5.0 Exigences relatives à l'attribution du contrat et à la phase de mise en œuvre

5.1 Attribution du contrat et lancement

- 5.1.1 La phase de mise en œuvre du contrat commence à l'attribution du contrat et se termine avec la « date de mise en œuvre », avec la transition vers la phase d'exploitation et de maintenance.
- 5.1.2 À la suite de l'attribution du contrat, le gestionnaire de contrats d'ACC assurera la coordination avec l'entrepreneur afin d'élaborer un ordre du jour et un calendrier pour une réunion de lancement du contrat avec le gestionnaire de contrats d'ACC et d'autres représentants.
- 5.1.3 L'entrepreneur doit se préparer pour la réunion de lancement et y participer pour faciliter les présentations, échanger des renseignements, discuter des dossiers du plan de transition des participants et examiner les structures de gouvernance et de communication, y compris les pouvoirs décisionnels et les protocoles d'acheminement.
- 5.1.4 L'entrepreneur et ses représentants des finances, de la facturation et des systèmes de technologie de l'information (TI), de la mesure du rendement, de l'analyse de données ainsi que les responsables de la phase de mise en œuvre doivent se rendre à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, pour la réunion de lancement du contrat.
- 5.1.5 La réunion de lancement sera dirigée par ACC et aura lieu dans les deux (2) semaines suivant l'attribution du contrat, durant cinq (5) jours. L'entrepreneur doit veiller à ce que le personnel concerné soit disponible pour assister à la réunion, et il doit prendre toutes les dispositions nécessaires.

5.2 Plan de la phase de mise en œuvre et calendrier intégré

- 5.2.1 Au plus tard 21 jours civils après le lancement du projet, l'entrepreneur doit soumettre à l'approbation d'ACC un plan complet de la phase de mise en œuvre et un calendrier intégré.
- 5.2.2 Le plan de la phase de mise en œuvre du projet ainsi que le calendrier intégré doivent également démontrer que tous les services et les systèmes décrits dans le présent EDT seront prêts pour la mise en œuvre, mis à l'essai à temps afin de corriger les lacunes, puis certifiés et accrédités avant la date de début de la phase d'exploitation et de maintenance (date de mise en œuvre).
- 5.2.3 Le plan de la phase de mise en œuvre et le calendrier intégré doivent :
 - a. présenter, par ordre chronologique, la description détaillée de toutes les activités que l'entrepreneur doit mener pour assurer la mise en œuvre;
 - b. comprendre toutes les activités requises pour s'assurer que toutes les exigences décrites dans le présent EDT sont respectées;
 - c. définir clairement les tâches, les objectifs, les produits livrables, les jalons, les liens de dépendance, le développement organisationnel des ressources et le calendrier de référence pour toutes les activités nécessaires à la réussite de la mise en œuvre et de la transition des participants;
 - d. intégrer des contrôles de projet adéquats, y compris des plans d'urgence utilisant une méthode de développement acceptée par l'industrie, pour permettre l'élaboration et la mise en œuvre de tous les services de réadaptation décrits dans le présent EDT.
- 5.2.4 Le gestionnaire de contrats d'ACC présentera des recommandations à l'entrepreneur si des modifications sont requises à la phase de mise en œuvre ainsi qu'au calendrier intégré.

- 5.2.5 L'entrepreneur doit réviser le plan de la phase de mise en œuvre et le calendrier intégré, au besoin, et obtenir l'approbation finale du gestionnaire de contrats d'ACC.
- 5.2.6 L'entrepreneur doit prévoir cinq (5) jours ouvrables pour obtenir l'approbation du gestionnaire de contrats d'ACC pour chacune des activités décrites dans le plan de mise en œuvre :
- a. Les réunions régulières prévues sur la mise en œuvre du projet (section 5.3 du présent EDT);
 - b. L'installation, la configuration, la personnalisation ou le développement de systèmes par l'entrepreneur (section 5.4 du présent EDT);
 - c. Cadre des contrôles financiers (section 5.5 du présent EDT);
 - d. Plan de transition des participants actuels et calendrier (section 5.6 du présent EDT);
 - e. Les plans et documents de communication (section 5.7 du présent EDT);
 - f. Les services de production de rapports (section 5.8 du présent EDT);
 - g. Le programme de gestion de la qualité (section 6.10 du présent EDT);
 - h. Le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre (section 5.10 du présent EDT);
 - i. L'administration, le paiement des remboursements demandés et l'établissement des besoins financiers (section 5.11 du présent EDT);
 - j. La formation (section 5.12 du présent EDT);
 - k. Les procédures normales d'exploitation (PNE) [section 5.13 du présent EDT];
 - l. Mesure du rendement et analyse des données [section 6.0 du présent EDT].
- 5.2.7 La gestion du plan de la phase de mise en œuvre et du calendrier intégré de l'entrepreneur doit être fondée sur les pratiques exemplaires en matière de gestion de projet et comprendre une évaluation et une analyse initiales des risques en cernant chaque risque lié à la mise en œuvre, si ce risque peut être contrôlé ou évité, la probabilité d'occurrence, les répercussions possibles sur la prestation des services et une stratégie d'atténuation des risques solide.
- 5.2.8 ACC surveillera et mettra à l'essai les mesures de contrôle du projet de façon continue pendant le cycle de vie du projet.

5.3 Réunions sur la mise en œuvre du projet

- 5.3.1 Au cours de la phase de mise en œuvre, l'entrepreneur doit participer aux téléconférences prévues sur la mise en œuvre du projet et/ou aux réunions en personne avec ACC.
- 5.3.2 Les réunions sur la mise en œuvre du projet permettront de déterminer les personnes-ressources et les intervenants appropriés, de confirmer les ajustements requis à la mise en œuvre des plans de l'entrepreneur et de cerner et de résoudre les problèmes de démarrage du projet.
- 5.3.3 Tout au long de la phase de mise en œuvre du contrat, l'entrepreneur doit assister aux réunions sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet et aux réunions en groupe sur la mise en œuvre du projet, ainsi que s'assurer que des membres de son personnel sont disponibles pour y participer :
- 5.3.3.1 Réunions sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet
- 5.3.3.1.1 L'entrepreneur doit assister aux réunions hebdomadaires sur l'état de la situation tenues par téléconférence ou vidéoconférence pour examiner les rapports d'étape écrits, discuter des problèmes éventuels et résoudre ceux-ci ainsi que gérer efficacement le changement tout au long de la phase de mise en œuvre.
 - 5.3.3.1.2 L'entrepreneur doit fournir des rapports écrits bihebdomadaires sur l'état d'avancement par rapport au plan de la phase de mise en œuvre. De plus, des

rapports sur l'état du calendrier intégré serviront à vérifier les progrès de l'entrepreneur en ce qui concerne les exigences contractuelles.

5.3.3.2 Réunions en groupe sur la mise en œuvre du projet

5.3.3.2.1 L'entrepreneur doit participer à un examen hebdomadaire et à une confirmation des processus, de la mesure du rendement et des normes de service du Programme de réadaptation et d'autres sujets liés à l'établissement, à l'évaluation et à la gestion continue des services de réadaptation par l'entrepreneur.

5.3.3.2.2 L'entrepreneur doit s'assurer que le personnel approprié de l'entrepreneur est disponible pour participer aux téléconférences hebdomadaires avec le personnel de la Gestion des contrats, de la Gestion des programmes, des Rapports ministériels, des Finances et de la TI d'ACC.

5.3.4 ACC peut déterminer une exigence de réunions en personne pendant la phase de mise en œuvre. Si c'est le cas, le personnel d'ACC se rendra sur les lieux de l'administration centrale de l'entrepreneur. L'entrepreneur devra s'assurer que les membres du personnel concernés de l'entrepreneur sont disponibles pour rencontrer les employés d'ACC et qu'un lieu de réunion a été prévu.

5.3.5 Pour assurer la conformité avec les lois, les politiques et les lignes directrices du gouvernement du Canada dans l'exécution du Programme de réadaptation, l'entrepreneur doit travailler en collaboration avec le personnel d'ACC, comme les responsables de la Technologie de l'information, des Finances, des Communications, des Renseignements opérationnels et de la Gestion des contrats, au cours de la phase de mise en œuvre.

5.4 Installation, configuration, personnalisation et/ou développement de systèmes par l'entrepreneur

5.4.1 L'entrepreneur doit finaliser et faire approuver par le gestionnaire de contrats d'ACC le plan détaillé du réseau et des systèmes de l'entrepreneur qui seront utilisés pour fournir les services dans les délais prescrits, comme l'indique la section 5.2.6 du présent EDT.

5.4.2 L'entrepreneur doit recueillir et consigner les exigences opérationnelles détaillées pour les services et les systèmes que l'entrepreneur configurera, adaptera, personnalisera et développera afin de répondre aux exigences du Programme de réadaptation. Le gestionnaire de contrats d'ACC est responsable d'approuver ces besoins. L'entrepreneur est également tenu de consulter les experts en la matière désignés d'ACC et de travailler avec eux, afin de s'assurer que les documents sur les besoins opérationnels (DBO) rendent compte avec exactitude des exigences détaillées en matière de réadaptation qui sont présentées. Pour de plus amples renseignements sur les exigences de système de l'entrepreneur, voir la section 8.12 du présent EDT.

5.4.3 L'entrepreneur doit s'assurer que son réseau, sa base de données et son architecture d'application existants ne limitent pas les exigences opérationnelles et les exigences du système d'ACC pour le Programme de réadaptation.

5.4.4 L'entrepreneur doit assurer une connectivité et une compatibilité complètes avec l'infrastructure technique d'ACC, à l'aide de services Web sécurisés.

5.4.5 L'entrepreneur doit soumettre l'architecture de données, la disposition de la base de données et le dictionnaire de données proposés pour les systèmes de l'entrepreneur liés au stockage des données des participants d'ACC aux fins d'approbation par ACC, conformément au calendrier établi pendant la réunion de lancement. Cette documentation suivra la directive applicable du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

- 5.4.6 Pendant la conception et le développement des systèmes, l'entrepreneur doit travailler en collaboration avec ACC dans le but de déterminer les exigences exactes en matière de bande passante, de sécurité et de connectivité, tel qu'il est défini à la section 8.0 du présent EDT.
- 5.4.7 Pendant la conception et le développement des systèmes, l'entrepreneur doit travailler avec ACC afin de recueillir les renseignements personnels du participant (RPP), comme décrit à la section 7.12 du présent EDT.
- 5.4.8 L'entrepreneur doit élaborer un plan de continuité des activités (PCA), un plan de reprise après sinistre (PRAS), un plan en cas de pandémie ainsi qu'un plan de communication en temps de crise, puis faire approuver ces plans par le gestionnaire de contrats d'ACC. ACC fournira les personnes-ressources appropriées d'ACC et du gouvernement du Canada pour coordonner le processus d'établissement des canaux de communication.
- 5.4.9 Après avoir reçu l'approbation d'ACC, l'entrepreneur doit installer et préparer l'ensemble de l'infrastructure, du réseau et des systèmes nécessaires à la prestation des services de réadaptation et à la surveillance de leur rendement, y compris la configuration, la personnalisation ou le développement requis pour ses systèmes et ses canaux frontaux, afin de s'assurer que toutes les exigences techniques sont satisfaites.

5.5 Cadre des contrôles financiers

- 5.5.1 L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un cadre de contrôle financier pour les fonds dépensés au nom d'ACC. Le cadre de contrôle financier doit être fourni au gestionnaire de contrats d'ACC aux fins d'approbation et doit comprendre au moins :
- 5.5.1.1 La séparation des tâches, de sorte qu'aucune personne ne puisse à elle seule contrôler tous les aspects du processus de paiement. L'obligation d'autoriser les paiements doit être exécutée séparément de ceux qui effectuent les paiements.
- 5.5.1.2 Une définition claire des rôles et des responsabilités des personnes participant à chaque étape du processus de paiement.
- 5.5.1.3 Un système de contrôle, pour s'assurer que seul le personnel autorisé peut effectuer un paiement et que les limites de dépenses sont respectées.
- 5.5.1.4 Une structure qui est appuyée par un ensemble complet et fiable de dossiers comptables qui satisfont aux principes comptables généralement reconnus au Canada.
- 5.5.1.5 Des fonctions de sécurité du système qui protègent les renseignements RPP conformément à la section 7.12 du présent EDT.
- 5.5.1.6 Des processus permettant de s'assurer que les paiements sont effectués seulement lorsque les reçus, les signatures et les approbations appropriées d'ACC ont été obtenus et enregistrés.
- 5.5.1.7 Les paiements et les remboursements sont effectués conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables.
- 5.5.1.8 Des processus permettant de s'assurer que les paiements ne dépassent pas les engagements préautorisés.
- 5.5.1.9 Des fonctions de vérification après paiement visant à s'assurer que les paiements sont effectués conformément aux lois, aux règlements et aux politiques applicables.

5.6 Plan de transition des participants actuels et calendrier

- 5.6.1 Pendant la phase de mise en œuvre du contrat, des participants recevront un (1) service de réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle ou une combinaison de tels services aux termes d'un ou de plusieurs contrats précédents d'ACC.
- 5.6.2 L'entrepreneur doit examiner les dossiers des participants existants et élaborer un plan et un calendrier de transition, à faire approuver par ACC, qui appuie la migration des participants de tout entrepreneur précédent ou d'autres tiers fournisseurs, évitant ainsi l'interruption des plans de réadaptation existants.
- 5.6.3 Les dossiers de tous les participants qui reçoivent des services de réadaptation professionnelle seront transférés à l'entrepreneur avant la fin de la période de mise en œuvre de dix-huit (18) mois.
- 5.6.4 ACC déterminera si les participants recevant des services de réadaptation médicale et psychosociale qui sont sur le point d'être terminés (dans les six mois) au moment de la mise en œuvre seront transférés à l'entrepreneur. Les dossiers de tous les participants qui reçoivent des services de réadaptation médicale et psychosociale seront transférés par voie électronique à l'entrepreneur d'ici la fin de la période de mise en œuvre de dix-huit (18) mois.
- 5.6.5 Les plans de réadaptation de tous les participants au Programme de réadaptation existants seront transférés dans les deux (2) ans suivant la date de mise en œuvre. L'état du transfert des plans de réadaptation sera surveillé régulièrement par ACC.
- 5.6.6 ACC informera tous les participants en transition du changement relatif à la prestation de services et à l'entrepreneur avant le début de la phase d'exploitation et de maintenance.
- 5.6.7 L'entrepreneur doit travailler dans un esprit de collaboration et de coopération et de bonne foi avec ACC et tout entrepreneur précédent. L'entrepreneur doit assurer une transition efficace, harmonieuse et ponctuelle, y compris tous les processus opérationnels, les dossiers actifs et les données, des contrats et systèmes existants d'ACC aux services et systèmes de l'entrepreneur.
- 5.6.8 L'entrepreneur doit élaborer des lettres de transition approuvées par ACC et les envoyer aux participants. Ces lettres présentent l'entrepreneur et indiquent le SSR affecté au participant.
- 5.6.9 À la date de mise en œuvre, l'entrepreneur doit assumer la responsabilité de la prestation des services de réadaptation pour les participants désignés par ACC. Les plans de réadaptation du participant et les dossiers connexes seront transférés conformément aux échéanciers du plan de mise en œuvre.
- 5.6.10 Les participants admissibles au Programme de réadaptation et/ou au Programme d'avantages financiers d'ACC à la date de mise en œuvre ou après cette date seront aiguillés vers l'entrepreneur pour la prestation des services.
- 5.6.11 Les membres des FAC toujours en service et jugés admissibles au Programme de réadaptation seront examinés et confirmés par ACC au cours de la phase de mise en œuvre et seront transférés une fois libérés.
- 5.6.12 L'entrepreneur doit achever la mise en œuvre de toutes les exigences relatives aux systèmes et à la prestation de services pour les services contractuels et le Programme de réadaptation au plus tard dix-huit (18) mois après la date d'attribution du contrat. Pour plus de détails concernant les exigences relatives aux systèmes, voir la section 8.12 du présent EDT.

5.7 Plans et matériel de communication

- 5.7.1 Exigences générales et assurance de la qualité du contenu

- 5.7.1.1 Aux termes de la *Politique sur les communications et l'image de marque* du gouvernement du Canada (voir l'annexe 4), la qualité des communications est une responsabilité partagée dans l'ensemble du gouvernement fédéral. L'entrepreneur doit s'assurer que les exigences d'assurance de la qualité décrites dans le présent document sont appliquées à l'élaboration de tout matériel de communication et de promotion.
- 5.7.1.2 L'entrepreneur doit élaborer une stratégie et un plan de communication pour la phase de mise en œuvre ainsi que pour la phase d'exploitation et de maintenance, qui doivent être approuvés par ACC. Le plan de communication doit s'harmoniser avec le plan de communication, les objectifs et les messages clés d'ACC.
- 5.7.1.3 L'entrepreneur doit travailler directement avec la Direction générale des communications d'ACC, en collaboration avec le gestionnaire de contrats d'ACC, pour élaborer tous les produits livrables et autres produits de communication.
- 5.7.1.4 La conception et le contenu de tous les produits de communication produits par l'entrepreneur (c.-à-d. tout le contenu en ligne, les dépliants, les vidéos, la recherche/les sondages auprès des participants) doivent être conformes aux produits de communication d'ACC et doivent être approuvés par les Communications d'ACC avant la production et la distribution.
- 5.7.1.5 Tous les produits de communication élaborés par l'entrepreneur pour appuyer l'exécution du Programme de réadaptation, y compris toutes les stratégies de communication, doivent respecter les lignes directrices énoncées par les Communications d'ACC et les exigences prévues dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* et la *Directive sur la gestion des communications* (voir l'annexe 4).
- 5.7.1.6 L'entrepreneur doit faire traduire tout le contenu de ses produits et faire approuver cette traduction par ACC, et doit s'assurer que la traduction du contenu est réalisée par un spécialiste des langues agréé (c.-à-d. un traducteur agréé) et révisée par un autre spécialiste des langues agréé (c.-à-d. un réviseur agréé).
- 5.7.1.7 L'entrepreneur doit s'assurer de la qualité de tout le contenu au moyen d'un processus de révision et de traduction rigoureux entrepris par l'entrepreneur.
- 5.7.1.8 Tout le contenu :
- a. doit être rédigé dans un langage clair et être adapté au public cible;
 - b. doit être exempt d'erreur, avoir fait l'objet d'une vérification orthographique et respecter les règles établies dans le *Guide du rédacteur de l'administration fédérale* pour le français et *The Canadian Style* pour l'anglais.
- 5.7.1.9 ACC tiendra à jour une page Web dédiée et du matériel promotionnel sur le Programme de réadaptation, en plus de tous les produits et canaux de communication élaborés par l'entrepreneur. Périodiquement, l'entrepreneur doit fournir de l'information à ACC pour appuyer l'élaboration de ce matériel par ACC (c.-à-d. des statistiques tirées des services de réadaptation offerts).
- 5.7.2 Guide d'information du participant
- 5.7.2.1 L'entrepreneur doit créer un *Guide d'information du participant* normalisé qui sera utilisé pendant le processus d'admission (conformément à la section 3.3.3 du présent EDT) et qui inclut ce qui suit :
- a. des renseignements généraux sur le Programme de réadaptation;
 - b. les demandes, les formulaires et les lignes directrices;

- c. Les rôles et responsabilités du décideur d'ACC, de l'entrepreneur, du SSR, du PSR et du participant;
- d. des listes et descriptions des services de l'entrepreneur;
- e. un aperçu des services technologiques de l'entrepreneur :
 - i. les systèmes et les outils de soutien sur le Web,
 - ii. les services en ligne,
 - iii. les options de formation,
 - iv. les services technologiques tels qu'ils sont compris dans la proposition de l'entrepreneur acceptée par ACC,
 - v. une orientation et une formation sur les services technologiques;
- f. d'autres ressources accessibles au participant.

5.7.2.2 Ce Guide d'information du participant doit être élaboré et soumis à l'approbation d'ACC pendant la phase de mise en œuvre. Il pourrait être demandé d'élaborer des documents nouveaux ou modifiés en cours de contrat pour satisfaire aux exigences opérationnelles courantes. Tout le matériel promotionnel doit être publié en format HTML (s'il y a lieu) et PDF sur le site Web de l'entrepreneur et pouvoir être imprimé en format PDF.

5.7.3 Site Web de l'entrepreneur et portails

5.7.3.1 L'entrepreneur doit élaborer, publier et tenir à jour un site Web public (page de renvoi), lequel comprend les éléments suivants :

- a. des renseignements sur les services de réadaptation et les programmes;
- b. les coordonnées de l'entrepreneur pour les participants, les PSR et le personnel de première ligne d'ACC;
- c. une indication claire que la prestation des services de réadaptation est offerte par l'entrepreneur au nom d'ACC;
- d. l'accès à l'ouverture de session sur les portails Web sécurisés de l'entrepreneur à l'intention des participants (« Portail des participants ») et des PSR (« Portail des PSR ») (voir la section 8.2 du présent EDT pour connaître les exigences).

5.7.3.2 L'entrepreneur doit s'assurer que le Portail des participants comprend, sans s'y limiter, les renseignements et les fonctionnalités suivants :

- a. des renseignements sur le Programme de réadaptation, y compris l'évaluation et la planification;
- b. le suivi des demandes de remboursement des dépenses des participants;
- c. des ressources liées à la réadaptation;
- d. une foire aux questions;
- e. une base de données des employeurs et des outils en ligne;
- f. une fonctionnalité permettant de présenter en toute sécurité les demandes de remboursement des dépenses admissibles;
- g. une fonctionnalité permettant d'accéder aux évaluations, aux rapports et aux plans de réadaptation et de les imprimer;
- h. une exigence de messagerie ou de courriel sécurisés, selon le contenu ou le niveau de sécurité.

5.7.3.3 L'entrepreneur doit s'assurer que le Portail des PSR comprend, sans s'y limiter, les renseignements et les fonctionnalités suivants :

- a. des renseignements sur le Programme de réadaptation, y compris l'évaluation et la planification;
- b. la capacité de présenter en toute sécurité des rapports, des notes et des commentaires;

- c. une exigence de messagerie ou de courriel sécurisés, selon le contenu ou le niveau de sécurité.

5.7.3.4 L'entrepreneur doit s'assurer que le portail ministériel d'ACC comprend les renseignements et les fonctions suivants :

- a. les demandes de modification;
- b. les demandes spéciales;
- c. les factures;
- d. les procédures normales d'exploitation (PNE);
- e. les requêtes;
- f. les vérifications;
- g. les rapports;
- h. les bulletins;
- i. la sécurité et la vie privée;
- j. les permissions d'accéder aux outils et aux systèmes d'ACC;
- k. le signalement des incidents.

5.7.3.5 La page Web orientée vers le public et les portails Web sécurisés doivent :

5.7.3.5.1 être présentés en français et en anglais;

5.7.3.5.2 être publiés sur Internet à la date de début de la phase d'exploitation et de maintenance (date de mise en œuvre);

5.7.3.5.3 se conformer aux normes Web de la *Directive sur la gestion des communications – Annexe D : Procédure obligatoire relative à l'utilisation des médias sociaux et aux communications sur le Web* du gouvernement du Canada (voir l'annexe 4).

5.7.3.5.4 ACC exige que tout le contenu livré par Internet soit disponible et accessible sur un navigateur Internet d'ordinateur de bureau, d'ordinateur portable, d'une application mobile optimisée pour le Web à compter de la date de mise en œuvre.

5.7.3.6 L'entrepreneur doit fournir une version provisoire (non publiée) du site Web public et des portails Web sécurisés, que les Communications d'ACC examineront et approuveront avant la publication en ligne afin d'assurer le respect approprié du Programme de coordination de l'image de marque, y compris le placement et le positionnement des identificateurs du gouvernement du Canada, et la conformité aux exigences en matière de langues officielles.

5.7.3.7 L'entrepreneur doit utiliser la Boîte à outils de l'expérience Web du gouvernement du Canada au moment de concevoir son site Web. (*Directive sur la gestion des communications – Annexe D : Procédure obligatoire relative à l'utilisation des médias sociaux et aux communications sur le Web*; voir l'annexe 4).

5.7.4 Marketing et recherche

5.7.4.1 Les médias sociaux liés au Programme de réadaptation seront la responsabilité des Communications d'ACC. À la demande d'ACC, l'entrepreneur doit fournir du contenu et des mises à jour sur la mise en œuvre et la prestation des services pour appuyer la publication de messages dans les médias sociaux par ACC. On s'attend à ce que de telles demandes se produisent peu fréquemment.

- 5.7.4.2 À titre exceptionnel, si ACC l'autorise par écrit et que cela respecte les exigences d'ACC, l'entrepreneur peut faire appel aux médias sociaux (c.-à-d. Twitter, Facebook) pour promouvoir les services de réadaptation.
- 5.7.4.3 L'entrepreneur doit consulter la Direction générale des communications d'ACC pour obtenir l'approbation de toute activité publicitaire liée au Programme de réadaptation. Les activités de publicité de l'entrepreneur doivent être conformes à la *Directive sur la gestion des communications - Procédure obligatoire relative à la publicité* (voir l'annexe 4).
- 5.7.4.4 L'entrepreneur doit consulter ACC pour examiner et faire approuver toute recherche qualitative, quantitative ou sur l'opinion publique envisagée au moyen d'enquêtes, de questionnaires, de groupes de discussion, de tests Web, d'entrevues, de consultations ou d'évaluations. Les activités de recherche de l'entrepreneur doivent être conformes aux exigences du gouvernement du Canada conformément à la *Directive sur la gestion des communications* (voir l'annexe 4).
- 5.7.5 Fichiers électroniques
- 5.7.5.1 Les communications et les rapports de l'entrepreneur doivent respecter les exigences suivantes relatives aux fichiers électroniques :
- 5.7.5.1.1 L'entrepreneur doit fournir tous les documents définitifs, soumis à l'assurance de la qualité, et les annexes pertinentes, en français et en anglais, dans deux formats différents : Microsoft Word (.doc) et Adobe (.pdf);
- 5.7.5.1.2 S'il y a lieu, l'entrepreneur doit fournir des fichiers sources combinés de toutes les images (300 ppp) ou des fichiers vectoriels.
- 5.7.5.1.3 L'entrepreneur doit utiliser des composantes relatives à la qualité de l'impression prévues par le Programme de coordination de l'image de marque, tels que l'identificateur ministériel et le mot-symbole « Canada » (format de fichier vectoriel), là où elles sont requises dans les documents. ACC fournira également les identificateurs fédéraux et les codes de couleur Pantone nécessaires.
- 5.8 Services de production de rapports**
- 5.8.1 Pendant la phase de mise en œuvre, l'entrepreneur doit concevoir et élaborer des rapports opérationnels, de mesure du rendement, sur la qualité et de gestion tel que décrit à la section 6.0 du présent EDT. Le format et les spécifications doivent être soumis à l'approbation d'ACC.
- 5.8.2 L'entrepreneur doit fournir des rapports en français et en anglais, suivant les besoins, et il doit se conformer aux exigences relatives aux fichiers électroniques décrites à la section 5.7.5 du présent EDT.
- 5.9 Élaboration du plan de continuité des activités (PCA) et du plan de reprise après sinistre (PRAS)**
- 5.9.1 L'entrepreneur doit élaborer et faire approuver par ACC un PCA et un PRAS exhaustifs, y compris un plan de continuité de la TI et un plan en cas de pandémie portant sur tous les aspects des services de l'entrepreneur et répondant aux exigences de la section 7.7 du présent EDT.
- 5.9.2 L'entrepreneur doit harmoniser le PCA et le PRAS avec la *Politique sur la sécurité du gouvernement* [voir l'annexe 4].

5.9.3 ACC se réserve le droit d'élaborer le PCA et le PRAS de l'entrepreneur et de les soumettre à des exercices, y compris le plan de continuité des TI, afin d'assurer la conformité avec les exigences et de valider les plans.

5.9.4 L'entrepreneur doit s'assurer que le PCA et le PRAS ont été mis à l'essai et approuvés par ACC avant la date de mise en œuvre, tel qu'il est défini à la section 5.1.1 du présent EDT.

5.10 Administration, paiement des remboursements demandés et établissement des besoins financiers

5.10.1 L'entrepreneur doit établir et équiper les bureaux et les systèmes appropriés pour l'administration du contrat et le traitement du remboursement des dépenses provenant des participants et des PSR, conformément aux exigences de la section 7.5 du présent EDT.

5.10.2 L'entrepreneur doit s'assurer que des dossiers exacts à jour sont tenus pour toutes les activités de remboursement des dépenses, en s'assurant entre autres que ses systèmes enregistrent clairement et avec exactitude les participants et les PSR associés à chaque dépense visée par une demande et remboursée.

5.10.3 L'entrepreneur doit élaborer et soumettre à l'approbation d'ACC un plan et un programme complet de vérification des PSR, y compris, à tout le moins, la capacité d'entreprendre des vérifications de système, des vérifications financières, la vérification des PSR, le contrôle de la vérification, le contrôle de la qualité, la vérification de proximité, la confirmation des clients, la gestion de l'information et les vérifications de sécurité; satisfaire aux exigences de l'article 7.10 du présent EDT.

5.11 Formation

5.11.1 L'entrepreneur doit élaborer et offrir à son personnel et à tout tiers fournissant des services de réadaptation directs aux participants une formation complète sur le Programme de réadaptation d'ACC et ses exigences, y compris une formation sur la vie et la culture militaires, sur la transition vers la vie après le service et sur la façon dont cela s'applique à la prestation de services de réadaptation.

5.11.2 L'entrepreneur doit élaborer et fournir à tous les PSR une trousse d'information sur le Programme de réadaptation d'ACC qui comprend un aperçu général et une orientation du participant.

5.11.3 L'entrepreneur doit élaborer des outils d'information, qui seront offerts au moyen du portail des PSR, et offrir une formation aux PSR sur le Programme de réadaptation et les exigences d'ACC.

5.11.4 L'entrepreneur doit préparer des séances d'orientation bilingues et les présenter au personnel d'ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat. Le document de présentation de la séance d'orientation doit comprendre des renseignements sur le modèle de l'entrepreneur, l'approche de prestation, la structure des services, la façon dont les services seront offerts, la mesure du rendement, le plan et les approches en matière d'assurance de la qualité, en plus de présenter les rôles et responsabilités de l'entrepreneur et du personnel d'ACC.

5.11.5 La séance d'orientation de l'entrepreneur doit présenter les procédures techniques sur la façon dont le personnel d'ACC accèdera aux systèmes ou aux portails Web de l'entrepreneur.

5.11.6 L'entrepreneur doit offrir des séances d'orientation au personnel d'ACC au moyen d'un webinaire ou d'une présentation virtuelle. Le nombre et la durée des séances seront déterminés après l'attribution du contrat. ACC s'attend à ce que jusqu'à 15 séances de deux (2) heures soient nécessaires.

5.11.7 À la demande d'ACC, l'entrepreneur doit fournir des renseignements sur les services de l'entrepreneur et soutenir l'élaboration de séances de formation internes d'ACC qui seront offertes par ACC. À la demande d'ACC, l'entrepreneur doit assister en personne aux séances de formation d'ACC pour aider le personnel d'ACC à comprendre les services et les rôles et responsabilités de l'entrepreneur.

5.11.8 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les documents de formation, d'orientation et d'information élaborés sont examinés et approuvés par ACC avant leur livraison et qu'ils sont disponibles en français et en anglais.

5.12 Procédures normales d'exploitation

5.12.1 L'entrepreneur doit élaborer des PNE associées, sans s'y limiter, aux finances, aux ressources humaines, à la sécurité, aux communications, à la gestion des opérations, à la protection des renseignements personnels et gestion de la qualité, l'exigence finale devant être élaborée, examinée et approuvée par ACC au cours de la phase de mise en œuvre du contrat.

5.12.1.1 L'entrepreneur doit élaborer, en consultation avec le gestionnaire de contrats d'ACC et ACC-AIPRP, des PNE qui traitent des exigences en matière de protection des renseignements personnels énoncées à la section 7.12 du présent EDT, y compris des détails sur tous les fonds de renseignements, les dossiers, le transfert, la disposition et la destruction des renseignements personnels ainsi qu'une éventuelle atteinte à ces renseignements, en plus des demandes de renseignements.

6.0 Mesure du rendement et qualité

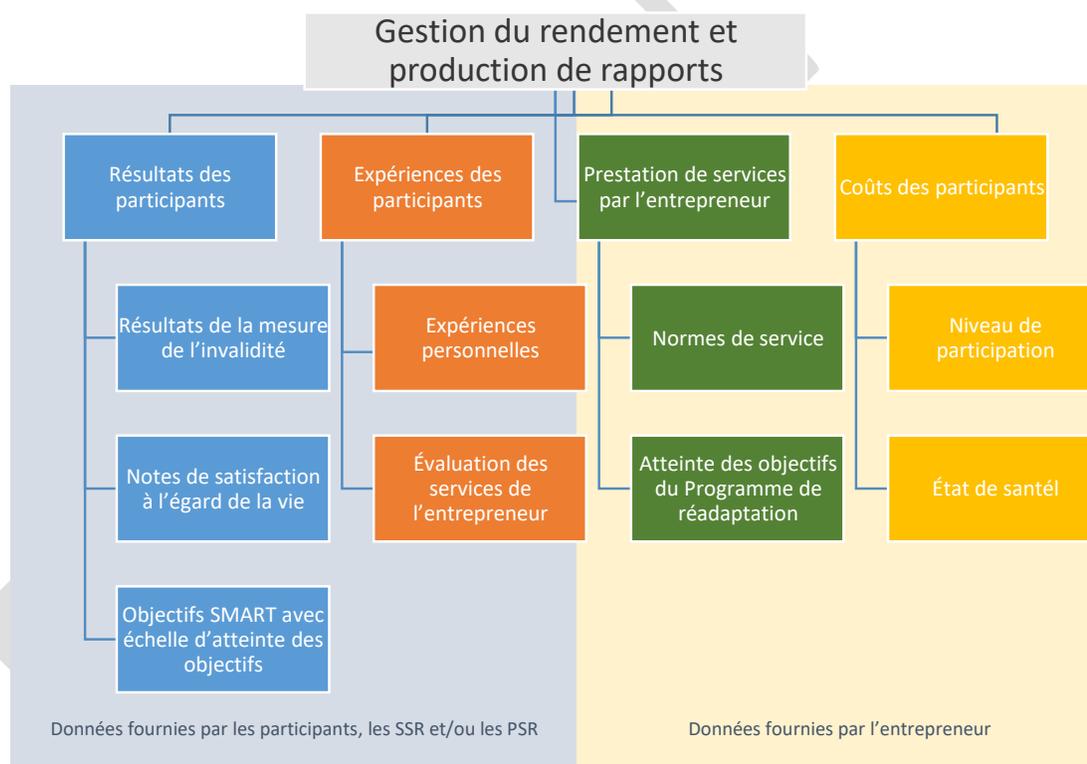
6.1 Généralités

- 6.1.1 Le Programme de réadaptation d'ACC est axé sur les vétérans et comprend l'engagement de s'assurer que les participants reçoivent des soins individuels de qualité. ACC a besoin que l'entrepreneur effectue une mesure globale du rendement, assure la gestion de la qualité et produise des rapports. Les données sur la mesure du rendement sont recueillies, analysées et utilisées par l'entrepreneur pour formuler des recommandations, et contribueront au cadre de rendement global d'ACC. L'entrepreneur sera censé optimiser le rendement du Programme de réadaptation et fournir à ACC des renseignements permettant d'évaluer objectivement les résultats, le rendement et les expériences du participant.
- 6.1.2 L'entrepreneur doit surveiller et analyser les données afin de déterminer les résultats pour la population de participants et cerner les tendances qui se dégagent. Des données de mesure du rendement de haute qualité permettront à ACC et à l'entrepreneur d'améliorer l'efficacité des services de réadaptation et optimiser la prestation des services, les expériences et les résultats sur le plan du bien-être du participant.
- 6.1.3 Les évaluations du rendement des programmes et des services d'ACC sont guidées par le *Modèle du bien-être* d'ACC, qui mesure le mieux-être d'un client dans sept (7) domaines clés. (*Modèle du bien-être* [2016], voir l'annexe 4). ACC mesure l'efficacité du programme et les résultats du client dans ces domaines, reconnaissant qu'il y a d'autres déterminants physiques et socioéconomiques de la santé qui ont une incidence sur le bien-être des clients et qui dépassent la portée et les objectifs du Programme de réadaptation d'ACC. Le Programme de réadaptation d'ACC s'harmonise avec le *Modèle du bien-être* en mettant l'accent sur la réduction des obstacles à la réinsertion des participants dans six (6) domaines fonctionnels clés, conformément à la section 1.1.7 de l'EDT.
- 6.1.4 ACC doit rendre compte des résultats du Programme de réadaptation conformément à la *Politique sur les résultats* du gouvernement du Canada (2016) (voir l'annexe 4). L'entrepreneur doit veiller à ce que les données du Programme de réadaptation soient analysées afin que des services de réadaptation équitables soient fournis à tous les clients et tiennent compte de différents facteurs d'identité. L'*analyse comparative entre les sexes* (voir l'annexe 4) qui utilise le cadre de l'ACS+ exige que tous les programmes fédéraux soient examinés pour s'assurer que les sous-populations de participants ayant des facteurs identitaires uniques et se recoupant (c.-à-d. genre, race, incapacité) obtiennent des services de façon équitable. L'entrepreneur doit considérer que le fondement de toutes les approches de mesure du rendement et d'évaluation du Programme de réadaptation est le *Modèle du bien-être* d'ACC, la *Politique sur les résultats* du GC et le cadre de l'ACS+.

6.2 Mesure du rendement et rapports

- 6.2.1 L'entrepreneur doit mesurer, surveiller, analyser et déclarer le rendement du Programme de réadaptation et le niveau des participants de diverses façons, à l'aide d'approches/de méthodes quantitatives, qualitatives ou mixtes dans quatre catégories :
- a. Résultats des participants/de la population – Changements en matière de bien-être dans les six domaines fonctionnels clés du Programme de réadaptation liés aux problèmes de santé admissibles chez les participants individuels et la population/sous-population.

- b. Expériences des participants/de la population – Expériences autodéclarées du participant et de la population/sous-population et satisfaction à l'égard de la prestation de services par l'entrepreneur.
- c. Prestation de services par l'entrepreneur – L'entrepreneur mesure le rendement des processus et des extrants du programme (gestion de la qualité/amélioration de la qualité), les normes de service, la surveillance et la production de rapports sur la prestation des services afin de démontrer comment le programme atteint les objectifs du Programme de réadaptation.
- d. Coûts des participants/de la population – Coûts associés à l'exécution du Programme de réadaptation au niveau du participant individuel, de la population/sous-population et de l'état de santé.



6.3 Collecte et mesure des données

- 6.3.1 L'entrepreneur doit recueillir des données pour surveiller et analyser le rendement du Programme de participation et de réadaptation et en rendre compte, compte tenu des priorités suivantes :
 - a. L'information est recueillie et intégrée efficacement à divers moments tout au long du processus de réadaptation, tout en utilisant les fonds de données existants pour s'assurer que le temps des participants est utilisé à bon escient.
 - b. Les données sont recueillies et communiquées en temps réel afin d'améliorer le Programme de réadaptation et les services pour les participants.
 - c. Les données mesurent de façon fiable et précise le rendement pour fournir des données probantes aux fins d'une prise de décision efficace.

- d. Les données provenant de sources multiples peuvent être intégrées, agrégées et désagrégées aux fins de l'analyse.
 - e. L'analyse des données permet de cerner les tendances et les interactions dans les données de mesure du rendement et de cerner les causes profondes des problèmes.
 - f. Les rapports sur les données relatives au rendement qui sont produits sont clairs et concis et permettent de visualiser les données et les interprétations clés des constatations.
 - g. L'analyse de données et la production de rapports sur les données fournissent aux intervenants la preuve que la prestation des services du Programme de réadaptation est rentable et efficace.
- 6.3.2 L'entrepreneur doit mesurer les résultats dans les quatre catégories en intégrant les données sur les participants, les SSR, les PSR et les données administratives, au besoin.
- L'entrepreneur doit, en collaboration avec ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat, élaborer et/ou choisir un cadre et une approche de mesure et d'évaluation du rendement et de gestion de la qualité, y compris des outils de mesure valides pour surveiller les progrès des participants et pour mesurer les résultats du Programme de réadaptation et des participants, les coûts, la prestation des services et les expériences des participants.
- 6.3.3 Le processus et les outils de mesure des résultats de l'entrepreneur doivent être validés, sensibles à la mesure des changements et approuvés par ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.3.4 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation d'ACC pour les outils de mesure, ainsi que son calendrier d'utilisation des outils et de communication avec les participants pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.3.5 L'entrepreneur doit administrer les outils, à compter du premier jour de la phase d'exploitation et de maintenance, et, après l'approbation d'ACC, administrer les outils pour tous les services mis en œuvre par la suite.
- 6.3.6 L'entrepreneur doit appliquer systématiquement des mesures de rendement pour tous les participants, en veillant à l'exactitude, à l'intégrité et à la qualité des données, tout en utilisant un modèle global de gouvernance des données qui garantit que les données sont correctement stockées, utilisées et partagées, et qu'elles sont cohérentes (c.-à-d. utilisation d'une convention d'appellation).
- 6.3.7 L'entrepreneur doit mettre à jour et associer les renseignements de profil et les données démographiques des participants sur l'identité de genre, l'âge, la durée du service militaire, le nombre de déploiements, le secteur du service militaire, la période ou l'époque de service, le grade à la libération, les années depuis la libération, l'aiguillage, le type de libération, le niveau de scolarité, l'état matrimonial, l'emplacement ainsi que les facteurs ruraux/urbains, autochtones et autres facteurs pertinents approuvés par ACC à la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.3.8 L'entrepreneur doit recueillir, mesurer et partager les données sur les résultats et l'expérience des participants comme suit :
- a. Niveau de participation individuel – Résultats et données d'expérience sélectionnées à fournir aux décideurs d'ACC et aux SSR pour surveiller les progrès individuels des participants.

- b. Niveau de la population et de la sous-population du programme – Les résultats individuels doivent être compilés et analysés pour cerner les tendances globales et fournis dans les rapports de gestion du Programme de réadaptation destinés à ACC.

6.4 Analyse et établissement de rapports

- 6.4.1 L'entrepreneur doit analyser et communiquer toutes les données de mesure du rendement et tous les résultats en temps opportun, en se fondant sur les pratiques exemplaires en matière de production de rapports sur les résultats des participants, les expériences des participants, la prestation de services et les coûts, afin de fournir un examen concis du rendement du Programme de réadaptation. Les données et les résultats devront être consultés sous forme de tableau de bord.
- 6.4.2 L'entrepreneur doit regrouper des données provenant de sources multiples et les désagréger en fonction des caractéristiques démographiques des participants et de l'ACS+ afin de déterminer les différences entre les groupes et au sein d'eux en ce qui a trait aux résultats, à la prestation des services, à l'expérience des participants et aux coûts.
- 6.4.3 L'entrepreneur doit élaborer et fournir des rapports sur le rendement, la gestion et les résultats d'ACC ventilés par province, territoire, pays et autres facteurs à déterminer pendant la mise en œuvre.
- 6.4.4 L'entrepreneur doit utiliser une variété d'approches et d'outils de visualisation des données pour illustrer clairement les mesures pertinentes.
- 6.4.5 Tous les rapports fournis par l'entrepreneur concernant les statistiques, le contrôle financier, la vérification et la charge de travail satisfont aux exigences d'ACC en matière de stockage et de gestion de l'information (voir la section 7.12 du présent EDT).
- 6.4.6 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation d'ACC pour le contenu, la conception, la mise en page et la fréquence des rapports pendant la phase de mise en œuvre du contrat. La fréquence des rapports doit comprendre, sans s'y limiter, les données mensuelles, trimestrielles, cumulatives et de l'exercice (du 1^{er} avril au 31 mars) et le total depuis le début de la phase d'exploitation et de maintenance du contrat.
- 6.4.7 L'entrepreneur doit fournir ce qui suit :
 - a. *Des rapports sur les résultats des participants/de la population, l'expérience des participants, la prestation de services et les coûts des participants*, afin de surveiller le type, la quantité, le coût et la qualité des travaux exécutés dans le cadre du contrat.
 - b. *Un rapport annuel d'analyse profonde des données* pour explorer les domaines où le rendement du Programme de réadaptation dépasse les attentes ou éprouve des difficultés, ou encore pour découvrir d'autres perspectives pertinentes sur l'exécution du Programme de réadaptation.
 - c. *Des rapports spéciaux* au personnel d'ACC, sur demande. Le personnel autorisé d'ACC peut communiquer avec l'entrepreneur pour obtenir des rapports spéciaux sur des participants ou des groupes de participants particuliers, ou des rapports agrégés sur des éléments de données particuliers, au besoin.

6.5 Résultats des participants

- 6.5.1 L'entrepreneur doit mesurer avec précision et signaler l'incidence des services et des changements de bien-être des participants dans les six domaines fonctionnels clés du Programme de réadaptation liés aux problèmes de santé admissibles du participant, du début du Programme de réadaptation à la fin, peu importe l'état d'achèvement du plan de réadaptation.

- 6.5.2 L'entrepreneur doit mesurer les expériences et le bien-être autodéclarés à l'aide des éléments suivants pour déterminer l'incidence des services de réadaptation sur le participant.
- Échelle d'entrave d'ACC
 - Niveau global du handicap
 - Satisfaction à l'égard de la vie
- 6.5.3 L'entrepreneur doit s'assurer que chacune de ces mesures est effectuée au moins deux fois pour chaque participant au Programme de réadaptation, comme suit :
- pendant l'entrevue d'admission ou la phase d'évaluation de la réadaptation professionnelle;
 - À la clôture du Plan de réadaptation, ou
 - conformément à un calendrier d'évaluation établi par ACC et l'entrepreneur au cours de la phase de mise en œuvre.
- 6.5.4 L'entrepreneur doit utiliser l'échelle d'atteinte des objectifs pour mesurer les objectifs SMART. Les mesures individuelles des participants seront soumises à ACC chaque mois dans les mises à jour sur les progrès.
- 6.5.5 L'entrepreneur et ACC doivent déterminer le processus de suivi du participant pour mesurer l'incidence à long terme du Programme de réadaptation.
- 6.5.6 Le tableau 3.0 décrit les exigences relatives aux résultats des participants et aux rapports.

Tableau 3.0 : Rapports sur les résultats des participants

Rapports sur les résultats des participants			
Rapport	Description	Fréquence de l'outil	Fréquence des rapports
Rapport sur le niveau de handicap	– À l'aide d'une mesure globale du handicap, indiquer les changements (+ ou –) dans le niveau perçu du handicap avant et après la participation au Programme de réadaptation par catégorie de fonctionnement. <i>Outil de mesure à déterminer.</i>	Minimum de deux (2) : Une fois (1) pendant l'évaluation initiale, une fois (1) à la clôture.	Trimestrielle
Rapport sur la réduction des entraves	– À l'aide de l'échelle des entraves d'ACC, indiquer le nombre et la proportion de participants qui se sont retirés de leur plan de réadaptation et ont connu une amélioration du fonctionnement ou une réduction des entraves à la réinsertion (par catégorie d'entraves), comparativement à la situation avant ou après la mise en œuvre, ventilés selon différents facteurs	Minimum d'un (1) rapport rempli par l'entrepreneur (la première mesure viendra dans une trousse d'aiguillage d'ACC).	Trimestrielle
Rapport sur la satisfaction à l'égard de la vie	– Indiquer la variation moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) (+ ou –) des cotes de satisfaction à l'égard de la vie des participants mesurées avant ou après la participation au Programme de réadaptation (rempli par tous les participants à la clôture, mais ne dépend pas de la réussite du plan de réadaptation). – Analyse de la variation moyenne entre ceux qui ont terminé ou terminé en grande partie le programme et ceux qui n'ont pas terminé le programme.	À déterminer. Minimum de deux (2) : Un (1) avant la réadaptation et un (1) après la réadaptation	Trimestrielle

Rapports sur les résultats des participants			
Rapport	Description	Fréquence de l'outil	Fréquence des rapports
	<ul style="list-style-type: none"> – Autres analyses des différences entre les groupes à déterminer. – Outil de mesure à déterminer pour s'harmoniser avec d'autres indicateurs d'ACC 		
Rapport sur l'atteinte des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> – Indiquer la mesure des objectifs SMART, à l'aide de l'échelle d'atteinte des objectifs. – Le niveau d'atteinte de l'objectif par participant, par objectif. – Le nombre et la proportion de participants qui ont terminé leur plan de réadaptation et qui avaient des besoins et des objectifs d'évalués dans le domaine pertinent et qui ont connu une amélioration de leur fonctionnement par catégorie d'objectif. 	Tous les mois, pendant l'intervention	Trimestrielle
Rapport sur l'amélioration du rendement dans le rôle	<ul style="list-style-type: none"> – Indiquer le nombre et la proportion de participants qui ont connu une amélioration du rendement de leur rôle à la maison ou dans la collectivité à la fin de leur plan de réadaptation. – Présenter le nombre et la proportion de participants qui ont connu une amélioration du rendement de leur rôle sur le marché du travail à la fin de leur plan de réadaptation. 		Trimestrielle
Rapport sur l'employabilité	<ul style="list-style-type: none"> – Indiquer changement de statut d'employabilité de l'admission au programme à la clôture du programme pour les participants qui ont terminé le programme et qui n'ont pas terminé leur plan de réadaptation. – Indiquer le nombre de clients dont l'objectif d'emploi a changé pendant le programme 	Deux (2) : Un (1) avant la réadaptation et un (1) après la réadaptation	Trimestrielle
Rapport de suivi sur l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> – Indiquer le nombre total et proportion de participants ayant un emploi rémunérateur convenable au moment du suivi. (Échéancier à déterminer; possiblement la période de suivi de six [6] semaines, de six [6] mois et d'un [1] an.) 	À déterminer	Trimestrielle
Rapport sur la formation des participants	<ul style="list-style-type: none"> – Indiquer le nombre total et proportion de participants ayant suivi une formation approuvée dans leur plan de réadaptation, selon le type de formation et la durée de la formation, pourcentage de participants ayant suivi une formation par type de formation. 	À déterminer	Trimestrielle

6.6 Expériences des participants

6.6.1 L'entrepreneur doit mesurer et déclarer les expériences autodéclarées du participant et sa satisfaction à l'égard de la prestation des services par l'entrepreneur au moyen de méthodes d'évaluation et de recherche appropriées.

6.6.2 L'entrepreneur doit recueillir les commentaires suivants :

6.6.2.1 Répercussions sur les participants – On doit demander aux participants de faire eux-mêmes une déclaration en utilisant des méthodes qualitatives ou mixtes pour répondre aux questions suivantes :

- a. le changement dans la vie des participants après l'achèvement du Programme de réadaptation;
- b. l'utilité du Programme de réadaptation pour leur qualité de vie;
- c. les difficultés connues en participant au Programme de réadaptation;
- d. les réalisations pendant la participation au Programme de réadaptation et l'achèvement du programme;

- e. des suggestions pour améliorer le programme.
- 6.6.2.2 Satisfaction des participants – Les participants doivent déclarer eux-mêmes la qualité perçue des services de réadaptation reçus de l'entrepreneur, des SSR et des PSR associés.
- 6.6.3 L'entrepreneur doit recueillir deux fois les mesures autodéclarées par les participants sur l'incidence du Programme de réadaptation (moment à confirmer et à approuver par ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat) :
- a. pendant la participation au Programme de réadaptation (à une période déterminée peu après la mise en œuvre du plan, à déterminer);
- b. à la clôture du plan de réadaptation, quel que soit l'état d'achèvement.
- 6.6.3.1 L'entrepreneur doit analyser les données qualitatives, organiser les constatations par thème et présenter celles-ci tous les trimestres à ACC.
- 6.6.3.2 L'entrepreneur doit analyser les données quantitatives et présenter les constatations tous les trimestres à ACC.
- 6.6.3.3 L'entrepreneur doit fournir à ACC un rapport semestriel comprenant un résumé et des résultats détaillés des commentaires auto-déclarés par les participants, avec des recommandations d'améliorations et des copies des données colligées.
- 6.6.3.4 L'entrepreneur doit indiquer l'ensemble de données électroniques original et la façon dont les données ont été recueillies et analysées pour permettre à ACC de vérifier les constatations et d'effectuer une analyse secondaire des données.
- 6.6.3.5 L'entrepreneur doit collaborer avec ACC pour déterminer le public, la distribution et les délais afin d'assurer la confidentialité des participants, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la stratégie de gestion de l'information d'ACC.
- 6.6.4 Le tableau 4.0 présente les expériences et les rapports des participants.

Tableau 4.0 Expériences et rapports des participants

Expériences et rapports des participants			
Rapport	Description	Fréquence de l'outil	Fréquence des rapports
Analyse qualitative des répercussions perçues par les participants	<ul style="list-style-type: none"> – Le changement dans la vie du participant après l'achèvement du Programme de réadaptation; – l'utilité du Programme de réadaptation pour leur qualité de vie; – les difficultés connues en participant au Programme de réadaptation; – Réalisations obtenues pendant la participation au Programme de réadaptation et l'achèvement du programme – Des suggestions pour améliorer le programme. 	Une fois (à déterminer)	Annuelle
Utilité du Programme de réadaptation	<ul style="list-style-type: none"> – Perceptions du participant à l'égard des avantages du programme 	Minimum de deux (2) – 1 ^{re} enquête pendant le plan, 2 ^e à la clôture du plan	Annuelle
Satisfaction à l'égard de la prestation des	<ul style="list-style-type: none"> – Les perceptions des participants à l'égard de divers aspects des services de l'entrepreneur qui répondent à leurs besoins individuels, y compris 	Minimum de deux (2) – 1 ^{re} enquête	Trimestrielle

services par l'entrepreneur	l'emplacement des bureaux, la confiance dans les capacités et les connaissances des professionnels de la réadaptation, la compréhension de la culture militaire.)	pendant le plan, 2 ^e à la clôture du plan	
Perceptions quant à la ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> – Perceptions du participant en ce qui concerne la prestation des services, à savoir s'ils ont répondu à ses besoins individuels (p. ex. Ponctualité de l'entrevue d'admission, ponctualité de l'élaboration du plan, satisfaction quant au temps écoulé entre l'aiguillage et le début de la prestation du service de réadaptation) – Mesure qualitative sur le sujet 	Minimum de deux (2) – 1 ^{re} enquête pendant le plan, 2 ^e à la clôture du plan	Trimestrielle
Rapport sur l'inclusion de la famille et des personnes de soutien	<ul style="list-style-type: none"> – La mesure dans laquelle, lorsque les participants voulaient que leur famille ou leurs personnes de soutien soient inclus dans leur plan de réadaptation personnel, ces dernières ont été accueillies et incluses par l'équipe des SSR et des PSR – Mesure qualitative sur le sujet 	Minimum de deux (2) – 1 ^{re} enquête pendant le plan, 2 ^e à la clôture du plan	Trimestrielle
Satisfaction à l'égard des résultats du Programme de réadaptation	<ul style="list-style-type: none"> – Niveau de satisfaction du participant à l'égard des résultats du Programme de réadaptation. 	Un (1) à la clôture du plan	À déterminer
Perceptions de l'employabilité	<ul style="list-style-type: none"> – Perceptions des participants au sujet de leur employabilité séparées par le programme de réadaptation (assistance professionnelle et/ou réadaptation professionnelle). – Mesurées avant et après les services. 	Deux (2) – Le 1 ^{er} pendant l'évaluation initiale, et le 2 ^e à la clôture du plan	Trimestrielle
Collaboration entre ACC et l'entrepreneur	<ul style="list-style-type: none"> – Satisfaction des participants quant à la façon dont ils vivent la collaboration entre ACC et l'entrepreneur. 	Minimum de deux (2) – 1 ^{re} enquête pendant le plan, 2 ^e à la clôture du plan	À déterminer
Expériences de différentes méthodes de prestation de services	<ul style="list-style-type: none"> – Perception du participant à l'égard de ses expériences de différentes méthodes de prestation de services : en personne, télésanté, vidéoconférence, etc. – Niveau de satisfaction à l'égard du service par mode de prestation de service – Efficacité perçue de chaque méthode de prestation de services 	Minimum de deux (2) – 1 ^{re} enquête pendant le plan, 2 ^e à la clôture du plan	Trimestrielle

6.7 Prestation de services par l'entrepreneur

- 6.7.1 L'entrepreneur doit surveiller et mesurer le rendement, la gestion, les extrants, les normes de service, la mesure et les résultats de la prestation de services de l'entrepreneur et en rendre compte à l'appui de l'atteinte des objectifs du Programme de réadaptation.
- 6.7.2 L'entrepreneur doit produire des rapports sur les normes de service qui comprennent, sans s'y limiter, le respect des normes de service, les délais d'exécution, l'extrant du Programme de réadaptation, les données démographiques des participants, le nombre de participants par type de service et la durée de participation au Programme de réadaptation.
- 6.7.3 L'entrepreneur doit fournir des rapports qui permettront à ACC de surveiller l'atteinte des objectifs du Programme de réadaptation et la mesure dans laquelle la vision, la mission, les principes et les facteurs sont respectés. Surveillance d'indicateurs qui seront élaborés en collaboration avec ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat.

- 6.7.4 L'entrepreneur doit consigner les transmissions aux échelons supérieurs, les problèmes et les plaintes de participants au fur et à mesure qu'ils se produisent, les étapes associées visant à les régler, ainsi que le délai de résolution, et il doit en informer ACC. La nature, le sujet et le nombre de plaintes des participants reçues et les activités de règlement doivent être résumés et présentés dans un rapport trimestriel.
- 6.7.5 L'entrepreneur doit respecter les normes de rendement et de prestation de services énoncées dans le tableau 5.0 du présent EDT.
- 6.7.6 L'entrepreneur doit respecter les délais d'exécution indiqués dans le présent énoncé des travaux, au moins quatre-vingt pour cent (80 %) du temps.
- 6.7.7 Le tableau 5.0 présente un résumé des principales normes de service précisées dans le présent EDT.

Tableau 5.0 Normes de service

Normes de service	
Activité/Produit livrable	Jours ouvrables (à partir de la réception de l'aiguillage)
Stade d'admission – Aiguillage reçu par l'entrepreneur	
Contact avec le participant, évaluation de réadaptation initiale normalisée et entrevue initiale achevés	Au plus tard le jour 3
Mise à jour sur l'état d'avancement de l'entrevue d'admission présentée	Au plus tard le jour 5
Début de l'évaluation de réadaptation professionnelle complète	Au plus tard le jour 10
Évaluation de réadaptation professionnelle complète achevée, ébauche du plan et des objectifs de réadaptation envoyée à ACC	Au plus tard le jour 20
Réunion sur l'élaboration du plan de réadaptation avec le participant, l'entrepreneur et ACC pour examiner, modifier et confirmer les objectifs proposés	Au plus tard le jour 25 (ou 5 jours suivant la présentation du plan)
Envoi du plan et des objectifs finaux révisés à ACC pour approbation (ACC dispose de 5 jours pour les approuver)	Au plus tard le jour 30 (5 jours suivant l'examen)
Stade d'admission – Clients à risque ou ayant des problèmes urgents	
Mise à jour sur l'état d'avancement de l'entrevue d'admission urgente présentée	Au plus tard le jour 4
Début de l'évaluation de réadaptation professionnelle complète urgente	Au plus tard le jour 5
Évaluation de réadaptation professionnelle complète urgente achevée, ébauche du plan de réadaptation envoyé à ACC	Au plus tard le jour 10
Examen urgent et confirmation des objectifs et de la réadaptation proposés. Plan avec le participant, l'entrepreneur et ACC	15 (5 jours suivant la présentation du plan)
Envoi d'urgence du plan et des objectifs finaux révisés à ACC pour approbation (ACC dispose de 2 jours pour les approuver)	Au plus tard le jour 20 (2 jours suivant l'examen)
Stade d'intervention	

Mise à jour sur les progrès (une fois par mois)	20 jours
Réunion de mise à jour sur l'état d'avancement de la collaboration entre ACC et l'entrepreneur	60 jours
Demandes	
Le participant reçoit une réponse à sa demande	5 jours
Le montant demandé par le participant est payé	7 jours
Plaintes (qualité du service ou satisfaction)	
Fournir à ACC la mesure corrective proposée pour régler une plainte d'un client	5 jours
Clôture	
Envoi du formulaire de rétroaction des participants sortants	7 jours
Envoi du rappel du formulaire de rétroaction des participants sortants	7 jours
Envoi du formulaire de fermeture de dossier	20 jours
Envoi du rapport de fermeture de dossier	30 jours
Effectuer un suivi	
Évaluation en cours d'emploi. Suivi à déterminer	75 jours à partir du début de l'emploi
Problèmes techniques	
Répondre aux problèmes techniques non urgents des clients	2 jours
Répondre aux problèmes techniques urgents des clients	Immédiatement/le même jour
Répondre à ACC dès qu'un problème de système est soumis	24 heures
Fournir un plan d'action concernant le problème de système	5 jours
Informé le gestionnaire de contrats d'ACC des interruptions prévues	5 jours avant
Aviser ACC de tout arrêt prévu	5 jours avant
Aviser les clients des temps prévus d'arrêt ou de maintenance du système	24 heures à l'avance
Fournir un rapport de remise en service après maintenance	15 jours
Aviser ACC de tous les changements apportés au système par l'entrepreneur	15 jours
Mettre à l'essai chaque PCA chaque année, et soumettre un rapport détaillé des résultats au gestionnaire de contrats d'ACC	20 jours
Aviser le gestionnaire de contrats d'ACC de la mise à l'essai d'un PCA (ACC se réserve le droit d'envoyer du personnel désigné pour surveiller les essais)	14 jours avant
Soumettre un rapport détaillé concernant l'interruption au gestionnaire de contrats d'ACC (inclure les détails concernant l'intégrité et l'intégralité de toutes les données récupérées)	10 jours
Soumettre un compte rendu après action (CRAA) au gestionnaire de contrats d'ACC indiquant en détail les causes, les mesures correctives, les mesures préventives et les pratiques exemplaires	30 jours
Annoter ou corriger tout renseignement sur un participant en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels	10 jours

Transition des participants actuels	
À déterminer pendant la phase de mise en œuvre du contrat.	À déterminer

6.7.8 Le tableau 6.0 décrit les exigences et les rapports concernant la prestation de services.

Tableau 6.0 Rapports sur la prestation de services

Rapports sur la prestation de services (*Normes de service pour les services de base)		
Rapport	Description	Fréquence
Rapports d'admission*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et proportion d'entrevues d'admission réalisées dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date d'aiguillage pour les services de réadaptation. • Moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) de jours écoulés depuis l'aiguillage des services de réadaptation à l'entrevue d'admission • En cas de retard, la période de dépassement de la norme de service • En cas de retard, la raison du retard : [catégories à déterminer] 	Aux deux semaines
Rapports d'admission urgents	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les participants aiguillés comme étant des cas « urgents », le nombre et la proportion d'entrevues d'admission réalisées dans les quatre (4) jours suivant l'aiguillage au Programme de réadaptation • Moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) du nombre de jours entre la date d'aiguillage et l'entrevue d'admission • En cas de retard, la période de retard • En cas de retard, la raison du retard : [catégories à déterminer] 	Aux deux semaines
Rapport sur la ponctualité du commencement de l'évaluation de réadaptation*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et proportion, et moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) des plans de réadaptation où l'activité d'évaluation a commencé dans les 10 jours ouvrables suivant l'aiguillage 	Aux deux semaines
Rapport sur la ponctualité du commencement de l'évaluation de réadaptation d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les participants désignés comme des cas « urgents », nombre et proportion, et moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) des plans de réadaptation où l'activité d'évaluation a commencé dans les 5 jours ouvrables suivant l'aiguillage 	Aux deux semaines
Rapport final révisé sur le plan de réadaptation et le plan d'assistance professionnelle*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et proportion, et moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) des plans de réadaptation soumis dans les trente (30) jours ouvrables suivant l'aiguillage • Nombre moyen de jours entre l'aiguillage et la présentation du plan de réadaptation définitif • En cas de retard, la période de retard 	Aux deux semaines
Rapport final révisé sur le plan de réadaptation et le plan d'assistance professionnelle pour	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et proportion, et moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) des plans de réadaptation urgents soumis dans les vingt (20) jours ouvrables suivant l'aiguillage 	Aux deux semaines

les cas urgents*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre moyen de jours entre la date de l'aiguillage et la présentation du plan de réadaptation définitif • En cas de retard, la période de retard 	
Ponctualité du rapport de documentation des progrès*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre, proportion et moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) des plans de réadaptation où des progrès ont été réalisés par rapport aux plans de réadaptation (par l'entremise de la mise à jour sur les progrès) tous les 30 jours depuis l'approbation initiale du plan de réadaptation 	Aux deux semaines
Rapport sur le paiement des montants demandés*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et proportion et moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) des demandes admissibles pour lesquelles un paiement a été fait selon la norme de service de sept (7) jours civils • Nombre moyen de jours entre la réception de la demande et le versement du paiement. Pour les demandes en retard, la période de retard • Nombre et pourcentage des demandes en attente et motif de l'attente (liste des raisons possibles à déterminer pendant la mise en œuvre) • Nombre et pourcentage des remboursements en refusés et motif (liste des raisons à déterminer pendant la mise en œuvre) 	Aux deux semaines
Rapport sur les demandes de renseignements des participants au sujet des remboursements*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total et pourcentage et moyenne (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) des demandes de renseignements des participants auxquelles on a répondu dans les cinq (5) jours civils prévus par la norme de service • Nombre moyen de jours civils entre la demande de renseignements des participants et la réponse • En cas de retard, la période de retard (c.-à-d. chiffres réels et regroupés par nombre et pourcentage de retard < 2 jours; <5 jours; < 8 jours; plus de 8 jours) 	Aux deux semaines
Collaboration entre ACC et l'entrepreneur	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre ou pourcentage du temps où la téléconférence collaborative entre ACC et l'entrepreneur a lieu tous les 60 jours 	Aux deux semaines
Ponctualité des décisions d'ACC	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre/minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution des jours entre le moment où l'entrepreneur soumet la documentation et le moment où une décision est reçue d'ACC • Délais d'exécution d'ACC à déterminer pendant la mise en œuvre 	Aux deux semaines
Ponctualité de la présentation du rapport de clôture*	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et proportion de rapports de fermeture soumis dans les 30 jours suivant la date d'achèvement du plan de réadaptation • Nombre moyen de jours entre la date d'achèvement du plan de réadaptation et la présentation du rapport de clôture • En cas de retard, la période de retard 	Aux deux semaines
Rapports sur l'exécution du Programme de réadaptation		
Rapport sur la durée du Programme de réadaptation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre/minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution du nombre de jours où les participants ont participé au Programme de réadaptation, regroupés par type de service (médical/psychosocial/professionnel) et séparés par ceux qui ont achevé leur plan et ceux qui ne l'ont pas achevé • Nombre et pourcentage de ceux qui ont participé simultanément à plusieurs types de services • Durée moyenne totale du programme par type de participant (vétérans, conjoint, survivant) 	Mensuelle
Rapport sur l'achèvement du programme	<ul style="list-style-type: none"> • Le nombre et la proportion de participants qui ont terminé ou presque terminé leur plan de réadaptation et d'assistance professionnelle 	Mensuelle

	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre et la proportion de participants qui n'ont pas terminé leur plan de réadaptation, par raison Pour les deux rapports, inclure une ventilation par diverses données démographiques sur les participants, comme suit : Type de participant (vétérans ou époux/CDF, survivants), par programme (réadaptation médicale/psychosociale/professionnelle ou assistance professionnelle), par secteur de l'armée, par région géographique, par sexe, etc. Les comparaisons précises entre groupes sont à déterminer. Mensuelle 	
Rapport sur la transition des participants	<ul style="list-style-type: none"> Le rapport est temporairement requis jusqu'à ce que tous les participants existants soient transférés à l'entrepreneur afin de déclarer le nombre de dossiers transférés où le dossier a été examiné et d'aviser le participant dans les 15 jours civils suivant la réception du dossier 	Bimensuelle
Rapport sur le profil des participants	<ul style="list-style-type: none"> Nombre total de participants par identificateur démographique ou autres identificateurs uniques Employabilité des participants à l'admission : Le nombre et la proportion de participants ayant un plan de réadaptation terminé qui sont : employable; employés [dans l'ensemble et par statut (c.-à-d. à temps plein, à temps partiel)] Niveau d'invalidité des participants à l'admission Notes de satisfaction à l'égard de la vie des participants à l'admission 	Mensuelle
Rapport sur l'aiguillage	<ul style="list-style-type: none"> Nombre total de participants aiguillés, par type d'aiguillage 	Mensuelle
Ponctualité du rapport de communication pour l'aiguillage	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et pourcentage de clients avec qui on communique dans les 3 jours suivant l'aiguillage à l'entrepreneur 	Mensuelle
Rapport sur l'échec de communication avec le client	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et pourcentage de clients avec qui l'entrepreneur n'a pas pu communiquer et effectuer une entrevue d'admission (dans les 3 jours) après 4 tentatives infructueuses 	Mensuelle
Ponctualité du rapport d'évaluation des avantages financiers	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et proportion des évaluations de l'employabilité et de la capacité de gain réalisées en réponse aux aiguillages des clients pour les avantages financiers, dans les soixante-quinze (75) jours suivant l'aiguillage Inclure minimum/maximum/moyenne/mode/médiane En cas de retard, la période de retard (valeurs deuil à déterminer) 	
Rapport de réadmission des participants	<ul style="list-style-type: none"> Nombre total de participants qui réintègrent le programme une fois qu'ils ont terminé Nombre et pourcentage qui reviennent pour les mêmes conditions plutôt que de nouvelles conditions Nombre et pourcentage de personnes qui réintègrent le programme, selon la raison pour laquelle ils ont quitté le programme à l'origine 	Mensuelle
Rapport sur les caractéristiques des participants qui n'achèvent pas leur plan	<ul style="list-style-type: none"> Par province, par sexe, par état de santé, par clinique (facteurs précis à déterminer pendant la mise en œuvre, y compris, mais sans s'y limiter, les données démographiques, l'ACS+, les caractéristiques militaires) 	Mensuelle
Mensuelle	<ul style="list-style-type: none"> Méthode de prestation de services En personne, au téléphone, par vidéoconférence, autre. Ventilé selon le type de service, la province, les participants en milieu rural par rapport aux participants en milieu urbain, et par d'autres facteurs comme la phase de prestation de services (évaluation, mise en œuvre du programme, suivi). 	Mensuelle

Rapport d'étape du participant	<ul style="list-style-type: none"> Rapport(s) indiquant le nombre de participants actifs participant à chaque stade du service (p. ex. aiguillés, évaluation initiale, mise en œuvre du plan de réadaptation) 	Mensuelle
Participation à des types de réadaptation	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et pourcentage de participants qui participent actuellement à différents stades du service de réadaptation : Vétérans : réadaptation médicale, psychosociale, professionnelle Survivants et époux : Assistance professionnelle 	Mensuelle
Rapport sur les plaintes	<ul style="list-style-type: none"> L'entrepreneur doit rendre compte du nombre et de la nature des plaintes reçues des participants. Les plaintes doivent également pouvoir être distinguées comme s'appliquant aux services offerts par l'entrepreneur ou par un sous-traitant afin de cerner facilement les tendances du rendement en matière de qualité. 	Mensuelle
Conditions de santé les plus fréquentes	<ul style="list-style-type: none"> Liste des conditions de santé admissibles les plus fréquentes pour lesquelles les participants reçoivent un service de réadaptation Listes distinctes selon divers facteurs, y compris sans s'y limiter, par identité de genre, par secteur de l'armée, Inclusion des comorbidités les plus fréquentes. 	Mensuelle
Stabilisation – Conditions de santé les plus fréquentes	<ul style="list-style-type: none"> Liste des conditions les plus fréquentes qui nécessitent un traitement pour qu'un participant puisse s'engager pleinement dans la réadaptation pour ses conditions primaires (approuvées) Inclusion des comorbidités les plus fréquentes. 	Mensuelle
Rapport sur l'évaluation et l'utilisation des services	<ul style="list-style-type: none"> Nombre total de participants qui ont reçu un service d'évaluation ou de réadaptation particulier selon le type d'évaluation ou de service Nombre d'évaluations ou d'unités de services de réadaptation par participant 	Mensuelle
Rapports propres à l'ACS+	<ul style="list-style-type: none"> Rapports servant à déterminer s'il y a des différences importantes entre les groupes en fonction de différents facteurs d'identité selon la perspective de l'ACS+ des vétérans [Certains facteurs seront analysés dans d'autres rapports, mais dans cette section, il s'agit d'un aperçu des participants par rapport à l'ensemble de la population des vétérans] Rapports exacts à déterminer pendant la mise en œuvre Répartition en nombre et en pourcentage des participants au Programme de réadaptation par sexe et par : âge, état civil, collectivité (rurale ou urbaine), langue Répartition en nombre et en pourcentage des participants selon des caractéristiques militaires [secteur de l'armée, nombre d'années de service, grade à la libération, etc.] 	Trimestrielle

6.8 Coût des participants, mesures et rapports

- 6.8.1 L'entrepreneur doit utiliser un processus normalisé de mesure du rendement et de production de rapports pour mesurer les coûts au niveau du Programme de réadaptation, des participants et de l'état de santé.
- 6.8.2 L'entrepreneur doit mesurer la performance financière propre à la prestation de services par l'entrepreneur visant à atteindre les objectifs du Programme de réadaptation ainsi qu'en rendre compte. Il doit aussi présenter à ACC les renseignements nécessaires par rapport auxquels la performance financière peut être évaluée.
- 6.8.3 L'entrepreneur doit analyser les coûts du Programme de réadaptation et des participants selon les données démographiques et en rendre compte, de la manière décrite à la section 6.3.7 du présent EDT.

- 6.8.4 L'entrepreneur doit établir le lien entre le coût des services de réadaptation offerts et le problème de santé admissible du participant.
- 6.8.5 L'entrepreneur doit catégoriser les dépenses par type de service de réadaptation (médicale, psychosociale ou professionnelle) offert.
- 6.8.6 L'entrepreneur doit déclarer les dépenses des services de réadaptation approuvés dans le plan de réadaptation d'un participant, tous les mois, par participant, en déclarant à part toute dépense de formation connexe.
- 6.8.7 L'entrepreneur doit produire des rapports qui comprennent, sans toutefois s'y limiter, les renseignements suivants :
- les coûts de réadaptation par participant;
 - les coûts de réadaptation par état de santé admissible;
 - l'étendue des coûts du ou des services de réadaptation, allant des plus élevés aux plus bas et aux plus fréquentes;
 - les coûts moyens engagés à ce jour pour les participants actifs;
 - le nombre de participants dont le dossier a été fermé et le coût associé;
 - le nombre de participants actifs et leur coût de traitement moyen ainsi qu'une estimation du coût jusqu'à l'achèvement du plan et la fermeture du dossier;
 - le coût de traitement total moyen (pour les participants dont le dossier a été fermé).
- 6.8.8 L'entrepreneur doit optimiser le rendement dans la mesure du possible tout au long de la phase d'exploitation et de maintenance du contrat.
- 6.8.9 Le tableau 7.0 décrit les rapports sur les coûts des participants.

Tableau 7.0 Coûts des participants

Rapports sur les coûts des participants		
Rapport	Description	Fréquence
Coût par participant	<ul style="list-style-type: none"> Coût total du Programme de réadaptation (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) par participant et par type de participant et/ou d'autres facteurs à déterminer. (vétérans, survivants, conjoints) Coût total par catégorie de traitement par participant (réadaptation sociale, psychosociale, professionnelle) Autres). 	Mensuelle
Coûts par état de santé admissible	<ul style="list-style-type: none"> Coût moyen en dollars (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) pour traiter l'état pour lequel les services ont été approuvés Liste des 10 principales conditions les plus coûteuses à traiter et nombre et pourcentage des participants atteints de chacune d'elles Coûts du traitement des conditions comorbides courantes 	Mensuelle
Rapport sur les coûts du traitement de stabilisation	<ul style="list-style-type: none"> Coûts par participant (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) pour traiter d'autres maladies nécessitant un traitement à l'appui de la participation au Programme de réadaptation Autres facteurs à déterminer 	Mensuelle
Rapport sur les frais de formation	<ul style="list-style-type: none"> Frais de formation (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) approuvés dans le plan de réadaptation, dans l'ensemble et par catégorie 	Mensuelle

Rapports sur les coûts des participants		
Rapport	Description	Fréquence
	<ul style="list-style-type: none"> Frais de formation payés, dans l'ensemble et par catégorie. Disponible par participant par mois. 	
Rapport sur les dépenses liées à la réadaptation	<ul style="list-style-type: none"> Coûts liés à la réadaptation (minimum/maximum/mode/moyenne/médiane/distribution) payés, dans l'ensemble et par catégorie – disponibles par participant par mois 	Mensuelle

6.9 Gestion de la qualité

6.9.1 L'entrepreneur doit élaborer et présenter un cadre de gestion de la qualité qui doit être soumis à l'approbation d'ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat pour assurer la qualité et l'uniformité du Programme de réadaptation.

6.9.2 L'entrepreneur doit mettre en œuvre et tenir un programme de gestion de la qualité, approuvé par ACC, visant à aborder toutes les composantes du contrat, y compris, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :

- a. la prestation des services de réadaptation;
- b. la formation et la formation corrective du personnel de l'entrepreneur, des PSR et des participants;
- c. le traitement du remboursement des montants demandés;
- d. les résultats de l'expérience des participants;
- e. les résultats en matière de rendement et les normes de prestation de services.

6.9.3 Planification de la qualité

6.9.3.1 Ce plan doit aborder les secteurs de service à améliorer, selon ce qui est déterminé dans le cadre de l'assurance et du contrôle de la qualité de l'entrepreneur et d'après la rétroaction d'ACC et les constatations tirées de la rétroaction des participants (voir la section 6.6.2.2 du présent EDT).

6.9.4 Assurance de la qualité

6.9.4.1 L'entrepreneur doit réaliser des examens trimestriels réguliers de son personnel, y compris tout tiers entrepreneur et/ou PSR fournissant des services, afin d'évaluer la conformité et la cohérence avec les processus opérationnels et les exigences en matière de prestation de services, le respect de la vie privée et d'autres activités déterminées et approuvées par ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat.

6.9.4.2 L'entrepreneur doit présenter et soumettre à ACC les résultats des examens de l'assurance de la qualité dans un rapport trimestrielle pendant une réunion d'examen des opérations de qualité.

6.9.4.3 L'entrepreneur doit appuyer les activités d'assurance de la qualité d'ACC qui sont réalisées afin d'évaluer le rendement de l'entrepreneur. ACC avisera l'entrepreneur par écrit de tout problème relevé concernant la qualité des services. L'entrepreneur doit soumettre un plan d'action à l'approbation d'ACC dans les quatorze (14) jours civils suivant l'avis écrit d'ACC.

6.9.4.4 L'entrepreneur doit être disponible pour des visites sur place d'ACC dans ses locaux, et les dossiers doivent être disponibles pour un examen à la demande d'ACC pendant les vérifications d du rendement de l'entrepreneur.

- 6.9.4.5 L'entrepreneur présentera tous les renseignements nécessaires pendant l'évaluation par ACC de la prestation et du rendement de l'entrepreneur. Ces renseignements peuvent comprendre les suivants :
- a. les vérifications sur place;
 - b. la rétroaction supplémentaire des participants;
 - c. les mesures du rendement, de la gestion et des résultats pour le Programme de réadaptation et les participants;
 - d. les examens de l'assurance de la qualité;
 - e. les examens des dossiers;
 - f. les données sur la résolution des problèmes;
 - g. les évaluations du programme.
- 6.9.5 Contrôle de la qualité
- 6.9.5.1 L'entrepreneur doit soumettre à l'approbation d'ACC, avant la mise en œuvre, un plan d'action précisant les mesures correctives destinées à résoudre les problèmes liés à la qualité des services qui ont été relevés.
- 6.9.5.2 L'entrepreneur soutiendra ACC pendant la surveillance continue de la prestation des services par l'entrepreneur, et il évaluera sa prestation et son rendement dans l'ensemble, y compris, sans toutefois s'y limiter, la qualité des services et la ponctualité des activités et des rapports, les coûts du Programme de réadaptation, la durée des services, les résultats des participants et le respect des règlements, des normes et des pratiques exemplaires de l'industrie.
- 6.9.5.3 L'entrepreneur doit centrer les activités d'assurance de la qualité sur la conformité avec les normes professionnelles de soins, les licences des administrations et l'accréditation pour les programmes, les services et les installations de santé, les processus opérationnels établis et les exigences des normes de service d'ACC, dont le respect des exigences en matière de vie privée (voir aussi le tableau 5 et la section 7.12 du présent EDT).
- 6.9.5.4 L'entrepreneur doit participer, à la demande d'ACC, à une évaluation de la prestation et du rendement de l'entrepreneur. Cette évaluation peut être réalisée par ACC ou par un tiers agissant en son nom.
- 6.9.6 Qualité des données
- 6.9.6.1 L'entrepreneur doit réaliser une analyse rigoureuse des données de mesure du rendement du Programme d'adaptation afin de mettre en évidence là où le rendement est supérieur ou inférieur aux attentes et fournir des observations pertinentes et des solutions recommandées, le cas échéant.
- 6.9.6.2 L'entrepreneur doit créer des méthodes et des outils d'analyse des données de rendement en collaboration avec ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.9.6.3 L'entrepreneur doit exécuter des rapports spéciaux et présenter des analyses à la demande d'ACC.
- 6.9.6.4 L'entrepreneur doit toujours fournir à ACC les données originales et un dictionnaire de données correspondant, avec des définitions des zones calculées, afin de faciliter la vérification des analyses de l'entrepreneur et de permettre à ACC de réaliser des analyses secondaires.

- 6.9.6.5 L'entrepreneur doit s'assurer que les données, les analyses et les rapports peuvent être échangés dans un format qui est compatible pour ACC.
- 6.9.6.6 L'entrepreneur doit analyser les données en tenant compte des facteurs de l'ACS+ qu'ACC déterminera pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.9.6.7 L'entrepreneur doit déclarer les données de mesure du rendement en tenant compte du Modèle du bien-être d'ACC, tel qu'il est défini par ACC pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.9.6.8 L'entrepreneur doit soumettre un plan d'action à l'approbation d'ACC dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la détermination de tout problème de qualité des données, exposant en détail des mesures correctives proposées.

6.10 Analyse des données et conclusions

- 6.10.1 L'entrepreneur doit diriger une *réunion sur les conclusions tirées à partir des données*, tenue en personne chaque année, et présenter une analyse des tendances de rendement et de prestation de services du Programme de réadaptation pour l'année précédente. ACC et l'entrepreneur examineront et analyseront la qualité des données et des outils de mesure du rendement pour veiller au respect des pratiques exemplaires de l'industrie, à l'établissement d'une culture de collaboration et à la transparence des données, ainsi que pour relever tout aspect à améliorer possiblement.
- 6.10.2 L'entrepreneur doit planifier la *réunion sur les conclusions tirées à partir des données* d'une journée après les *réunions annuelles de gestion*.
- 6.10.3 L'entrepreneur doit inviter les membres visés du personnel de gestion de contrat de l'entrepreneur et d'ACC ainsi que du personnel responsable de l'analyse des données, de la mesure, de la gestion du Programme de réadaptation et de la prestation de services à la réunion d'information sur les données (les participants à la réunion seront déterminés à la phase de mise en œuvre du contrat).
- 6.10.4 L'entrepreneur doit être prêt à examiner de manière collaborative toutes les données de mesure du rendement de l'année précédente (ou une partie de ces données) dans deux catégories :
 - a. Qualité des données – examen de la qualité et de l'efficacité générales des données de mesure du rendement.
 - b. Analyses approfondies des données – examen des leçons retenues des données de mesure du rendement.
- 6.10.4.1 Examen de la qualité des données
 - 6.10.4.1.1 L'entrepreneur doit examiner la fiabilité et la qualité des données recueillies et examiner les mesures à faible taux de réponse afin de déterminer si des modifications sont nécessaires par souci d'amélioration.
 - 6.10.4.1.2 L'entrepreneur doit examiner la pertinence, l'exactitude et la fiabilité des indicateurs de rendement pour mesurer les sujets visés et collaborer avec ACC pour élaborer des plans d'action appropriés afin de déterminer si des ajustements ou des améliorations sont nécessaires.
 - 6.10.4.1.3 L'entrepreneur doit déterminer l'efficacité des rapports sur les données et des configurations des tableaux de bord pour veiller à la production de renseignements

clairs, concis et pertinents pour le public, ainsi que travailler de manière collaborative avec ACC pour les modifier, au besoin.

- 6.10.4.2 Examen des analyses approfondies des données
- 6.10.4.3 L'entrepreneur doit effectuer des analyses des données afin de cerner et d'examiner les tendances et les anomalies de l'année précédente. Les sujets d'analyse varieront et seront guidés par les rapports trimestriels de gestion du Programme de réadaptation, les commentaires d'ACC et les observations ou questions du niveau de la direction ou des analystes des données.
- 6.10.4.4 L'entrepreneur doit effectuer des analyses afin de fournir des renseignements supplémentaires sur les sujets de discussion annuels et fournir une visualisation efficace des données tirées des constatations supplémentaires. Chaque année du contrat, ces analyses changeront pour tenir compte des facettes de défis ou de succès dans la prestation de services.
- 6.10.5 L'entrepreneur doit produire deux rapports pour ACC au moins 14 jours avant la réunion sur les conclusions tirées à partir des données.
- 6.10.5.1 Rapport sur la qualité des données : Détermination de tous les outils de mesure du rendement, du taux de réponse et d'autres renseignements pertinents à déterminer pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.10.5.2 Rapport sur les conclusions tirées à partir des données : Mettre en évidence les nouveaux renseignements recueillis sur les sujets sélectionnés qui seront déterminés au cours de la phase de mise en œuvre du contrat, aux fins d'examen à la *réunion sur les conclusions tirées à partir des données*.
- 6.10.6 L'entrepreneur doit collaborer avec ACC afin d'élaborer un plan d'action pour régler les problèmes et déterminer les possibilités de mettre en œuvre de nouvelles pratiques.
- 6.10.7 L'entrepreneur doit fournir le procès-verbal de la *réunion sur les conclusions tirées à partir des données*.
- 6.10.8 L'entrepreneur doit produire un rapport détaillé sur les « leçons retenues » pour chaque *réunion sur les conclusions tirées à partir des données* annuelles afin de constituer un ensemble de preuves des réussites et des défis. Le document sur les leçons retenues consignera les changements apportés aux outils de mesure du rendement et l'analyse effectuée, en plus de fournir une justification à l'appui des décisions.
- 6.10.9 Le tableau 8.0 indique les exigences applicables au rapport sur les conclusions tirées à partir des données.

Tableau 8.0 Rapport sur les conclusions tirées à partir des données du programme

Rapports sur les conclusions tirées à partir des données du Programme de réadaptation		
Rapport	Description	Fréquence
Examen de la qualité des données	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de réponse x Mesure • Erreurs de saisie de données, mauvaise classification, etc. • Problèmes ou erreurs courants dans les données • Analyse des calculs utilisés pour les mesures 	Annuelle

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Autres indicateurs clés de la qualité à déterminer</i> 	
Conclusions tirées à partir des données	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Constatations</i> communiquées à partir des analyses annuelles des tendances dans toutes les autres mesures et tous les autres rapports du programme • <i>Contenu à déterminer</i> 	Annuelle
Leçons apprises	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les leçons apprises par l'entrepreneur pendant la prestation de services • De concert avec ACC, faire rapport sur les principales leçons apprises au sujet de la relation de collaboration entre ACC et l'entrepreneur. 	Annuelle

6.11 Fonction de production de rapport

- 6.11.1 La fonction de production de rapports de l'entrepreneur doit permettre de fournir de l'information sur les participants afin de satisfaire aux exigences liées à la gestion de l'information, aux statistiques, aux contrôles financiers, aux vérifications et à la charge de travail. Durant la phase de mise en œuvre du contrat, l'entrepreneur et ACC conviendront d'un mécanisme de communication (transfert électronique de rapports à l'aide d'un *protocole de transfert de fichiers* [FTP] standard ou de services Web automatisés). (Voir la section 8.4 de l'EDT.)
- 6.11.2 L'entrepreneur doit fournir à ACC des extraits de données (voir la section 8.8 de l'EDT) pour reproduire les rapports du Programme de réadaptation de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit fournir à ACC les rapports et le *langage d'interrogation structuré* (SQL) et/ou la logique appropriés nécessaires pour reproduire les rapports.
- 6.11.3 Les analystes de l'entrepreneur doivent être mis à la disposition d'ACC pour confirmer les données, les rapports et d'autres exigences en matière de requête, au besoin.
- 6.11.4 À la demande d'ACC, l'entrepreneur doit fournir des rapports sous leur forme brute afin de permettre une analyse plus approfondie dans d'autres systèmes d'ACC.
- 6.11.5 L'entrepreneur doit transférer les rapports propres aux participants à ACC de façon sécurisée, soit en temps réel, soit au moyen d'un mécanisme de transfert de fichiers sécurisé en lots. (Voir la section 8.0 du présent EDT.)
- 6.11.6 L'entrepreneur doit fournir des rapports relatifs à la gestion de l'information par fichier électronique (p.ex. American Standard Code for Information Interchange (ASCII), Extensible Markup Language (XML) ou feuille de calcul).
- 6.11.7 L'entrepreneur devra être prêt à présenter à ACC les données contenues à la fois dans les rapports de processus et dans les rapports d'information. Une description détaillée du réseau actuel d'ACC, des configurations des postes de travail et des critères d'échange de données sera fournie pendant la phase de mise en œuvre du contrat.
- 6.11.8 L'entrepreneur doit archiver tous les rapports afin qu'ils puissent être recréés au besoin.
- 6.11.9 L'entrepreneur devra répondre à des demandes de renseignements ponctuelles d'ACC en extrayant des sous-ensembles de données sur une variété de sujets, au besoin.

6.11.10 L'entrepreneur doit produire des rapports du Programme de réadaptation dont le contenu et les pièces jointes seront déterminés pendant la phase de mise en œuvre du contrat. Ces rapports doivent comprendre, entre autres, ce qui suit :

6.11.10.1.1 Fichier relatif aux activités mensuelles – un ou plusieurs fichiers distincts relatifs aux activités mensuelles concernant les participants, lesquels comprendront des renseignements financiers. Ces fichiers, qui doivent être transmis par voie électronique, contiendront le numéro d'identification du participant auquel les données sont liées.

6.11.10.1.2 Rapport sommaire mensuel – Activité mensuelle des participants d'ACC, comprenant les totaux, les dépenses courantes et cumulatives, le tout ventilé selon les spécifications d'ACC (qui devrait être par bureau de secteur et par province, territoire ou international), selon les exercices.

6.12 Rapports financiers

6.12.1 Le système de TI de l'entrepreneur doit être en mesure de produire des rapports financiers et des factures conformément à la section 7.8 du présent EDT et à l'annexe B - Base de paiement.

6.12.2 L'entrepreneur doit s'assurer que l'extrait de données partagé est en mesure de fournir tous les coûts associés à tous les participants.

7.0 Exigences relatives à la phase opérationnelle du contrat

7.1 Transfert à la prestation de services par l'entrepreneur (date de mise en œuvre)

7.1.1 À la suite de l'approbation par ACC de tous les produits livrables et résultats de la phase de mise en œuvre de l'entrepreneur, l'entrepreneur doit fournir les services du Programme de réadaptation à tous les participants au Programme de réadaptation en transition et nouvellement aiguillés, conformément aux services et aux exigences énoncés dans le présent EDT.

7.2 Réunions de gestion de la phase d'exploitation et de maintenance

7.2.1 L'entrepreneur doit assister à des réunions de gestion semestrielles en personne avec ACC. Le but de ces réunions est de discuter de la progression et du rendement de l'entrepreneur, de l'état des produits livrables, des vérifications du contrôle de la qualité et d'aborder tout enjeu et problème éventuel. L'ordre du jour sera rédigé par ACC en consultation avec l'entrepreneur. Une réunion aura lieu au bureau principal d'ACC et l'autre, dans les locaux de l'entrepreneur, à environ six mois d'intervalle. Les réunions devraient durer au plus deux (2) jours et l'entrepreneur en sera avisé au moins deux (2) semaines avant la réunion.

7.2.2 La réunion sur les conclusions tirées à partir des données se tiendra chaque année en complément de l'une des réunions de gestion semestrielles en personne (voir la section 6.10 de l'EDT).

7.2.3 L'entrepreneur peut être appelé à participer à d'autres réunions de gestion, selon ce que détermine ACC. L'ordre du jour sera rédigé par ACC en consultation avec l'entrepreneur et l'autorité contractante. Les réunions seront tenues dans un emplacement choisi par le gestionnaire de contrats d'ACC et elles ne devraient pas durer plus d'un (1) jour. L'entrepreneur recevra un préavis de deux (2) semaines de la nécessité de toute autre réunion.

7.2.4 L'entrepreneur doit participer aux téléconférences de gestion régulières et bimensuelles avec ACC pour discuter de la situation opérationnelle et résoudre les questions courantes concernant le Programme de réadaptation et le contrat.

- 7.2.5 L'entrepreneur doit participer à une téléconférence de gestion trimestrielle pour discuter d'initiatives stratégiques et de la résolution des problèmes (c.-à-d. pour déterminer les changements importants requis à la prestation de services ou aux systèmes de l'entrepreneur, les changements législatifs ou réglementaires, et pour annoncer des initiatives et des messages d'ACC).

7.3 Administration du contrat

- 7.3.1 L'entrepreneur doit maintenir une unité de gestion du contrat responsable de superviser la gestion des activités et le rendement du contrat et de s'assurer que toutes les exigences et normes de service décrites dans le présent EDT sont respectées. Cette unité sera le principal point de contact d'ACC pour l'administration, la planification, la coordination, la gestion et l'établissement de l'ordre des priorités des produits livrables et des exigences du contrat.

- 7.3.2 Les responsabilités de l'unité de gestion du contrat devront inclure, sans s'y limiter :

- a. traiter les factures;
- b. répondre aux demandes de renseignements d'ACC;
- c. exercer les activités et fonctions liées à l'administration et à la gestion du contrat;
- d. Agir à titre de liaison auprès du gestionnaire de contrats et l'autorité contractante;
- e. s'assurer que toutes les exigences relatives à la phase de mise en œuvre, à la phase d'exploitation et de maintenance et à la fin progressive sont bien planifiées et exécutées de façon harmonieuse;
- f. préparer et présenter les rapports et les données;
- g. maintenir et contrôler l'expérience, les qualifications, la formation et la certification requises, et s'assurer que tous les représentants de l'entrepreneur les possèdent;
- h. assurer le contrôle de la qualité de tous les produits livrables du contrat;
- i. assurer la conformité avec les exigences d'ACC en matière de mesures de rendement et de rapports de gestion (voir la section 6.0 du présent EDT).

7.4 Soutien des participants, des PSR et d'ACC

- 7.4.1 L'entrepreneur doit fournir et exploiter une ligne téléphonique bilingue sans frais (c.-à-d. un numéro 1-800) disponible pendant les heures de service normales de 8 h 30 à 16 h 30 pour permettre aux PSR, à ACC et aux participants d'appeler s'ils ont un problème ou une question concernant le Programme de réadaptation ou le plan de réadaptation, y compris, sans s'y limiter, les rendez-vous manqués, les mises à jour de l'état et les questions concernant les demandes.
- 7.4.2 L'entrepreneur doit héberger un site Web qui fournit aux participants, à ACC et aux PSR des renseignements sur le programme de réadaptation, des renseignements sur l'entrepreneur et les coordonnées de l'entrepreneur.
- 7.4.3 L'entrepreneur doit entretenir et améliorer les portails des participants, des PSR et d'ACC, comme il est décrit à la section 8.2 de l'EDT.
- 7.4.4 L'entrepreneur doit tenir à jour et enrichir un guide d'information du participant utilisé pour l'intégration des participants, qui est accessible par l'entremise du portail des participants, voir la section 8.2 de l'EDT.

7.5 Remboursement – Demandes de règlement

- 7.5.1 Exigences générales

- 7.5.1.1 Cette fonction permet le traitement et le paiement des demandes de remboursement liées aux services de réadaptation approuvés pour les participants, les SSR et les PSR.

- 7.5.1.2 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du décideur d'ACC pour le remboursement des éléments de demande soumis par les participants, les SSR et les PSR. L'approbation d'ACC doit être consignée dans le plan de réadaptation du participant associé.
- 7.5.1.3 L'entrepreneur doit rembourser les participants, les SSR et les FRS conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP) du gouvernement du Canada*, au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants (RSSAC)*, au *RBEV* et aux politiques pertinentes d'ACC, y compris les politiques de dépenses, les règles de paiement et les limites (voir l'annexe 4). Les remboursements aux participants et aux PSR qui ne satisfont pas aux exigences du présent document ne seront pas couverts par ACC. ACC établit des politiques relatives aux paiements sous la forme de sommes limites, de limites de fréquence et de limites de spécifications techniques.
- 7.5.1.4 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les éléments demandés sont identifiés en vertu des lois et règlements en vertu desquels les services ont été rendus (RVEV ou RSSAC).
- 7.5.1.5 L'entrepreneur doit s'assurer qu'ACC a autorisé tous les services de réadaptation avant la prestation de ces services. L'entrepreneur doit s'assurer que les montants demandés et les paiements effectués respectent les fréquences et les limites en dollars autorisées par ACC et inclure les documents justificatifs requis. ACC ne remboursera pas les services non autorisés au préalable ni ceux qui dépassent les limites en dollars autorisées. L'entrepreneur peut être tenu de retenir un paiement en attendant la consultation du décideur d'ACC.
- 7.5.1.6 Les décideurs d'ACC conserveront un rôle principal de gestion de cas pendant la période où un participant reçoit des services de réadaptation.
- 7.5.2 Demandes et remboursements des participants
- 7.5.2.1 L'entrepreneur doit vérifier que les formulaires de demande de remboursement du participant au plan de réadaptation et de formation ont été préapprouvés par ACC et ne dépassent pas ce qui est permis par les lois et règlements d'ACC. Les demandes des participants doivent inclure tous les reçus et documents à l'appui requis. Voir l'annexe 4, *Dépenses liées à la réadaptation, autres que la formation et Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle – Dépenses liées à la formation*.
- 7.5.2.2 Pour qu'un participant soit remboursé par l'entrepreneur, le participant doit soumettre un formulaire de demande de remboursement dûment rempli au cours de l'année suivant la date à laquelle la dépense a été engagée, avec un reçu indiquant la preuve de paiement et toute documentation justificative requise. Le participant doit signer et dater le formulaire de demande de remboursement et le remettre à l'entrepreneur aux fins de paiement. L'entrepreneur doit fournir un formulaire à remplir pour que les participants puissent le soumettre par voie électronique.
- 7.5.2.3 L'entrepreneur doit s'assurer que seules les dépenses approuvées par ACC figurent sur la demande de remboursement des frais de déplacement du participant, que les frais ne dépassent pas le montant des dépenses autorisées par les lois et les règlements d'ACC, et que tous les reçus et documents justificatifs requis ont été joints à la demande. L'entrepreneur doit également s'assurer que les coûts réclamés sont conformes à la *Directive sur les voyages du CNM* (voir l'annexe 4) et/ou l'annexe A de la *Directive sur l'aide au transport quotidien du CNM*, selon le motif du voyage.
- 7.5.2.4 Les participants soumettront leurs demandes par la poste, par télécopieur, par courrier électronique ou par l'entremise du portail des participants de l'entrepreneur. L'entrepreneur devrait encourager les participants à utiliser le portail des participants de l'entrepreneur et

leur permettre de le faire, mais l'entrepreneur doit respecter le choix du participant et offrir d'autres méthodes de présentation des demandes, comme la poste et la télécopie.

- 7.5.2.5 L'entrepreneur doit vérifier que les formulaires de demande de remboursement des participants ne contiennent que les dépenses approuvées et que tous les documents justificatifs requis ont été inclus. Si le participant n'inclut pas de pièces justificatives, l'entrepreneur doit demander au participant d'obtenir les pièces justificatives afin d'obtenir un remboursement.
- 7.5.2.6 Dans les cas où un participant n'est pas financièrement en mesure de payer les frais de scolarité, l'entrepreneur doit demander au participant d'obtenir la facture ou l'état de compte et de le soumettre à l'entrepreneur avec un formulaire de demande signé demandant à l'entrepreneur de faire le paiement directement à l'institution en son nom. ACC ne remboursera pas à l'entrepreneur les frais de scolarité des participants qui n'ont pas été approuvés dans le cadre du plan de réadaptation du participant.
- 7.5.2.7 L'entrepreneur doit traiter et émettre des chèques de remboursement des frais des participants ou des dépôts directs dans les sept (7) jours civils suivant la réception d'un formulaire de demande de remboursement dûment rempli du participant (pourvu que tous les critères d'admissibilité et de paiement aient été satisfaits). L'entrepreneur doit encourager les participants à soumettre leurs demandes tous les mois et verser un (1) paiement par chèque ou dépôt direct à l'intention du participant en fournissant une explication détaillée, selon la base de paiement électronique, de tous les articles remboursés au participant. Si l'entrepreneur rejette une demande, il doit justifier ce rejet auprès du participant.
- 7.5.2.8 Pour les participants résidant à l'étranger, l'entrepreneur doit traiter et régler les dépenses des participants par virement bancaire ou par dépôt direct dans les sept (7) jours civils suivant la réception d'un formulaire de demande de remboursement dûment rempli du participant (pourvu que tous les critères d'admissibilité et de paiement aient été satisfaits) avec une explication détaillée des avantages pour tous les articles remboursés au participant. L'entrepreneur doit encourager les participants à soumettre leurs demandes tous les mois. La devise de la facture sera convertie en dollars canadiens aux fins de paiement.
- 7.5.2.9 Si le participant devait perdre un reçu original, l'entrepreneur devrait lui demander d'obtenir un reçu de remplacement pour pouvoir être remboursé. Dans des circonstances exceptionnelles, s'il lui est impossible d'obtenir un reçu de remplacement, le participant doit remplir une déclaration de perte de reçu et joindre celle-ci à la demande de remboursement.
- 7.5.2.10 Si l'entrepreneur rejette une demande, il doit justifier ce rejet par écrit auprès du participant.
- 7.5.2.11 L'entrepreneur doit répondre aux demandes de remboursement des participants dans les cinq (5) jours civils suivant la demande initiale.

7.5.3 Dépenses liées à la formation

- 7.5.3.1 L'entrepreneur doit rembourser aux participants tous les frais associés au plan de formation engagés par ces derniers pour des évaluations, le perfectionnement scolaire, la formation, ainsi que les frais de déplacement connexes. Ces dépenses répercutées sont

indiquées dans le plan de formation du participant et doivent être soumises à l'approbation du décideur d'ACC avant d'être engagées.

7.5.3.2 Outre les exigences générales relatives à la présentation des factures, l'entrepreneur doit s'assurer que les factures sont présentées pour les coûts liés à la formation des participants :

- a. sont triées par participant et affichent le nom du participant, le numéro d'identification d'ACC et le numéro d'identification de l'entrepreneur;
- b. présentent les coûts des sommes versées par les participants pour les dépenses liées à la formation;
- c. comprennent les documents justificatifs détaillés (reçus, formulaire de demande de remboursement du participant et documents connexes) et l'attestation du participant confirmant que le service a été reçu;
- d. affichent séparément le montant facturé, excluant les taxes applicables et le montant des taxes applicables ;
- e. si le participant ne fournit pas de reçu, l'entrepreneur doit présenter une demande au participant pour obtenir le reçu. S'il est impossible d'obtenir un reçu, le participant doit remplir une déclaration de perte de reçu et joindre celle-ci à la demande de remboursement.

7.5.4 Déplacement des participants

7.5.4.1 Les déplacements des participants peuvent avoir lieu pendant la phase d'évaluation (non liés à la formation) et la phase d'intervention (formation), et les frais de déplacement doivent être facturés séparément par l'entrepreneur. L'entrepreneur doit veiller à ce que le remboursement des frais de déplacement des participants soit effectué conformément à la *Directive sur les voyages du CNM* ou le RVEC (voir l'annexe 4), selon le type de déplacement effectué.

7.5.4.2 De plus, les coûts engagés par le participant pour les repas, le transport et l'hébergement pendant la prestation des services de base par l'entrepreneur doivent être remboursés conformément aux taux établis dans la *Directive sur les voyages du CNM* (voir l'annexe 4), modifiée de temps à autre, sous réserve des conditions indiquées dans le RVEV (voir l'annexe 4). L'entrepreneur doit présenter une facture à ACC pour toutes les dépenses de déplacement répercutées des participants.

7.5.4.3 L'entrepreneur sera remboursé pour les fonds effectivement versés aux participants pour les dépenses préautorisées et admissibles d'ACC, sans provision pour les frais généraux ou les profits. ACC ne remboursera pas l'entrepreneur pour les dépenses de déplacement qui n'ont pas été approuvées par ACC dans le cadre du plan de réadaptation du participant ou qui dépassent la portée du contrat.

7.5.5 Demandes et remboursements des PSR

7.5.5.1 L'entrepreneur doit s'assurer que les PSR soumettent toutes les factures à l'entrepreneur pour la prestation complète des services autorisés aux participants, par voie électronique, au moyen du système ou de la technologie de l'entrepreneur (le « portail des PSR »; voir la section 9.2 du présent EDT).

7.5.5.2 L'entrepreneur doit s'assurer que chaque élément d'une demande de remboursement d'un PSR est clairement associé à un participant actuel et qu'il ne contient que des éléments

associés à des services fournis qui figurent dans le plan de réadaptation approuvé de ce participant.

7.5.5.3 L'entrepreneur doit s'assurer que chaque demande de remboursement d'un PSR ne contient que les frais et les coûts approuvés et que tous les documents justificatifs requis ont été joints. Si le PSR ne fournit pas de documents justificatifs, l'entrepreneur doit demander au PSR d'obtenir les documents justificatifs pour le remboursement.

7.5.5.4 L'entrepreneur doit traiter et émettre le remboursement du PSR par dépôt direct dans les 30 jours civils suivant la réception d'une demande de remboursement dûment remplie du PSR (à condition que tous les critères d'admissibilité et de paiement aient été satisfaits). L'entrepreneur doit demander aux PSR de présenter des demandes de remboursement mensuelles, et il versera un (1) paiement au PSR accompagné d'une explication de tous les éléments. Si l'entrepreneur rejette une demande de remboursement, il doit justifier ce rejet par écrit auprès du PSR.

7.5.5.5 L'entrepreneur doit répondre aux demandes de renseignements des PSR concernant leurs demandes et remboursements dans les cinq (5) jours civils suivant la demande initiale.

7.5.6 Déplacements des PSR

7.5.6.1 Des rencontres en personne entre le PSR affecté à l'entrepreneur et un participant peuvent être requises à l'occasion lorsque l'état de santé du participant empêche ce dernier d'utiliser d'autres méthodes de communication. Dans de tels cas, l'entrepreneur doit s'assurer que le décideur d'ACC autorise préalablement la rencontre en personne avant qu'elle ne se produise.

7.5.6.2 L'entrepreneur ne doit rembourser les frais des déplacements effectués par les PSR pour se rendre auprès d'un participant qu'à titre exceptionnel, tel qu'approuvé par ACC. On s'attend à ce que les participants se rendent dans les locaux des PSR pour recevoir les services de réadaptation. Ce n'est que lorsqu'un participant est incapable de se déplacer qu'ACC envisagera d'autoriser le déplacement du PSR. Ces frais de déplacement peuvent être autorisés par le décideur d'ACC pour la tenue de l'entrevue d'admission et des évaluations de réadaptation, l'intervention et l'exécution du plan de réadaptation.

7.5.6.3 Les frais des déplacements des PSR se limitent à ceux décrits ci-dessous et excluent tous les autres déplacements de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit demander et obtenir une autorisation écrite préalable du décideur d'ACC pour les déplacements des PSR en utilisant le *formulaire d'autorisation de voyage* fourni par ACC. Les demandes d'autorisation et d'approbation de voyage seront présentées par voyage. Le remboursement des frais de déplacement* des PSR préautorisés et engagés sera conforme à la *Directive sur les voyages du CNM* (voir l'annexe 4). Les faux frais ne sont en aucun cas admissibles à un remboursement.

7.5.6.4 L'entrepreneur doit s'assurer que le PSR remplit un formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement pour tous les frais de déplacement qu'il a engagés pour la prestation des services. Le formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement doit également comprendre toutes les heures de déplacement et d'attente admissibles pour lesquelles le spécialiste en réadaptation demande un remboursement. Les formulaires de demande de remboursement de frais de déplacement doivent être étayés par des feuilles de temps signées par le PSR et un représentant autorisé de l'entrepreneur.

7.5.7 Déplacements des SSR

- 7.5.7.1 Ces frais de déplacement visent uniquement les déplacements des SSR et excluent tous les autres déplacements de l'entrepreneur. ACC s'attend à ce que les déplacements effectués par les SSR pour se rendre auprès d'un participant ne se fassent qu'à titre exceptionnel.
- 7.5.7.2 Des rencontres en personne entre le SSR affecté à l'entrepreneur et un participant peuvent être requises à l'occasion lorsque l'état de santé du participant empêche ce dernier d'utiliser d'autres méthodes de communication. Dans de tels cas, l'entrepreneur doit s'assurer que le décideur d'ACC autorise préalablement la rencontre en personne avant qu'elle ne se produise.
- 7.5.7.3 Les rencontres en personne avec les participants peuvent entraîner des frais de déplacement pour le SSR. Dans la plupart des cas (environ 80 %), les participants sont situés dans des centres urbains ou devraient se rendre dans un centre urbain pour recevoir des services de réadaptation. Ce n'est que lorsqu'un participant est incapable de se déplacer qu'ACC envisagera d'autoriser le déplacement du SSR à un endroit convenable pour le participant. Ces frais de déplacement peuvent être autorisés par le décideur d'ACC pour la tenue de l'entrevue d'admission, des évaluations de réadaptation ou de la prestation des services de réadaptation approuvés.
- 7.5.7.4 L'entrepreneur doit demander et obtenir une autorisation écrite préalable du décideur d'ACC pour les déplacements des SSR en utilisant le formulaire d'autorisation de voyage fourni par ACC. Les demandes d'autorisation et d'approbation de voyage seront présentées par voyage. Le remboursement des frais de déplacement des SSR préautorisés et engagés sera conforme à la *Directive sur les voyages du Conseil national mixte (CNM)* (voir l'annexe 4). Les faux frais ne sont en aucun cas admissibles à un remboursement.
- 7.5.7.5 Le SSR doit remplir un formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement pour tous les frais de déplacement qu'il a engagés pour la prestation des services de réadaptation lorsque l'approbation préalable du décideur d'ACC a été obtenue. Le formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement doit également comprendre toutes les heures de déplacement et d'attente admissibles pour lesquelles le SSR demande un remboursement. Les formulaires de demande de remboursement des frais de voyage doivent être accompagnés de la feuille de temps du SSR.
- 7.5.7.6 ACC ne remboursera pas à l'entrepreneur les frais de déplacement du SSR lorsque l'autorisation d'ACC n'a pas été obtenue avant que les frais de déplacement soient engagés ou lorsque les frais de déplacement du SSR dépassent la portée de la *Directive sur les voyages du CNM* (voir l'annexe 4).

7.6 Formation continue

- 7.6.1 L'entrepreneur doit fournir à ses représentants des produits et de l'information à titre de formation continue sur les services de formation, sur une base continue, y compris les sujets suivants :
- a. la culture militaire et les besoins uniques des participants d'ACC à la suite d'une carrière dans les FAC;
 - b. les particularités du Programme de réadaptation, y compris, sans s'y limiter, les politiques, la vision, l'admissibilité, les résultats;
 - c. les systèmes de l'entrepreneur pour assurer une prestation de services uniforme et normalisée, selon le rôle ou la fonction;
 - d. la culture et l'ACS+;

- e. la protection des renseignements personnels, la gestion de l'information et les protocoles de sécurité des systèmes.
- 7.6.2 L'entrepreneur doit faire approuver par ACC tous les documents initiaux et mis à jour avant la publication, la diffusion et/ou la prestation de la formation.
- 7.6.3 L'entrepreneur doit modifier et améliorer les documents de formation au besoin pour tenir compte des exigences mises à jour du Programme de réadaptation et des exigences en matière de prestation de services.
- 7.6.4 L'entrepreneur doit offrir une formation de recyclage aux représentants de l'entrepreneur, au besoin, par ACC (c.-à-d. en réponse au Programme de réadaptation et à d'autres changements amorcés par ACC).
- 7.6.5 L'entrepreneur doit offrir une formation d'orientation complète et en temps opportun aux nouveaux représentants afin d'assurer l'uniformité de l'exécution du Programme de réadaptation pendant la durée du contrat.
- 7.6.6 L'entrepreneur doit fournir de l'information, y compris des statistiques et du soutien pour l'élaboration ou la mise à jour des séances de formation internes d'ACC.
- 7.7 Plan de continuité des activités (PCA) et plan de reprise après sinistre (PRAS)**
- 7.7.1 L'entrepreneur doit procéder à une mise à l'essai annuelle de chacun des plans que contient le PCA et présenter un rapport détaillé des résultats de l'essai au gestionnaire de contrats d'ACC au plus tard 20 jours ouvrables après la mise à l'essai. Les résultats doivent aussi comprendre les pratiques exemplaires. Les parties ou les éléments des plans mis à l'essai doivent être choisis conjointement avec le gestionnaire de contrats d'ACC. Ce dernier sera informé au plus tard 14 jours ouvrables avant l'essai d'un plan et se réserve le droit de désigner du personnel pour surveiller les essais. Les résultats des essais seront examinés par le gestionnaire de contrats d'ACC en collaboration avec le *coordonnateur ministériel des PCA*, et les changements apportés aux plans, découlant des essais, doivent être approuvés par le gestionnaire de contrats d'ACC.
- 7.7.2 En cas de perturbation entraînant une indisponibilité de services, comme il est défini dans les normes de service, le plan de continuité des activités de l'entrepreneur peut être activé par le gestionnaire de contrats d'ACC ou par l'entrepreneur.
- 7.7.3 Si une perturbation entraîne une panne de service, l'entrepreneur doit :
- a. informer officiellement le gestionnaire de contrats d'ACC lorsque la planification de la continuité des activités est activée;
 - b. informer le gestionnaire de contrats d'ACC, au moins deux fois par jour civil, de la situation et des mesures correctives prises;
 - c. soumettre un rapport détaillé sur l'interruption au gestionnaire de contrats d'ACC au plus tard 10 jours ouvrables après la fin de la perturbation. Le rapport doit inclure les détails sur l'intégrité et l'intégralité de toutes les données qui ont dû être reconstituées;
 - d. soumettre un *compte rendu après action (CRAA)* au gestionnaire de contrats d'ACC indiquant en détail les causes, les mesures correctives, les mesures préventives et les pratiques exemplaires, au plus tard 30 jours ouvrables après la fin de l'interruption;
 - e. soumettre les changements proposés découlant de l'interruption au gestionnaire de contrats d'ACC, aux fins d'approbation.
- 7.7.4 ACC peut, périodiquement, entreprendre des vérifications, réalisées par les vérificateurs internes ou externes du Ministère, pour vérifier la conformité avec n'importe quel élément du PCA de

l'entrepreneur. L'entrepreneur doit coopérer et fournir en temps opportun un accès aux fichiers, aux livres comptables, aux dossiers et aux systèmes appropriés ainsi qu'au personnel compétent pour réaliser ces vérifications, et il doit fournir toute aide raisonnablement nécessaire pour réaliser ces activités. L'entrepreneur doit tenir à jour le PCA et le PRAS afin de s'assurer que les services et les produits essentiels, comme la réception des demandes de remboursement, l'arbitrage et le paiement, ainsi que l'accès Web et téléphonique des participants à tous les services, sont continuellement offerts aux participants et aux PSR (le cas échéant) pendant une interruption de service.

7.7.5 À tout le moins, le PCA et le PRAS doivent contenir les éléments suivants :

- a. la structure de gouvernance de la continuité des activités et de la reprise après sinistre;
- b. l'analyse des répercussions sur les activités;
- c. les plans, les mesures et les dispositions pour la continuité des activités et la reprise après sinistre;
- d. les procédures de préparation;
- e. les techniques d'assurance qualité (exercices, maintenance et vérification).

7.7.6 L'entrepreneur doit mettre à jour son PCA et son PRAS continuellement et s'assurer qu'ils font l'objet d'essais une fois par année par la suite. Le PCA et le PRAS doivent être examinés et mis à jour par l'entrepreneur au moins une fois par année et il doit être présenté à nouveau à ACC aux fins d'approbation chaque fois que l'entrepreneur les met à jour.

7.7.7 L'entrepreneur doit prendre des dispositions pour l'entreposage des dossiers de sauvegarde dans d'autres lieux approuvés par ACC afin de permettre le fonctionnement en cas d'interruption. Le transport, l'entreposage et la rétention de tous les documents (sur support papier ou électronique) doivent être exécutés conformément à la *Politique sur la sécurité du gouvernement*, la *Norme de gestion de la sécurité des technologies de l'information* et la *Politique sur la gestion de l'information* en vigueur à ce moment (voir l'annexe 4).

7.8 Exigences financières

7.8.1 Services financiers et administration du contrat

7.8.1.1 L'entrepreneur doit fournir des services financiers et un soutien à l'administration du contrat, notamment :

- a. la facturation des coûts d'administration du contrat associés aux services;
- b. la facturation des coûts directs du Programme de réadaptation;
- c. la facturation des frais associés aux services demandés « au fur et à mesure des besoins » autorisés par ACC;
- d. les rapports financiers spéciaux;
- e. l'accès aux dossiers des participants;
- f. le processus de gestion du changement;
- g. l'accès aux dossiers de comptabilité à l'appui des activités de vérification d'ACC.

7.8.2 Exigences financières et exigences de paiement

7.8.2.1 L'entrepreneur doit fournir les services et être l'expéditeur de tous les documents financiers connexes au nom d'ACC.

7.8.2.2 L'entrepreneur doit consigner, vérifier et payer avec exactitude les dépenses des participants en tenant compte de l'importance, de la sensibilité et des risques.

7.8.2.3 Tous les services de réadaptation facturables rendus par l'entrepreneur et les coûts connexes transférés doivent être reliés au participant visé. L'entrepreneur doit s'assurer qu'ACC est en mesure de rendre compte de tous les services rendus pour chaque facture, paiement ou période (c.-à-d. l'année civile, l'exercice du gouvernement du Canada, l'année du contrat et la période de paiement). Chaque facture de l'entrepreneur pour un service facturable doit être liée au participant visé afin qu'ACC puisse calculer le montant engagé pour chaque participant. Chaque service doit être catégorisé soit comme traitement de l'état de santé admissible, soit comme traitement de stabilisation de l'état de santé. Cela doit être inclus dans le Système de gestion de bases de données relationnelles (SGBDR), tel qu'il est mentionné à la section 9.3.19 du présent EDT.

7.8.2.4 Par participant, l'entrepreneur doit fournir à ACC :

- a. le financement initial et le financement modifié approuvé par ACC pour toutes les activités liées aux services de réadaptation pour le participant, tel qu'il est établi dans le plan approuvé du participant;
- b. les dépenses du mois en cours pour chacune des activités approuvées du Programme de réadaptation d'ACC, conformément au plan de réadaptation approuvé du participant;
- c. le solde des dépenses pour chacune des activités du Programme de réadaptation approuvées par ACC, tel qu'il est établi dans le plan de réadaptation approuvé du participant.

7.8.3 Services de base

7.8.3.1 Les services de base sont des services de l'entrepreneur destinés aux participants qui se rapportent directement à la réception des services de réadaptation par les participants dans le cadre de leur inscription au Programme de réadaptation et de leur expérience et achèvement du Programme d'achèvement. Les services de base comprennent les services de réadaptation des SSR liés à l'admission, à l'évaluation, à la surveillance, à l'évaluation, à la consultation, au counseling, à la réception et à la réponse. Les services de base comprennent également la prestation directe de services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle et d'assistance professionnelle par le réseau de PSR de l'entrepreneur.

7.8.4 Activités contractuelles permanentes

7.8.4.1 L'entrepreneur doit soumettre des factures à ACC pour les activités contractuelles permanentes, tel qu'énoncé dans la Base de paiement.

7.8.4.2 Les activités contractuelles permanentes comprennent tous les services de l'entrepreneur qui sont offerts aux participants, mais qui sont accessoires à la prestation directe de services de réadaptation aux participants. Les activités contractuelles permanentes doivent comprendre ce qui suit :

- a. l'approvisionnement du bureau d'administration de l'entrepreneur;
- b. l'unité de traitement des demandes de remboursement (services de traitement des demandes de remboursement des PSR et des participants);

- c. l'approvisionnement continu et la maintenance des systèmes et des services de TI de l'entrepreneur (hébergement, maintenance, PCA et PRAS);
- d. les services de demandes de renseignements pour les participants et les PSR;
- e. la formation;
- f. les communications;
- g. les contrôles financiers;
- h. la vérification des PSR;
- i. les réunions;
- j. les fonctions de production de rapports.

7.8.4.3 L'entrepreneur doit obtenir au préalable une autorisation écrite d'ACC pour tout déplacement du gestionnaire de contrats ou d'autres représentants de l'entrepreneur et facturer ces coûts en tant que déplacement de l'entrepreneur non lié aux participants. Le remboursement par ACC des frais de déplacement engagés par les représentants de l'entrepreneur doit être conforme à la *Directive sur les voyages du CNM* (voir l'annexe 4). Les frais de déplacement des représentants de l'entrepreneur doivent être facturés séparément conformément à la Base de paiement.

7.8.5 Travaux demandés au besoin

7.8.5.1 Permet à ACC d'estimer les changements imprévus aux services, et de payer pour ceux-ci, découlant, sans toutefois s'y limiter, de rapports spéciaux supplémentaires non prévus dans le présent EDT, de changements aux lois, aux politiques ou à toute autre exigence du Programme de réadaptation qui ne sont pas considérés comme faisant partie de la portée du contrat. Si un changement est nécessaire, une demande écrite sera présentée à l'entrepreneur, qui effectuera une analyse préliminaire afin de fournir des estimations des coûts et des efforts nécessaires pour effectuer le changement. L'entrepreneur doit soumettre les coûts et les efforts estimés au gestionnaire de contrats d'ACC. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite du gestionnaire de contrats d'ACC pour ces changements, conformément au processus de gestion du changement d'ACC et de l'entrepreneur.

7.8.5.2 Une fois que le service demandé au fur et à mesure des besoins approuvé a été rendu, l'entrepreneur doit soumettre une facture à ACC le mois suivant celui au cours duquel les travaux ont été effectués.

7.9 Plan annuel de vérification axée sur les risques des PSR

7.9.1 L'entrepreneur doit mettre en œuvre son programme de vérification des PSR sur une base annuelle afin d'entreprendre une gamme complète de services de vérification pour ACC. L'entrepreneur doit évaluer, déterminer et former son équipe de vérification pour répondre à cette exigence.

7.9.2 L'entrepreneur doit rédiger et préparer un plan annuel de vérification axée sur les risques et le présenter à ACC, au début de chaque exercice. Ce plan doit comprendre toutes les activités de vérification effectuées au nom d'ACC.

7.9.3 Le plan annuel de vérification axé sur les risques de l'entrepreneur doit indiquer les vérifications et le type de vérification appropriés à effectuer, et l'entrepreneur doit produire chaque trimestre un rapport à l'intention d'ACC qui décrit en détail les activités de vérification effectuées.

7.9.4 Le plan annuel de vérification axée sur les risques de l'entrepreneur doit être soumis à ACC aux fins d'approbation avant la mise en œuvre et comprendre un plan pour effectuer des vérifications, le profil des fournisseurs, l'analyse des tendances et l'information nécessaire à la gestion globale

du Programme de réadaptation. Il doit aussi préciser les coûts associés aux divers éléments du plan.

7.9.5 Établissement de profils de PSR

7.9.5.1 L'entrepreneur doit utiliser un échantillon statistiquement valide pour cibler et vérifier les détails des paiements réguliers et à haut risque versés aux PSR, pour chaque type de service offert par le PSR. Si des irrégularités de remboursement des PSR sont détectées à l'aide d'une méthode approuvée par ACC, il pourrait être nécessaire d'effectuer des vérifications sur place, ce dont l'entrepreneur se chargerait. On doit réaliser en permanence des enquêtes sur l'établissement des prix, le volume des demandes et d'autres aspects, car il existe des risques d'abus ou de fraude. L'entrepreneur doit transmettre tout problème relevé à ACC. La taille annuelle de l'échantillon doit être basée sur le nombre de PSR actifs dans chaque composante du Programme de réadaptation et selon un niveau de confiance de 95 % +/- 5 %. Ce processus doit être complété par un programme d'essais ciblés. À l'aide de l'analyse des données, des essais précis devraient être effectués pour déterminer les transactions aberrantes en vue d'un examen ou d'une enquête plus approfondis. Les types d'essais à concevoir seront conformes aux objectifs financiers décrits à la section 5.7 (Cadre des contrôles financiers).

7.9.6 L'entrepreneur doit effectuer des vérifications sur place. Les vérifications sur place visent à valider l'accréditation et l'autorisation d'exercer des PSR actifs, à déceler les irrégularités en matière de demandes de facturation, à confirmer que les services payés ont été reçus par les participants et à veiller à ce que les documents adéquats soient accessibles pour soutenir les demandes de paiement et respecter les conditions du Programme de réadaptation d'ACC. Les vérifications sur place peuvent donner lieu au recouvrement des trop-perçus.

7.10 Vérification et contrôles de l'entrepreneur

7.10.1 L'entrepreneur doit organiser une vérification annuelle indépendante d'assurance du système de contrôles internes que l'entrepreneur utilise et de la pertinence de la conception et de l'efficacité opérationnelle des contrôles, ainsi que participer au processus, conformément à la *Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3416 « Rapport sur les contrôles d'une société de services »* (voir l'annexe 4).

7.10.2 L'entrepreneur doit faire en sorte que tous les travaux soient effectués d'une façon permettant et facilitant une vérification de certification conforme à la NCMC 3416.

7.10.3 Le rapport de vérification de certification annuelle se rapportant au système de contrôle interne de l'organisation de l'entrepreneur et à la justesse de la conception et de l'efficacité opérationnelle des contrôles (aussi appelé « rapport de type 2 NCMC 3416 ») doit comprendre une description par l'entrepreneur de son système de contrôle interne et une déclaration écrite de l'entrepreneur incluant les renseignements suivants :

- a. la description par l'entrepreneur du système de contrôle interne qu'il utilise, en indiquant que cela représente fidèlement le véritable système de contrôle interne de l'organisation conçu et mis en œuvre par l'entrepreneur au cours de la période précisée;
- b. les contrôles actuels utilisés pour atteindre les objectifs de contrôle énoncés dans la description de l'entrepreneur du système de contrôle interne qu'il utilise ont été conçus adéquatement durant la période précisée de sorte à répondre aux objectifs de contrôle;
- c. les contrôles réels utilisés pour atteindre les objectifs de contrôle énoncés dans la description par l'entrepreneur du système de contrôle interne qu'il utilise ont été exécutés efficacement durant la période précisée et qui ont permis de répondre aux objectifs de contrôle.

- 7.10.4 L'entrepreneur est tenu de retenir les services d'un vérificateur indépendant et est seul responsable des coûts liés à la vérification, y compris sa participation à la vérification, et des coûts associés à toute mesure corrective prise pour résoudre les problèmes ou lacunes cernés dans le cadre de la vérification selon la NCMC 3416. Si le vérificateur émet une opinion comportant une réserve ou s'il estime impossible d'exprimer une opinion, l'entrepreneur doit soumettre la mesure corrective prévue à l'approbation du gestionnaire de contrats d'ACC avant la mise en œuvre.
- 7.10.5 La période de vérification doit couvrir au moins neuf mois de l'exercice financier d'ACC (du 1^{er} avril au 31 mars) et doit se terminer au plus tard le 31 décembre de chaque année – à compter du premier exercice financier du gouvernement à la suite de la première date de mise en œuvre.
- 7.10.6 L'entrepreneur doit remettre une copie du rapport de vérification de certification conforme à la NCMC 3416 au gestionnaire de contrats d'ACC au plus tard le 30 juin de chaque année. Tout rapport de vérification subséquent préparé par l'entrepreneur doit être soumis au gestionnaire de contrats d'ACC.

7.11 Vérifications sur place d'ACC

- 7.11.1 Des vérifications du rendement de l'entrepreneur, de même que des dossiers et des fichiers relatifs à l'exécution des travaux, peuvent être effectuées par ACC afin de s'assurer que l'entrepreneur respecte les exigences du contrat. L'entrepreneur doit être disponible pour des vérifications sur place dans ses locaux et doit mettre à disposition des documents à la demande d'ACC.

7.12 Gestion de l'information

- 7.12.1 L'entrepreneur devra s'assurer que tous les renseignements d'ACC (information fournie par ACC à l'entrepreneur, information recueillie par l'entrepreneur et information créée par l'entrepreneur pendant la durée du contrat) sont gérés de façon efficace et efficiente tout au long de leur cycle de vie.
- 7.12.2 ACC conserve la propriété de tous les renseignements d'ACC, tel qu'il est précisé dans cette section. ACC peut demander l'information ou les documents à n'importe quel moment à l'entrepreneur, qui doit fournir l'information et les documents demandés gratuitement à ACC.
- 7.12.3 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les renseignements personnels qu'il recueille, utilise, traite, manipule, stocke ou enregistre aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (voir l'annexe 4) demeurent la propriété d'ACC.

7.12.4 Gestion des dossiers

- 7.12.4.1 L'entrepreneur devra s'assurer que tout dossier créé à la suite de l'attribution du contrat, peu importe le format, le médium et les caractéristiques physiques, demeure la propriété d'ACC et que le dossier ne soit ni utilisé, ni divulgué, ni éliminé sans en avoir d'abord obtenu l'autorisation écrite d'ACC. L'entrepreneur devra également s'assurer qu'il ne recueillera que les renseignements directement requis dans le cadre du contrat et que ces renseignements ne seront utilisés à aucune fin autre que pour accomplir le travail.
- 7.12.4.2 L'entrepreneur doit maintenir un espace de stockage des dossiers approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC. Il doit entreposer tous les dossiers en suivant les normes établies par Bibliothèque et Archives Canada.
- 7.12.4.3 La période minimale de conservation des dossiers financiers du gouvernement du Canada est de sept exercices (c.-à-d. l'exercice en cours plus les six années

précédentes) conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C., ch. 1 [5^e suppl.]*) (article 230) et énoncée dans l'*autorisation de disposition (2017-002)*, Bibliothèque et Archives Canada (voir l'annexe 4). L'entrepreneur doit prendre les dispositions nécessaires pour stocker chaque dossier financier pendant une période de sept ans.

- 7.12.4.4 Le gestionnaire de contrats d'ACC, en collaboration avec la Gestion de l'information d'ACC, établira des périodes de rétention pour tous les types de renseignements dans tous les formats recueillis, créés ou détenus par l'entrepreneur pour le participant et pour les renseignements sur le Programme de réadaptation. L'entrepreneur doit respecter les périodes de conservation de ces renseignements au moyen de l'autorisation de disposition d'ACC (2017-002) accordée par Bibliothèque et Archives Canada. Lorsque les périodes de conservation sont écoulées, l'entrepreneur doit obtenir la permission écrite du gestionnaire de contrat d'ACC (avec l'approbation de la Gestion de l'information d'ACC) pour disposer des documents et, si elle est accordée, l'entrepreneur doit disposer des renseignements conformément aux normes du gouvernement du Canada concernant l'élimination des renseignements allant jusqu'au niveau « Protégé B ». Après approbation, l'entrepreneur doit disposer de toutes les données couvertes par l'approbation en utilisant la méthode approuvée par le gouvernement du Canada. L'information, la documentation et les dossiers ne doivent pas être vendus, donnés, vendus aux enchères, ni jetés. L'entrepreneur doit fournir au gestionnaire de contrat d'ACC un certificat de destruction sécurisée, qui précise la date et le volume des documents, y compris une liste des documents détruits, dans les 30 jours suivant la destruction.
- 7.12.4.5 L'entrepreneur doit maintenir toute l'information électronique et non électronique, sauf indication contraire de la part du gestionnaire de contrats d'ACC, aux frais de l'entrepreneur et dans un format acceptable pour le gestionnaire de contrats d'ACC. ACC a le droit d'accéder à tous les dossiers en format papier et électronique pertinents fournis par l'entrepreneur relativement à ses participants et aux services offerts par l'entrepreneur. L'entrepreneur doit s'assurer qu'aucun document papier n'est détruit avant d'en avoir reçu l'autorisation d'ACC.
- 7.12.4.6 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les documents et documents sont étiquetés, classés et stockés de façon logique et organisée, en utilisant le numéro d'identification du participant, ce qui permettra une disposition appropriée ou un retour efficace et efficient des documents à ACC, une fois le contrat terminé. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les documents papier sont classés dans des boîtes, inventoriés et clairement étiquetés afin de faciliter le transfert et l'intégration dans les fonds du Ministère. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les renseignements créés en format numérique demeurent accessibles à ACC dans un format électronique approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC.
- 7.12.4.7 L'entrepreneur doit stocker tous les renseignements pour les besoins du contrat de façon indépendante de toute autre base de données. L'entrepreneur doit entreposer tous les dossiers en format papier pour les besoins du contrat dans une zone isolée. Tout le travail exécuté pour ce contrat, y compris les copies de sauvegarde électroniques et le stockage, doit être exécuté au Canada.
- 7.12.5 Gestion des documents électroniques
- 7.12.5.1 L'entrepreneur doit utiliser une base de données de dossiers qui peut servir pour les dossiers qu'il reçoit, crée, utilise ou détient afin de gérer l'information qui s'y trouve. L'entrepreneur doit utiliser un système de gestion des documents ou des dossiers électroniques approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC qui protégera les dossiers essentiels et préservera les renseignements.

7.12.5.2 L'entrepreneur doit être en mesure de convertir tous les dossiers papier en dossiers électroniques conformément aux spécifications techniques de numérisation. *Voir l'annexe 4, Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.* Les dossiers papier qui ont été convertis en dossiers électroniques ne peuvent pas être détruits tant que la norme de numérisation n'a pas été mise en place par ACC et que l'entrepreneur ait obtenu la permission écrite du gestionnaire de contrats d'ACC pour les détruire. L'entrepreneur doit conserver les copies papier des documents conformément à cette section, jusqu'à ce qu'une norme de numérisation ait été mise en place par ACC.

7.12.6 Métadonnées

7.12.6.1 L'entrepreneur doit inclure les métadonnées de la gestion des dossiers de chaque dossier électronique qu'il collecte, crée ou détient pendant la réalisation du travail, sans égard au format, conformément à la norme sur les métadonnées en vigueur du SCT (voir l'annexe 4). L'entrepreneur doit maintenir les PNE élaborées en collaboration avec ACC et approuvées par lui au cours de la phase de mise en œuvre.

7.12.7 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

7.12.7.1 L'entrepreneur comprendra et conviendra que l'information dont ACC a la propriété comme il est précisé à la section 7.13 du présent EDT (qu'elle soit détenue par l'entrepreneur ou ACC), est assujettie aux modalités prévues par la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (voir l'annexe 4).

7.12.8 Demandes de renseignements

7.12.8.1 Si l'entrepreneur reçoit une demande de renseignements personnels ou de renseignements d'autre nature dont il a la garde aux fins du présent contrat, l'entrepreneur en avisera le gestionnaire des contrats d'ACC. Après consultation du coordonnateur de l'AIPRP d'ACC, le gestionnaire de contrats d'ACC indiquera à l'entrepreneur la marche à suivre pour répondre à la demande.

7.12.9 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

7.12.9.1 ACC doit élaborer une évaluation détaillée des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) dans le cadre des efforts de démarrage du contrat. À la suite de l'attribution du contrat, il sera peut-être nécessaire de mettre à jour l'EFVP. Par conséquent, si ACC en fait la demande à n'importe quel moment pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit fournir tous les renseignements requis pour l'achèvement ou la mise à jour de l'EFVP. Cela peut comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a. les descriptions du processus opérationnel;
- b. les diagrammes illustrant le processus administratif;
- c. les diagrammes de flux de données et d'information;
- d. les tableaux de flux de données et d'information;
- e. des documents sur la séparation et la sécurité;
- f. des diagrammes ou spécifications des systèmes (tout système où des renseignements personnels seront recueillis, utilisés, stockés ou conservés);
- g. un aperçu de la structure organisationnelle de l'entrepreneur.

- 7.12.9.2 Le gestionnaire de contrats d'ACC peut, à tout moment, demander les renseignements ou documents à l'entrepreneur. Cela comprend tous les documents transférés à l'entrepreneur ou aux sous-traitants, ou recueillis, créés, obtenus ou tenus à jour par l'entrepreneur ou les sous-traitants dans l'exercice des responsabilités énoncées ailleurs dans le contrat.
- 7.12.9.3 L'entrepreneur doit fournir à ACC l'accès à ses installations et à tous les documents et ressources associés au contrat, et il doit fournir au gestionnaire de contrats d'ACC (ou à sa personne désignée) l'accès à l'espace de bureau, aux téléphones, aux ordinateurs, etc. pour effectuer l'évaluation.
- 7.12.9.4 L'entrepreneur doit collaborer avec le gestionnaire de contrats d'ACC pour corriger les lacunes ou les recommandations découlant d'une EFVP (ou les mettre à jour).
- 7.12.9.5 L'entrepreneur doit, à la fin d'une EFVP (ou de sa mise à jour), élaborer et, après l'approbation d'ACC, mettre en œuvre un plan de mesures correctives. Ce plan doit comprendre un échéancier pour la mise en œuvre des mesures correctives, afin de corriger les lacunes cernées dans l'EFVP.
- 7.12.9.6 La communication de renseignements par l'entrepreneur à ACC à l'appui de l'EFVP (ou de toute mise à jour de celle-ci) se fera aux propres frais de l'entrepreneur.
- 7.12.10 Collecte de renseignements personnels
- 7.12.10.1 Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels (voir l'annexe 4)*, ACC (ou l'entrepreneur) ne doit pas recueillir de renseignements personnels, sauf si ceux-ci sont directement liés au Programme de réadaptation ou à un service ou une activité opérationnels.
- 7.12.10.2 La collecte des renseignements personnels des participants par l'entrepreneur aux fins de prestation du travail doit être conforme aux lois administrées par ACC et :
- a. les renseignements doivent être recueillis directement auprès du participant avec le consentement exprès de ce dernier (le consentement n'est pas requis si l'information est recueillie directement du participant et qu'un énoncé de confidentialité lui a été donné);
 - b. ces renseignements doivent être transférés d'ACC;
 - c. Si des renseignements sont recueillis auprès d'un tiers, ils sont recueillis par ce tiers avec le consentement du participant.
- 7.12.10.3 L'entrepreneur doit mettre en place des contrôles administratifs et participer à la formation obligatoire sur la protection des renseignements personnels (offerte par ACC) afin que la collecte de ces renseignements soit limitée à ce qui est nécessaire pour la prestation des services liés au Programme de réadaptation ou à l'exécution des activités y étant liées et qu'il soit en mesure de démontrer la nécessité de chaque élément d'information personnelle recueillie.
- 7.12.10.4 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation d'ACC pour tous les formulaires utilisés en vue de l'administration des services liés au présent EDT. L'entrepreneur doit s'assurer qu'une déclaration de confidentialité est fournie sur tous les formulaires qui seront utilisés pendant la collecte de renseignements personnels auprès des participants.
- 7.12.10.5 L'énoncé d'avis de confidentialité doit inclure les éléments suivants :

- a. le but de la collecte de renseignements personnels et le nom de la personne qui en est responsable pour le Programme de réadaptation ou l'activité d'ACC;
- b. toute utilisation ou divulgation qui est conforme au but initial;
- c. toute conséquence administrative ou légale découlant d'un refus de fournir les renseignements personnels;
- d. le droit d'accéder et de demander des corrections à ses renseignements personnels et le droit de leur protection en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- e. une référence aux fichiers de renseignements personnels applicables figurant dans « Info Source »;
- f. une référence à la participation volontaire ou obligatoire ainsi que les conséquences;
- g. le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée en ce qui concerne les coordonnées.

7.12.11 Exactitude des renseignements personnels

- 7.12.11.1 L'entrepreneur ne doit épargner aucun effort raisonnable pour assurer l'exactitude et l'intégralité de tout renseignement personnel qui serviront à prendre des décisions ayant une incidence directe sur la personne à laquelle ces renseignements se rapportent.

7.12.12 Correction des renseignements personnels

- 7.12.12.1 L'entrepreneur doit annoter ou corriger les renseignements conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans les 10 jours ouvrables après avoir reçu une directive écrite d'ACC demandant de corriger ou d'annoter toute information personnelle liée aux participants au Programme de réadaptation.

7.12.13 Utilisation de l'information

- 7.12.13.1 L'entrepreneur doit, à moins d'avoir reçu une directive contraire par écrit, utiliser tous les renseignements personnels des participants uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, et ce, conformément à ces fins.
- 7.12.13.2 Toute autre utilisation des renseignements personnels qui n'est pas mentionnée dans le contrat doit être approuvée par le gestionnaire de contrats d'ACC, en consultation avec le personnel chargé de l'AIPRP avant cette autre utilisation.

7.12.14 Divulgation de renseignements

- 7.12.14.1 Les renseignements personnels des participants qui sont sous le contrôle d'ACC (en possession de l'entrepreneur ou d'ACC) ne doivent pas être divulgués ou transférés à un tiers sans que leur détenteur ait reçu au préalable la permission écrite du client.

7.12.15 Vérification et inspection des registres ou des renseignements personnels

- 7.12.15.1 Le gouvernement du Canada peut, à tout moment et sur préavis raisonnable à l'entrepreneur, pénétrer dans les locaux de l'entrepreneur aux fins d'inspection ou de vérification, ou pour exiger qu'un tiers vérifie la conformité de l'entrepreneur aux exigences en matière de protection des renseignements personnels, de sécurité et de gestion de l'information prévues au contrat. L'entrepreneur doit coopérer lors d'une telle vérification ou inspection.

- 7.12.15.2 L'entrepreneur doit tenir des dossiers précis afin de permettre la réalisation de vérifications de l'information, y compris l'inspection :
- a. de tous les renseignements personnels en possession de l'entrepreneur;
 - b. de toutes les politiques de gestion de l'information de l'entrepreneur;
 - c. des pratiques pertinentes par rapport à sa gestion des renseignements personnels;
 - d. de la non-conformité avec le contrat.
- 7.12.16 Avis de manquement
- 7.12.16.1 L'entrepreneur doit aviser immédiatement ACC, par écrit, de toute non-conformité aux dispositions en matière de protection des renseignements personnels qui se trouvent au contrat à quelque égard que ce soit.
- 7.12.16.2 L'entrepreneur doit immédiatement ACC, par écrit, lorsqu'il est mis au courant d'une violation de la confidentialité. Cela comprend notamment :
- a. la collecte non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - b. l'accès ou l'apport de modifications non autorisés aux renseignements personnels dont il a la garde;
 - c. l'utilisation non autorisée des renseignements personnels qui lui sont confiés;
 - d. la divulgation non autorisée des renseignements personnels en sa possession;
 - e. un manquement aux exigences en matière de protection des renseignements personnels ou de sécurité relativement aux renseignements personnels dont il a la garde ou à un système informatique dont il a la garde et qui pourrait être utilisé pour accéder à des renseignements personnels.
- 7.12.16.3 L'entrepreneur travaillera avec ACC pour résoudre les litiges et se conformer à toutes les exigences du gouvernement du Canada en matière de protection des renseignements personnels.
- 7.12.16.4 L'entrepreneur doit indemniser le gouvernement pour toute responsabilité liée à toute violation de ses obligations en matière de protection des renseignements personnels établies dans le contrat.

8.0 Exigences relatives aux applications et à la TI

- 8.1.1 Ces exigences relatives aux applications et à la TI sont assujetties aux exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels. Ces exigences peuvent faire l'objet de mises à jour et de révisions tout au long du contrat. L'entrepreneur doit continuellement satisfaire aux exigences de sécurité du gouvernement du Canada et aux normes de l'industrie, conformément aux directives du gestionnaire de contrats d'ACC.
- 8.1.2 L'entrepreneur doit intégrer les outils de gestion des relations avec la clientèle d'ACC (GCcas – voir l'annexe 2 pour une vidéo de démonstration), les portails (Mon dossier ACC) et d'autres systèmes, au besoin.

8.2 Exigences des portails

- 8.2.1 L'entrepreneur doit fournir des outils de système de TI en français et en anglais qui permettent aux participants, aux PSR et au personnel d'ACC d'interagir (par un accès sécurisé) avec l'entrepreneur en ligne.
- 8.2.2 L'entrepreneur doit fournir trois (3) portails Web sécurisés distincts : un (1) pour les participants au Programme de réadaptation, un (1) pour les PSR et un (1) pour le personnel ministériel d'ACC.
- 8.2.3 L'entrepreneur doit rendre accessibles le portail des participants au Programme de réadaptation et le portail des PSR au moyen d'un ID utilisateur unique et d'une ouverture de session sur la page de renvoi Internet publique de l'entrepreneur. Ces portails doivent fournir la fonctionnalité décrite dans le présent document et les outils en ligne connexes pour aider le groupe d'utilisateurs (participants ou PSR) à s'acquitter de leurs rôles et responsabilités liés aux services et aux processus du Programme de réadaptation.
- 8.2.4 Pour le portail des participants, la fonctionnalité doit comprendre, sans s'y limiter :
- a. une aide et un soutien pour le portail Web;
 - b. la messagerie sécurisée entre le participant et l'entrepreneur (SSR affecté);
 - c. des ressources en ligne et du matériel didactique;
 - d. des capacités de prise de rendez-vous en ligne entre le participant et l'entrepreneur (SSR affecté);
 - e. le clavardage en direct entre le participant et l'entrepreneur (SSR affecté) pendant les heures normales de travail;
 - f. la capacité d'offrir et de recevoir des séances de consultation en réadaptation par téléphone ou par visiophonie;
 - g. le téléchargement et la récupération des documents, y compris, mais sans s'y limiter, le Guide d'information du participant, le plan de réadaptation du participant, les demandes et les formulaires de remboursement du participant;
 - h. le suivi des demandes des participants et la mise à jour de l'état;
 - i. la capacité de fournir des webinaires de groupe dans le portail et de participer à ces webinaires;
 - j. un outil de rédaction du curriculum vitæ des participants;
 - k. des applications mobiles optimisées pour le Web, comme il est indiqué dans le plan de la phase de mise en œuvre et le calendrier intégré de l'entrepreneur.
 - l. Exigence facultative – L'entrepreneur doit travailler avec ACC pour permettre et établir une connexion automatique entre domaines avec Mon dossier ACC (MDA), le portail en ligne des vétérans offert par ACC.

- 8.2.4.2 **Exigence facultative** – Une fois que la connexion automatique est activée, en plus de l'accès direct à partir de la page d'accueil de l'entrepreneur, l'accès au portail des participants doit être offert par l'intermédiaire du portail de MDA. Tout problème d'accès

relatif aux mots de passe de DMDA sera la responsabilité d'ACC, mais tout problème lié au lien vers le portail des participants à partir du portail de MDA sera la responsabilité de l'entrepreneur.

8.2.5 Pour le portail des PSR, la fonctionnalité doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a. une aide et un soutien pour le portail Web;
- b. la messagerie sécurisée entre le PSR et l'entrepreneur;
- c. des ressources en ligne et du matériel didactique à utiliser dans le portail et la transmission des demandes et des rapports de remboursement;
- d. le téléchargement et la récupération des documents, y compris, mais sans s'y limiter, les rapports et les notes au dossier des PSR concernant le plan de réadaptation;
- e. le suivi des demandes des PSR et la mise à jour de l'état;
- f. des applications mobiles optimisées pour le Web, comme il est indiqué dans le plan de la phase de mise en œuvre et le calendrier intégré de l'entrepreneur.

8.2.6 L'entrepreneur doit rendre disponible un portail ministériel d'ACC au moyen d'un ID utilisateur et d'une ouverture de session sécurisés accessibles à ACC à la phase d'exploitation et de maintenance du contrat. Ce portail doit fournir la fonctionnalité décrite dans le présent document et les outils en ligne connexes pour aider le groupe d'utilisateurs à s'acquitter des rôles et responsabilités liés aux services et au Programme de réadaptation. Pour le portail ministériel d'ACC, la fonctionnalité doit comprendre, sans s'y limiter :

- a. une aide et un soutien pour le portail Web;
- b. la messagerie sécurisée entre le personnel ministériel d'ACC et l'entrepreneur (Administration des contrats, Gestion des programmes, Gestion des cas);
- c. le téléchargement et la récupération des documents, y compris, mais sans s'y limiter, les demandes des PSR, les rapports sur le plan de réadaptation, les mises à jour sur les progrès, les rapports de gestion et les tableaux de bord;
- d. les questions sur les demandes des participants, le suivi la mise à jour de l'état;
- e. la capacité d'exécuter des rapports de série et des rapports spéciaux;
- f. l'accès à toutes les factures;
- g. des applications mobiles optimisées pour le Web, comme il est indiqué dans le plan de mise en œuvre et le calendrier intégré de l'entrepreneur.

8.2.7 L'entrepreneur doit apporter des changements à un ou plusieurs portails Web au besoin pour répondre aux commentaires des participants, des PSR et d'ACC.

8.2.8 L'entrepreneur doit donner un préavis de toute modification des portails et offrir une formation au besoin.

8.2.9 Messagerie sécurisée

8.2.9.1 L'entrepreneur doit fournir la messagerie sécurisée dans les portails Web sécurisés en ligne. La messagerie doit respecter la *Politique sur les services et le numérique du gouvernement du Canada* en ce qui concerne la sécurité et la confidentialité des renseignements sur les participants (voir l'annexe 4).

8.2.9.2 L'entrepreneur doit avoir un outil de messagerie sécurisé pour permettre aux participants de communiquer directement avec le SSR affecté qui travaille à leur plan de réadaptation et pour que les PSR puissent communiquer directement avec le SSR affecté au participant avec qui ils travaillent, et pour qu'ACC ait des capacités de messagerie sécurisée avec le gestionnaire de contrats, les SSR ou les PSR, le cas échéant.

8.2.9.3 L'outil de messagerie sécurisée doit :

- a. comprendre une boîte de réception de messages sécurisée;
- b. permettre aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des messages sécurisés;
- c. avertir les utilisateurs lorsqu'ils ont un nouveau message.

8.2.10 Outil de rédaction du curriculum vitæ des participants et capacité d'exportation

8.2.10.1 L'entrepreneur doit offrir un outil de rédaction du curriculum vitæ, accessible par les participants 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 (6) jours par année, pour faciliter la rédaction et la révision d'un curriculum vitæ. L'outil d'écriture du curriculum vitæ doit utiliser les pratiques exemplaires actuelles de l'industrie. L'outil doit être entièrement intégré au portail du participant et ne pas nécessiter de niveau de connaissances en programmation ou de syntaxe spéciale pour que les participants puissent l'utiliser, créer et exporter leur curriculum vitæ rempli.

8.2.10.2 L'entrepreneur doit fournir au participant la capacité de télécharger ses curriculums vitæ provisoires et achevés dans un format modifiable pour leur propre usage.

8.2.11 Modules de formation

8.2.11.1 L'entrepreneur doit offrir aux participants des modules de formation sur divers sujets qui peuvent comprendre : questions et préparation d'entrevue, rédaction d'une lettre de présentation et outils de recherche d'emploi (y compris des renseignements sur l'accessibilité, s'il y a lieu).

8.2.11.2 L'entrepreneur doit élaborer les documents de formation et ACC donnera l'approbation finale du contenu du module, avant que les documents de formation soient utilisés.

8.2.11.3 Le contenu peut comprendre un mélange de prestation vidéo, audio et par texte. Ces modules devraient être disponibles dans de multiples modes de prestation, la principale prestation des participants se faisant par l'intermédiaire du portail Web sécurisé des participants de l'entrepreneur dans un canal en ligne accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 (6) jours par année aux participants. D'autres modes de prestation peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les séances de groupes, par téléphone ou en direct par service de visiophonie.

8.2.11.4 La capacité de système suggérée pour les modules de formation des participants serait un nombre maximal de séances actives simultanées de 200 participants au début du contrat, en augmentant selon la croissance des utilisateurs prévue à l'annexe F – *Statistiques*.

8.2.11.5 Les documents de formation doivent être disponibles en français et en anglais.

8.2.11.6 Les documents de formation doivent être rendus accessibles conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (voir l'annexe 4).

8.2.12 Visiophonie

8.2.12.1 L'entrepreneur doit pouvoir établir une communication interactive avec les participants par téléphone ou en direct par service de visiophonie. Le système téléphonique ou le système de visiophonie doit permettre d'interagir simultanément avec jusqu'à 10 utilisateurs. Les participants qui veulent participer aux séances par téléphone ou visiophonie doivent se procurer la technologie nécessaire pour communiquer avec l'entrepreneur grâce à ce mode de prestation. Les capacités de service estimées pour les séances par service de visiophonie avec les participants sont de 100 séances vidéo avec une bande passante moyenne de 500 kb/s à 1,5 Mo/s.

8.2.13 Téléchargement et récupération de documents

8.2.13.1 Le portail Web sécurisé de l'entrepreneur doit permettre aux participants, aux PSR et au personnel de l'entrepreneur de télécharger et de récupérer les documents une fois qu'ils ont ouvert une session dans le système. Ces documents seraient stockés dans un environnement sécurisé et seuls le personnel autorisé ou le participant même pourraient y avoir accès. Le système doit avoir une capacité minimale de 200 utilisateurs simultanés et une taille maximale de téléchargement de documents de 25 Mo.

8.2.14 Sécurité du portail des participants

8.2.14.1 L'entrepreneur doit construire l'authentification de tous les portails en fonction de la norme ITSP.30.031 – *Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information*, en utilisant un niveau d'assurance de deux (2) (voir l'annexe 4).

8.2.14.2 L'entrepreneur doit s'assurer que chaque portail utilise le chiffrement pour protéger la confidentialité des données de nature délicate transmises sur les réseaux publics ou sur tout autre réseau où les données peuvent être exposées à un risque d'accès non autorisé. Les algorithmes utilisés doivent respecter ou dépasser les exigences énoncées dans ITSP.40.111 – *Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B* (voir l'annexe 4).

8.3 Exigences du système de l'entrepreneur

8.3.1 Préface du système

8.3.1.1 L'entrepreneur doit disposer d'un système de TI capable d'appuyer la gestion du Programme de réadaptation, y compris les exigences en matière de transfert de données, de gestion financière, de gestion des dossiers et de production de rapports.

8.3.1.2 Le système de TI de l'entrepreneur doit être doté de fonctions de suivi et de surveillance et avoir la capacité de stocker des données clés sur les participants, le Programme de réadaptation et les activités administratives, de sorte à fournir à ACC les données dans un format facilitant le traitement et la gestion tout au long de leur cycle de vie (feuilles de calcul Excel, XML, texte, fichiers binaires).

8.3.1.3 L'entrepreneur doit soumettre tous les rapports par voie électronique.

8.3.1.4 Les fonctions de base requises du système de TI de l'entrepreneur doivent être offertes et ACC se réserve le droit de demander des ajouts, des changements ou des suppressions à ces fonctions, tel qu'il est exigé pendant le contrat.

8.3.2 Gestion de l'accès

8.3.2.1 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures afin de veiller à ce que l'accès à l'information (en format électronique) et aux systèmes d'information soit limité aux utilisateurs autorisés qui ont fait l'objet d'une enquête de sécurité au niveau approprié et qui doivent avoir accès, notamment pour :

- a. établir des procédures et des exigences en matière d'approbation, d'avis et de surveillance et des exigences opérationnelles pour la création, l'activation, la modification, l'examen périodique et la désactivation ou la suppression de comptes dans le système d'information;
- b. définir les droits d'accès basés sur les besoins et les principes du droit d'accès minimal, de l'accès minimum et la répartition des tâches;

- c. informer les utilisateurs autorisés des attentes en matière d'utilisation appropriée des systèmes de renseignements, des pratiques de surveillance appliquées et des conséquences liées à l'utilisation inappropriée de ces systèmes;
- d. Établir des mesures pour contrôler l'utilisation des comptes qui sont dotés de privilèges administratifs, y compris restreindre le nombre d'utilisateurs qui possèdent de tels privilèges;
- e. Limiter les systèmes d'information, les réseaux et les applications auxquels ces utilisateurs peuvent accéder, ainsi que les opérations qui peuvent être effectuées à l'aide des comptes dotés de privilèges administratifs;
- f. vérifier que les gens qui sont autorisés à effectuer des opérations privilégiées, comme donner ou modifier des droits d'accès et mettre en place ou maintenir d'autres contrôles de sécurité des TI, n'ont pas la permission d'apporter des changements aux dossiers de ces opérations et qu'ils ont fait l'objet d'une enquête de sécurité selon le niveau de l'accès qui leur est accordé;
- g. Examiner les droits d'accès de façon périodique et supprimer les accès qui ne sont plus requis, par exemple, lorsqu'une personne quitte son emploi ou change de responsabilités.

8.3.3 Contrôles d'accès sécurisé

8.3.3.1 L'entrepreneur doit fournir des contrôles d'accès utilisateur et administrateur uniques basés sur les rôles. Les contrôles d'accès au système de TI doivent prendre en charge la norme de sécurité des TI d'ACC en ce qui a trait aux mots de passe pour un maximum de sensibilité des renseignements « Protégé B », ainsi que respecter les exigences d'ACC en matière de mots de passe :

- a. Les utilisateurs doivent choisir des mots de passe robustes qui ne soient ni les mêmes que l'ID utilisateur ni l'inverse, qui soient autres que le nom ou les initiales de l'utilisateur ou que des mots que l'on peut trouver facilement dans un dictionnaire, etc.
- b. Le système de TI doit exiger un mot de passe d'au moins 8 caractères, avec au moins un chiffre et une majuscule.
- c. Le système de TI doit exiger le changement du mot de passe au moins tous les 180 jours. Dans le cas des mots de passe liés à un jeton de sécurité (c.-à-d. authentification en deux étapes), le mot de passe doit être changé au moins une fois par an.
- d. Le système doit exiger l'unicité des quatre derniers mots de passe; les mots de passe ne peuvent être utilisés qu'une seule fois sur une période d'un an.
- e. Le système de TI ou le processus utilisateur doit exiger des nouveaux utilisateurs qu'ils changent leur mot de passe après la première utilisation de leur compte et après que le mot de passe a été réinitialisé à un mot de passe par défaut.
- f. Dans le cas de scripts de connexion automatisés pour l'accès au système, le script ne doit pas contenir le mot de passe de connexion de l'utilisateur.
- g. Tout mot de passe compromis doit être invalidé sur détection du problème. Un nouveau mot de passe doit être émis.
- h. Le système de TI doit chiffrer les mots de passe lors du stockage dans un système.
- i. Le système de TI doit chiffrer les mots de passe en cours de transmission (authentification).
- j. Avant de placer un système de TI dans un environnement de production, les administrateurs du système doivent changer tous les mots de passe par défaut utilisés en cours de développement et documenter le fait qu'ils ont changé les mots de passe.

8.3.3.2 Pour assumer sa responsabilité en tant que gardien des données et permettre de retracer toute atteinte avérée ou soupçonnée à la sécurité ou à la confidentialité jusqu'à un utilisateur précis, chaque utilisateur doit recevoir un ID d'utilisateur, un mot de passe ou un

jeton uniques même si plusieurs personnes ont un même rôle. Les ID d'utilisateur, les mots de passe ou les jetons ne sont pas partagés.

- 8.3.3.3 L'entrepreneur doit maintenir une piste de vérification système sur chaque utilisateur bénéficiant d'un droit d'accès et sur toutes les tentatives échouées pour accéder au système de TI selon ces conditions, pour assurer la responsabilisation des administrateurs et des utilisateurs de ce système et de tous les systèmes d'appui.
- 8.3.3.4 Des contrôles d'accès doivent être élaborés par l'entrepreneur pour imposer le respect des règles d'utilisation et assurer une activité de rapport d'information en fonction du besoin de connaître et des privilèges, ainsi que la séparation des fonctions, comme il est déterminé par ACC. Le principe du droit d'accès minimal s'entend du fait de limiter l'accès de l'utilisateur au minimum nécessaire pour l'accomplissement de ses tâches.
- 8.3.3.5 L'entrepreneur doit fournir un processus automatisé pour gérer l'accès et les profils des utilisateurs, ainsi que pour entretenir et documenter le système de TI en tout temps, au fur et à mesure que les utilisateurs ou niveaux d'accès changent ou sont mis à jour. Tout changement d'un compte utilisateur doit être accompagné d'un dossier de vérification indiquant les modifications appliquées, le compte utilisateur d'où viennent le changement, et la date et l'heure.
- 8.3.3.6 L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès et les contrôles de l'entrepreneur soient tenus à jour par rapport à tous les changements ou mises à jour concernant le personnel de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit appliquer les changements nécessaires aux profils d'accès utilisateur dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception d'un renseignement modifiant les renseignements personnels de l'entrepreneur.
- 8.3.3.7 L'entrepreneur doit fournir une interface administrative aux utilisateurs autorisés d'ACC, donnant au Ministère la possibilité de créer des comptes utilisateurs du système de TI, de désactiver des comptes utilisateurs et d'ajouter ou modifier des rôles assignés à un compte utilisateur.
- 8.3.3.8 L'entrepreneur doit appliquer des contrôles d'accès basés sur le rôle à tous les systèmes de TI utilisés pour la prestation des services.
- 8.3.3.9 L'entrepreneur doit consigner les contrôles d'accès. L'entrepreneur doit rédiger un rapport d'exploitation des services de réadaptation qui énumère tous les comptes utilisateurs actifs et inactifs et les divers rôles qui leur sont assignés. Ce rapport doit être fourni par l'entrepreneur à ACC, sur demande.
- 8.3.4 Interface utilisateur graphique
 - 8.3.4.1 Le système de l'entrepreneur doit comprendre une interface utilisateur graphique compatible avec l'environnement d'exploitation Windows 10 d'ACC et compatible avec l'infrastructure technique d'ACC.
 - 8.3.4.2 La présentation et la fonctionnalité des écrans doivent être conformes aux exigences et aux normes pertinentes du gouvernement du Canada en matière de technologie de l'information et aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité* et de la *Loi sur les langues officielles* (voir l'annexe 4).
 - 8.3.4.3 L'information doit être disponible dans une interface utilisateur graphique intégrée soutenue par une documentation clairement définie et des outils de navigation faciles à utiliser. Les écrans du système doivent offrir des fonctions de recherche et de « version imprimable ».

8.3.5 Base de données sur les participants

- 8.3.5.1 L'entrepreneur doit tenir une base de données sur les participants pour toutes les activités des services de réadaptation, tous les renseignements financiers et toutes les données donnant lieu à des rapports. L'entrepreneur doit apporter des mises à jour régulières aux dossiers des participants au cours de la prestation des services de réadaptation et doit s'assurer que des rapports à jour sur les participants actifs peuvent être offerts sur demande.
- 8.3.5.2 La base de données doit indiquer des renseignements sur le participant et l'état de ce dernier (actif ou inactif, dossier fermé), les renseignements sur l'aiguillage et l'admissibilité (type de participant et dates connexes) et les mises à jour sur les progrès réalisés par un participant relativement à son plan de réadaptation, le cas échéant.
- 8.3.5.3 Le système de l'entrepreneur doit inclure des fonctionnalités qui permettront de suivre les activités du participant. Ces fonctions appuieront la prestation du Programme de réadaptation au besoin. Le système doit pouvoir produire des rapports d'activité et faire ressortir les avis des divers dossiers de participants et être en mesure de supprimer les avis dans les dossiers comprenant une indication de *non-contact*. ACC doit être avisé advenant des circonstances pouvant compromettre la participation du participant au Programme de réadaptation. Ces avis doivent être disponibles au moyen d'un transfert électronique en temps réel de données à ACC.
- 8.3.5.4 Le système de l'entrepreneur doit pouvoir saisir des données qui pourront fournir à ACC les mises à jour nécessaires sur l'état et le profil des participants. Certains éléments doivent pouvoir être saisis de façon à pouvoir être consultés dans un rapport lisible contenant tous les détails du plan de réadaptation.
- 8.3.5.5 ACC transmettra à l'entrepreneur les données sur les participants et les renseignements en matière d'admissibilité lors de l'aiguillage initial et lors de changements dans les données biographiques ou le statut d'admissibilité pour le Programme de réadaptation. Lorsqu'il reçoit ces renseignements, l'entrepreneur doit veiller à ce qu'ils soient transmis de façon sécuritaire au personnel concerné au sein de son organisation.
- 8.3.5.6 Pour les vétérans admissibles, le type de client peut changer avec le temps, selon le statut du service militaire ou de libération. L'entrepreneur doit veiller à obtenir du participant et à conserver les documents à l'appui nécessaires selon le type de participant.
- 8.3.5.7 L'entrepreneur doit fournir à ACC un accès en ligne à la base de données sur les participants pour lui permettre d'extraire facilement l'information, les données et les rapports qui y sont contenus. La base de données doit identifier les participants et indiquer l'information relative à l'admissibilité consignée dans les formulaires de demande, les mises à jour sur les progrès et les notes au dossier.
- 8.3.6 Le système de TI de l'entrepreneur doit permettre de faire le suivi du dossier d'un participant particulier et des activités connexes au cours des diverses phases.
- 8.3.7 Le système de TI de l'entrepreneur doit également pouvoir produire des rapports de suivi et fournir des avis à ACC sur les dossiers de divers participants.
- 8.3.8 Le système de TI de l'entrepreneur doit permettre de fournir l'information nécessaire pour produire des rapports sur les normes de rendement, tel que le précise le présent EDT, y compris les éléments suivants : délais d'exécution, dates de début et de fin, dates prévues de remise des rapports, dates réelles de remise.

- 8.3.9 Le système de TI de l'entrepreneur devra saisir et stocker les données d'autorisation qui seront communiquées à l'entrepreneur lors de l'approbation des plans de réadaptation. La phase d'évaluation et les plans de réadaptation permettront d'approuver un montant maximal pour couvrir les coûts de services de réadaptation particuliers durant une période précise. Le système de TI de l'entrepreneur doit être en mesure d'enregistrer, de calculer et de conserver ces renseignements.
- 8.3.10 Le système de TI de l'entrepreneur doit permettre aux utilisateurs d'extraire l'historique des autorisations des participants aux fins d'examens et de mises à jour subséquents. Les autorisations pourront être modifiées, suspendues ou annulées par suite de l'approbation de la recommandation du SSR ou suivant les directives fournies par le décideur d'ACC en réponse à la recommandation du SSR.
- 8.3.11 Le système de TI de l'entrepreneur doit avoir la capacité d'indiquer quand les dépenses liées au plan d'un participant s'approchent du montant maximum approuvé. Ces renseignements doivent pouvoir être visualisés par ACC.
- 8.3.12 L'entrepreneur doit rendre toutes les données sur les participants disponibles aux fins de téléchargement dans l'entrepôt de données d'ACC (grâce à un processus d'extraction des données mentionné à la section 9.4 du présent EDT).
- 8.3.13 L'entrepreneur doit tenir à jour la base de données pendant la durée du contrat et retourner la base de données et son contenu à ACC pendant la fin graduelle du contrat (voir également la section 8.2 du présent EDT).
- 8.3.14 Le système de TI de l'entrepreneur doit conserver les données relatives aux paiements des participants, des PSR et des entrepreneurs en prévision des demandes de renseignements et de la production de rapports.
- 8.3.15 Le système de TI de l'entrepreneur doit être accessible par voie électronique afin de permettre que toutes les fonctions soient exécutées d'une région à une autre du pays.
- 8.3.16 Exigences de sécurité propres au système de l'entrepreneur
- 8.3.16.1 Mettre en œuvre des mesures de protection appropriées lorsque d'autres appareils, méthodes ou services doivent être utilisés à des fins opérationnelles, avec l'approbation d'une personne qui détient l'autorité requise, et épurer les systèmes de stockage électronique conformément aux méthodes approuvées par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Lorsque les systèmes en question sont épurés, l'attestation appropriée doit être remplie. Celle-ci devrait comprendre :
- a. le numéro de série, la marque et le modèle de l'article;
 - b. si l'article sera réutilisé;
 - c. la méthode d'épuration ou de destruction, y compris le produit utilisé;
 - d. le nom, le titre et la signature de la personne qui a effectué l'opération.

Remarque : Le stockage électronique peut aussi être envoyé à ACC aux fins d'épuration.

8.4 Interopérabilité entre l'entrepreneur et ACC

- 8.4.1 Communications entre le système de l'entrepreneur et celui d'ACC et échange de données
- 8.4.2 L'entrepreneur doit fournir la capacité de communiquer par voie électronique entre les systèmes de l'entrepreneur et ceux d'ACC à des fins telles que l'admissibilité des participants et les documents justificatifs. La solution doit offrir les deux types d'échanges suivants :

- 8.4.2.1 Échange de données en temps réel, répondant aux exigences suivantes :
- a. L'entrepreneur doit héberger des services Web RESTful qui seront utilisés pour ajouter, mettre à jour et archiver l'information biographique du participant et les renseignements liés au Programme de réadaptation dans le système d'ACC.
 - b. L'entrepreneur doit aussi héberger des services RESTful pour fournir des données détaillées sur le Programme de réadaptation, sur demande, à partir du système.
 - c. L'entrepreneur doit appeler les services Web RESTful hébergés par ACC pour offrir des données à ACC en réponse à des événements jugés importants par la gestion du Programme de réadaptation dans le système.
 - d. L'entrepreneur doit soutenir les données de charge utile des services Web, dont les données texte, comme les données biographiques du participant ou les données du Programme de réadaptation, ainsi que les données binaires, comme les documents PDF en version texte seulement et numérisés.
- 8.4.2.2 Envois de données en lots, répondant aux exigences suivantes :
- a. Requis pour tous les fichiers d'extraits de données de grande taille demandés sur une base hebdomadaire, mensuelle, annuelle ou ponctuelle. L'entrepreneur doit utiliser le transfert de fichiers sécurisé de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) comme méthode pour envoyer des données en lots. ACC aidera à la coordination et à la mise en œuvre de cette configuration.
 - b. L'entrepreneur doit s'assurer que les formats de transfert de données en lots disponibles comprennent les formats XML, les valeurs séparées par des virgules (CSV) et d'autres formats de fichiers délimités ASCII.
- 8.4.3 L'entrepreneur doit fournir un dictionnaire de données sous forme électronique, fournissant des descriptions en français canadien et en anglais canadien de tous les enregistrements de données et de tous les champs, avec les longueurs de champ et les types de données. Tous les changements à la structure de données doivent être communiqués à ACC au moins un (1) mois à l'avance.
- 8.4.4 Le système doit avoir des possibilités d'exportation pour que l'entrepreneur puisse exporter sur demande la totalité ou une partie des données, selon les directives d'ACC. L'exportation doit être disponible en plusieurs formats, y compris les formats binaires, XML, CSV et d'autres formats délimités ASCII.
- 8.4.5 Échanges transactionnels
- 8.4.5.1 L'entrepreneur doit faciliter les échanges transactionnels entre les applications de l'entrepreneur et ACC (messages individuels synchronisés concernant un événement dans un système ou un autre). Les données transactionnelles doivent être transférées et appliquées de manière synchronisée et en temps réel.
- 8.4.6 Exigences relatives à la sécurité de l'interopérabilité entre l'entrepreneur et ACC
- 8.4.6.1 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les échanges de données se font de façon sécurisée et sans intervention manuelle, à l'aide des protocoles et procédures précisés dans le présent EDT, selon les exigences fédérales en matière de sécurité pour l'information de type « Protégé B » (voir l'annexe 4). Il s'agit notamment d'ITSP.40.111 Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B.
- 8.4.7 Fonction d'interrogation
- 8.4.7.1 Le personnel autorisé d'ACC doit pouvoir communiquer avec l'entrepreneur pour une question provenant d'un participant, et l'entrepreneur doit consulter son système pour y

répondre. L'entrepreneur doit s'assurer que son système où sont entreposées les données décrites dans les fonctions ci-dessus est accessible et mis à jour régulièrement. Les demandes de renseignements provenant du personnel autorisé d'ACC pourraient également comprendre des demandes spéciales à l'égard de rapports propres à des participants ou de rapports de synthèse sur des éléments de données précis.

8.4.8 Processus d'aiguillage

8.4.8.1 Le processus relatif au transfert des données sur l'aiguillage du participant d'ACC à l'entrepreneur. L'aiguillage indique les participants admissibles et les renseignements sur l'admissibilité au Programme de réadaptation.

8.4.8.2 L'entrepreneur doit consigner dans le dossier du participant son accusé de réception des données d'aiguillage du participant. Pour ce faire, l'entrepreneur doit indiquer les trois dates suivantes :

- a. la date de la réception de l'aiguillage initial d'ACC;
- b. la date de la tentative de communication;
- c. la date de la première communication de l'entrepreneur avec le participant.

8.4.8.3 L'entrepreneur doit s'assurer que cette méthode d'accusé de réception et d'avis est un transfert électronique de données utilisant les services normalisés de transfert de données en temps réel. Les renseignements exigés par ACC pour les aiguillages complets le numéro d'identification du Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) ou le code d'identification du vétéran, le nom, le statut d'admissibilité, la date de réception de l'aiguillage complet et la date initiale de contact avec un participant.

8.5 Exigences en matière d'infrastructure

8.5.1 Infrastructure générale

8.5.1.1 L'entrepreneur doit inclure des environnements de systèmes de TI pour le développement et la mise à l'essai dans le cadre de sa fonctionnalité continue de système. Ces environnements permettront le développement et la mise à l'essai de la fonctionnalité proposée, en masquant les données des participants.

8.5.1.2 Afin de satisfaire aux exigences de service opérationnel et de soutien et d'offrir les services définis dans le présent document, les installations informatiques de l'entrepreneur doivent intégrer des installations de communication de données pour appuyer la transmission sécurisée de l'information entre :

- a. les participants et l'entrepreneur (y compris les SSR);
- b. les PSR et l'entrepreneur;
- c. ACC et l'entrepreneur.

8.5.2 Environnements distincts

8.5.2.1 ACC exploite de nombreux environnements en plus de la production. Dans le cadre de la prestation, l'entrepreneur doit inclure les environnements de systèmes de TI pour les portails et les systèmes de l'entrepreneur aux niveaux suivants :

- a. le développement;
- b. les essais;
- c. la formation;
- d. la production.

- 8.5.2.2 La solution de l'entrepreneur doit lui permettre de s'assurer qu'ACC a accès aux environnements d'essai, de formation et de production.
- 8.5.2.3 Environnement de production
- 8.5.2.3.1 L'environnement de production de l'entrepreneur doit être isolé des niveaux non liés à la production.
- 8.5.2.3.2 On ne mènera pas d'activités de production des entrepreneurs dans les installations de développement ou d'essais et vice-versa.
- 8.5.2.4 Environnement de mise à l'essai
- 8.5.2.4.1 L'environnement de mise à l'essai de l'entrepreneur doit être identique à l'environnement de production et être entièrement synchronisé avec tous les changements et améliorations.
- 8.5.2.4.2 L'entrepreneur doit s'assurer que l'environnement de mise à l'essai est actualisé avant et après chaque version et conserve l'anonymat des données sur les participants.
- 8.5.2.4.3 L'environnement de mise à l'essai sera utilisé par ACC lors des essais de système, des essais d'intégration, des essais de régression, des essais sous contrainte et des essais de performance, des essais fonctionnels, des essais de sécurité, des essais d'acceptation, de la validation des charges de données électroniques (et les mises à jour manuelles des dossiers au besoin) et de la production de rapports.
- 8.5.2.4.4 L'entrepreneur doit coordonner les données d'essai avec ACC pour s'assurer que les tests élémentaires puissent être effectués.
- 8.5.2.4.5 L'entrepreneur doit s'assurer qu'il y a suffisamment de données pour couvrir divers scénarios d'essai basés sur les numéros d'identification d'essai fournis par ACC.
- 8.5.2.5 Environnement de formation
- 8.5.2.5.1 L'environnement de formation de l'entrepreneur doit être identique à l'environnement de production et être entièrement synchronisé avec tous les changements et améliorations.
- 8.5.2.5.2 L'entrepreneur doit actualiser les données de l'environnement de formation à la production tous les mois et doit préserver l'anonymat des données sur les participants.
- 8.5.2.6 Une description du réseau actuel d'ACC a été fournie à l'annexe 2 pour aider l'entrepreneur à comprendre les attentes techniques dans le cadre du contrat.
- 8.5.2.7 Les spécifications fournies à l'annexe 2 représentent l'environnement actuel de réseau et des ordinateurs de bureau d'ACC, et cet environnement peut changer de temps à autre. ACC communiquera les changements importants apportés à la configuration du réseau ou du bureau qui auront une incidence sur le système de TI de l'entrepreneur, et l'entrepreneur doit intégrer adéquatement les changements requis à son système de TI afin de maintenir la compatibilité avec tout changement apporté au réseau et aux environnements de bureau d'ACC pendant la durée du contrat.

- 8.5.2.8 L'entrepreneur ne doit apporter aucun changement aux fonctions de son système de TI sans en avoir préalablement obtenu l'approbation du gestionnaire de contrats d'ACC.
- 8.5.2.9 L'entrepreneur doit assurer la maintenance du système de TI et de la base de données, y compris la gestion continue et la production et diffusion de rapports, pendant toute la durée du contrat.
- 8.5.2.10 Il peut y avoir une croissance de la participation au Programme de réadaptation tout au long du contrat. L'entrepreneur doit concevoir son infrastructure de TI pour qu'elle évolue rapidement afin de réagir à toute croissance estimée des utilisateurs, comme prévu à l'annexe F – *Statistiques*.

8.6 Exigences relatives au réseau

- 8.6.1 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les accès d'ACC aux systèmes de l'entrepreneur sont compatibles avec le logiciel d'ACC et qu'ils sont en mesure de fonctionner sur le Réseau local/réseau étendu (RL/RE) d'ACC.
- 8.6.2 Acquisition et installation du réseau
- 8.6.2.1 L'entrepreneur est responsable de la conception, de l'élaboration, de l'acquisition, de la mise à l'essai, de la maintenance, du soutien opérationnel et de la mise en œuvre de toute infrastructure réseau requise à l'extérieur du pare-feu externe d'ACC et doit s'assurer qu'elle satisfait aux exigences de sécurité et de niveau de service énoncées dans le présent EDT.
- 8.6.2.2 L'entrepreneur doit assurer une connectivité et une compatibilité intégrales avec l'infrastructure technique d'ACC.
- 8.6.2.3 Tout le trafic entre l'entrepreneur et ACC doit être basé sur le protocole Internet et demeurer sous le contrôle d'ACC. Tout le trafic à l'aide du protocole Hypertext Transfer Protocol (HTTP) doit être sécurisé au moyen du Transport Layer Security (TLS), qui doit être conforme aux *directives du Centre de la sécurité des télécommunications Canada sur la configuration sécurisée des protocoles réseau avec le gouvernement du Canada* (ITSP.40.062) (voir l'annexe 4).
- 8.6.2.4 Tous les sites de l'entrepreneur hébergeant des applications doivent être accessibles par l'intermédiaire du système de noms de domaine (DNS), soit par un serveur distant, soit selon une liste comportant les détails d'adresse et fournie à ACC.
- 8.6.2.5 L'entrepreneur doit assurer la surveillance de l'utilisation du circuit, de son occupation et des statistiques d'interface pour le dépannage et l'analyse des tendances.
- 8.6.2.6 L'entrepreneur doit signaler les pannes imprévues à ACC au moyen de la gestion des incidents et des problèmes. L'entrepreneur doit produire un rapport d'analyse de cause primaire pour cerner la cause de la panne, les mesures qui ont été prises pour la résoudre et les mesures prises pour éviter d'autres pannes à l'avenir.
- 8.6.2.7 L'entrepreneur doit communiquer les pannes prévues au gestionnaire de contrat d'ACC au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance et doit recevoir l'approbation du gestionnaire de contrat d'ACC avant de mettre en œuvre une panne prévue. Le temps choisi pour les interruptions aux fins de maintenance doit avoir été discuté avec le gestionnaire de contrats d'ACC.
- 8.6.2.8 L'entrepreneur doit installer un mécanisme de gestion de réseau pour s'assurer que le trafic réseau peut être classé par ordre de priorité et conçu pour respecter les accords sur

les niveaux de service tels que décrits dans le présent EDT (p. ex. les applications de service aux participants auront la priorité sur le trafic de transfert de fichier).

8.6.3 Maintenance du réseau

8.6.3.1 L'entrepreneur doit maintenir le réseau conformément à un plan détaillé et approuvé du réseau (architecture de système) indiquant toutes les connexions et toute l'infrastructure avec les caractéristiques détaillées du logiciel, des systèmes d'exploitation et un plan de mise en place et d'entretien des réseaux pendant toute la durée du contrat.

8.6.3.2 ACC peut occasionnellement demander des changements de configuration réseau pour refléter des changements dans sa propre organisation. Ceci peut inclure des ajouts, des changements ou des suppressions de connexions au réseau. ACC indiquera au préalable à l'entrepreneur tous les changements envisagés pour la configuration réseau. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour traiter ce type de demande dans le plan d'architecture du système.

8.6.3.3 L'infrastructure de TI pour les services qui sont hors du champ de compétence d'ACC mais sous le contrôle de l'entrepreneur doit respecter les accords sur les niveaux de service tels que décrits dans le présent EDT.

8.6.3.4 Lors de la mise à jour de l'EAS, de la MHEMR ou de l'évaluation de la vulnérabilité, l'entrepreneur doit fournir un rapport ou un schéma de l'architecture de réseau et démontrer que tous les éléments architecturaux respectent les exigences de sécurité établies.

8.7 Exigences relatives aux serveurs

8.7.1 Intégration du système d'échange de données

8.7.1.1 Pour faciliter l'échange de données sur les transactions avec ACC, l'entrepreneur doit mettre en place une infrastructure de mise en file d'attente des messages qui fera le lien avec le produit d'échange de données transactionnelles d'ACC en temps réel pour assurer un échange d'information harmonieux.

8.7.1.2 L'entrepreneur doit fournir une infrastructure sécuritaire distincte destinée à la transmission sécurisée des fichiers volumineux entre lui et ACC grâce aux Services gérés de transfert sécurisé de fichiers (SGTFS).

8.7.2 Exigences relatives aux installations

8.7.2.1 L'entrepreneur doit installer et entretenir des installations et des systèmes hors site pour entreposer les sauvegardes et un site de reprise après sinistre conformément au manuel de sécurité industrielle publié par SPAC (disponible à l'attribution du contrat). Cela doit comprendre toutes les exigences de fonctionnement du centre de données telles que : chauffage, ventilation et climatisation, alimentations électriques sans coupure, alimentations électriques de secours, générateurs diesel, faux planchers et contrôles d'accès physiques.

8.7.2.2 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les environnements et installations, y compris les installations de reprise, où les renseignements PROTÉGÉS sont manipulés et stockés, sont conformes aux exigences de sécurité définies dans le présent EDT et que le matériel et l'infrastructure du système sont compatibles avec les normes du gouvernement du Canada en matière de matériel et de logiciels et les exigences de sécurité pour les ordinateurs personnels, conformément aux Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau (ITSP.40.062) (voir l'annexe 4).

8.7.3 Exigences en matière de sécurité de l'infrastructure

8.7.3.1 L'entrepreneur doit prévoir le nécessaire pour empêcher et détecter les erreurs et omissions dans le traitement électronique des données, les pannes techniques, le sabotage et les cyberattaques, y réagir et rétablir les services.

8.7.3.2 L'entrepreneur doit fournir un dispositif de sécurité à plusieurs couches comportant au minimum un pare-feu et un *système de détection anti-intrusion* muni des règles appropriées, du filtrage de ports et d'une fonction de surveillance en vue de protéger le système contre les attaques et de signaler à l'entrepreneur le trafic réseau non autorisé. Voir l'annexe 4, *Politique sur la sécurité du gouvernement*

8.7.3.3 Si des services de l'entrepreneur sont fournis à partir de différents endroits au Canada, l'entrepreneur doit définir et tracer les frontières physiques et logiques de sécurité par la mise en œuvre de zones physiques et logiques de sécurité. Chaque zone doit être isolée et protégée par rapport aux autres endroits par ses propres protections de sécurité réseau et de défense de périmètre. Les services de l'entrepreneur ne doivent pas être fournis à partir d'endroits situés à l'extérieur du Canada. Chaque endroit doit être conforme aux exigences de sécurité des installations définies dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).

8.7.3.4 L'entrepreneur doit s'assurer que chaque appareil et serveur de réseau est sécurisé, sous réserve du contrôle de configuration, qu'il n'y a pas de connexions par l'intermédiaire de portes dissimulées employant l'accès à tous les systèmes fournis par l'entrepreneur et que les dispositifs de réseau sans fil ou les connexions d'accès à distance ne peuvent être reliés à un système fourni par l'entrepreneur sans le consentement écrit exprès d'ACC.

8.7.3.5 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les appareils utilisés par son personnel pour consulter, traiter, transmettre, stocker les données des services de réadaptation ou utiliser pour accéder aux systèmes de l'entrepreneur sont sous contrôle de configuration (matériel, logiciel, application de la politique et autorisation de l'utilisateur) et ont été configurés avec des logiciels antivirus et anti espions à jour. Les systèmes d'exploitation et les correctifs logiciels des postes de travail doivent être tenus à jour. Si ces dispositifs ne sont pas dans un environnement protégé, l'entrepreneur devra disposer d'outils de chiffrement de disque et de pare-feu gérés par le système central pour les protéger.

8.7.3.6 L'entrepreneur doit également surveiller tous les systèmes, environnements et installations pour veiller à leur conformité aux exigences de sécurité, et faire en sorte que tous les mises à niveau, remplacements, correctifs et toutes les fonctions opérationnelles satisfassent les exigences de sécurité.

8.8 Exigences relatives aux données et aux rapports

8.8.1 Extraction de données

8.8.1.1 L'entrepreneur doit fournir et tenir à jour un système de gestion de base de données relationnelles (SGBDR) offrant une connexion en ligne sécurisée et une ligne de

transmission de données respectant les normes du gouvernement du Canada en matière de transfert de données. ACC amorcera des transferts de données qui pourraient se produire tous les jours.

8.8.1.2 Le SGBDR doit se conformer aux normes suivantes :

- a. Tous les dossiers doivent avoir un timbre indiquant la date et l'heure de création/de mise à jour ainsi que l'ID de l'utilisateur.
- b. Pour assurer l'uniformité des données, le système doit consigner les transactions en temps universel et en temps universel coordonné, plutôt qu'à l'heure locale du serveur.
- c. Dans tous les tableaux, les champs doivent être nommés en utilisant des noms communs d'une même longueur. Par exemple, l'identificateur d'activité serait toujours désigné par id_a, de même longueur et avec le même type de données.
- d. les dossiers ne peuvent pas être supprimés (sans consulter ACC et en obtenir l'autorisation), mais doivent porter une date de fin ou être désactivés (indicateur actif établi à 0 de 1). On rend ainsi le système vérifiable et on élimine les écarts.
- e. Les valeurs en ligne affichées à l'écran doivent être stockées plutôt que seulement calculées.
- f. Les valeurs d'écran variables (recherches) ainsi que leurs descriptions françaises et anglaises doivent être conservées dans des tableaux de codes au lieu d'être incorporées au programme dans la logique de l'écran afin que les ajouts, les suppressions et les changements aux valeurs puissent être récupérés automatiquement lorsque le tableau de code change.
- g. Un dictionnaire de données doit être fourni en français canadien et en anglais canadien pour tous les dossiers et champs de données conjointement avec les longueurs des zones et les types de données, contenant toutes les descriptions des tableaux et des zones. Toutes les clés, tous les champs d'index et tous les liens entre les tableaux doivent être clairement marqués. Ce dictionnaire doit être fourni en format électronique au moins un mois avant la fin de la période de mise en œuvre. Tous les changements à la structure de données doivent être communiqués à ACC au moins un mois à l'avance.

8.8.1.3 Le système doit avoir des possibilités d'exportation pour que l'entrepreneur puisse exporter sur demande la totalité ou une partie des données, selon les directives d'ACC. L'exportation doit être disponible en plusieurs formats, y compris les formats binaires, XML, CSV et d'autres formats délimités ASCII.

8.8.1.4 L'entrepreneur doit fournir à ACC un préavis de tous les changements apportés à la base de données ou au modèle de données.

8.8.1.5 Les écarts par rapport aux normes ci-dessus doivent être documentés par écrit et soumis au gestionnaire de contrats d'ACC par l'entrepreneur aux fins d'approbation avant la mise en œuvre de l'écart.

8.8.1.6 Chaque transaction doit contenir l'identificateur principal d'ACC pour le participant.

8.8.2 Éléments de données

8.8.2.1 Le tableau 9 ci-dessous illustre les éléments de données que le système de TI de l'entrepreneur devra permettre de consigner, de stocker, de gérer et de protéger. Cette liste n'est pas exhaustive. ACC déterminera tout élément de données supplémentaire qui devra peut-être être saisi, conservé, géré et protégé pour produire ou gérer des rapports pendant la phase de mise en œuvre du contrat. Les sections subséquentes décrivent le but de la saisie et de la conservation de ces données.

Tableau 9 : Éléments de données du système

Enregistrement/admission/information biologique	Activités de base	Processus de paiement
Numéro d'identification du RPSC d'ACC et/ou code d'identification	Date de la première communication avec le participant	Bénéficiaire
Nom du participant	Activités d'exploration	Professionnel/consultant en services de réadaptation
Type de participant	Évaluations spécialisées	Description de l'avantage
Adresse et numéro de téléphone	Mises à jour et notes sur les progrès et commentaires et notes au dossier	Type de traitement (réadaptation/stabilisation)
Date de naissance	Dates du rapport et de l'activité	Code d'avantage
Date de décès	Formation et recherche d'emploi	Montant de la facture
Code de district	Description des avantages et des services approuvés; montant en dollars approuvé	Somme versée
Code d'état d'admissibilité	Données du fournisseur	Date du service
Dates de début et de fin	Statut de l'autorisation	Date de paiement
Code de langue	Dates autorisées de début et de fin du service	Paiements rejetés
Nom du décideur d'ACC	Numéro d'identification de l'approbation d'ACC	ID utilisateur
Numéro de téléphone du décideur d'ACC	Code d'évaluation d'ACC	Données sur les paiements et le traitement
Date/heure de la référence électronique	Code de motif d'ACC	Réclamation complète reçue en date de
Date de référence d'ACC	Numéro de référence d'ACC	Date de préautorisation
Date de réception de l'aiguillage complet	Principaux problèmes de santé	Total des coûts prévus
Date de la tentative de communication	Instructions spéciales	Engagements en cours
Date du premier contact avec le participant	Autorisation de voyage	Frais de scolarité
Date de réception de la mise à jour sur les progrès	Détails de l'examen initial	Livres
Date de réception de l'entrevue d'admission		Fournitures
		Frais d'Internet
		Autres coûts

Enregistrement/admission/information biologique	Activités de base	Processus de paiement
<p>Date de réception de la proposition de formation</p> <p>Date de réception du plan de réadaptation et d'assistance professionnelle</p>	<p>Détails de l'admission</p> <p>Détails du plan de formation</p> <p>Activités de préparation à l'emploi</p> <p>Activités de préparation à la recherche d'emploi</p> <p>Perfectionnement d'emploi</p> <p>Formateur en milieu de travail</p> <p>Activités de soutien au placement professionnel</p> <p>Activités de recherche active d'emploi</p> <p>Retour graduel au travail ou réintégration au marché du travail</p> <p>Essais</p> <p>Code national des professions</p> <p>Objectif du participant</p> <p>Situation d'emploi</p> <p>Type de programme de formation</p> <p>Mises à jour sur les progrès réalisés avec le participant, ACC, autres</p> <p>Détails du rapport du formulaire de clôture</p> <p>Dates de contact avec le participant</p> <p>État d'incapacité totale et permanente</p> <p>Événements des participants</p> <p>Article de travail</p>	<p>Équipement de protection de base et vêtements spéciaux</p> <p>Tutorat</p> <p>Transport jusqu'aux installations et retour</p> <p>Stationnement</p> <p>Frais de déplacement pour les navetteurs non quotidiens</p> <p>Garde d'une personne à charge</p>

Enregistrement/admission/information biologique	Activités de base	Processus de paiement
	Documents ACC autre	

8.8.3 Transferts prévus

8.8.3.1 Un calendrier des transferts en lot sera fourni à l'entrepreneur par ACC. Cela peut se faire sur une base hebdomadaire, mensuelle ou annuelle. De plus, ACC peut demander des transferts en lot ponctuels au besoin.

8.8.4 Services gérés de transfert sécurisé de fichiers

8.8.4.1 L'entrepreneur doit utiliser le transfert de fichiers sécurisé de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) comme méthode pour envoyer des données en lots. Voir l'annexe 4, *Manuel de la sécurité industrielle*.

8.8.4.2 L'entrepreneur doit fournir une infrastructure sécuritaire distincte destinée à la transmission sécurisée des fichiers volumineux entre lui et ACC grâce aux Services gérés de transfert sécurisé de fichiers (SGTFS).

8.8.5 Format d'échange de données

8.8.5.1 Toutes les données transactionnelles échangées par ou avec ACC, à l'exception des documents PDF binaires, doivent être en format XML et être conformes aux définitions de schémas XML (XSD) qui seront rédigés lors de la phase de conception et de développement. Pour toutes les données transactionnelles provenant du système de l'entrepreneur, ce dernier doit fournir un dictionnaire de données sous forme électronique, fournissant des descriptions en français canadien et en anglais canadien de tous les enregistrements de données et de tous les champs, avec les longueurs de champ et les types de données. Tous les changements à la structure de données doivent être communiqués à ACC au moins un (1) mois à l'avance.

8.8.6 Capacités d'exportation

8.8.6.1 Le système de l'entrepreneur doit avoir des capacités d'exportation, de sorte que, sur demande, l'entrepreneur doive exporter les données du Programme de réadaptation, en tout ou en partie, comme le précise ACC. L'exportation doit être disponible en plusieurs formats, y compris les formats binaires, XML, CSV et d'autres formats délimités ASCII.

8.8.7 Sécurité des données

8.8.7.1 L'entrepreneur doit protéger l'intégrité et l'authenticité des données contenant des renseignements personnels et des renseignements financiers contre la corruption et les changements par inadvertance ou malveillance, en employant le hachage, les certificats et les signatures numériques ou des technologies similaires. Toutes ces données doivent être solidement hachées pour assurer leur intégrité lors de leur transmission.

8.8.7.2 L'entrepreneur doit protéger contre la divulgation, toute communication et tout message électronique par Internet qui contient de l'information « Protégé B ». Les technologies de chiffrement approuvées doivent être utilisées. La méthode approuvée actuellement par le gouvernement du Canada pour chiffrer et signer numériquement le courriel consiste à

utiliser l'infrastructure à clé publique (ICP) de SPAC, ou la méthode d'accès sécurisé au réseau du gouvernement du Canada (exemple : la clé de sécurité du gouvernement du Canada) ou son remplacement de cartes ICP. (voir l'annexe 4, *Manuel de la sécurité industrielle*). L'entrepreneur doit s'assurer que les méthodes d'authentification des participants aux portails en ligne de l'entrepreneur demeurent conformes aux mises à jour continues des normes du gouvernement du Canada en matière d'authentification sécurisée.

8.8.7.3 L'entrepreneur doit protéger la confidentialité et l'intégrité des données transmises sur des réseaux d'un transporteur public ou Internet avec une technologie cryptographique approuvée par le gouvernement. L'entrepreneur doit également faire en sorte que tous les centres de traitement des données, systèmes de gestion des données, centres de renseignements, centres opérationnels et installations de stockage de dossiers et d'informations (papier et électronique) soient situés au Canada et soient logiquement indépendants et séparés de toutes les autres données ou systèmes de données de l'entrepreneur.

8.8.7.4 L'entrepreneur doit faire en sorte que les services de sécurité techniques soient mis en œuvre selon les exigences contractuelles pour les prémunir contre la divulgation et la modification non autorisées de renseignements cotés « Protégé B » et pour les protéger contre la contrefaçon des données financières utilisées dans la préparation des transferts de dépôt direct.

8.9 Sécurité des TI

8.9.1 Gestion de l'identification et de l'authentification

8.9.1.1 L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures afin de veiller à ce que les gens soient identifiés et les appareils authentifiés de façon unique à un niveau approprié d'assurance avant qu'ils aient accès aux renseignements et aux ressources des systèmes d'information. Cela doit se faire conformément à la Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs (voir l'annexe 4).

8.9.2 Gestion du stockage sécurisé des données

8.9.2.1 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures pour protéger les renseignements sur des supports électroniques et des appareils de stockage électroniques au repos (c.-à-d. en entrepôt), en transit (c.-à-d., en transport et en transmission) et par des mesures appropriées d'expurgation ou de destruction avant la réutilisation ou l'élimination de l'équipement, conformément aux pratiques ministérielles sur la sensibilité de l'information, y compris :

8.9.2.1.1 déterminer quels appareils, méthodes et services sécuritaires en matière de stockage électronique, de transport, d'épuration et de destruction peuvent être utilisés pour les renseignements du gouvernement du Canada, notamment les appareils de stockage portables;

8.9.2.1.2 mettre en œuvre les sauvegardes appropriées lorsque d'autres appareils, méthodes ou services doivent être utilisés à des fins opérationnelles, avec l'approbation de la personne qui a l'autorité nécessaire;

8.9.2.1.3 épurer les systèmes de stockage électroniques conformément aux méthodes approuvées par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada et la Gendarmerie royale du Canada. Une fois l'épuration terminée, une attestation appropriée doit être remplie. Celle-ci doit comprendre :

- a. le numéro de série, la marque et le modèle de l'article;
- b. si l'article sera réutilisé;
- c. la méthode d'épuration ou de destruction, y compris le produit utilisé,
- d. le nom, le titre et la signature de la personne qui a effectué l'opération.

Remarque : *Le stockage électronique peut aussi être envoyé à ACC aux fins d'épuration.*

8.9.3 Protection du système et des communications

8.9.3.1 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures afin de protéger les systèmes d'information, les environnements de TI et leurs composants, ainsi que les renseignements qu'ils traitent, contre les menaces provenant des réseaux internes et externes comme les menaces liées à l'utilisation des réseaux publics et à l'accès à distance, il doit également :

8.9.3.1.1 Définir et établir des zones de sécurité afin de maintenir une séparation appropriée au sein des environnements de TI physiques et virtuels. L'entrepreneur doit veiller à ce que les systèmes d'information (y compris les instances virtuelles) qui se trouvent dans ces environnements soient constamment protégés à un niveau qui correspond au type et au niveau de la menace, à la nature délicate des renseignements et autres considérations pertinentes en matière de sécurité comme le caractère essentiel des services et des activités soutenus par le système d'information. Cette opération doit être effectuée conformément aux exigences énoncées à l'annexe 2 et aux exigences suivantes :

8.9.3.1.1.1 contrôler le nombre de connexions externes distinctes aux réseaux afin qu'il corresponde au minimum nécessaire pour satisfaire aux exigences;

8.9.3.1.1.2 utiliser le chiffrement ou d'autres mesures afin de protéger la confidentialité des données sensibles transmises par les réseaux publics ou tout autre réseau où l'on pourrait accéder aux données sans autorisation.

8.9.4 Gestion de la vérification du système d'information

8.9.4.1 L'entrepreneur doit créer, protéger et conserver les registres de vérification du système d'information ainsi que les dossiers afin de permettre la surveillance, la production de rapports, l'analyse, l'enquête et la mise en œuvre de mesures correctives tel qu'il est requis pour chaque système conformément aux pratiques ministérielles, y compris la mise en œuvre de mesures permettant d'assurer le suivi des activités des utilisateurs de façon unique et définitive afin d'assurer la responsabilisation des utilisateurs concernant leurs activités.

8.9.4.2 Des rapports sur l'accès des utilisateurs aux renseignements des participants peuvent être demandés en tout temps. Le rapport de l'entrepreneur doit indiquer le numéro d'identification des utilisateurs ainsi que la date et l'heure auxquelles ces derniers ont accédé aux données du participant.

8.9.5 Sécurité – Cycle de vie du système d'information et intégrité de la chaîne d'approvisionnement en TI

8.9.5.1 L'entrepreneur doit déterminer et traiter les exigences en matière de sécurité, les activités et l'établissement des étapes d'approbation dans le cadre du cycle de vie du système d'information et de l'environnement de TI, y compris la définition, la conception, l'élaboration et l'approvisionnement, les opérations, la maintenance et la mise hors service, ce qui comprend :

- 8.9.5.1.1 veiller à ce que toutes les données soient stockées au Canada;
 - 8.9.5.1.2 Établir des dispositions documentées qui assurent que toutes les entités sont conformes à ces exigences (pour les systèmes d'information ou les environnements de TI qui sont gérés par une autre organisation ou une autre entreprise ou encore par deux organisations ou entreprises ou plus);
 - 8.9.5.1.3 veiller à ce que les installations et les systèmes de l'entrepreneur et de tout sous-traitant soient approuvés par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC).
- 8.9.6 Circulation transfrontalière des données et stockage de l'information
- 8.9.6.1 L'entrepreneur est responsable de la collecte des renseignements personnels délicats sur les participants. Il doit donc prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection des renseignements des participants contre tout risque associé à la circulation transfrontalière des renseignements, conformément aux lois canadiennes. Une des conditions pour assurer de façon satisfaisante une telle protection est que toutes les bases de données soient situées au Canada et que le traitement de demandes soit réalisé dans des endroits permettant d'assurer la conformité aux lois canadiennes de protection des renseignements personnels. L'entrepreneur ne doit pas prendre part à aucune activité où la confidentialité des renseignements personnels sur les participants d'ACC pourrait être compromise par des lois étrangères.
 - 8.9.6.2 L'entrepreneur doit gérer les renseignements et les données afin de respecter les exigences opérationnelles du gouvernement du Canada et doit veiller à ce que :
 - 8.9.6.2.1 tous les aspects du traitement des données soient réalisés et accessibles uniquement au Canada;
 - 8.9.6.2.2 la ou les bases de données soient situées et accessibles uniquement au Canada;
 - 8.9.6.2.3 les données soient physiquement indépendantes de toutes les autres bases de données, directement ou indirectement, qui sont situées à l'extérieur du Canada;
 - 8.9.6.2.4 tous les centres de données, les centres d'appels, les centres des opérations, le stockage de l'information et des dossiers (information et données papier et électroniques), ainsi que les lieux de sauvegarde se trouvent au Canada et qu'un plan de sauvegarde d'urgence soit en place;
 - 8.9.6.2.5 l'accès à distance aux données et aux systèmes de données soit limité aux personnes ou aux entités qui ont préalablement obtenu l'approbation écrite d'ACC pour y accéder;
 - 8.9.6.2.6 les données en transit soient chiffrées de façon appropriée conformément aux exigences décrites dans l'actuelle *Politique sur les services et le numérique* (voir l'annexe 4);
 - 8.9.6.2.7 La certification pour la protection des renseignements personnels est fournie conformément à la *Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité* (LVERS) (voir l'annexe D).
- 8.9.7 Surveillance et mesures correctives
- 8.9.7.1 L'entrepreneur doit maintenir un niveau de sécurité efficace des TI en surveillant les menaces et les vulnérabilités, en analysant les registres de vérification, les résultats des

examens des évaluations de sécurité, en effectuant des tests et des analyses après événement et en prenant des mesures préventives, réactives et correctives afin de veiller à ce que les pratiques et les contrôles de sécurité en matière de TI continuent de répondre aux besoins du Ministère.

8.9.8 Architecture de sécurité

8.9.8.1 L'entrepreneur doit élaborer l'architecture de sécurité, un document de conception de la composante de sécurité, la documentation sur les opérations des services de sécurité et un plan d'essai de sécurité. Cette exigence doit être respectée avant que le système de TI ne puisse être utilisé pour traiter ou stocker des renseignements d'ACC. Il s'agit d'une composante essentielle de la *Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques (EMR)* (voir l'annexe 4).

8.9.8.2 L'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour la documentation de sécurité, une activité qui doit être menée à bien pendant la période de mise en œuvre. Cette documentation doit comprendre toutes les composantes essentielles de la *Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques* (voir l'annexe 4), notamment les suivantes :

8.9.8.3 Documents concernant l'architecture de sécurité

8.9.8.3.1 L'entrepreneur doit tenir à jour la documentation relative à la sécurité de système de TI, qui a été élaborée durant la phase de mise en œuvre du contrat et approuvée par ACC. Tous les changements apportés aux normes, aux rôles, aux responsabilités, aux processus ou aux procédures de sécurité liés aux modalités ou à la mise en œuvre du contrat exigent l'approbation préalable par écrit du gestionnaire de contrats d'ACC.

8.9.8.3.1.1 Un document d'architecture de sécurité d'application servant de modèle pour l'architecture de sécurité globale en vue de la mise en œuvre de la sécurité. Il comprendra la politique, l'architecture, les conseils de mise en œuvre et la définition de la conformité et du processus.

8.9.8.3.1.2 Un document de conception de la composante de sécurité qui est le prolongement des modèles et politiques de sécurité définis dans le document d'architecture de sécurité d'application pour la couche application. Ce document permet de vérifier que la politique de sécurité des TI est prise en compte pendant le codage des modules de l'application et est reflétée dans la conception des modules. Il inclut également des pratiques exemplaires visant à éviter les vulnérabilités liées à la sécurité.

8.9.8.3.1.3 La documentation sur les opérations des services de sécurité qui décrit les processus, les politiques et les protections de bout en bout qui sont en place dans tout le flux du système pour empêcher et détecter les incidents de sécurité, y répondre et rétablir les services. Elle définit les rôles et les responsabilités du personnel de sécurité et la façon dont la sécurité des systèmes sera validée, gérée, surveillée et maintenue. Ce document doit définir deux rôles de sécurité : 1) l'agent de sécurité du système d'information qui est chargé de surveiller la gestion, la mise en œuvre et l'exploitation des services de sécurité de la technologie de l'information et de communiquer avec ACC en tant que point de contact principal sur les sujets liés à la sécurité de la TI; 2) l'agent de sécurité d'entreprise qui assume la responsabilité globale de la sécurité en général et de tous les sujets liés à la sécurité ne concernant pas la TI.

8.9.9 Essai des mécanismes de sécurité

- 8.9.9.1 Le plan d'essai de sécurité évalue la mise en œuvre technique de la conception de sécurité, vérifie que les contrôles de sécurité ont été mis en œuvre tels qu'ils sont décrits dans l'EDT, et vérifie que les caractéristiques fonctionnent comme prévu.
- 8.9.9.2 Le plan d'essai de sécurité doit définir clairement le processus et les procédures qui seront utilisés pendant les phases d'essai et d'évaluation et lors des changements de fonctionnalité du système ou du service. Le plan abordera chacune des exigences de sécurité du système, permettra de vérifier qu'elles fonctionnent correctement, et indiquera clairement le niveau du risque résiduel.
- 8.9.9.3 Le plan d'essai de sécurité sera conçu de façon à valider la mise en œuvre correcte des contrôles de sécurité. Le plan fournira des conseils de haut niveau sur les essais de sécurité, indiquera les protections de sécurité à examiner, fournira les informations détaillées sur les éléments d'essai, et appuiera la certification et l'accréditation du système de TI. Le plan permettra d'évaluer et de mettre à l'essai tous les services de réadaptation, dont le réseau, les systèmes/services critiques et essentiels, et les composantes de soutien, par rapport à la conformité aux exigences de sécurité. Il inclura également une description de l'environnement d'essai, indiquera les essais à exécuter, fournira un calendrier des activités d'essai, et décrira les plans d'essai, les préparations et les procédures utilisés.
- 8.9.9.3.1 Le plan d'essai et un processus de sécurité qui comportera la vérification et la validation des contrôles techniques et non techniques du point de vue de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Les contrôles techniques incluent les configurations et caractéristiques de système, telles que l'identification et l'autorisation, la vérification, et les politiques de sécurité du système d'exploitation. Les contrôles non techniques incluent la gestion et les contrôles opérationnels de sécurité tels que les règles de comportement, les plans de gestion de la configuration, les plans d'urgence et les plans de reprise après sinistre, des documents de contrôle d'interface, des contrôles de sécurité physique ou des accords d'interconnexion.
- 8.9.10 Évaluation et autorisation de sécurité (EAS) et Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques (MHEMR)
- 8.9.10.1 ACC entreprendra une EAS ou la MHEMR, ou les deux, du système et des services de TI dans les six (6) mois suivant l'attribution du contrat. Les résultats de l'examen seront transmis à l'entrepreneur par ACC sous forme de rapport.
- 8.9.10.2 L'entrepreneur doit aider ACC en examinant les rapports sur l'EAS et la MHEMR et fournir un rapport sur les mesures correctives à prendre pour atténuer les risques identifiés pendant l'EAS et la MHEMR. Il doit aussi apporter les changements nécessaires et assumer la responsabilité financière de toutes les mesures correctives nécessaires pour maintenir le niveau de risque cible établi.
- 8.9.10.3 Dans l'éventualité d'un important correctif/d'une importante modification/nouvelle version, ACC déterminera si une nouvelle EAS ou MHEMR devra avoir lieu.
- 8.9.11 Essais opérationnels et de systèmes
- 8.9.11.1 L'entrepreneur doit élaborer une stratégie et un plan complets de mise à l'essai afin de tester les systèmes de TI, les services et les processus et de vérifier s'ils respectent les exigences énoncées dans l'EDT. Le plan et la stratégie de mise à l'essai doivent être soumis à l'approbation d'ACC, et les essais doivent être menés conformément au plan de mise à l'essai et au plan de phase de mise en œuvre approuvés. Le plan de la phase de mise en œuvre élaboré pendant la réunion de lancement avec l'entrepreneur décrira les

délais prévus pour ces documents. En fonction de la stratégie de mise à l'essai et du plan des essais élaboré par l'entrepreneur, du temps sera accordé au personnel d'ACC pour les approbations relatives aux essais d'acceptation par les utilisateurs.

- 8.9.11.2 Le plan de mise à l'essai doit cerner les caractéristiques opérationnelles à mettre à l'essai, l'approche de la mise à l'essai, les livrables, les échéanciers, les risques et les stratégies d'atténuation, les parties concernées et les critères de réussite ou d'échec. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les systèmes de TI, services et rapports font l'objet d'essais et obtiennent des résultats positifs. Il doit soumettre à l'approbation d'ACC un rapport d'achèvement de la mise à l'essai. Voir l'annexe 4, *Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)*.
- 8.9.11.3 Les essais doivent comprendre les essais de système, les essais d'intégration, les essais de régression, les essais sous contrainte et les essais de performance, les essais fonctionnels, les essais de sécurité, les essais d'acceptation, la validation des charges de données électroniques (et les mises à jour manuelles des dossiers au besoin) et la production de rapports.
- 8.9.11.4 L'entrepreneur doit démontrer, au moyen d'un exercice de simulation à un poste de travail type, à la satisfaction d'ACC, que tous les systèmes de TI et services fonctionnent correctement. Cet exercice doit simuler un environnement de travail type et valider les services, les processus, les procédures, les extrants, les interfaces, les connaissances des employés/du personnel de l'entrepreneur et les systèmes mis au point par ce dernier. Du temps sera accordé au personnel d'ACC pour participer à cet exercice de simulation à un poste de travail type en vue de tester les processus et les systèmes qu'ils devront utiliser.
- 8.9.11.5 L'entrepreneur doit fournir le matériel, les installations, les employés/le personnel et l'accès aux systèmes de TI qui sont nécessaires pour mener l'exercice de simulation à un poste de travail type.
- 8.9.11.6 L'entrepreneur doit préparer et présenter à ACC un rapport de simulation qui cerne les réussites, les questions, les problèmes et la marche à suivre proposée, y compris l'échéancier relatif aux mesures correctives à prendre avant le début de la phase d'exploitation et de maintenance du contrat. Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).
- 8.9.11.7 Les essais et les installations d'essai doivent se conformer aux exigences de l'approche de gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie (voir l'annexe 4) et doivent refléter l'environnement de production. Avant de recevoir des données qui seront utilisées pour les essais, l'entrepreneur devra fournir la preuve écrite que les normes de la DSIC sont respectées. Toutes les données utilisées par l'entrepreneur lors des essais doivent être masquées pour assurer que tous les renseignements des participants et des PSR sont dépersonnalisés ou conservés dans un lieu sécurisé et approuvé au même niveau que celui de l'environnement de production. Tous les employés/le personnel de l'entrepreneur qui ont accès aux données réelles doivent détenir l'habilitation de sécurité approuvée.

8.9.12 Gestion de la configuration des TI

- 8.9.12.1 L'entrepreneur doit gérer la configuration des systèmes d'information et des environnements de TI afin de maintenir le système connu et approuvé ainsi que les composants de conception, les paramètres et les attributs, y compris :

- 8.9.12.1.1 veiller à ce que les pratiques de gestion du changement tiennent également compte des répercussions sur la sécurité qui découleraient des changements proposés;
- 8.9.12.1.2 concevoir et configurer des systèmes d'information afin de fournir seulement les capacités requises et d'interdire, de désactiver ou de restreindre précisément l'utilisation des fonctions, des ports, des protocoles et des services qui ne sont pas nécessaires;
- 8.9.12.1.3 établir des mesures afin de veiller à ce que seules les applications autorisées et les composants de ces applications soient installés et exécutés sur les systèmes d'information et leurs composantes;
- 8.9.12.1.4 établir des mesures afin de veiller à ce que seuls le matériel et les appareils autorisés soient connectés aux systèmes d'information ainsi que leurs composants et y aient accès;
- 8.9.12.1.5 établir et tenir à jour la documentation pour les systèmes de TI qui contient au moins des renseignements sur :
 - a. la configuration, l'installation et l'exploitation du système,
 - b. la maintenance nécessaire des fonctions et mécanismes,
 - c. les vulnérabilités connues,
 - d. les fonctions et les méthodes d'interaction de l'utilisateur faciles d'accès pour l'utilisateur,
 - e. les composants du système d'information,
 - f. les interconnexions (y compris les schémas).

8.9.13 Gestion de l'intégrité du système et de l'information

- 8.9.13.1 L'entrepreneur doit mettre en place des mesures visant à protéger les systèmes d'information et les environnements de TI, leurs composants et les renseignements qu'ils traitent contre les attaques qui tirent avantage des vulnérabilités des systèmes d'information et des environnements de TI et menacent l'intégrité des données qu'ils contiennent ou qui pourraient avoir une incidence sur la disponibilité ou la confidentialité de ces données (c.-à-d. au moyen d'un programme malveillant). Cela comprend :
 - 8.9.13.1.1 la coordination des processus relatifs à la gestion des vulnérabilités dans les systèmes d'information et les environnements de TI;
 - 8.9.13.1.2 l'utilisation, l'examen et la mise en place de mesures de mise à jour périodiques afin de prévenir, de détecter et d'éliminer les programmes malveillants (c.-à-d. les virus dans les systèmes d'information, les environnements de TI et leurs composants).

8.10 Soutien aux utilisateurs

- 8.10.1 L'entrepreneur doit fournir un soutien afin de traiter et de résoudre les problèmes du système et les problèmes techniques qui se présentent. Le soutien offert par l'entrepreneur comprendra les tâches suivantes, sans toutefois s'y limiter :
 - a. diagnostiquer, résoudre, analyser les incidents et en établir les priorités;
 - b. répondre à tous les incidents et les régler;
 - c. communiquer directement avec les utilisateurs finaux;

- d. aider ACC à reconstituer les incidents;
- e. résoudre les incidents liés aux portails d'ACC, des participants et des PSR;
- f. informer les utilisateurs des portails d'ACC, des participants et des PSR des problèmes liés aux portails, comme la connectivité et la performance, qui touchent la plateforme commune;
- g. informer les utilisateurs des portails d'ACC, des participants et des PSR des activités de maintenance prévues et non prévues;
- h. résoudre les problèmes techniques liés aux portails d'ACC, des participants et des PSR ou aux environnements;
- i. fournir de l'information au service technique d'ACC, au besoin;
- j. fournir des mises à jour sur les délais de la solution aux utilisateurs des portails d'ACC, des participants et des PSR.

8.10.2 Aide et soutien pour les portails

8.10.2.1 L'entrepreneur doit fournir un soutien technique en français et en anglais pour ses fonctions de portail aux participants, aux PSR et au personnel ministériel d'ACC à l'aide du clavardage en direct et/ou du numéro de soutien technique sans frais offerts par le fournisseur (le numéro sans frais de l'entrepreneur sera déterminé au moment de l'attribution du contrat).

8.10.2.2 L'entrepreneur doit s'assurer que le soutien est offert gratuitement aux participants, au personnel ministériel d'ACC et aux PSR entre 8 h 30 et 16 h 30 dans chaque fuseau horaire canadien, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés fédéraux canadiens.

8.10.2.3 L'entrepreneur doit fournir un soutien technique, au besoin, aux PSR pour s'assurer qu'ils sont en mesure de fournir les services de réadaptation requis aux participants.

8.10.2.4 L'entrepreneur doit offrir deux (2) niveaux de service :

8.10.2.4.1 Le niveau un permettra au participant, aux PSR et/ou au personnel d'ACC de journaliser un problème technique non urgent en soumettant l'information par voie électronique, en composant le numéro sans frais ou en laissant un message vocal. L'entrepreneur doit répondre dans les deux (2) jours ouvrables.

8.10.2.4.2 Le niveau deux permettra au participant, aux PSR et/ou au personnel d'ACC d'amorcer immédiatement la résolution d'un problème urgent concernant la connectivité, comme les connexions de visiophonie. La résolution de ces problèmes pourrait être effectuée par clavardage en direct ou par la ligne téléphonique sans frais. L'entrepreneur doit régler le problème immédiatement. Si celui-ci ne peut pas être réglé immédiatement, l'entrepreneur doit répondre au participant avec une mise à jour et l'aviser quand le problème a été réglé.

8.10.3 Soutien aux utilisateurs participants

8.10.3.1 L'entrepreneur doit mettre à jour la page d'accueil du système du portail des participants afin d'informer les utilisateurs du problème dans les quatre (4) heures suivant l'avis du problème du système.

8.10.3.2 L'entrepreneur doit être responsable de tous les problèmes d'ouverture de session en ce qui a trait au mot de passe et à l'accès jusqu'à ce que l'identification automatique soit mise en place.

8.10.4 Soutien aux utilisateurs d'ACC

8.10.4.1 Si un problème de système majeur survient, notamment : un problème de transfert de données entre l'entrepreneur et ACC ou un problème de lien vers le portail des participants dans MDA, l'entrepreneur et ACC doivent immédiatement communiquer ensemble afin de s'assurer que chacun est au courant du problème de système.

8.10.4.2 L'entrepreneur doit fournir une mise à jour au personnel de TI d'ACC dans un délai d'une (1) heure suivant l'avis de problème de système. L'entrepreneur doit fournir une mise à jour aux quatre (4) heures jusqu'à ce que le système soit à nouveau fonctionnel.

8.10.4.3 ACC fournira des mises à jour au Réseau national des centres d'appels (RNCA) d'ACC, l'unité opérationnelle concernée ainsi que sur le portail client MDA concernant les interruptions de système et le temps prévu de la réparation.

8.10.4.4 L'entrepreneur doit répondre à ACC dans les 24 heures, en précisant que le problème a été journalisé et en présentant un plan d'action pour le régler dans les cinq (5) jours ouvrables.

8.10.5 Démonstrations

8.10.5.1 Au cours de la phase de mise en œuvre et de la phase d'exploitation et de maintenance du contrat, l'entrepreneur doit présenter des démonstrations des portails d'ACC, des participants et des PSR et du système de l'entrepreneur.

8.10.5.2 Les démonstrations de portails et de système doivent être livrées au personnel d'ACC à partir de l'environnement des essais d'acceptation par les utilisateurs (EAU) ou de formation et seront livrées selon une méthode de partage d'écran en ligne.

8.11 Évaluation technique

8.11.1 L'entrepreneur doit effectuer une évaluation technique régulière de tous les réseaux et de l'architecture technique de l'entrepreneur utilisés dans la prestation des services afin d'assurer la compatibilité et le rendement continu et de déterminer et d'aborder les mises à niveau nécessaires ainsi que la maintenance et le soutien généraux. L'entrepreneur doit fournir les résultats de l'évaluation technique à ACC aux fins d'examen. S'il est établi qu'il faut apporter des modifications, ACC en informera l'entrepreneur. L'entrepreneur doit ensuite modifier ou mettre à jour l'architecture technique et le réseau, au besoin.

8.12 Exigences relatives au système

8.12.1 Améliorations du système

8.12.1.1 ACC peut exiger des améliorations des systèmes de l'entrepreneur pendant la phase d'exploitation et de la maintenance du contrat, en mettant particulièrement l'accent sur la nécessité d'une programmation spéciale, de changements de logiciel, de nouveaux développements, de changements d'infrastructure, de demandes de renseignements ponctuelles ou de demandes de rapports spéciaux. S'il est établi qu'il faut apporter des modifications, ACC les entreprendra. L'entrepreneur doit ensuite modifier ou mettre à jour

le logiciel, l'architecte technique et le réseau, tel que le gestionnaire de contrats d'ACC l'a autorisé.

8.12.2 Disponibilité des systèmes

- 8.12.2.1 Tous les systèmes de TI et services technologiques fournis par l'entrepreneur doivent être disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 (6) jours par année avec une garantie de disponibilité de 99,5 %.
- 8.12.2.2 L'entrepreneur doit aviser ACC de toute interruption prévue au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance et il doit informer les participants et les PSR du temps d'arrêt approuvé pour l'entretien du système au moins 24 heures avant l'interruption.

8.12.3 Gestion et entretien des systèmes

- 8.12.3.1 L'entrepreneur doit assurer l'entretien de tous les systèmes, notamment : les applications, les sites Web, les formulaires électroniques, les fonctions et les tableaux.
- 8.12.3.2 L'entrepreneur doit tenir à jour sa page de renvoi et ses portails destinés au public et, après avoir reçu un avis du personnel d'ACC ou des participants, il doit apporter toutes les mises à jour ou corrections nécessaires dans un délai de 24 heures.

8.13 Accessibilité

- 8.13.1 La Loi sur l'accessibilité du Canada (projet de loi C-81) vise à accroître la pleine et égale participation de toutes les personnes, en particulier des personnes handicapées, à la société. Cet objectif doit être atteint grâce à la réalisation progressive, dans le cadre de questions relevant de la compétence législative du Parlement, d'un Canada sans barrières, notamment par l'identification, la suppression et la prévention des barrières.
- 8.13.2 ACC a un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la vision du gouvernement du Canada pour un Canada plus accessible, car ACC fournit l'infrastructure de technologie de l'information qui soutient la prestation de services numériques aux vétérans canadiens et à leurs familles. De plus, ACC est engagé dans l'approvisionnement en biens et services, qui est régi par la Loi sur l'accessibilité du Canada. L'objectif est une infrastructure de technologie de l'information plus accessible et utilisable pour le plus large éventail d'utilisateurs, y compris les représentants du gouvernement, les Canadiens et les personnes handicapées.
- 8.13.3 ACC s'est engagé à jouer un rôle de chef de file en se procurant des biens et services accessibles dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC) tout en soutenant l'objectif d'inclusion dès la conception et accessible par défaut. Ce marché comprend des exigences d'accessibilité qui sont adoptées à partir des exigences d'accessibilité de la norme européenne harmonisée EN 301549 (2018) pour les produits et services TIC.
- 8.13.4 Les fournisseurs devraient prévoir qu'au fil du temps, les exigences en matière d'accessibilité des contrats d'achat du Canada évolueront et pourraient devenir plus exigeantes.
- 8.13.5 Tous les composants TIC de la solution proposée doivent être conformes aux exigences d'accessibilité pertinentes de la norme EN 301549 (2018), comme détaillée à l'annexe 5 — Exigences d'accessibilité aux TIC. Ces composants incluent, mais ne sont pas limités à :
 - a. Interface utilisateur, y compris l'interface administrative;
 - b. Services d'aide et de support;
 - c. Documentation produite;
 - d. Messagerie sécurisée;
 - e. Ressources et matériel didactique;
 - f. Capacités de prise de rendez-vous en ligne;

- g. Chat en direct;
- h. Séances de conseil par téléphone ou webcam face à face (visiophonie);
- i. Téléchargement et récupération de documents;
- j. Suivi des réclamations et mise à jour du statut;
- k. Webinaires de groupe dans le portail;
- l. Reprendre l'outil d'écriture;
- m. Applications mobiles;
- n. S'inscrire;
- o. Rapports en conserve et ad hoc;
- p. Courriels générés par le système;
- q. Factures;

8.13.6 Les exigences d'accessibilité des marchés publics du Canada devraient évoluer et pourraient devenir plus complètes et rigoureuses. L'entrepreneur doit respecter, évoluer et s'adapter aux changements des exigences en matière d'accessibilité. Voir l'annexe 5 — Exigences d'accessibilité pour plus de détails sur l'accessibilité et les exigences actuelles.

8.14 Gestion des changements et des incidents

8.14.1 L'entrepreneur doit fournir et gérer des processus, services et systèmes de gestion du changement basés sur les pratiques exemplaires de l'industrie.

8.14.2 L'entrepreneur est responsable de soumettre les demandes de changements aux fins d'approbation par ACC ainsi que tous les résultats de tests. Il doit aussi procéder à la mise en œuvre des changements lorsqu'ils sont approuvés. ACC devra établir l'ordre des priorités de toutes les demandes de changement et approuver les calendriers de mise en œuvre.

8.14.3 L'entrepreneur doit participer par téléconférence à des réunions ponctuelles sur les technologies de l'information (TI) avec ACC. Ces réunions auront pour but de passer en revue tous les problèmes majeurs touchant le système et serviront de forum pour l'établissement du programme de maintenance technique.

8.14.4 L'entrepreneur doit fournir un système de gestion d'incidents pour la gestion du processus qui permet de créer un billet d'incident, de l'attribuer à un membre de l'équipe de soutien aux utilisateurs et de le fermer lorsque le problème est résolu. L'entrepreneur doit noter les problèmes au fur et à mesure de leur occurrence ou de leur signalement dans un outil de gestion d'incidents.

8.14.5 L'entrepreneur doit définir et soumettre à l'examen d'ACC des normes de service pour l'évaluation des incidents/problèmes, leur résolution ou leur remontée. L'outil et le registre des problèmes doivent être accessibles en ligne pour ACC. Le personnel désigné d'ACC fera en principe partie de l'équipe de soutien aux utilisateurs et pourrait se charger de certains billets d'incident en vue de leur résolution.

8.14.6 Quand un problème a été noté au registre des problèmes, ACC doit en être averti, et une durée de réparation prévue ou une explication du problème résolu doit être fournie, selon le cas. Le temps moyen de réparation peut être mis à jour après une analyse approfondie du problème. De plus, l'entrepreneur doit fournir une explication de la résolution du problème une fois le problème résolu.

8.14.7 L'entrepreneur doit fournir et gérer des systèmes et des processus de gestion de versions et de configuration fondés sur les pratiques exemplaires de la Bibliothèque de l'infrastructure de la technologie de l'information (gestion de la sécurité de la BITI).

8.14.8 L'entrepreneur doit se charger de maintenir un registre de tous les changements entre les versions et mettre à jour l'information de configuration de la version actuelle. Les processus et les rapports

de gestion de versions et de configuration doivent être disponibles en format électronique pour le personnel autorisé d'ACC.

- 8.14.9 L'entrepreneur doit fournir au gestionnaire de contrat d'ACC un calendrier continu de versions planifiées de 18 mois au début de la phase d'exploitation et de maintenance et tous les trimestres pendant la durée du contrat.
- 8.14.10 L'entrepreneur devra fournir un rapport rétrospectif dans les 15 jours ouvrables suivant la sortie de chaque version. Les problèmes critiques doivent être analysés et résolus, et leurs solutions doivent être mises en œuvre immédiatement. Tous les autres changements des systèmes, résolutions de bogues et correctifs doivent être réalisés et mis en œuvre selon un calendrier approuvé. Il faut obtenir l'approbation d'ACC avant la date de publication.
- 8.14.11 ACC doit être informé de tout changement apporté au système par l'entrepreneur au moins 15 jours ouvrables avant le changement, même s'il n'y a aucune répercussion apparente sur les services. L'entrepreneur devra faire une sauvegarde de secours des systèmes et des données selon le calendrier défini approuvé. Les copies de sauvegarde doivent être chiffrées à l'aide d'un algorithme approuvé par le CST.
- 8.14.12 L'entrepreneur doit réaliser des sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles du système, y compris toutes les données et tout le code source du logiciel du Programme de réadaptation, en vue de la sauvegarde des données protégées. Toutes les copies de sauvegarde doivent être conservées hors site, à une distance minimale de cinq kilomètres du lieu d'exploitation principal, et elles doivent être placées dans des armoires de stockage sécurisées, anti-incendie et anti-inondation. Les copies de sauvegarde sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne doit détruire aucune donnée sans le consentement écrit du gestionnaire de contrats d'ACC. Avant la destruction de ces données, les copies de sauvegarde doivent d'abord être effacées et les données qui y sont contenues doivent être rendues impossibles à récupérer. Les copies de sauvegarde ayant contenu des données « Protégé B » ne doivent jamais être vendues, mises aux enchères, données ni jetées.
- 8.14.13 L'entrepreneur doit réaliser des essais de restauration trimestriellement et produira un rapport des essais trimestriel de sauvegarde et de restauration à des fins d'examen par ACC. Toutes les copies de sauvegarde doivent être dans un format qui respecte les normes de l'industrie de façon à pouvoir être lues et reconstituées par d'autres infrastructures ou systèmes de sauvegarde, au besoin. ACC doit pouvoir demander à l'entrepreneur de reconstituer des données à partir de copies de sauvegarde.

9.0 Fin graduelle du contrat

9.1 La fin graduelle du contrat débutera lors de l'avis écrit par l'autorité contractante à l'intention de l'entrepreneur et elle se déroulera sur une période de six (6) mois. L'entrepreneur doit préparer et présenter un plan et un calendrier de fin graduelle du contrat qui inclut la stratégie de transfert de toutes les activités précisées à l'EDT à ACC ou à un nouvel entrepreneur. Le plan doit comprendre une stratégie visant à retirer le personnel et les sous-traitants de l'entrepreneur sans perturber la prestation des services de réadaptation aux participants. Le plan doit être soumis par l'entrepreneur au gestionnaire de contrats d'ACC pour examen et approbation dans un délai d'un (1) mois après que l'entrepreneur reçoit l'avis de l'autorité contractante. L'entrepreneur doit intégrer au plan final toute observation formulée par le gestionnaire de contrats d'ACC au cours de l'examen et le présenter à nouveau pour approbation en moins d'une (1) semaine.

9.2 Obligations de l'entrepreneur

9.2.1 L'entrepreneur doit s'acquitter de toutes les obligations énoncées dans le plan d'achèvement progressif du contrat conformément au calendrier de fin graduelle du contrat qui a été approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC, en plus de ce qui suit :

9.2.1.1 Prévoir le transfert des connaissances à ACC ou à son tiers délégué, conformément au calendrier et à la méthode à utiliser conformément au plan de la phase de fin graduelle du contrat, tel qu'approuvé par le gestionnaire de contrats d'ACC.

9.2.1.2 Répondre aux questions d'ACC concernant les activités de fin graduelle du contrat et tous les travaux en cours pour assurer une transition harmonieuse avec le nouveau fournisseur et pour assurer la prestation ininterrompue des services à ACC et aux participants.

9.2.1.3 Maintenir les services et en assurer la transition conformément au contrat.

9.2.1.4 Achever tous les travaux en cours, conformément au plan de fin graduelle du contrat.

9.2.1.5 Retourner tous les renseignements Protégé B, ainsi que tous les renseignements d'ACC, tels que définis à l'article 7.12 du présent EDT, dans un format électronique convenu d'un commun accord.

9.2.1.6 Présenter un rapport final sur la phase de fin progressive qui résume les activités et les résultats clés.

10.0 Annexes

- 10.1** Annexe 1 – Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions
- 10.2** Annexe 2 – Renseignements techniques actuels
- 10.3** Annexe 3 – Ressources
- 10.4** Annexe 4 – Références
- 10.5** Annexe 5 – Accessibilité

ÉBAUCHE

ANNEXE 1 – Sigles, abréviations et glossaire des termes et définitions

Sigles	
ACC	Anciens Combattants Canada
ACS+	Analyse comparative entre les sexes plus
AEF	Allocation pour études et formation
AERP	Activités d'exploration liées à la réadaptation professionnelle
AIPRP	Accès à l'information et protection des renseignements personnels
AQ	Assurance de la qualité
ASCII	Code américain normalisé pour l'échange d'information
ASM	Agent de sécurité du Ministère
ASV	Agent des services aux vétérans
AT	Autorisation de tâches
AU	Acceptation par l'utilisateur
BDR	Base des données des rapports
BITI	Bibliothèque de l'infrastructure des technologies de l'information
BSO	Blessure de stress opérationnel
CDF	Conjoint de fait
CID	Clinique interdisciplinaire
CRAA	Compte rendu après action
CRCA	Centres de ressources communautaires et d'aiguillage
CSTSO	Centres de soutien pour trauma et stress opérationnel
CSV	Valeurs séparées par des virgules (<i>Comma Separated Values</i>)
CTRISO	Clinique de traitement en résidence des traumatismes liés au stress opérationnel
CVC	Chauffage, ventilation et climatisation
CVRP	Professionnel agréé des services de réadaptation professionnelle
CVRP-F	Professeur agréé des services de réadaptation professionnelle-fellow
DBO	Documents sur les besoins opérationnels
DCG	Diminution de la capacité de gain
DE	Délai d'exécution
Directive sur les voyages du CNM	Directive sur les voyages du Conseil national mixte
ECE	Évaluation de la capacité d'emploi
ECRA	Épreuve canadienne de rendement pour adultes
EDT	Énoncé des travaux
EFVP	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
EMR	Évaluation de la menace et des risques
EPI	Évaluation professionnelle initiale
ESA	Évaluation de la sécurité et autorisation
F rég	Force régulière
F rés	Force de réserve
FAC	Forces armées canadiennes
FG	Formation générale
FTP	Protocole de transfert de fichiers
GC	Gouvernement du Canada
GCcas	Cas du gouvernement du Canada (Outil de gestion)
GRC	Gestion des relations avec la clientèle
HTTP	Protocole de transfert hypertexte

ICP	Infrastructure à clés publiques
ID du RPSC	Données d'identification du RPSC
IDS	Indemnité pour douleur et souffrance
ILD	Invalidité de longue durée
ILD-FAC	Régime d'invalidité de longue durée des Forces armées canadiennes
IP	Protocole Internet
ISDS	Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance
J2EE	Java 2 Platform, Enterprise Edition
LBEV	<i>Loi sur le bien-être des vétérans</i>
LGFP	<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
MD ACC	Mon dossier ACC
MDN	Ministère de la Défense nationale
MHEMR	Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques
MR	Mesure du rendement
NCAC	Nouvelle Charte des anciens combattants
NCMC	Norme canadienne de missions de certification
NS	Norme de service
PAAC	Programme pour l'autonomie des anciens combattants
PCA	Plan de continuité des activités
PE	Protocole d'entente
PIR	Profils d'information sur le rendement
PRPP	Plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP)
PRR	Prestation de remplacement du revenu
PRS	Plan de reprise après sinistre
Ps. Ed	Psychoéducateurs
PSC	Programme de sécurité des contrats
PSR	Professionnel des services de réadaptation
PSRAP	Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle
RBEV	<i>Règlement sur le bien-être des vétérans</i>
RE	Réseau étendu
REP	Rapport d'évaluation professionnelle
RL	Réseau local
RMRIMVFC	Règlement sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes
RPC	Régime de pensions du Canada
RPSC	Réseau de prestation des services aux clients
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SDPM	Sommaire des dossiers du personnel militaire
SGBDR	Système de gestion de bases de données relationnelles
SGTSF	Services gérés de transfert sécurisé de fichiers
SGTSF de SPAC	Services gérés de transfert sécurisé de fichiers de SPAC
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada
SPE	Services en pays étrangers
SRV	Spécialiste de la réadaptation professionnelle
SSR	Spécialiste des services de réadaptation
STC	Services de transition de carrière
TABE	Test of Adult Basic Education

TI	Technologie de l'information
TLS	Protocole TLS (Transport Layer Security)
TPS	Taxe sur les produits et services
TSPT	Trouble de stress post-traumatique
TVH	Taxe de vente harmonisée
VEF	Vulnérabilités et expositions fréquentes
WHODAS	World Health Organization Disability Assessment Schedule
WRAT	Test de rendement général
XML	Langage de balisage extensible
XSD	Définitions de schémas XML

Glossaire	
Terme	Définition
Activités d'exploration liées à la réadaptation professionnelle	Activité professionnelle qui permet d'en apprendre davantage sur les diverses professions et la « concordance » possible avec les préférences professionnelles d'un participant.
Activités de préparation au travail	Toutes les activités décrites dans le PRPP d'un participant qui aident un participant à acquérir les compétences requises pour devenir prêt à l'emploi ou apte à l'emploi.
Administration centrale d'ACC	Le personnel de l'administration centrale, située à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard), supervisera l'exécution du Programme de réadaptation, la technologie de l'information, les finances, les communications et la gestion des contrats. Il veillera à ce que les exigences du gouvernement du Canada en ce qui concerne les lois, les politiques et les lignes directrices et la prestation des services de réadaptation et d'assistance professionnelles soient comprises et respectées pendant la durée du contrat.
Agile	Méthode de gestion de projet surtout utilisée pour le développement de logiciels qui est caractérisée par la division des tâches en courtes phases, la réévaluation fréquente du travail à accomplir et l'adaptation continue des plans.
Analyse des compétences transférables (ACT)	Analyse visant à dresser l'inventaire du travail, des connaissances et des compétences appris ou acquis par le participant au cours de sa vie professionnelle (y compris le service dans les Forces armées canadiennes) et qui peuvent être utilisées dans d'autres emplois précis. Les antécédents scolaires généraux du participant sont également pris en compte dans le cadre de cette analyse. Il s'agit d'une combinaison de compétences techniques et de compétences générales. L'analyse comprend une évaluation des études et de la formation antérieures, de l'expérience de travail (rémunérée et volontaire), des intérêts et des passe-temps. L'objectif est de dresser une liste précise de compétences et de connaissances, de capacités et de restrictions physiques ainsi que de limitations en matière de santé mentale en ce qui concerne l'emploi et les caractéristiques personnelles.

Analyse des demandes physiques (ADP)	<p>Un outil qui reconnaît l'effort physique requis au travail et qui précise les risques de blessure par entorse et élongation. Un PDA examine la force, la posture, la répétition et la durée exigées pour un travail ou une tâche en particulier.</p> <p>La présente analyse est effectuée par un ergothérapeute et vise surtout à déterminer les exigences fonctionnelles du poste. L'ADP met l'accent sur cinq secteurs qui présentent le plus grand risque d'entorses et d'élongations : force, environnement de travail, mobilité, dextérité, et posture/position des articulations.</p>
Analyse du lieu de travail	<p>L'analyse des aspects physiques et environnementaux d'un emploi donné, qui vise à aider les employeurs à jumeler un travailleur à un emploi ou à trouver d'autres façons d'accomplir un emploi, au besoin, pour aider une personne ayant des obstacles à l'emploi.</p> <p>La méthode principale est l'observation directe et peut comprendre des enregistrements vidéo des titulaires qui participent au travail. Il arrive couramment que des analystes du travail utilisent des balances et d'autres appareils pour recueillir des mesures précises de la force requise pour diverses tâches.</p>
Analyse du marché du travail	<p>Une analyse qui aide le participant dans la recherche et la collecte de renseignements sur les professions, les tendances économiques et sociales, les perspectives d'emploi, et les conditions du marché du travail à l'échelle locale, régionale et nationale, afin de l'aider à faire des choix professionnels éclairés qui se montrent viables sur le marché du travail. Parmi les sources de renseignements, mentionnons Service Canada et d'autres organismes gouvernementaux, de même que les employeurs et les groupes d'employeurs dans le secteur où le participant effectuera sa recherche d'emploi.</p>
Approche interdisciplinaire	<p>Une approche de prestation de services qui utilise un groupe intégré de travailleurs de la santé qui font partie de différentes disciplines (des psychiatres, des travailleurs sociaux, etc.), chacun fournissant des services bien précis à un participant. Une approche d'équipe interdisciplinaire présente des avantages tant pour les participants que pour les professionnels de la santé qui travaillent en équipe; citons l'amélioration des résultats pour la santé, la satisfaction accrue des clients et une utilisation plus efficace des ressources.</p>
Autres heures de consultation et de consultation en matière de réadaptation	<p>Ajout aux heures préautorisées pour la consultation en matière de réadaptation et consultation avec le décideur ou le participant d'ACC sur les aspects liés à son plan de réadaptation. Ces heures sont consacrées aux services qui ne sont pas couverts par les services décrits et peuvent comprendre les fonctions de conférences sur les cas, de gestion de crise et de résolution de problèmes qui sont nécessaires pour appuyer la participation active du participant au Programme de réadaptation.</p>
Avis de non-contact dans le dossier	<p>Avis qui est versé au dossier d'un participant lorsqu'il y a une raison valable de limiter ou d'éliminer les contacts directs.</p>
Conditionnement au travail	<p>Programme structuré selon des exigences et des objectifs individuels particuliers en fonction d'une démarche progressive. Le conditionnement au travail vise à accroître la productivité, les tolérances physiques, la force, la souplesse et d'autres comportements liés à l'environnement de travail.</p>

Consultation psychologique	Une évaluation réalisée lorsqu'une personne présente des antécédents de difficultés scolaires, sociales ou comportementales qui nuisent à sa capacité à profiter de l'enseignement.
Coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC	Le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) agit au nom du ministre des Anciens Combattants, du sous-ministre d'ACC et de l'ombudsman des vétérans afin d'assurer le respect des responsabilités du Ministère en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .
Date de mise en œuvre	La phase de mise en œuvre du contrat commence à l'attribution du contrat et se termine à la suite de la « date de mise en œuvre », avec la transition vers la phase d'exploitation et de maintenance.
Décideur d'ACC	Le décideur d'ACC peut être un gestionnaire de cas d'ACC, un agent des services aux vétérans ou un autre employé délégué d'ACC, selon ce qu'ACC détermine dans les circonstances. ACC affectera un (1) décideur principal d'ACC à chaque participant.
Diminution de la capacité de gain	Désignation d'ACC visant un vétéran qui, en raison d'un problème de santé physique ou mentale, est réputé incapable d'exécuter un travail susceptible d'être considéré comme un emploi rémunérateur et convenable.
Document relatif aux besoins opérationnels	Un document qui détaille les solutions commerciales pour un projet, y compris la consignation des besoins et des attentes des clients.
Emploi convenable et rémunérateur	Emploi pour lequel le participant est raisonnablement qualifié en raison de sa scolarité, de sa formation et de son expérience et pour lequel il gagne un salaire mensuel égal à au moins 66 2/3 % du revenu attribué qui a servi à calculer l'allocation pour perte de revenus. Étant donné que les gains ne déterminent pas à eux seuls l'existence d'une capacité régulière de poursuivre un travail, il faut également évaluer les éléments de la capacité fonctionnelle et de la productivité.
Entente de recherche d'emploi	Sert à consigner les attentes selon lesquelles un participant doit suivre activement le processus de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle, selon le cas.
Évaluation de l'employabilité et de la capacité de gagner un revenu	Évaluation qui détermine l'aptitude actuelle et éventuelle à occuper un emploi rémunérateur convenable. Elle détermine la capacité d'un participant à exécuter les tâches physiques et mentales liées à une profession ou à un type de travail particulier pour lequel un participant est qualifié, compte tenu de son éducation, de sa formation et de son expérience. Elle sert à créer le profil professionnel du participant avant et après une blessure. Elle confirme sa capacité à exécuter les fonctions essentielles de l'emploi, avec ou sans mesures d'adaptation. Elle détermine également les postes qui lui conviennent et sa capacité de gagner sa vie selon la mesure dans laquelle le poste lui convient. Les conclusions sont fondées sur l'ensemble des renseignements professionnels et médicaux pertinents mis à la disposition de l'évaluateur.
Évaluation de la capacité cognitive	Processus d'évaluation utilisé par les neuropsychologues pour évaluer les compétences intellectuelles, cognitives, sensorielles et psychomotrices d'un

	participant, son état émotionnel et comportemental, ses antécédents, son autodéclaration, les déclarations de sa famille ou de ses amis, les observations dans un contexte clinique ou autre, les tâches cliniques et les tests normalisés.
Évaluation de la capacité ou des capacités fonctionnelles	Évaluation de la capacité physique à court terme intensive employant des tests visant à déterminer les secteurs de tolérance au travail sélectionnés et les limites fonctionnelles. Cette évaluation comporte généralement une évaluation physiothérapeutique, y compris le niveau général d'aptitude au travail, et la détermination de l'amplitude des mouvements, de la stabilité, de la souplesse et de la force du travailleur. Elle comprend normalement une évaluation professionnelle (capacité du travailleur d'exécuter les fonctions essentielles d'un emploi, y compris l'endurance, la tolérance en position debout et en position assise, etc.).
Évaluation de la situation	Activité d'exploration de carrière qui peut comprendre une expérience de travail expérimentale à court terme, conçue pour déterminer le niveau actuel d'employabilité de la personne en mettant l'accent sur la détermination des capacités, des besoins, des forces et des obstacles à l'emploi, dans le but de fournir de l'information pour choisir un objectif d'emploi.
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)	Évaluation visant à déterminer et à évaluer les risques liés à la vie privée tout au long du cycle de développement d'un programme ou d'un système. Les risques et les effets de la collecte, de la conservation et de la diffusion de renseignements personnels. Protéger et traiter l'information afin d'atténuer les risques potentiels pour la vie privée.
Évaluation ergonomique	Évaluation de la zone de travail, du poste ou du lieu de travail d'un participant et de son incidence sur le travailleur qui exécute les tâches d'un emploi. L'évaluation tient compte de facteurs humains, des exigences de la tâche, de l'organisation du poste de travail et de facteurs environnementaux afin que l'on puisse concevoir un lieu de travail sécuritaire et productif et ainsi adapter les tâches au travailleur. L'évaluation fournit des recommandations qui peuvent aider à adapter les tâches ou le poste de travail au travailleur.
Évaluation professionnelle	Évaluation professionnelle initiale visant à déterminer si un participant est prêt à participer à la réadaptation professionnelle et à l'assistance professionnelle en évaluant les besoins médicaux, psychosociaux et professionnels, les obstacles, le potentiel professionnel compte tenu de l'état de santé d'un participant et toute limitation fonctionnelle.
Évaluation professionnelle (suite)	Lorsque l'évaluation professionnelle ne permet pas de déterminer de manière satisfaisante les capacités et les objectifs professionnels du participant, il peut être nécessaire d'effectuer une évaluation professionnelle et des tests. L'évaluation professionnelle aidera le participant à confirmer que ses choix professionnels sont réalistes et que ses objectifs sont atteignables, et pourrait l'aider à explorer des options réalistes. Cette évaluation fait appel à des échantillons de travail réels ou simulés et à une batterie de tests psychométriques normalisés pour évaluer les aptitudes d'une personne, ses intérêts, son intelligence et ses réalisations pertinentes à une profession.

Évaluation psychologique	Processus d'examen qui emploie une combinaison de techniques pour aider à formuler des hypothèses sur une personne et son comportement, sa personnalité et ses capacités.
Évaluation psychopédagogique	Une évaluation réalisée lorsqu'une personne présente des antécédents de difficultés scolaires, sociales ou comportementales qui nuisent à sa capacité à profiter de l'enseignement. Évaluation exhaustive qui peut déterminer les facteurs qui contribuent aux problèmes et recommandations de stratégies et/ou de mesures d'adaptation pour permettre à une personne de réaliser son potentiel. L'évaluation comporte généralement une évaluation détaillée de l'intelligence, une mesure de l'aptitude à la lecture, notamment la compréhension et l'analyse phonologique (dissociation des paroles selon les sons correspondants), la mesure des aptitudes en mathématiques, les processus d'attention et l'état émotionnel.
Évaluation psychoprofessionnelle	Évaluation psychoprofessionnelle qui vise principalement à déterminer des options professionnelles convenables en tenant compte des aptitudes du participant, de ses réalisations, de ses intérêts professionnels, de ses traits de personnalité, de son fonctionnement psychologique général, de ses compétences transférables et de l'information sur le marché du travail. On peut mener ce type d'évaluation lorsqu'il y a peu de renseignements au sujet des options professionnelles convenables, ou si le recyclage est envisagé mais que le potentiel intellectuel du participant lui permettant de parfaire ses études ou de réussir un programme de formation est incertain. Cette évaluation peut également renseigner au sujet du fonctionnement psychologique général du participant du point de vue de sa capacité de fonctionner en milieu de travail. Cette évaluation nécessite un psychologue agréé spécialisé en psychologie clinique ou de réadaptation.
Évaluations ad hoc	Toute évaluation requise qui n'est pas définie autrement dans l'énoncé des travaux ou qui n'est pas expressément indiquée au préalable dans la base de paiement.
Évaluations neuropsychologiques	Processus d'évaluation utilisé par les neuropsychologues pour évaluer les compétences intellectuelles, cognitives, sensorielles et psychomotrices d'un participant et son état émotionnel et comportemental à l'aide d'entrevues, des antécédents, de l'autodéclaration du participant, des déclarations de la famille ou des amis, des observations dans un contexte clinique ou autre, des tâches cliniques et des tests normalisés.
Évaluations ponctuelles	Toute évaluation requise qui n'est pas définie autrement dans la présente annexe ou qui n'est pas expressément indiquée dans la Base de paiement.
Facilitation et soutien de placement	Processus qui consiste à trouver et à soutenir un emploi permanent particulier pour le compte du participant, en collaborant avec différentes ressources communautaires pour le compte de participants qui ont besoin d'une aide approfondie.
Formation en milieu de travail	Mentorat, formation et évaluation personnalisés au travail par un formateur qualifié en milieu de travail. Le formateur travaille aux côtés du participant pendant son emploi pour l'aider à apprendre à réussir au travail et à résoudre les problèmes et à surmonter les obstacles qui surviennent. Ce service sera

	offert pour une période déterminée afin d'aider le participant à s'adapter à son environnement de travail.
Formulaire d'autorisation de voyager	Formulaire élaboré par ACC pour demander et obtenir une autorisation écrite préalable pour les déplacements du spécialiste des services de réadaptation auprès du décideur d'ACC. Les demandes d'autorisation et d'approbation de voyage seront présentées par voyage.
Frais répercutés	Fonds réels déboursés aux fournisseurs de services ou à des tiers autorisés, ou remboursements aux clients sans provision pour les profits ou les frais généraux.
GCcas	Une plateforme ou un outil d'ACC qu'utilisent les décideurs d'ACC pour gérer les cas des participants au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle GCcas est fourni par Microsoft Dynamics for CRM.
Gestion de cas	Un processus collaboratif et interactif de résolution de problèmes, coordonné par le gestionnaire de cas d'ACC, concernant l'engagement, l'établissement de liens, l'évaluation complète, l'analyse, la gestion de cas, la consultation, le suivi, l'évaluation et le désengagement.
Gestionnaire de cas d'ACC	Le gestionnaire de cas d'ACC coordonne les services afin de permettre aux vétérans et à leurs familles ayant des besoins complexes et qui peuvent avoir de la difficulté à s'orienter pendant une transition ou un changement dans leur vie d'atteindre des objectifs mutuellement convenus au moyen d'un processus collaboratif, organisé et dynamique.
Gestionnaire de contrat d'ACC	Le gestionnaire de contrats est principalement responsable de la gestion des relations, des exigences contractuelles de la prestation de services du Programme et de l'administration des exigences contractuelles pour le Programme de réadaptation. De plus, il assure une coordination et une communication efficaces entre l'entrepreneur et les autres unités d'ACC et assure la liaison avec l'autorité contractante en cas de problèmes liés au contrat.
Hierarchie du retour au travail	La hiérarchie du retour au travail est utilisée pour aider à déterminer la façon la plus économique d'obtenir un emploi rémunérateur convenable. On s'attend à ce que cette hiérarchie soit observée au moment d'élaborer un plan visant à préparer un participant pour un emploi civil approprié.
ID utilisateur	Identifiant unique d'ACC qui est attribué à chaque participant du Programme de réadaptation.
Incident de sécurité	Tout acte de violence en milieu de travail manifesté à l'endroit d'un employé ou tout acte, événement ou omission pouvant entraîner la compromission d'informations, de biens ou de services.
Invalidité	Déficience (perte ou affaiblissement du pouvoir de volonté et d'accomplir tout acte mental ou physique normal) qui a une incidence importante sur le fonctionnement quotidien d'une personne, à savoir son fonctionnement mental et physique, les activités de la vie quotidienne, la participation communautaire, les relations familiales et l'emploi. L'invalidité peut également survenir en raison d'obstacles sociaux, environnementaux ou encore systémiques ou d'attitude.

Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)	La liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) est un formulaire fédéral définissant les exigences de sécurité d'un contrat. La liste de vérification doit être remplie pour tous les contrats et sous-contrats comportant des exigences de sécurité.
Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques	Méthodologie conçue pour traiter tous les employés, les biens et les services à risque qui est intégrée aux méthodes de gestion de projet et aux cycles de développement de systèmes. L'analyse peut être effectuée à n'importe quel niveau de granularité, des profils de risque ministériels généraux aux examens plus ciblés de questions précises, afin de répondre aux besoins de la direction en matière de solutions adaptées aux niveaux stratégique et opérationnel.
Mon dossier ACC	Portail en ligne pour les clients d'ACC qui offre la possibilité de communiquer avec ACC n'importe quand et n'importe où pour présenter une demande d'avantages sociaux et de services; suivre l'état des demandes; recevoir du courrier en ligne; se connecter à ACC au moyen de messages sécurisés et verser des documents.
Objectifs de réadaptation SMART	Des objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) ont été élaborés pour répondre aux besoins de réadaptation cernés.
Opérations contractuelles continues	Tous les services de l'entrepreneur qui sont offerts aux participants, mais qui sont accessoires à la prestation directe de services de réadaptation aux participants. Il s'agit notamment de l'approvisionnement du bureau d'administration de l'entrepreneur, de l'unité de traitement des demandes de remboursement, de l'approvisionnement continu et de la maintenance des systèmes et des services de TI de l'entrepreneur, des services de demandes de renseignements pour les participants et les PSR, de la formation, des communications, des contrôles financiers, de la vérification par les PSR, des fonctions de réunion et d'établissement de rapports.
Participant	Les participants admissibles sont les anciens combattants, leur époux ou leur conjoint de fait, et leurs survivants.
Perfectionnement d'emploi	Service qui aide les personnes à se préparer pour un emploi rémunérateur, à obtenir un tel emploi et à le conserver.
Personne à charge	Personne qui dépend d'une autre personne, le plus souvent un membre de sa famille, pour obtenir un soutien financier.
Phase d'exploitation et de maintenance	Stade du processus de passation de marchés situé entre la mise en œuvre et la clôture, qui permet la prestation complète des services contractuels aux participants tout en appuyant les activités contractuelles continues et les fonctions de maintenance.
Phase d'intervention	Processus, coordonné par le SSR, de mise en œuvre de tous les services du Plan de réadaptation approuvés par ACC pour appuyer un participant.
Plan d'intervention	Outil servant à consigner le processus de gestion de cas, élaboré par ACC en collaboration avec le vétéran et en consultation avec d'autres personnes, comme la famille du vétéran et les professionnels des services de

	réadaptation. Le plan d'intervention se trouve dans le système de TI d'ACC, GCcas.
Plan de continuité des activités	Processus de création de systèmes de prévention et de rétablissement pour faire face aux menaces potentielles pour une organisation afin de permettre la continuité des activités avant et pendant l'exécution de la reprise après sinistre.
Plan de réadaptation professionnelle personnalisé (PRPP)	<p>Plan systématique organisé pour un participant qui s'occupe de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle, ainsi qu'un outil de suivi qui peut être utilisé pour s'assurer que le participant reçoit un service efficace et accomplit des progrès.</p> <p>Le PRPP doit inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un résumé ou une brève justification qui appuie l'objectif du PRPP, y compris la considération des principes et facteurs et une référence à la hiérarchie de retour au travail. - Des activités et des échéanciers précis. - Le total des coûts estimés pour chaque activité, avec les dates de début et de fin et la durée (p. ex., 40 heures), incluant les coûts estimés par exercice financier (du 1^{er} avril au 31 mars) ainsi que le coût total de l'exécution du plan. - Une indication des objectifs réalisables à court terme et à long terme. - Les détails de la formation, des droits de scolarité, des livres, des fournitures. - L'explication des services nécessaires pour atteindre les objectifs. - Une définition des responsabilités du participant, du gestionnaire de cas d'ACC et de l'entrepreneur. - Les ressources et d'autres options de financement dont peut bénéficier le participant. - Une explication de la coordination des services avec les fournisseurs de services d'assurance lorsqu'ACC en fait la demande. - Les signatures du participant, du SSR, du gestionnaire de cas d'ACC, du médecin traitant ou du PSR (le cas échéant) et du fournisseur de services assuré ou de l'organisme partenaire (le cas échéant).
Plan de reprise après sinistre	Processus de création de systèmes de prévention et de rétablissement pour faire face aux menaces pour une organisation afin de permettre le retour à la continuité des activités, avant et pendant l'exécution de la reprise après sinistre.
Plan en cas de pandémie	Élément des plans de continuité des activités et d'intervention en cas de catastrophe de l'entrepreneur qui concerne les préparatifs destinés à atténuer les risques pour la continuité des activités en cas de pandémie.
Plan intégré du client	Outil de planification qu'utilise ACC pour consigner les activités de gestion de cas ou de réadaptation. Le Plan intégré du client réside dans le système informatique d'ACC, GCcas.
Préparation à la recherche d'emploi	L'aide fournie à un participant pour l'aider à apprendre comment remplir un curriculum vit et une lettre d'accompagnement et les techniques de recherche d'emploi pertinentes (p. ex., accès au marché du travail caché, compétences en entrevue).

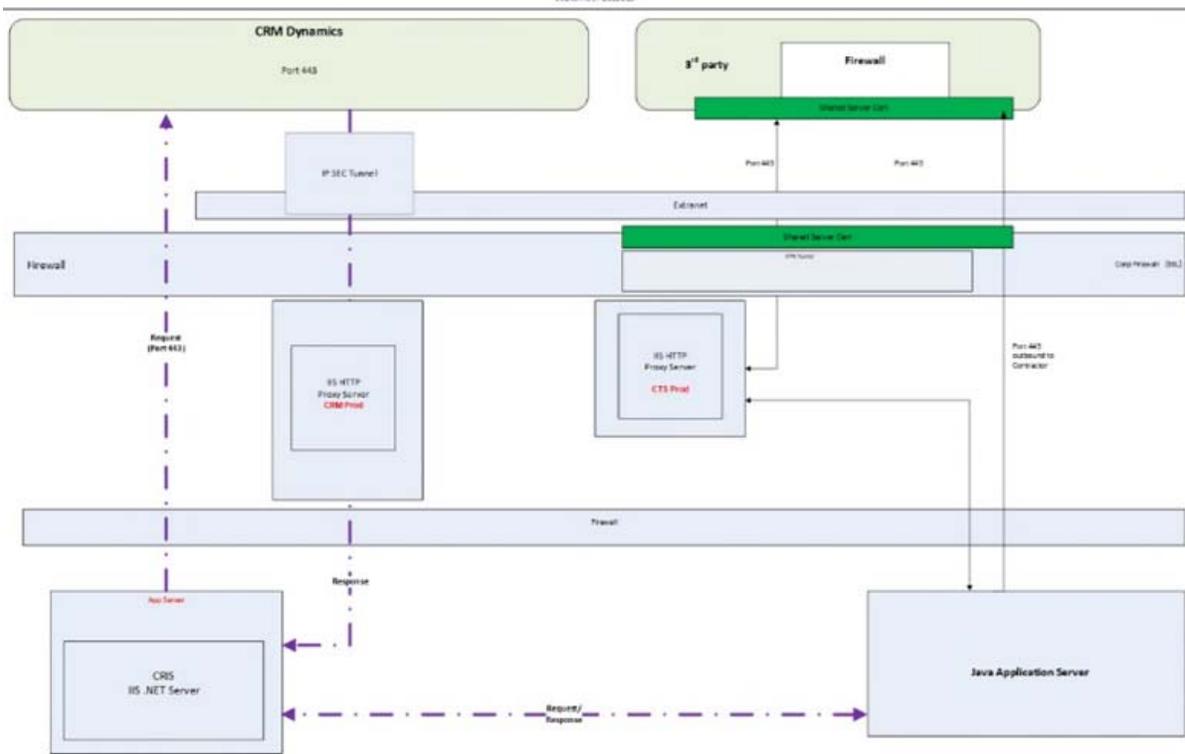
Processus de résolution des problèmes	Processus à suivre pour régler les différends non réglés entre deux parties, dont les délais. Ces délais sont prescrits et des représentants des parties sont désignés afin de faciliter le règlement.
Rapport d'étape	Rapport d'étape qui indique tout changement apporté, notamment la stabilisation ou l'amélioration de la fonction du problème permanent de santé physique ou mentale d'un participant.
Recherche d'emploi active	Les activités de réadaptation professionnelle consistant à rechercher activement un emploi convenable qui se déroulent traditionnellement dans la dernière phase de la réadaptation professionnelle et/ou de l'assistance professionnelle.
Registre de recherche d'emploi	Processus que les participants doivent suivre activement au cours d'un processus de recherche d'emploi afin de fournir une preuve écrite de leur activité de recherche d'emploi, sur demande et s'il y a lieu.
Renseignements personnels	<p>Tout renseignement factuel ou subjectif, enregistré ou non, concernant une personne identifiable. Cela comprend les renseignements de toutes formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'âge, le nom, les numéros d'identification, le revenu, l'origine ethnique ou le groupe sanguin; • les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social ou les mesures disciplinaires; • les dossiers d'employés, les dossiers de crédit, les dossiers de prêt, les dossiers médicaux, l'existence d'un litige entre un consommateur et un commerçant ainsi que les intentions (p. ex., l'acquisition de biens ou de services, un changement d'emploi). <p>Consulter l'article 3 de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> pour en savoir plus.</p>
Renseignements Protégé « B »	Renseignements comprenant les troubles médicaux, psychiatriques ou psychologiques d'un participant; l'admissibilité aux prestations sociales ou la détermination des niveaux de prestations; les finances d'un particulier, c'est-à-dire le revenu, l'actif, le passif, l'avoir net, les soldes bancaires, les antécédents ou les activités financiers, ou la solvabilité; recommandations ou évaluations personnelles, références morales ou évaluations de rendement. Ces renseignements ne doivent pas être échangés ou communiqués sur des systèmes d'information non sécurisés ou avec des personnes qui n'ont pas l'attestation de sécurité requise.
Renseignements protégés	Renseignements autres que d'intérêt national susceptibles d'être visés par une exclusion ou une exception en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> ou de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> , et dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à des intérêts non reliés à l'intérêt national (p. ex., le numéro d'identification du client du participant ou son adresse personnelle).
Retour graduel au travail/réintégration au marché du travail	Évaluation de la capacité physique à court terme intensive employant des tests visant à déterminer les secteurs de tolérance au travail sélectionnés et les limites fonctionnelles. Cette évaluation comporte généralement une évaluation physiothérapeutique, y compris le niveau général d'aptitude au travail, et la détermination de l'amplitude des mouvements, de la stabilité, de

	la souplesse et de la force du travailleur. De plus, elle comprend normalement une évaluation professionnelle (capacité du travailleur d'exécuter les fonctions essentielles d'un emploi, y compris l'endurance, la tolérance en position debout et en position assise, etc.).
Services de counseling professionnel	Service de consultation et de counseling de l'entrepreneur pour communiquer avec le participant, le gestionnaire de cas d'ACC ou les intervenants ou pour les rencontrer en personne afin de faciliter les composantes de la réadaptation du participant.
Services en pays étrangers (SPE)	Une unité d'ACC qui sert tous les vétérans qui se trouvent hors du pays de façon temporaire (plus de six mois) ou permanente, y compris les participants admissibles au Programme de réadaptation. Le décideur d'ACC affecté à chaque participant résidant en permanence à l'extérieur du Canada fait partie des SPE.
Suivi ou évaluation en cours d'emploi	Une évaluation de suivi qui détermine le nombre total et la proportion de participants qui occupent un emploi rémunéré convenable à divers intervalles après la fin du programme.
Test d'aptitude	Une évaluation professionnelle qui mesure un certain nombre d'habiletés qui s'avèrent importantes pour la réussite scolaire ou professionnelle dans des situations déterminant, entre autres, les forces et les faiblesses d'un participant à titre d'aide à l'évaluation professionnelle, au placement ou au recyclage, ainsi que les options professionnelles ou éducatives à explorer, lesquelles tiennent compte de l'aptitude d'un participant.
Test des intérêts professionnels	Ce type d'évaluation professionnelle spécialisée comprend des tests qui, en raison de leur contenu axé sur la personnalité, visent à révéler les intérêts professionnels et les préférences professionnelles (p. ex., l'Inventaire canadien d'intérêts professionnels, le système canadien de préférences professionnelles et l'inventaire des intérêts Strong-Campbell).
Tests de rendement	Évaluation professionnelle qui mesure les réalisations ou les compétences acquises par le participant dans les domaines de l'éducation, comme les arts du langage, les mathématiques et les sciences (p. ex., l'Épreuve canadienne de rendement pour adultes (ÉCRA), le test de rendement général (WRAT) et le test de formation générale des adultes (TABE)).

ANNEXE 2 – Systèmes actuels d’ACC

Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)	<p>Le plus grand système du réseau d’Anciens Combattants Canada (ACC) sert à fournir des avantages aux clients et à assurer des services de gestion de cas pour les soins de santé et la réadaptation. Le RPSC est une plate-forme d’applications intégrées qui se compose d’une application client/serveur en PowerBuilder intégrant des modules J2EE Web de façon à disposer d’une application de gestion de clients de style portail. La plupart des utilisateurs accèdent au RPSC avec des serveurs Citrix plutôt qu’avec une application installée sur leur propre ordinateur personnel.</p> <p>En plus du RPSC, plusieurs applications Web fournissent des fonctionnalités à l’intention des utilisateurs et des clients. Elles sont basées sur l’architecture J2EE et incorporent l’environnement Struts et Java.</p>
Base de données des rapports (BDR)	<p>La BDR est une base de données contenant des informations sur les clients et les programmes visant à aider Anciens Combattants Canada à gérer ses programmes et à faire rapport sur eux. La BDR contient des informations extraites de la base de données du RPSC et d’autres sources. Les données sont résumées notamment par domaines, périodes et organismes, dans des dimensions et des « entrepôts de données », ou des compilations de données connexes, pour faciliter la production de rapports et la consultation des données. La BDR est maintenue et mise à jour par l’équipe chargée des rapports organisationnels.</p>
GCcas – Gestion de cas du gouvernement du Canada	<p>GCcas est la norme pour la gestion des cas et le suivi de la charge de travail au gouvernement du Canada. De plus, il permet à ACC de suivre les demandes et les dossiers et de créer des rapports statistiques pour relier les renseignements sur les clients aux prestations fournies.</p> <p>GCcas est un produit de Microsoft appelé Microsoft Customer Relationship Management (CRM) Dynamics. Le lien vers le module d’apprentissage électronique ci-dessous donne un aperçu de la fonctionnalité de GCcas :</p> <p>https://360.articulate.com/review/content/c5f348c3-aed4-438e-b15d-28639faa9443/review</p>
Mon dossier ACC	<p>Portail en ligne pour les clients d’ACC qui offre la possibilité de communiquer avec ACC n’importe quand et n’importe où pour présenter une demande d’avantages sociaux et de services; suivre l’état des demandes; recevoir du courrier en ligne; se connecter à ACC au moyen de messages sécurisés et verser des documents.</p>

Connectivité d'ACC



PROD / UA

EBF

Annexe 3 – Ressources de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit disposer de suffisamment de ressources pour répondre à toutes les exigences de l'Énoncé des travaux (EDT) pendant la durée du contrat. Les ressources doivent être affectées par l'entrepreneur à différentes phases du contrat pour appuyer les activités décrites dans l'EDT.

Exigences en matière de ressources pour la mise en œuvre et les périodes contractuelles :

<p><u>Spécialiste des services de réadaptation (SSR)</u></p>	<p>a) Chaque SSR doit détenir et conserver un (1) des titres valides suivants, selon le rôle qu'il joue dans la réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Un titre professionnel en santé.ii. Un titre valide de professionnel agréé des services de réadaptation (Certified Vocational Rehabilitation Professionals ou CVRP) ou une maîtrise – professionnel agréé des services de réadaptation (Certified Vocational Rehabilitation Services Professional – Fellow ou CVRP-F).iii. un minimum de trois (3) ans d'expérience dans la prestation directe de services de réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle (ou une combinaison de ces services) aux participants, dont :<ul style="list-style-type: none">▪ une expérience en évaluation de réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle;▪ une expérience de travail avec des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale ou physique qui entravent la vie civile;▪ une expérience en analyse et en interprétation d'évaluations médicales, psychosociales ou professionnelles et en formulation de recommandations fondées sur une analyse critique de l'information menant à l'élaboration d'un plan de services et d'un programme de soins complets;▪ une expérience de travail avec divers professionnels de la santé et diverses disciplines dans une équipe interdisciplinaire.
<p><u>Professionnel des services de réadaptation (PSR)</u></p>	<p>a) Chaque PSR (personnel et sous-traitants) qui fournit des services de réadaptation réglementés (réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle) doit conserver une accréditation et une licence valides dans la province ou le territoire où ses services sont fournis et doit pratiquer conformément aux normes professionnelles applicables à sa profession.</p> <p>Remarque : <i>Au Québec, pour la prestation de services de réadaptation professionnelle ou d'assistance professionnelle, les exigences suivantes s'appliquent :</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ psychoéducateur agréé (Ps. éd.) de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec;▪ conseiller d'orientation professionnelle agréé de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec.

<p><u>Gestionnaire de contrats / représentant de l'entrepreneur</u></p>	<p>a) Un gestionnaire de contrats doit avoir un minimum de cinq (5) ans d'expérience cumulée dans l'établissement et la gestion de la prestation de services interdisciplinaires de santé ou de réadaptation. Cette expérience doit comprendre la coordination, la supervision, l'assurance de la qualité et la surveillance de la prestation de services aux participants.</p> <p>b) Le soumissionnaire doit nommer un gestionnaire de contrats qui possède et conserve au moins une (1) des qualifications ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Administration de la santé (p. ex., administrateur agréé [Adm. A.], maîtrise en gestion des services de santé [M.G.S.S.], maîtrise en santé publique, maîtrise en administration publique [MAP]). ii. Gestion de programme (p. ex., Program Management Professional [PgMP], Portfolio Management Professional [PfMP]). iii. La comptabilité ou la gestion financière (par exemple, expert-comptable [CPA], attestation en gestion financière [CFM]). iv. Baccalauréat ou diplôme supérieur.
<p><u>Gestionnaire du projet et de la mise en œuvre</u></p>	<p>a) Le gestionnaire de projet et de la mise en œuvre doit détenir et conserver au moins une (1) des qualifications professionnelles suivantes liées aux services de gestion de projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. titre professionnel; ii. diplômes ou certificats obtenus d'un établissement d'études postsecondaires reconnu. <p>b) Un minimum de cinq (5) ans d'expérience cumulée liée directement à la prestation de services de gestion de projet.</p> <p>c) Une expérience de la gestion de la mise en œuvre de deux (2) systèmes informatiques et des modèles de prestation de services connexes, dont au minimum les éléments de service suivants : centre d'appels ou bureau de service; formation des utilisateurs; élaboration et livraison d'outils de communication. Les projets peuvent avoir été réalisés dans le secteur public ou privé et doivent avoir eu lieu au cours des cinq (5) dernières années.</p>

Qualifications générales pour les ressources sélectionnées

Pendant la période contractuelle, les exigences en matière de ressources seront déterminées en fonction de la solution de prestation de services proposée et devront être acceptées par le chargé de projet. Les qualifications des ressources doivent satisfaire aux exigences minimales indiquées ci-dessous.

Les ressources générales sont mentionnées et peuvent comprendre ce qui suit :

<p>Ressources en santé</p>

Conseiller en toxicomanie	<ul style="list-style-type: none"> a) Maîtrise en psychologie, en counselling ou en travail social, combinée à une expérience de trois à cinq ans dans le domaine du counselling en matière de toxicomanie. b) Être membre de la Fédération canadienne d'agrément des conseillers en toxicomanie [CACCF] (ou être en voie de le devenir). c) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme conseiller en toxicomanie au cours des cinq (5) dernières années.
Nutritionniste	<ul style="list-style-type: none"> a) Diplôme en diététique, en nutrition ou dans un domaine connexe, tel que les sciences des aliments et de la nutrition ou la biochimie alimentaire. b) Membre en règle de l'organisme de réglementation de la province ou du territoire de résidence, le cas échéant. c) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme nutritionniste au cours des cinq (5) dernières années.
Ergothérapeute	<ul style="list-style-type: none"> a) Diplôme en ergothérapie avec titre d'ergothérapeute d'un programme d'études postsecondaires reconnu et attestation reçue de la province où la ressource exerce ses activités. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme ergothérapeute au cours des cinq (5) dernières années.
Orthésiste	<ul style="list-style-type: none"> a) Diplôme de technicien orthésiste d'un programme postsecondaire reconnu et certification du Conseil canadien de la certification des prothésistes et orthésistes. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme spécialiste en orthèses au cours des cinq (5) dernières années.
Psychologues	<ul style="list-style-type: none"> a) Autorisation valide d'exercer la médecine au Canada. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme psychologue au cours des cinq (5) dernières années.
Psychiatre	<ul style="list-style-type: none"> a) Autorisation valide d'exercer la médecine au Canada. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme psychiatre au cours des cinq (5) dernières années.
Médecin	<ul style="list-style-type: none"> a) Autorisation valide d'exercer la médecine au Canada. b) Un minimum de deux (2) ans d'expérience comme médecin généraliste au cours des cinq (5) dernières années.
Physiologiste	<ul style="list-style-type: none"> a) Titre de physiologiste ou baccalauréat en sciences spécialisé en activité physique ou en kinésiologie d'un programme d'études postsecondaires reconnu. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme physiologiste au cours des cinq (5) dernières années.
Physiothérapeute	<ul style="list-style-type: none"> a) Diplôme en physiothérapie avec titre de physiothérapeute d'un programme d'études postsecondaires reconnu et attestation reçue de la province où la ressource exerce ses activités. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme physiothérapeute au cours des cinq (5) dernières années.

Prothésiste	<ul style="list-style-type: none"> a) Diplôme de technicien prothésiste d'un programme d'études postsecondaires reconnu et certification du Conseil canadien de la certification des prothésistes et orthésistes. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme prothésiste au cours des cinq (5) dernières années.
Infirmier autorisé	<ul style="list-style-type: none"> a) Brevet d'infirmier ou diplôme d'un programme d'études postsecondaires reconnu et autorisation valide d'exercer la profession d'infirmier au Canada. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme infirmier autorisé au cours des cinq (5) dernières années. c) Connaissance avérée des affections ou des problèmes d'ordre médical, psychologique et social et des traitements pharmaceutiques.
Travailleur social	<ul style="list-style-type: none"> a) Maîtrise en travail social d'un programme d'études postsecondaires reconnu et autorisation valide d'exercer la profession d'infirmier au Canada. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme travailleur social agréé au cours des cinq (5) dernières années. c) Connaissance avérée des affections ou des problèmes d'ordre médical, psychologique et social et des traitements pharmaceutiques.
Autre professionnel de la santé (à la demande d'Anciens Combattants Canada)	<ul style="list-style-type: none"> a) Membre en règle de l'organisme de réglementation de la province ou du territoire de résidence, le cas échéant. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience dans la discipline au cours des cinq (5) dernières années.
Ressources opérationnelles	
Analyste des activités	<ul style="list-style-type: none"> a) Baccalauréat d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience comme analyste en gestion ou dans un domaine connexe.
Administrateur des contacts clients	<ul style="list-style-type: none"> a) Capacité de communiquer en français et en anglais. b) Minimum de deux (2) ans d'expérience en gestion de services à la clientèle.
Chef ou gestionnaire de TI des systèmes informatiques	<ul style="list-style-type: none"> a) Baccalauréat en informatique, en administration des affaires, en commerce ou en génie d'un établissement d'études postsecondaires reconnu. b) Minimum de cinq (5) ans d'expérience cumulée en gestion ou en supervision d'équipes informatiques dans la livraison et l'exploitation de systèmes, en analyse de systèmes, en administration de données, en génie logiciel, en conception de réseaux ou en programmation informatique.

Agent de sécurité de l'entrepreneur	<p>a) Au cours des cinq (5) dernières années, minimum de trois (3) ans d'expérience démontrée dans la prestation d'exigences, de conseils et d'orientation en matière de sécurité pour assurer la responsabilisation ainsi que la conformité relativement aux questions de sécurité liées au contrat. Cette expérience doit comprendre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. les contrôles de sécurité du personnel et des infrastructures; ii. les évaluations de la vulnérabilité, des menaces et des risques liés à la sécurité des installations; iii. les enquêtes sur les incidents de sécurité et la déclaration des causes et des faiblesses, ainsi que la recommandation de solutions.
Administrateur de bases de données	<p>a) Au cours des cinq (5) dernières années, minimum de trois (3) ans d'expérience démontrée avec au moins un (1) système de base de données relationnelle dans l'industrie de GI-TI. Cette expérience doit comprendre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une expertise spécialisée et une aide pratique en matière d'utilisation des systèmes de gestion de bases de données et le traitement des données pour des systèmes d'information, y compris le travail à n'importe quelle étape du cycle de base des données (faisabilité, conception, élaboration et prestation de services); ii. l'établissement des exigences de sécurité pour tous les éléments de données; iii. la définition et la personnalisation des stratégies, des spécifications et des routines de conversion des données; iv. la gestion et l'organisation de bases de données électroniques afin de garantir la capacité de partage, la concordance, la disponibilité, l'exactitude, l'exhaustivité et l'intégrité de manière à répondre aux besoins informatiques.
Spécialiste de la sécurité des TI	<p>a) Au cours des cinq (5) dernières années, un minimum de trois (3) ans d'expérience démontrée dans des tâches consistant à donner des conseils et des orientations sur la sécurité de TI pour la conception et le développement d'applications intégrées dans le domaine de GI-TI. Cette expérience doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. les vérifications de la conformité des opérations, des systèmes d'application et de l'infrastructure de TI; ii. les évaluations de la vulnérabilité, des menaces et des risques liés à la sécurité des installations de TI, des systèmes d'application et des communications; iii. les enquêtes sur les incidents de sécurité et la déclaration des causes et des faiblesses, ainsi que la recommandation de solutions.
Programmeur-analyste	<p>a) Au cours des cinq (5) dernières années, minimum de deux (2) ans d'expérience démontrée en utilisation de méthodes structurées en codage et essais dans l'industrie de GI-TI, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. le recueil et l'analyse des données pour la réalisation d'études visant à déterminer les possibilités techniques et financières des

	<p>systemes d'information proposes, et pour l'elaboration des specifications fonctionnelles et de conception de systemes;</p> <p>ii. l'analyse des exigences de securite pour tous les systemes et services.</p>
Coordonnateur de la securite	<p>a) Au cours des cinq dernieres (5) annees, un minimum de trois (3) ans d'experience confirmee en gestion de securite des installations et du personnel. Cette experience doit comprendre :</p> <p>i. veiller au respect des politiques de securite et des normes par le personnel;</p> <p>iii. evaluer la vulnerabilite, les menaces et les risques lies a la securite des installations et des communications;</p> <p>iv. enquerer sur les incidents de securite, tout en declarant les causes et les faiblesses, et recommander des solutions.</p>
Verificateur principal	<p>a) Detenir un titre professionnel canadien valide et applicable au domaine de verification ou son equivalent international, tel que le determine le charge de projet.</p> <p>b) Un minimum de cinq (5) annees d'experience cumulee liee directement a la prestation des services de sante ou de verification comportant l'analyse des donnees et l'analyse financiere, ainsi que des traitements statistiques.</p>
Conseiller en communications strategiques	<p>a) Un diplome collegial ou superieur en commerce, en marketing, en ressources humaines ou en communication, ou dans un domaine connexe juge approprie.</p> <p>b) Un minimum de cinq (5) ans d'experience professionnelle officielle dans le domaine de la communication strategique.</p>

Annexe 4 – Références

Les documents suivants fournissent une orientation à l'égard de la prestation de services dans le cadre du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences du gouvernement du Canada (GC) et en maintenir une connaissance pratique. Ces exigences comprennent, sans toutefois s'y limiter, toutes les modifications aux présentes ainsi que tout instrument et toute exigence ayant préséance (c.-à-d., règlements, directives, normes, etc.).

Centre canadien pour la cybersécurité

Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau au sein du gouvernement du Canada (ITSG-22)

<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/exigences-de-base-en-matiere-de-securite-pour-les-zones-de-securite-de-reseau-au-sein>

Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B (ITSP.40.111)

<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/algorithmes-cryptographiques-pour-linformation-non-classifie-protege-et-protege-b>

Conseils sur la configuration sécurisée des protocoles réseau (ITSP.40.062)

<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/conseils-sur-la-configuration-securisee-des-protocoles-reseau-itsp40062>

Méthodologie harmonisée d'EMR (TRA-1)

<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/methodologie-harmonisee-demr-tra-1>

Nettoyage des supports de TI (ITSP.40.006)

<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/nettoyage-des-suppports-de-ti-itsp40006>

Publications

<https://cyber.gc.ca/fr/publications>

Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information

<https://www.cse-cst.gc.ca/en/node/2454/html/28582>

La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie –

<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/annexe-4a-profil-1-protege-b-integrite-moyenne-disponibilite-moyenne-itg-33>

Norme canadienne de missions de certification

NCCM 3419, Rapport sur les contrôles d'une société de services

https://www.iasplus.com/fr-ca/standards/assurance/autres-normes-canadiennes/csae-3416-reporting-on-controls-at-a-service-organization?set_language=fr-ca

Ministère de la Défense nationale

Mon guide de transition de la vie militaire à la vie civile : Modèle du bien-être

<https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/organisation/rapports-publications/guide-de-transition/modele-du-bien-etre.html>

Site Web de la législation (Justice)

Loi canadienne sur l'accessibilité

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-0.6/>

Loi sur l'accès à l'information

<https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/>

Loi sur le ministère des Anciens Combattants

<https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/TexteCompleet.html>

Loi sur la gestion des finances publiques

<https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/F-11/TexteCompleet.html>

Loi de l'impôt sur le revenu

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/I-3.3/>

Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada

<https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/L-7.7/TexteCompleet.html>

Loi sur la défense nationale

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/n-5/>

Loi sur les langues officielles

<http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/O-3.01/>

Loi sur les pensions

<https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html>

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

<https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/TexteCompleet.html>

Loi sur la protection des renseignements personnels

<https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/P-21/>

Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants

<https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-90-594/TexteCompleet.html>

Loi sur le bien-être des vétérans

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/index.html>

Règlement sur le bien-être des vétérans

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2006-50/index.html>

Loi sur les allocations aux anciens combattants

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/w-3/>

Bibliothèque et Archives Canada

Catalogage et métadonnées

<https://www.bac-lac.gc.ca/fra/services/catalogage-metadonnees/Pages/catalogage-metadonnees.aspx>

Conseil national mixte

Directive sur les voyages

<https://www.njc-cnm.gc.ca/directive/d10/fr>

Services publics et Approvisionnement Canada

Manuel de la sécurité industrielle

<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.html>

Conseil du Trésor du Canada

Directive sur la gestion des communications

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682>

Directive sur la gestion des communications – Annexe A : Définitions

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682§ion=procedure&p=A>

Directive sur la gestion des communications – Annexe B : Procédure obligatoire relative à la publicité

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682§ion=procedure&p=B>

Directive sur la gestion des communications – Annexe C – Procédure obligatoire relative à la recherche sur l'opinion publique

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682§ion=procedure&p=C>

Directive sur la gestion des communications – Annexe D : Procédure obligatoire relative à l'utilisation des médias sociaux et aux communications sur le Web

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682§ion=procedure&p=D>

Directive sur la gestion de la sécurité

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>

Politique sur l'accès à l'information

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>

Politique sur les communications et l'image de marque

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30683>

Politique sur la sécurité du gouvernement

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

Politique sur la protection de la vie privée

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>

Politique sur les résultats

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300>

Politique sur les services et le numérique

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603>

Procédures sur l'édition

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27167>

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

<https://www.tbs-sct.gc.ca/tbsf-fsct/350-103-html-fra.asp>

Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32612>

Norme sur les métadonnées

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909>

Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>

Norme sur l'accessibilité des sites Web

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca

<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/guide-redaction-contenu-canada.html>

Analyse comparative entre les sexes plus

<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/presentations-conseil-tresor/analyse-comparative-entre-sexes-plus.html>

Boîte à outils de l'expérience Web

<https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/government-communications/web-experience-toolkit.html>

Anciens Combattants Canada

Formulaire de consentement permettant à Anciens Combattants Canada de recueillir des renseignements personnels auprès de tierces parties

<https://www.veterans.gc.ca/fra/formulaires/document/497>

Consentement permettant à Anciens Combattants Canada de communiquer des renseignements personnels à de tierces parties

<https://www.veterans.gc.ca/fra/formulaires/document/473>

Monitoring the Well-being of Veterans: A Veteran Well-being Surveillance Framework [en anglais seulement]

http://publications.gc.ca/collections/collection_2017/acc-vac/V32-347-2017-eng.pdf

Dépenses liées à la réadaptation - Autres que celles liées à la formation

<https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/legislation-policies/policies/document/1199>

Plan de services de réadaptation et d'assistance professionnelle : Évaluations, élaboration et mise en œuvre

<https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/legislation-policies/policies/document/2833>

Services de réadaptation et d'assistance professionnelle : Libération pour raisons médicales – Transition 2019

<https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/legislation-policies/policies/document/2832>

Services de réadaptation professionnelle et d'assistance professionnelle – Politique sur les dépenses liées à la formation

<https://www.veterans.gc.ca/fra/about-vac/legislation-policies/policies/document/2130#anchor64059>

Exigences en matière de TIC accessibles (basées sur la norme EN 301 549 – 2018)

Que sont les TIC?

Les technologies de l'information et des communications (TIC) comprennent le matériel, les logiciels, les communications vocales, les capacités vidéo et le contenu numérique (y compris l'information sur le Web et ailleurs).

Qu'est-ce que l'accessibilité des TIC et pourquoi est-elle importante?

« L'accessibilité des TIC permet aux personnes handicapées et non handicapées d'accéder aux mêmes informations, d'accomplir les mêmes tâches et de recevoir les mêmes services grâce aux technologies de l'information. C'est l'équivalent numérique de l'accessibilité dans l'environnement physique – les bateaux de trotoir, les rampes d'accès, les garde-corps, etc. L'accessibilité des TIC peut offrir des avantages en termes d'ergonomie à tous ceux qui utilisent les TIC, mais elle est essentielle pour de nombreuses personnes handicapées. » - [NASCIO - Accessibilité en matière d'acquisition de TI](#) (en anglais seulement)

À propos du présent document

Le présent document dresse la liste des exigences pertinentes en matière d'accessibilité des TIC selon la norme européenne harmonisée EN 301 549 V2.12 (2018-08) applicable aux produits et services liés aux TIC, qui comprend les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, niveau AA.

Le présent document contient des exigences qui, à première vue, peuvent sembler sans rapport avec ce produit ou de service. Elles ont été incluses aux fins de considération puisqu'il est impossible de savoir ce qui pourrait être inclus dans le produit ou service d'un fournisseur. Par exemple, une vidéo peut être intégrée à la documentation d'un produit et les exigences en matière d'accessibilité pour la vidéo et l'audio peuvent devenir pertinentes.

Les annexes comprennent des définitions, des références et un guide pratique portant sur la création d'une documentation accessible.

Sources utilisées pour compiler le présent document

- [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0](#)

En anglais seulement

- [EN 301 549 V2.12 \(08-2018\) Norme européenne harmonisée – Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services liés aux TIC](#)
- [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.1 \(Recommandations de W3C du 5 juin 2018\)](#)
- [Comprendre les WCAG 2.1 \(Mise à jour le 16 novembre 2018\)](#)
- [Comment se conformer aux WCAG 2.1 \(Référence rapide\)](#)
- [VPAT@2.3 EU](#)

Partie A - Énoncés de rendement fonctionnel

Il s'agit d'énoncés explicatifs (non testables) qui présentent les aspects essentiels que le produit ou le service offert doit fournir pour être jugé accessible.

4.2.1 Utilisation sans vision: Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui ne requiert pas la vision.

- REMARQUE 1: Une page Web ou une application ayant une structure sémantique bien formée peut permettre aux utilisateurs sans vision de naviguer dans une interface utilisateur visuelle et d'interagir avec celle-ci.
- REMARQUE 2: Les interfaces utilisateur audio et tactiles peuvent contribuer au respect de cette clause.

4.2.2 Utilisation avec vision limitée: Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec des fonctions leur permettant de mieux utiliser leur vision limitée.

- REMARQUE 1: Le grossissement, la réduction du champ de vision requis et le contrôle du contraste, de la luminosité et de l'intensité peuvent contribuer au respect de cette clause.
- REMARQUE 2: Lorsque des caractéristiques importantes de l'interface utilisateur dépendent de la perception de la profondeur, la fourniture de méthodes supplémentaires de distinction entre les caractéristiques peut contribuer au respect de cette clause.
- REMARQUE 3: Les utilisateurs ayant une vision limitée peuvent également bénéficier d'un accès non visuel (voir la clause 4.2.1).

4.2.3 Utilisation sans perception des couleurs: Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec un mode de fonctionnement visuel qui n'exige pas la perception des couleurs par les utilisateurs.

- REMARQUE: Lorsque des caractéristiques importantes de l'interface utilisateur sont codées par couleur, l'ajout de méthodes supplémentaires de distinction entre les caractéristiques peut contribuer au respect de cette clause.

4.2.4 Utilisation sans audition: Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement sonore, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui ne requiert pas l'audition.

- REMARQUE: Les interfaces utilisateur visuelles et tactiles peuvent contribuer au respect de cette clause.

4.2.5 Utilisation avec audition limitée: Lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement sonore, certains utilisateurs auront besoin des TIC avec des fonctions audio améliorées.

- REMARQUE 1: L'amélioration de la clarté audio, la réduction du bruit de fond, l'augmentation de la plage de volume et l'augmentation du volume dans la plage de fréquences supérieures peuvent contribuer au respect de cette clause.
- REMARQUE 2: Les utilisateurs ayant une audition limitée peuvent également bénéficier d'un accès non auditatif (voir la clause 4.2.4).

4.2.6 Utilisation sans capacité vocale: Lorsque les TIC nécessitent la contribution vocale des utilisateurs, certains utilisateurs auront besoin des TIC pour fournir au moins un mode de fonctionnement qui n'exige pas d'entrée vocale.

- REMARQUE 1: Cette clause couvre les solutions de rechange à l'utilisation des sons générés oralement, y compris la parole, les sifflements, les clics, etc.
- REMARQUE 2: Le clavier, le stylo ou les interfaces utilisateur tactiles peuvent contribuer au respect de cette clause.

4.2.7 Utilisation avec une capacité de manipulation ou de force limitée: Lorsque les TIC nécessitent des actions manuelles, certains utilisateurs auront besoin de TIC avec des caractéristiques qui permettent aux utilisateurs d'utiliser les TIC par d'autres actions ne nécessitant aucune manipulation ou force de la main.

- REMARQUE 1: Parmi les exemples d'opérations que les utilisateurs peuvent ne pas être en mesure d'effectuer, mentionnons celles qui nécessitent un contrôle de la motricité fine, des gestes dépendant de la trajectoire, un pincement, une torsion du poignet, une prise ferme ou des actions manuelles simultanées.
- REMARQUE 2: L'utilisation d'une seule main, la saisie séquentielle des touches et les interfaces utilisateur vocales peuvent contribuer au respect de cette clause.
- REMARQUE 3: Certains utilisateurs ont une force de la main limitée et peuvent ne pas être en mesure d'atteindre le niveau de force nécessaire pour effectuer une opération. D'autres solutions d'interface utilisateur qui ne nécessitent pas de force manuelle peuvent contribuer au respect de cette clause.

4.2.8 Utilisation à portée limitée: Lorsque les produits des TIC sont autonomes ou installés, les éléments opérationnels doivent être à la portée de tous les utilisateurs.

- REMARQUE: La prise en compte des besoins des utilisateurs de fauteuils roulants et de l'éventail de statures d'utilisateur dans la disposition des éléments opérationnels de l'interface utilisateur peut contribuer au respect de cette clause.

4.2.9 Minimiser les déclencheurs de convulsions liées à une condition photosensible: lorsque les TIC prévoient un mode de fonctionnement visuel, certains utilisateurs ont besoin de TIC avec au moins un mode de fonctionnement qui minimise le risque de déclencher des convulsions liées à une condition photosensible.

- REMARQUE: Le fait de limiter la zone et le nombre d'éclairs par seconde peut contribuer à respecter cette clause.

4.2.10 Utilisation avec une cognition limitée: Certains utilisateurs auront besoin de TIC avec des fonctions qui simplifient l'utilisation.

- REMARQUE 1: Cette clause vise à inclure les besoins des personnes ayant des capacités cognitives, linguistiques et d'apprentissage limitées.
- REMARQUE 2: Les temporisations ajustables, l'indication et la suggestion d'erreurs, ainsi qu'un ordre de mise au point logique sont des exemples de caractéristiques de conception qui peuvent contribuer au respect de cette clause.

4.2.11 Vie privée: Lorsque les TIC prévoient des fonctions d'accessibilité, certains utilisateurs auront besoin que leur vie privée soit préservée lorsqu'ils utilisent les fonctions des TIC fournies aux fins d'accessibilité.

- REMARQUE: Permettre la connexion de casques d'écoute personnels pour une écoute privée, ne pas fournir une version orale des caractères masqués et permettre à l'utilisateur de contrôler les données juridiques, financières et personnelles sont des exemples de caractéristiques de conception qui peuvent contribuer au respect de cette clause.

Partie B - Exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle

Explication des colonnes du tableau

Le format suit étroitement la norme VPAT® 2.3 EU, mais comprend des renseignements supplémentaires.

- La colonne « **Clauses de la norme EN 301 549** » comprend toutes les clauses de la norme EN 301 549 V2.12 (2018-08) qui peuvent s'appliquer au produit ou au service lié aux TIC. Si les WCAG 2.1 sont applicables, nous incluons le texte intégral du critère et des liens vers les critères « Comprendre les exigences » et « Comment se conformer aux exigences », ainsi que des définitions des mots normalisés.
- La colonne « **Détermination de la conformité** » comprend les renseignements utilisés pour déterminer si vous avez satisfait à l'exigence. Elle est copiée de l'annexe C de la norme EN 301 549.
- La colonne « **Respectée?** » doit être remplie par le fournisseur sauf lorsque la cellule contient des tirets (--) et indiquer une des réponses suivantes :
 - **Respectée** : Le fonctionnement du produit ou du service offre au moins une méthode qui respecte le critère sans défaillances ou qui répond au critère par une facilitation équivalente.
 - **Respectée partiellement** : Un volet de la fonctionnalité du produit ou du service ne répond pas au critère.
 - **Non respectée** : Dans sa majeure partie, la fonctionnalité du produit ou du service ne respecte pas le critère.
 - **Sans objet** : Le critère n'est pas pertinent avec le produit ou le service.
- La colonne « **Explications** » doit être remplie par le fournisseur sauf lorsque la cellule contient des tirets (--) et devrait expliquer la réponse du fournisseur à « Clause respectée? ».
 - **En cas de « Respectée »** : Expliquer comment le produit ou le service satisfait à l'exigence.
 - **En cas de « Respectée partiellement » ou « Non respectée »** : Indiquer quelles fonctions omettent de respecter le critère et le délai prévu pour se conformer, ou les solutions de rechange fournies d'accessibilité qui répondent aux Énoncés de rendement fonctionnel de la partie A.
 - **En cas de « Sans objet »** : Expliquer pourquoi le critère n'est pas applicable.

Déclaration

Le formulaire ci-dessous se réfère au <TIC en cours d'évaluation>. Il a été complété par <Nom légal de l'évaluateur> le <Date>.

Portée

Les exigences en matière d'accessibilité fonctionnelle suivantes s'appliquent aux énoncés de rendement fonctionnel de la partie A. Si une solution répond à toutes ces exigences, elle est considérée comme ayant satisfait aux énoncés de rendement fonctionnel et est donc jugée conforme à la norme EN 301 549.

Les clauses 5.2, 5.4, 6.1, 6.2.1.1, 6.2.1.2, 6.2.2.1, 6.2.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.3, 6.4, 6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.6, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 9.1.1.1, 9.1.2.1, 9.1.2.2, 9.1.2.3, 9.1.2.4, 9.1.2.5, 9.1.3.1, 9.1.3.2, 9.1.3.3, 9.1.3.4, 9.1.3.5, 9.1.4.1, 9.1.4.2, 9.1.4.3, 9.1.4.4, 9.1.4.5, 9.1.4.10, 9.1.4.11, 9.1.4.12, 9.1.4.13, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.1.4, 9.2.2.1, 9.2.2.2, 9.2.3.1, 9.2.4.1, 9.2.4.2, 9.2.4.3, 9.2.4.4, 9.2.4.5, 9.2.4.6, 9.2.4.7, 9.2.5.1, 9.2.5.2, 9.2.5.3, 9.2.5.4, 9.3.1.1, 9.3.1.2, 9.3.2.1, 9.3.2.2, 9.3.2.3, 9.3.2.4, 9.3.3.1, 9.3.3.2, 9.3.3.3, 9.3.3.4, 9.4.1.1, 9.4.1.2, 9.4.1.3, 9.5, 10.1.1.1, 10.1.2.1, 10.1.2.2, 10.1.2.3, 10.1.2.4, 10.1.2.5, 10.1.3.1, 10.1.3.2, 10.1.3.3, 10.1.3.4, 10.1.3.5, 10.1.4.1, 10.1.4.2, 10.1.4.3, 10.1.4.4, 10.1.4.5, 10.1.4.10, 10.1.4.11, 10.1.4.12, 10.1.4.13, 10.2.1.1, 10.2.1.2, 10.2.1.4, 10.2.2.1, 10.2.2.2, 10.2.3.1, 10.2.4.1, 10.2.4.2, 10.2.4.3, 10.2.4.4, 10.2.4.6, 10.2.4.7, 10.2.5.1, 10.2.5.2, 10.2.5.3, 10.2.5.4, 10.3.1.1, 10.3.1.2, 10.3.2.1, 10.3.2.2, 10.3.3.1, 10.3.3.2, 10.3.3.3, 10.3.3.4, 10.4.1.1, 10.4.1.2, 10.5, 10.6, 12.1.1, 12.1.2, 12.2.2, 12.2.3, 12.2.4, 13.1.2, 13.1.3, 13.1.4, 13.1.5, 13.1.6 et 13.2 ont été jugés pertinents pour cette TIC.

Clauses de la norme EN 301 549 2018		Détermination de la conformité	
5 Exigences génériques	C.5 Exigences génériques	Respectée?	Explication
5.2 Activation des caractéristiques d'accessibilité Lorsque les TIC sont dotées de caractéristiques d'accessibilité documentées, est-il possible d'activer les caractéristiques requises pour répondre à un besoin particulier sans avoir recours à une méthode qui ne répond pas à ce besoin?	C.5.2 Activation des caractéristiques d'accessibilité Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. Les TIC sont dotées de caractéristiques d'accessibilité documentées pour répondre à un besoin spécifique. Procédure 1. Vérifier qu'il est possible d'activer les caractéristiques d'accessibilité sans avoir recours à une méthode qui ne répond pas à ce besoin. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.	---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>5.4 Préservation des renseignements sur l'accessibilité pendant la conversion</p> <p>Lorsque les TIC convertissent des renseignements ou des communications, elles préservent tous les renseignements libres documentés fournis aux fins d'accessibilité, dans la mesure où ces renseignements peuvent être contenus ou pris en charge dans le format de destination.</p>	<p>C.5.4 Préservation des renseignements sur l'accessibilité pendant la conversion</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité sont documentés. 2. Les TIC convertissent les renseignements ou les communications. 3. Les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité peuvent être contenus dans le format de destination. 4. Les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité peuvent être pris en charge dans le format de destination. <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifier que les renseignements libres fournis aux fins d'accessibilité sont préservés lorsque les TIC convertissent les renseignements ou les communications. <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>6 Les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle.</p>	<p>C.6 Les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle.</p>	---	---
<p>6.1 Largeur de bande sonore pour la parole</p> <p>Lorsque les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle, pour offrir une bonne qualité sonore, elles doivent pouvoir coder et décoder la communication vocale bidirectionnelle selon une audiofréquence dont la limite supérieure est d'au moins 7 kHz.</p> <p>REMARQUE 1: aux fins de l'interopérabilité, la Recommandation G.722[i.2.1] de l'UIT-T est largement utilisée.</p>	<p>C.6.1 Largeur de bande sonore pour la parole</p> <p>Type d'évaluation Mesure Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les TIC testées permettent une communication vocale bidirectionnelle. <p>Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>REMARQUE 2: lorsqu'il y a négociation de codes, d'autres codecs normalisés tels que la Recommandation G.722.2[i.22] de l'UIT-T sont parfois utilisés afin d'éviter le transcodage.</p>	<p>1. Vérifier que les TIC peuvent encoder et décoder selon une audiofréquence dont la limite supérieure est d'au moins 7 kHz.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>6.2 Fonctionnalité de texte en temps réel (TTR)</p>	<p>C.6.2 Fonctionnalité de texte en temps réel (TTR)</p>	---	---
<p>6.2.1 Fourniture du TTR</p>	<p>C.6.2.1 Fourniture du TTR</p>	---	---
<p>6.2.1.1 Communication par TTR</p> <p>Lorsque les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle pour un contexte d'utilisation particulière, les TIC permettent à un utilisateur de communiquer avec un autre utilisateur par TTR.</p> <p>REMARQUE 1: La capacité de TTR peut être réglée par défaut ou ajoutée.</p> <p>REMARQUE 2: La fourniture des communications par TTR peut nécessiter des services, du matériel ou des logiciels supplémentaires qui peuvent être fournis séparément ou ensemble.</p>	<p>C.6.2.1.1 Communication par TTR</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC testées permettent une communication vocale bidirectionnelle.</p> <p>2. Un appareil de TTR de référence compatible est branché à l'autre extrémité du système.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les TIC permettent à un utilisateur de communiquer avec les TIC de référence par TTR.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>6.2.1.2 Voix et texte simultanés</p> <p>Lorsque les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle pour un contexte d'utilisation particulière et permettent à un utilisateur de communiquer avec un autre utilisateur par TTR, elles prévoient un mécanisme permettant de choisir un mode de fonctionnement qui permet la communication vocale et textuelle simultanée.</p>	<p>C.6.2.1.2 Voix et texte simultanés</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>REMARQUE: le fonctionnement simultané de la communication vocale et de la communication par TTR peut permettre que la communication par TTR remplace ou prenne en charge la communication vocale et d'autres renseignements tels que les numéros, les montants en devises et l'épellation des noms.</p>	<p>1. Les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle.</p> <p>2. Les TIC permettent à un utilisateur de communiquer avec un autre utilisateur par TTR.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les TIC fournissent un mécanisme pour sélectionner un mode de fonctionnement qui permet la communication vocale et textuelle simultanément.</p> <p>2. Vérifier que les TIC permettent la communication vocale et textuelle dans le mode de fonctionnement indiqué à l'étape 1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n^{os} 1 et 2 sont vrais.</p>		
<p>6.2.2 Affichage du texte en temps réel</p>	<p>C.6.2.2 Affichage du texte en temps réel</p>	---	---
<p>6.2.2.1 Affichage visuellement reconnaissable</p> <p>Lorsque les TIC sont dotées de capacités d'envoi et de réception de TTR, l'affichage du texte envoyé doit être visuellement différenciable et séparé de l'affichage du texte reçu.</p>	<p>C.6.2.1 Affichage visuellement reconnaissable</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC testées ont des capacités d'envoi et de réception de TTR.</p> <p>2. Les TIC permettent les mécanismes de TTR.</p> <p>2. Un appareil de TTR de référence compatible qui utilise des mécanismes pris en charge par le système des TIC est branché à l'autre extrémité du système sous épreuve</p> <p>Procédure</p> <p>1. Les TIC testées sont raccordées au système des TIC auquel le terminal de référence est raccordé.</p> <p>2. Les différents éléments des TIC sont fonctionnels (le raccordement est actif et les terminaux sont en mode TTR</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>correspondant) et les deux terminaux communiquent entre eux.</p> <p>3. Une séquence de textes courts est envoyée par les TIC testées.</p> <p>4. Une séquence de textes courts est envoyée par le terminal de référence.</p> <p>5. Vérifier, sur les TIC testées, que l'affichage du texte envoyé est visuellement différenciable et séparé de l'affichage du texte reçu.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 5 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 5 est faux.</p> <p>REMARQUE: Un terminal de référence est un terminal doté de capacités d'envoi et de réception de TTR qui utilise des mécanismes de TTR pris en charge par le système des TIC. Ce terminal de référence est la responsabilité du laboratoire d'évaluation.</p>		
<p>6.2.2.2 Direction d'envoi et de réception déterminable par un programme informatique</p> <p>Lorsque les TIC présentent des capacités d'envoi et de réception de TTR, la direction de l'envoi et de la réception du texte doit pouvoir être déterminée par un programme informatique, à moins que la fonction de TTR soit une fonctionnalité restreinte.</p> <p>REMARQUE: Le but de cette clause est de permettre aux lecteurs d'écran de différencier le texte entrant du texte sortant lorsque la fonction de TTR est utilisée.</p>	<p>C.6.2.2.2 Direction d'envoi et de réception déterminable par un programme informatique</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC testées ont des capacités d'envoi et de réception de TTR.</p> <p>2. La TTR a une fonction non restreinte.</p> <p>3. À l'autre extrémité du système des TIC testées est branché un terminal de TTR de référence utilisant des mécanismes pris en charge par le réseau des TIC.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Les TIC testées sont raccordées au système des TIC auquel le terminal de référence est raccordé.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>2. Les différents éléments des TIC sont fonctionnels (le raccordement est actif et les terminaux sont en mode TTR correspondant) et les deux terminaux communiquent entre eux.</p> <p>3. Une séquence de textes courts est envoyée par les TIC testées.</p> <p>4. Une séquence de textes courts est envoyée par le terminal de référence.</p> <p>5. Vérifier que la direction d'envoi et réception de texte peut être déterminée par un programme informatique.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 5 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 5 est faux.</p> <p>REMARQUE: Un terminal de référence est un terminal doté de capacités d'envoi et de réception de TTR qui utilise des mécanismes de TTR pris en charge par le réseau des TIC. Ce terminal de référence est la responsabilité du laboratoire d'évaluation.</p>		
<p>6.2.3 Interopérabilité</p> <p>Lorsque les TIC dotées d'une fonction de TTR fonctionnent avec d'autres TIC dotées d'une fonction de TTR (comme l'exige la clause 6.2.1.1), elles doivent prendre en charge au moins un des quatre mécanismes d'interopérabilité de TTR décrits ci-dessous:</p> <p>a. l'interopérabilité des TIC sur le réseau téléphonique public commuté (RTPC), avec d'autres TIC qui se raccordent directement au RTPC, comme le décrit la Recommandation V.18[i.23] de l'UIT-T ou l'une de ses annexes pour les signaux de téléphonie texte à l'interface du RTPC;</p> <p>b. l'interopérabilité des TIC avec d'autres TIC à l'aide de la technologie Voix sur IP (VoIP) dotée du protocole</p>	<p>C.6.2.3 Interopérabilité</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Examen</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC testées prennent en charge la communication vocale bidirectionnelle.</p> <p>2. Les TIC testées sont dotées de la fonction de TTR.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les TIC fonctionnent avec le réseau téléphonique public commuté (RTPC), avec d'autres TIC qui se raccordent directement au RTPC comme le décrit la Recommandation V.18[i.23] de l'UIT-T ou l'une de ses</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>d'initiation de session (PIS) et du texte en temps réel conforme à RFC 4103[i. 13]de l'IETF;</p> <p>c. l'interopérabilité des TIC avec d'autres TIC dotées de TTR conformes aux protocoles du sous-système multimédia IP (IMS) conformément aux spécifications TS 126 114[i. 10], TS 122 173[i. 11] et TS 134 229[i. 12] de l'ETSI;</p> <p>d. l'interopérabilité des TIC avec d'autres TIC utilisant une spécification commune pertinente et applicable pour les échanges de TTR qui est publiée et accessible. Cette spécification commune comprend une méthode permettant d'indiquer la perte ou la corruption de caractères.</p>	<p>annexes pour les signaux de téléphonie texte à l'interface du RTPC;</p> <p>2. Vérifier que les TIC fonctionnent avec d'autres TIC à l'aide de la technologie VoIP dotée du protocole d'initiation de session (PIS) et du texte en temps réel conforme à RFC 4103[i. 13]de l'IETF;</p> <p>3. Vérifier que les TIC fonctionnent avec d'autres TIC dotées de TTR conformes aux protocoles du sous-système multimédia IP (IMS) conformément aux spécifications TS 126 114[i. 10], TS 122 173[i. 11] et TS 134 229[i. 12] de l'ETSI;</p> <p>4. Vérifier que les TIC fonctionnent avec d'autres TIC en utilisant une spécification commune pertinente et applicable pour les échanges de TTR qui est publiée et accessible.</p> <p>5. Vérifier que cette spécification commune dans procédure 4 comprend une méthode permettant d'indiquer la perte ou la corruption de caractères.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n^{os} 1, 2 ou 3 sont vrais, ou les énoncés testables n^{os} 4 et 5 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n^{os} 1, 2, 3 sont faux, ou l'un ou l'autre des énoncés testables n^{os} 4 et 5 est faux.</p>		
<p>6.2.4 Réactivité du texte en temps réel</p> <p>Lorsque les TIC permettent la saisie de TTR, cette saisie est transmise au réseau des TIC prenant en charge le TTR dans un délai d'une seconde après la saisie.</p> <p>REMARQUE 1: La saisie est considérée comme ayant été exécutée lorsque l'utilisateur a saisi suffisamment de caractères pour que les TIC établissent quels caractères envoyer.</p> <p>REMARQUE 2: La saisie différera selon que le système permet d'entrer le texte mot par mot (p. ex., la conversion de la voix en texte et la saisie du texte prédictif) ou d'entrer un caractère à la fois.</p>	<p>C.6.2.4 Réactivité du texte en temps réel</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection des mesures ou examen</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC testées ont des capacités d'envoi et de réception de TTR.</p> <p>2. À l'autre extrémité du système des TIC testées est branché un terminal de TTR de référence utilisant des mécanismes pris en charge par le réseau des TIC.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>3. Les TIC testées sont raccordées au système des TIC auquel le terminal de référence est raccordé.</p> <p>4. Les différents éléments des TIC sont fonctionnels (le raccordement est actif et les terminaux sont en un mode TTR pertinent).</p> <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une séquence de textes courts est saisie dans le terminal testé. 2. Vérifier l'heure où la saisie a été exécutée. 3. Vérifier le délai entre le moment où la saisie est exécutée dans le terminal testé et le moment où le texte est transmis au réseau. <p>Résultat</p> <p>Réussite: Le résultat de l'énoncé testable est inférieur ou égal à une seconde.</p> <p>Échec: Le résultat de l'énoncé testable n° 3 est supérieur à 1 seconde.</p> <p>REMARQUE: Comme l'indiquent les remarques à La clause 6.2.4, la détermination du moment où la saisie a été exécutée peut différer selon le système TTR testé.</p>		
<p>6.3 Identification de l'appelant</p> <p>Lorsque les TIC sont dotées de la fonction d'identification de l'appelant ou sont d'une fonction de télécommunications similaire, la fonction d'identification de l'appelant ou de télécommunications similaire doit être offerte en mode textuel et dans au moins un autre mode.</p>	<p>C.6.3 Identification de l'appelant</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les TIC permettent la fonction d'identification de l'appelant ou de télécommunications similaire. <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifier que les renseignements fournis par chaque fonction sont accessibles en mode textuel. 		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>2. Vérifier que les renseignements fournis par chaque fonction sont accessibles dans un autre mode.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n^{os} 1 et 2 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n^{os} 1 ou 2 sont faux.</p>		
<p>6.4 Autres solutions de services vocaux</p> <p>Lorsque les TIC permettent la communication vocale en temps réel ainsi que la messagerie vocale, la réception automatique ou la réponse vocale interactive, elles doivent permettre à l'utilisateur d'accéder aux renseignements et d'exécuter les tâches sans recourir à l'ouïe ou à la parole.</p> <p>REMARQUE: Des solutions permettant de traiter les supports sons, texte et vidéo en temps réel pourraient répondre au besoin susmentionné.</p>	<p>C.6.4 Autres solutions de services vocaux</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC permettent la communication vocale en temps réel.</p> <p>2. Les TIC permettent la messagerie vocale, la réception automatique ou la réponse vocale interactive.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les TIC permettent à l'utilisateur d'accéder aux renseignements sans recourir à l'ouïe ou à la parole.</p> <p>2. Vérifier que l'utilisateur peut exécuter les tâches que permet le système sans avoir à recourir à l'ouïe ou à la parole.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n^{os} 1 et 2 sont vrais.</p> <p>Échec: Les énoncés testables n^{os} 1 ou 2 sont faux.</p>		
<p>6.5 Communication vidéo</p>	<p>C.6.5 Communication vidéo</p>	---	---
<p>6.5.1 Généralités (information)</p> <p>La clause 6.5 (Communication vidéo) décrit les exigences fonctionnelles prenant en charge les utilisateurs qui communiquent en langage gestuel et en lecture labiale. À cette fin, une résolution de CIF (Common Intermediate Format), une vitesse de défilement d'au moins 20 images par seconde et un</p>	<p>C.6.5.1 Généralités (information)</p> <p>La clause 6.5.1 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence en matière de tests.</p>	---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>écart entre le son et la vidéo de 100 ms ou moins permettent d'obtenir une bonne exploitabilité.</p> <p>Lorsque la résolution passe au format QCIF (Quarter Common Intermediate Format) et que la vitesse de défilement baisse à 12 images par seconde, la communication est encore possible avec certaines restrictions.</p> <p>La baisse de résolution perturbe moins la perception du langage gestuel et de la lecture labiale que la baisse de la vitesse de défilement des images.</p> <p>Le retard peut être un problème lié à la communication vidéo. Des valeurs d'écart inférieur à 0,4 s avec une augmentation allant jusqu'à 0,1 s sont préférables. Des valeurs d'écart supérieures à 0,8 s peuvent nuire à la conversation gestuelle. L'écart global dépend de plusieurs facteurs, dont le délai de transmission du réseau et de traitement vidéo. Voilà pourquoi il est impossible d'établir une exigence testable des valeurs minimales d'écart global.</p>			
<p>6.5.2 Résolution</p> <p>Lorsque les TIC permettant la communication vocale bidirectionnelle comprennent une fonctionnalité vidéo en temps réel, elles:</p> <ol style="list-style-type: none"> doivent prendre en charge au moins la résolution QCIF; doivent de préférence prendre en charge au moins la résolution CIF. 	<p>C.6.5.2 Résolution</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> Les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle. Les TIC permettent la fonctionnalité vidéo en temps réel. <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> Vérifier que la résolution de la communication vidéo est de résolution QCIF ou supérieure. <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>6.5.3 Vitesse de défilement des images</p>	<p>C.6.5.3 Vitesse de défilement des images</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Lorsque les TIC permettant la communication vocale bidirectionnelle comprennent une fonctionnalité vidéo en temps réel, elles:</p> <ol style="list-style-type: none"> doivent prendre en charge une vitesse de défilement d'au moins 12 images par seconde (IPS); doivent de préférence prendre en charge une vitesse de défilement d'au moins 20 images par seconde (IPS) avec ou sans langage gestuel dans le flux vidéo. 	<p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. Les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle. 2. Les TIC permettent la fonctionnalité vidéo en temps réel. Procédure 1. Vérifier que la vitesse de défilement des images de la communication vidéo est égale ou supérieure à 12 images par seconde. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>6.5.4 Synchronisation entre le son et la vidéo Lorsque les TIC permettant la communication vocale bidirectionnelle comprennent une fonctionnalité vidéo en temps réel, elles doivent présenter à l'utilisateur un écart temporel maximal de 100 ms entre la parole et la vidéo.</p>	<p>C.6.5.4 Synchronisation entre le son et la vidéo Type d'évaluation Mesure Conditions préalables 1. Les TIC permettent la communication vocale bidirectionnelle. 2. Les TIC permettent la fonctionnalité vidéo en temps réel. Procédure 1. Vérifier que l'écart temporel entre la parole et la vidéo présentée à l'utilisateur est égal ou inférieur à 100 ms. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>6.6 Autres solutions de services vidéo</p>	<p>C.6.6 Autres solutions de services vidéo</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Lorsque les TIC sont dotées de la communication vidéo en temps réel ainsi que d'un répondeur, d'un standard automatique ou de moyens de réponse interactifs, elles doivent permettre aux utilisateurs d'accéder aux renseignements et d'exécuter les tâches liées à ces moyens:</p> <ol style="list-style-type: none"> pour des renseignements audibles, sans recourir à l'ouïe; pour les commandes vocales, sans recourir à la parole; pour les renseignements visuels, sans recourir à la vision. <p>REMARQUE: Les solutions pouvant produire des sous-titres en temps réel ou traiter du texte en temps réel pourraient répondre au besoin susmentionné.</p>	<p>La clause 6.6 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence relative aux tests de conformité.</p>		
7 TIC avec capacités vidéo	C.7 TIC avec capacités vidéo	---	---
7.1 Technologie de traitement des sous-titres	C.7.1 Technologie de traitement des sous-titres	---	---
<p>7.1.1 Lecture du sous-titrage</p> <p>Lorsque les TIC affichent le son synchronisé à la vidéo, elles doivent offrir un mode d'affichage des sous-titres accessibles. Lorsque le sous-titrage du contenu est accessible, les TIC doivent permettre à l'utilisateur d'afficher les sous-titres.</p> <p>REMARQUE: Les sous-titres peuvent contenir des renseignements sur l'heure, la couleur et le positionnement. Les sous-titres sont importants pour les utilisateurs qui en ont besoin. L'heure sert à la synchronisation des sous-titres. La couleur peut servir à identifier le locuteur. Le positionnement peut servir à éviter l'obstruction de renseignements importants.</p>	<p>C.7.1.1 Lecture du sous-titrage</p> <p>Type d'évaluation Examen n° 1 Conditions préalables</p> <ol style="list-style-type: none"> Les TIC affichent ou traitent la vidéo et la synchronisation sonore. Les sous-titres sont fournis dans la vidéo. <p>Procédure</p> <ol style="list-style-type: none"> Vérifier qu'il y a un mécanisme d'affichage des sous-titres. <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p> <p>Type d'évaluation</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>Examen n° 2</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC affichent ou traitent la vidéo et la synchronisation sonore.</p> <p>2. Les sous-titres sont fournis dans le contenu.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier qu'il y a un mécanisme d'affichage des sous-titres.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>7.1.2 Synchronisation du sous-titrage</p> <p>Lorsque les TIC affichent les sous-titres, le mécanisme d'affichage doit préserver la synchronisation entre le son et les sous-titres correspondants.</p>	<p>C.7.1.2 Synchronisation du sous-titrage</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC sont dotées d'un mécanisme d'affichage des sous-titres.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le mécanisme d'affichage préserve la synchronisation entre le son et les sous-titres correspondants.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>7.1.3 Préservation du sous-titrage</p> <p>Lorsque les TIC transmettent, convertissent ou enregistrent de la vidéo avec synchronisation sonore, elles doivent préserver</p>	<p>C.7.1.3 Préservation du sous-titrage</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>les sous-titres de manière à ce qu'ils puissent être affichés conformément aux clauses 7.1.1 et 7.1.2.</p> <p>D'autres aspects d'affichage du texte (p. ex. le positionnement à l'écran, la couleur et le style du texte ainsi que la police de caractères) peuvent être significatifs selon les conventions régionales. La modification de ces aspects pourrait en changer le sens et devrait être évitée dans la mesure du possible.</p>	<p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC transmettent des conversions ou des enregistrements vidéo avec synchronisation sonore.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les TIC préservent les sous-titres de manière à ce qu'ils puissent être affichés conformément aux clauses 7.1.1 et 7.1.2.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>7.2 Technologie de description audio</p>	<p>C.7.2 Technologie de description audio</p>	---	---
<p>7.2.1 Lecture de la description audio</p>	<p>C.7.2.1 Lecture de la description audio</p>		
<p>Lorsque les TIC affichent la vidéo avec synchronisation sonore, elles doivent fournir un mécanisme permettant de sélectionner et de lire la description audio accessible pour le canal sonore par défaut.</p> <p>Lorsque les technologies vidéo ne fournissent pas de mécanismes explicites et distincts de description audio, une TIC est réputée répondre à ce besoin si elle permet à l'utilisateur de sélectionner et de lire plusieurs pistes sonores.</p> <p>REMARQUE 1: Dans ce cas, le contenu vidéo peut présenter la description audio dans l'une des pistes sonores offertes.</p> <p>REMARQUE 2: Les descriptions audio dans les médias numériques incluent parfois des renseignements permettant des descriptions plus longues que les temps morts entre les répliques. La fonction de description audio prolongée dans les lecteurs multimédias numériques est utile, en particulier pour les médias numériques consultés de manière individuelle.</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC affichent la vidéo et la synchronisation sonore.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier qu'il existe un mécanisme explicite et distinct de description audio.</p> <p>2. Vérifier qu'il existe un mécanisme permettant de sélectionner et de lire la description audio sur le canal sonore par défaut.</p> <p>3. Vérifier que les TIC permettent à l'utilisateur de sélectionner et de lire plusieurs pistes sonores.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: Les énoncés testables n°s 1 et 2 sont vrais, ou l'énoncé testable n° 1 est faux et l'énoncé testable n° 3 est vrai.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est vrai et l'énoncé testable n° 2 est faux ou l'énoncé testable n° 1 est faux et l'énoncé testable n° 3 est faux.</p>		
<p>7.2.2 Synchronisation de la description audio</p> <p>Lorsque les TIC sont dotées d'un mécanisme de lecture de description sonore, elles doivent préserver la synchronisation entre le contenu sonore ou visuel et la description sonore correspondante.</p>	<p>C.7.2.2 Synchronisation de la description audio</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC sont dotées d'un mécanisme de lecture de la description audio.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la synchronisation entre le contenu sonore ou visuel et la description audio correspondante sont préservées.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>7.2.3 Préservation de la description audio</p> <p>Lorsque les TIC transmettent, convertissent ou enregistrent de la vidéo avec synchronisation sonore, elles doivent préserver la description audio de manière à ce qu'elle puisse être lue conformément aux clauses 7.2.1 et 7.2.2.</p>	<p>C.7.2.3 Préservation de la description audio</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Les TIC transmettent des conversions ou des enregistrements vidéo avec synchronisation sonore.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les TIC préservent la description audio de manière à ce qu'elle puisse être lue conformément aux clauses 7.2.1 et 7.2.2.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
9 Web	Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.	---	---
9.0 Généralités (information)	C.9 Web	---	---
<p>Les exigences de la clause 9 s'appliquent aux pages Web (telles que définies à La clause 3.1), y compris:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conformité avec le niveau AA des WCAG 2.0 équivaut à la conformité avec les clauses 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3.1 à 9.1.3.3, 9.1.4.1 à 9.1.4.5, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.1.4, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.3, 9.4.1.1, 9.4.1.2 et avec les exigences de conformité de la clause 9.5 du présent document. • La conformité au niveau AA des WCAG 2.1 équivaut à la conformité à toutes les clauses 9.1 à 9.4 et aux exigences de conformité de La clause 9.5 du présent document. • Les exigences relatives aux autres documents et logiciels sont énoncées aux articles 10 et 11, respectivement. <p>REMARQUE 1: Les sites Web sont évalués en tant que pages Web individuelles. Les applications Web, les applications Web mobiles, etc., sont couvertes par la définition de page Web qui est très large et qui englobe tous les types de contenu Web.</p> <p>Les exigences en matière de contenu Web énoncées aux articles 9.1 à 9.4 établissent tous les critères de succès des niveaux A et AA à partir des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 de W3C (WCAG 2.1) [5]:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les pages Web qui sont conformes aux niveaux A et AA des WCAG 2.0 sont également conformes aux clauses 9.1.1 à 9.1.3.3, 9.1.4.1 à 9.1.4.5, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.2.1 à 9.2.4.7, 9.3.1.1 à 9.4.1.2 ainsi qu'aux exigences de conformité de la clause 9.5. • Les pages Web qui sont conformes au niveau AA des WCAG 2.1 sont conformes à toutes les clauses 9.1 à 	<p>C.9.0 Généralités (information)</p> <p>La clause 9.0 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence en matière de tests.</p>	---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>9.4 ainsi qu'aux exigences de conformité de La clause 9.5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les pages Web qui sont conformes aux clauses 9.1.1.1 à 9.1.3.3, 9.1.4.1 à 9.1.4.5, 9.2.1.1, 9.2.1.2, 9.2.2.1 à 9.2.4.7, 9.3.1.1 à 9.4.1.2 ainsi qu'aux exigences de conformité de la clause 9.5, sont également conformes au niveau AA des WCAG 2.0. • Les pages Web qui sont conformes à toutes les clauses 9.1 à 9.4 et aux exigences de conformité de la clause 9.5, sont conformes au Niveau AA des WCAG 2.1. <p>REMARQUE 2: WCAG 2.0 est identique à la norme ISO/CEI 40500 (2012): « Technologies de l'information – Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0) de World Wide Web Consortium (W3C)» [4].</p> <p>Les exigences des clauses 9.1 à 9.4 sont rédigées selon le concept de la satisfaction des critères de succès (défini à la clause 3.1).</p> <p>Une page Web satisfait à un critère de succès des WCAG lorsque ce critère ne se révèle pas « faux » lors de l'évaluation de la page Web. Cela implique que si le critère de succès place des conditions sur une caractéristique spécifique et que cette caractéristique spécifique n'apparaît pas dans la page Web, alors cette page satisfait au critère de succès.</p> <p>REMARQUE 3: Par exemple, une page Web qui ne contient pas de contenu audio pré-enregistré dans un support synchronisé satisfera automatiquement au critère de succès 1.2.2 des WCAG (Sous-titres [pré-enregistrés]) et, par conséquent, sera également conforme à la clause 9.1.2.2.</p> <p>En plus des critères de réussite du Niveau AA, les lignes directrices pour l'accessibilité aux contenus Web comprennent également des critères de succès pour le niveau AAA.</p> <p>REMARQUE 4: Le corps du présent document n'inclut pas les critères de succès du niveau AAA, et ce, à la fois pour éviter toute confusion avec les exigences fondées sur le niveau A et le</p>			

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>niveau AA et pour assurer l'harmonisation avec les autres normes d'approvisionnement.</p> <p>Les auteurs de sites Web et les spécialistes de l'accessibilité en matière d'approvisionnement sont encouragés à améliorer l'accessibilité au-delà des exigences du présent document. Par conséquent, ils doivent examiner si l'un ou l'autre des critères de succès du niveau AAA des WCAG offre des suggestions qui peuvent être applicables et pertinentes à leur projet, de même que potentiellement bénéfiques pour certains utilisateurs.</p> <p>REMARQUE 5: Le W3C énonce ce qui suit: « il n'est pas recommandé d'exiger la conformité au niveau AAA puisqu'il est impossible de respecter tous les critères de succès liés à ce niveau pour certains éléments du contenu ».</p>			
9.1 Perceptible		---	---
9.1.1 Équivalents textuels		---	---
9.1.1.1 Contenu non textuel			
<p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au critère de succès critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1.</p>	<p>C.9.1.1.1 Contenu non textuel</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>Critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Contenu non textuel</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Contenu non textuel</p> <p>(Niveau A)</p>			
<p>Tout contenu non textuel présenté à l'utilisateur comme équivalent textuel à l'exception des situations énumérées ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> Composant d'interface ou de saisie: si le contenu non textuel est un composant d'interface ou s'il permet la saisie d'informations par l'utilisateur, c'est qu'il a un nom qui décrit sa fonction. (Se référer au critère de succès 4.1.2 pour des exigences supplémentaires à propos des 			

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>composants d'interface utilisateur ou des contenus qui permettent la saisie d'informations par l'utilisateur.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Média temporel: Si le contenu non textuel est un média temporel, fournissez au moins une description de ce contenu. (Reportez-vous à la Ligne directrice 1.2 pour obtenir d'autres exigences relatives aux médias.) • Test: Si le contenu non textuel est un test ou un exercice qui ne serait pas valide en format texte, fournissez au moins une description de ce contenu. • Sensation: Si le contenu non textuel est principalement conçu pour créer une expérience sensorielle précise, fournissez au moins une description de ce contenu. • CAPTCHA: Si du contenu non textuel est utilisé pour confirmer l'accès par une personne plutôt que par un ordinateur, fournissez du texte qui décrit la fonction du contenu et offrez d'autres formes CAPTCHA au moyen de formes de reconnaissance qui utilisent d'autres sens pour tenir compte de divers handicaps. • Décoration, format, invisibilité: Si le contenu non textuel est utilisé uniquement aux fins de décoration et de formatage, ou n'est pas affiché à l'utilisateur, il peut être mis en œuvre d'une manière qui peut être ignorée par les technologies d'assistance. 			
<p>9.1.2 Médias temporels</p>	<p>C.9.1.2 Médias temporels</p>	---	---
<p>9.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au critère de succès 1.2.1 Contenu audio ou vidéo seulement (pré-enregistré) des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</p>	<p>C.9.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comment satisfaire au critère de succès Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) (Niveau A)</p> <p>Pour des médias pré-enregistrés seulement audio et pré-enregistrés seulement vidéo, sauf si l'audio ou la vidéo sont un média de remplacement pour un texte et qu'ils sont clairement identifiés comme tels:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contenu pré-enregistré seulement audio: fournir une version de remplacement pour un média temporel, présentant une information équivalente au contenu seulement audio. Contenu pré-enregistré seulement vidéo :fournir, soit une version de remplacement pour un média temporel, soit une piste audio (présentant une information équivalente) pour un contenu pré-enregistré seulement vidéo. 	<p>Résultat: Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés).</p> <p>Critères de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère Sous-titres (pré-enregistrés) Comment satisfaire au critère Sous-titres (pré-enregistrés) (Niveau A)</p> <p>Fournir des sous-titres pour tout contenu audio pré-enregistré dans un média synchronisé, excepté lorsque le média est un média de remplacement pour un texte et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>C.9.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p>	<p>C.9.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au critère de succès 1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</p> <p>Critère de succès 1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p> <p>Comment satisfaire au critère Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Fournir une version de remplacement pour un média temporel ou une audio-description ou du contenu vidéo pré-enregistré pour un média synchronisé, excepté quand le média est un média de remplacement pour un texte et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.1.2.4 Sous-titres (en direct)</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Sous-titres (en direct)</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Sous-titres (en direct)</p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir des sous-titres pour tout contenu audio en direct, sous forme de média synchronisé.</p>	<p>C.9.1.2.4 Sous-titres (en direct)</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</p>	<p>C.9.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</p> <p>Type d'évaluation</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistré) des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre l'audio-description (pré-enregistrée)</p> <p>Comment satisfaire au critère Audio-description (pré-enregistrée)</p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Fournir une audio-description pour tout contenu vidéo pré-enregistré, sous forme de média synchronisé.</p>	<p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.1.3 Adaptable</p>		---	---
<p>9.1.3.1 Information et relations</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre l'information et les relations</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Information et relations (Niveau A)</p> <p>L'information, la structure et les relations véhiculées par la présentation peuvent être déterminées par un programme informatique ou sont disponibles sous forme de texte.</p>	<p>C.9.1.3 Adaptable</p> <p>C.9.1.3.1 Information et relations</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.1 Information et relations des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.3.2 Ordre séquentiel logique</p> <p>Dans le cas où la TIC est une page Web, elle satisfait au critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1.</p>	<p>C.9.1.3.2 Ordre séquentiel logique</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1 Comprendre l'ordre séquentiel logique Comment satisfaire au critère Ordre séquentiel logique (Niveau A)</p> <p>Lorsque l'ordre de présentation du contenu affecte sa signification, un ordre de lecture correct peut être déterminé par un programme informatique.</p>	<p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles de WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1 Comprendre les caractéristiques sensorielles Comment satisfaire au critère Caractéristiques sensorielles (Niveau A)</p> <p>Les instructions données pour la compréhension et l'utilisation du contenu ne doivent pas reposer uniquement sur les caractéristiques sensorielles des éléments comme la forme, la couleur, la taille, l'emplacement visuel, l'orientation ou le son.</p> <p>Remarque: Pour les exigences relatives à la couleur, se reporter à la ligne Règle 1.4.</p>	<p>C.9.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.3.4 Orientation</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1 Comprendre l'orientation Comment satisfaire au critère Orientation</p>	<p>C.9.1.3.4 Orientation</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>(Niveau AA)</p> <p>Le contenu ne limite pas son affichage et son fonctionnement à une seule orientation d'affichage, comme le portrait ou le paysage, à moins qu'une orientation d'affichage spécifique soit essentielle.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples où une orientation particulière de l'affichage peut être essentielle, on retrouve les chèques de banque, une application pour le piano, des diapositives pour un projecteur ou un téléviseur, ou un contenu de réalité virtuelle où l'orientation binaire de l'affichage ne s'applique pas.</p>	<p>1. Vérifiez si la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre la Finalité d'un champ de saisie</p> <p>Comment satisfaire au critère Finalité d'un champ de saisie</p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La fonction de chaque champ de saisie recueillant de l'information sur l'utilisateur peut être déterminée par un programme informatique lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le champ de saisie sert à une fin indiquée dans la section Fonctions de saisie des composants de l'interface utilisateur; • Le contenu est mis en œuvre à l'aide de technologies permettant de déterminer la signification attendue des données de saisie des formulaires. 	<p>C.9.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.4 Distinguable</p> <p>9.1.4.1 Utilisation de la couleur</p>	<p>C.9.1.4 Distinguable</p> <p>C.9.1.4.1 Utilisation de la couleur</p>	---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Dans le cas où la TIC est une page Web, elle remplit le critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre l'utilisation de la couleur</p> <p>Comment satisfaire au critère Utilisation de la couleur (Niveau A)</p> <p>La couleur n'est pas utilisée comme la seule façon de véhiculer de l'information, d'indiquer une action, de solliciter une réponse ou de distinguer un élément visuel.</p> <p>Remarque: Ce critère de succès traite spécifiquement de la perception des couleurs. Les autres formes de perception sont traitées à la règle 1.3 comme l'accès à la couleur par un programme informatique et les autres formes de codage de la présentation visuelle.</p>	<p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.4.2 Contrôle du son</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le contrôle du son</p> <p>Comment satisfaire au critère Contrôle du son (Niveau A)</p> <p>Si du son sur une page Web est audible automatiquement pendant plus de 3 secondes, un mécanisme est disponible pour le mettre en pause, l'arrêter ou pour en contrôler le volume de façon indépendante du niveau de volume du système général.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de</p>	<p>C.9.1.4.2 Contrôle du son</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence.</p> <p>9.1.4.3 Contraste (minimum) Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum).</p> <p>Critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1 Comprendre le contraste (minimum) Comment satisfaire au critère Contraste (minimum) (Niveau AA)</p> <p>La présentation visuelle du texte et du texte sous forme d'image a un rapport de contraste d'au moins 4,5:1, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texte agrandi: le texte agrandi et le texte agrandi sous forme d'image ont un rapport de contraste d'au moins 3:1; • Texte décoratif: aucune exigence de contraste pour le texte ou le texte sous forme d'image qui fait partie d'un composant d'interface utilisateur inactif, qui est purement décoratif, qui est invisible pour tous ou qui est une partie d'une image contenant un autre contenu significatif. • Logotypes: aucune exigence de contraste pour le texte faisant partie d'un logo ou d'un nom de marque. 	<p>C.9.1.4.3 Contraste (minimum) Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.4.4 Redimensionnement du texte Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte (en direct) des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1 Comprendre le redimensionnement du texte</p>	<p>C.9.1.4.4 Redimensionnement du texte Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comment satisfaire au critère Redimensionnement du texte (Niveau AA)</p> <p>À l'exception des sous-titres et du texte sous forme d'image, le texte peut être redimensionné jusqu'à 200% sans l'aide d'une technologie d'assistance et sans perte de contenu ou de fonctionnalité.</p>	<p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.4.5 Texte sous forme d'image</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1.</p> <p>Comprendre le texte sous forme d'image</p> <p>Comment satisfaire au critère Texte sous forme d'image (Niveau AA)</p> <p>Si les technologies utilisées peuvent réaliser la présentation visuelle, le texte est utilisé pour véhiculer de l'information plutôt que du texte sous forme d'image, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnalisable: Le texte sous forme d'image peut être personnalisé visuellement selon les exigences de l'utilisateur; • Essentielle: Une présentation spécifique du texte est essentielle à l'information véhiculée. <p>Remarque: Les logotypes sont considérés comme essentiels (le texte qui fait partie d'un logo ou d'un nom de marque).</p>	<p>C.9.1.4.5 Texte sous forme d'image</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.4.10 Redisposition</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.10 Redisposition des WCAG 2.1</p>	<p>C.9.1.4.10 Redisposition</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comprendre le redimensionnement Comment satisfaire au critère Redimensionnement (Niveau AA)</p> <p>Le contenu peut être présenté sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans nécessiter de défilement en deux dimensions en ce qui a trait aux éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenu à défilement vertical d'une largeur équivalente à 320 pixels CSS; • Contenu à défilement horizontal d'une hauteur équivalente à 256 pixels CSS. <p>À l'exception des parties du contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle aux fins de l'utilisation ou de la signification.</p> <p>Remarque:</p> <p>REMARQUE: 320 pixels CSS équivalent à une largeur de fenêtre de départ de 1 280 pixels CSS avec un zoom de 400%. Pour les contenus Web qui sont conçus pour défiler horizontalement (par exemple avec du texte vertical), les 256 pixels CSS équivalent à une hauteur de fenêtre de départ de 1 024 pixels avec un zoom de 400%.</p> <p>Remarque: Les exemples de contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle sont les images, les cartes, les diagrammes, les vidéos, les jeux, les présentations, les tableaux de données et les interfaces où il est nécessaire de garder les barres d'outils en vue pendant la manipulation du contenu.</p>	<p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.10 Redimensionnement des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</p> <p>Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1</p>	<p>C.9.1.4.11 Contraste des éléments non textuels</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comprendre le contraste des éléments non textuels Satisfaire au critère <u>Contraste des éléments non textuels</u> (Niveau AA)</p> <p>La présentation visuelle des éléments suivants a un rapport de contraste d'au moins 3:1 par rapport aux couleurs adjacentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composants de l'interface utilisateur: Les informations visuelles nécessaires à l'identification des composants de l'interface utilisateur et des états, à l'exception des composants inactifs ou lorsque l'apparence du composant est déterminée par l'agent utilisateur et non modifiée par l'auteur; • Objets graphiques: Parties de graphiques nécessaires à la compréhension du contenu, sauf lorsqu'une présentation graphique particulière est essentielle à l'information véhiculée. 	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.11 <u>Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.1.4.12 Espacement du texte</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre l'espacement du texte Comment satisfaire au critère <u>Espacement du texte</u> (Niveau AA)</p> <p>Dans les contenus mis en œuvre à l'aide de langages de balisage qui prennent en charge les propriétés de style de texte suivantes, aucune perte de contenu ou de fonctionnalité ne se produit en définissant tous les éléments suivants et en ne modifiant aucune autre propriété de style:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hauteur des lignes (interligne) jusqu'à au moins 1,5 fois la taille de la police; 	<p>C.9.1.4.12 Espacement du texte</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 1.4.12 <u>Espacement du texte des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<ul style="list-style-type: none"> • Espacement des paragraphes suivants jusqu'à au moins 2 fois la taille de la police; • Espacement des lettres (suivi) jusqu'à au moins 0,12 fois la taille de la police; • Espacement des mots jusqu'à au moins 0,16 fois la taille de la police. <p>Exception: Les langues humaines et les scripts qui n'utilisent pas une ou plusieurs de ces propriétés de style de texte dans un texte écrit peuvent se conformer en utilisant uniquement les propriétés qui existent pour cette combinaison de langue et de script.</p>			
<p>9.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</p> <p>Dans le cas où la TIC est une page Web, elle remplit le critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le Contenu en mode survol ou focus</p> <p>Comment satisfaire au critère Contenu en mode survol ou focus (Niveau AA)</p> <p>Lorsque la réception puis la suppression du pointeur ou de la cible de saisie du clavier déclenchent l'affichage et le masquage d'un contenu supplémentaire, ce qui suit est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rejeté: Un mécanisme permet de rejeter le contenu supplémentaire sans déplacer le pointeur ou la cible de saisie du clavier, à moins que le contenu supplémentaire ne communique une erreur de saisie ou n'obscurisse ou ne remplace pas un autre contenu; • Stationnaire: Si le survol du pointeur peut déclencher le contenu supplémentaire, alors le pointeur peut être déplacé sur le contenu supplémentaire sans que le contenu supplémentaire disparaisse; 	<p>C.9.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<ul style="list-style-type: none"> Persistent: Le contenu supplémentaire reste visible jusqu'à ce que le déclencheur de survol ou de cible de saisie soit supprimé, que l'utilisateur le rejette ou que ses informations ne soient plus valables. <p>Exception: La présentation visuelle du contenu supplémentaire est contrôlée par l'agent utilisateur et n'est pas modifiée par l'auteur.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples de contenu supplémentaire contrôlé par l'agent utilisateur figurent les infobulles du navigateur créées à l'aide de l'attribut titre HTML.</p> <p>Remarque: Les infobulles, sous-menus et autres fenêtres contextuelles non modales qui s'affichent sur le survol et la cible de saisie sont des exemples de contenu supplémentaire couvert par ce critère.</p>			
<p>9.2 Bon état de fonctionnement</p>		---	---
<p>9.2.1 Clavier accessible</p>		---	---
<p>9.2.1.1 Clavier</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.1.1 Clavier de WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le clavier</p> <p>Comment satisfaire au critère Clavier</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Toutes les fonctions du contenu sont contrôlées par une interface clavier qui n'exige pas de rythmes de frappe particuliers, sauf lorsque la fonction sous-jacente nécessite des données indiquant la trajectoire donnée par l'utilisateur en plus des points finaux.</p> <p>Remarque: Cette exception s'applique à la fonction sous-jacente et non à la technique d'entrée. Par exemple, si la saisie se fait par écriture manuscrite, la technique de saisie (écriture</p>	<p>C.9.2 Bon état de fonctionnement</p> <p>C.9.2.1 Clavier accessible</p> <p>C.9.2.1.1 Clavier</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>manuscrite) nécessitera une saisie qui dépend du tracé, mais non pas de la fonction sous-jacente (saisie de texte).</p> <p>Remarque: Rien de ce qui précède ne vient s'opposer à l'utilisation de la souris ni aux méthodes de saisie autres que l'utilisation du clavier.</p>			
<p>9.2.1.2 Pas de piège au clavier</p> <p>Dans le cas où la TIC utilisée est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.1.2 Pas de piège au clavier de WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.1.2 pas de piège au clavier des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre pas de piège au clavier</p> <p>Comment satisfaire au critère pas de piège au clavier (Niveau A)</p> <p>Si la cible de saisie du clavier peut être positionnée sur un élément de la page à l'aide d'une interface clavier, réciproquement, il peut être déplacé hors de ce même composant simplement à l'aide d'une interface clavier et, si ce déplacement exige plus que l'utilisation d'une simple touche flèche ou tabulation ou toute autre méthode standard de sortie, l'utilisateur est informé de la méthode permettant de déplacer la cible de saisie hors de ce composant.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence.</p>	<p>C.9.2.1.2 Pas de piège au clavier</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifiez que la page Web n'échoue pas le critère de succès 2.1.2 Pas de piège à clavier des WCAG 2.1. Résultat Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1.</p>	<p>C.9.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre les raccourcis clavier des caractères Comment utiliser les raccourcis clavier des caractères (Niveau A)</p> <p>Si un raccourci clavier est mis en œuvre dans le contenu en utilisant uniquement des lettres (y compris les lettres majuscules et minuscules), des signes de ponctuation, des chiffres ou des symboles, alors au moins un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désactiver: Un mécanisme est disponible pour désactiver le raccourci; • Reprogrammer: Un mécanisme est offert pour reprogrammer le raccourci afin d'utiliser un ou plusieurs caractères clavier non imprimables (par exemple Ctrl, Alt, etc.); • Actif uniquement sur le contenu de la cible de saisie: Le raccourci clavier d'un composant d'interface utilisateur n'est actif que lorsque la cible de saisie est sur ce composant. 	<p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères de WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.2 Assez de temps</p>	<p>C.9.2.2 Assez de temps</p>	---	---
<p>9.2.2.1 Réglage du délai</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.2.1 Réglage du délai de WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le Réglage du délai Comment satisfaire au critère Réglage du délai (Niveau A)</p>	<p>C.9.2.2.1 Réglage du délai</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Pour chaque limite de temps fixée par le contenu, au moins l'un des points suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suppression: L'utilisateur a la possibilité de désactiver la limite de temps avant de l'atteindre; • Ajustement: L'utilisateur a la possibilité d'ajuster la limite de temps avant de l'atteindre dans un intervalle d'au moins dix fois la durée paramétrée par défaut; • Extension: L'utilisateur est averti avant que la limite de temps expire et il lui est accordé au moins 20 secondes pour étendre cette limite par une action simple (par exemple, « appuyer sur la barre d'espace ») et l'utilisateur a la possibilité d'étendre la limite de temps au moins dix fois; • L'exception du temps réel: La limite de temps est une partie constitutive d'un événement en temps réel (par exemple, une enchère) et aucune solution de rechange n'est possible; ou • L'exception de la limite essentielle: La limite de temps est essentielle et l'étendre invaliderait alors l'activité; ou • L'exception des 20 heures: La limite de temps est supérieure à 20 heures. <p>Remarque: Ce critère de succès permet de veiller à ce que les utilisateurs effectuent les tâches sans qu'une limite de temps n'apporte des changements inattendus dans le contenu ou le contexte. Ce critère de succès doit être considéré conjointement avec le critère de succès 3.2.1, qui impose des limites aux changements de contenu ou de contexte résultant de l'action des utilisateurs.</p>	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer de WCAG 2.1.</p> <p>Critère de réussite 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1</p>	<p>C.9.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comprendre le critère de succès Mettre en pause, arrêter, masquer</p> <p>Comment satisfaire au critère Mettre en pause, arrêter, masquer</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour déplacer, faire clignoter, faire défiler ou mettre à jour automatiquement des informations, tous les éléments suivants sont vrais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déplacement, clignotement, défilement: Pour toute information en mouvement, clignotante ou défilante qui (1) démarre automatiquement, (2) dure plus de cinq secondes et (3) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de mettre en pause, d'arrêter ou de masquer l'information à moins que le déplacement, le clignotement ou le défilement fasse partie d'une activité où cela est essentiel. • Mise à jour automatique: Pour toute mise à jour qui (1) démarre automatiquement et (2) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de la mettre en pause, de l'arrêter, de la masquer ou de contrôler sa fréquence, sauf si la mise à jour automatique fait partie d'une activité où elle est essentielle. <p>Remarque: Pour les exigences relatives au contenu clignotant ou flashant, se reporter à la ligne directrice 2.3.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence.</p> <p>Remarque: Le contenu qui est mis à jour périodiquement par un logiciel ou qui est transmis en continu à l'agent utilisateur n'est</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>pas tenu de préserver ou de présenter l'information générée ou reçue entre le début de la pause et la reprise de la présentation, car cela pourrait ne pas être techniquement possible et, dans de nombreuses situations, être trompeur.</p> <p>Remarque: Une animation qui se produit dans le cadre d'une phase de préchargement ou d'une situation similaire peut être considérée comme essentielle si l'interaction ne peut pas se produire pendant cette phase pour tous les utilisateurs et si le fait de ne pas indiquer les progrès pouvait dérouter les utilisateurs ou leur faire croire que le contenu était gelé ou séparé.</p>			
<p>9.2.3 Crises et réactions physiques</p>	<p>C.9.2.3 Crises et réactions physiques</p>	---	---
<p>9.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique.</p> <p>Critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p> <p>Comment satisfaire au critère Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Une page Web doit être exempte de tout élément qui flashe plus de trois fois dans n'importe quel intervalle d'une seconde ou ce flash doit se situer sous le seuil de flash générique et le seuil de flash rouge.</p> <p>Remarque: puisque tout contenu ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter la page entière, tout le contenu présent dans la page Web (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès. Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence.</p>	<p>C.9.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
9.2.4 Navigable	C.9.2.4 Navigable	---	---
<p>9.2.4.1 Contourner des blocs</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.4.1 Contourner des blocs.</p> <p>Critère de succès 2.4.1 Contourner des blocs</p> <p>Comprendre le critère de succès Contourner des blocs</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Contourner des blocs (Niveau A)</p> <p>Un mécanisme permet de contourner les blocs de contenu qui sont répétés sur plusieurs pages Web.</p>	<p>C.9.2.4.1 Contourner des blocs</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.4.1 Contourner des blocs des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.4.2 Titre de page</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.4.2 Titre de page.</p> <p>Critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Titre de page</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Titre de page (Niveau A)</p> <p>Les pages Web présentent un titre qui décrit leur sujet ou leur but.</p>	<p>C.9.2.4.2 Titre de page</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie.</p>	<p>C.9.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1 <u>Comprendre le critère de succès Parcours de la cible de saisie</u> <u>Comment satisfaire au critère de succès Parcours de la cible de saisie</u> (Niveau A) Si une <u>page Web</u> peut être <u>parcourue de façon séquentielle</u> et que les séquences de navigation affectent la signification ou l'action, les éléments reçoivent la cible de saisie dans un ordre qui préserve la signification et l'opérabilité.</p>	<p>Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <u>critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie</u> des WCAG 2.1. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <u>critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</u>. Critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1 <u>Comprendre le critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</u> <u>Comment satisfaire au critère de succès Fonction du lien (selon le contexte)</u> (Niveau A) La <u>fonction de chaque lien</u> est déterminée par le texte du lien seul ou par le texte du lien associé à un <u>contexte du lien déterminé par un programme informatique</u>, sauf si la fonction du lien est <u>ambiguë pour tout utilisateur</u>.</p>	<p>C.9.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <u>critère de succès 2.4.4 Objectif du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</u>. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.4.5 Accès multiples Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <u>critère de succès 2.4.5 Accès multiples</u>. Critère de succès 2.4.5 Accès multiples <u>Comprendre le critère de succès Accès multiples</u></p>	<p>C.9.2.4.5 Accès multiples Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comment satisfaire au critère de succès Accès multiples (Niveau AA)</p> <p>Une page Web peut être trouvée par plus d'un moyen dans un ensemble de pages Web sauf si cette page est le résultat ou une étape d'un processus.</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.4.5 Accès multiples des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.4.6 En-têtes et étiquettes</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes.</p> <p>Critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès En-têtes et étiquettes</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès En-têtes et étiquettes (Niveau AA)</p> <p>Les en-têtes et les étiquettes décrivent le sujet ou le but.</p>	<p>C.9.2.4.6 En-têtes et étiquettes</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie.</p> <p>Critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Visibilité de la cible de saisie</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Visibilité de la cible de saisie (Niveau AA)</p>	<p>C.9.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
Toute interface utilisable au clavier comporte un mode de fonctionnement où la cible de saisie est visible.	Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.		
9.2.5 Saisie	C.9.2.5 Saisie	---	---
<p>9.2.5.1 Mouvements du pointeur</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur.</p> <p>Critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Mouvements du pointeur</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Mouvements du pointeur</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Toutes les fonctions qui utilisent des mouvements multipoints ou basés sur un tracé pour exécuter une commande peuvent être utilisées avec un seul pointeur sans mouvement basé sur un tracé, à moins qu'un mouvement multipoint ou basé sur un tracé soit essentiel.</p> <p>Remarque: cette exigence s'applique au contenu Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p>	<p>C.9.2.5.1 Mouvements du pointeur</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.5.2 Annulation du pointeur</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur.</p> <p>Critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Annulation du pointeur</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Annulation du pointeur</p> <p>(Niveau A)</p>	<p>C.9.2.5.2 Annulation du pointeur</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Dans le cas des fonctions qui peuvent fonctionner à l'aide d'un seul pointeur, au moins l'un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun événement descendant: l'événement descendant n'est pas utilisé pour exécuter une partie de la fonction; • Abandonner ou Annuler: la fonction se termine avec l'événement ascendant et un mécanisme est disponible pour abandonner la fonction avant la fin ou pour annuler la fonction une fois l'exécution de la fonction terminée; • Inversion de l'événement: l'événement montant inverse tout résultat de l'événement descendant précédent; • Essentiel: terminer la fonction sur inversion de l'événement est essentiel. <p>Remarque: les fonctions qui émulent un appui clavier ou un pavé numérique sont considérées comme essentielles.</p> <p>Remarque: cette exigence s'applique au contenu Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p>	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.2.5.3 Étiquette dans le nom</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom de WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom</p> <p>Comprendre le critère de succès Étiquette dans le nom</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Étiquette dans le nom (Niveau A)</p> <p>Pour les composants d'interface utilisateur dont les étiquettes contiennent du texte ou du texte sous forme d'image, le nom contient le texte qui est présenté visuellement.</p> <p>Remarque: il est grandement conseillé de placer le texte de l'étiquette au début du nom.</p>	<p>C.9.2.5.3 Étiquette dans le nom</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>9.2.5.4 Activation par le mouvement</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement.</p> <p>Critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement</p> <p>Comprendre le critère de succès Activation par le mouvement</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Activation par le mouvement</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Les fonctions activées en déplaçant le périphérique ou par le déplacement de l'utilisateur peuvent aussi être activées par les composants d'interface utilisateur, et la réaction au mouvement peut être désactivée afin d'éviter le déclenchement accidentel, sauf lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interface prise en charge: le mouvement est utilisé pour faire fonctionner la fonctionnalité au moyen d'une interface qui prend en charge l'accessibilité; • Essentiel: le mouvement est essentiel pour exécuter la fonction, et ce faisant, il invalide l'activité. 	<p>C.9.2.5.4 Activation par le mouvement</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.3 Compréhensible</p>	<p>C.9.3 Compréhensible</p>	---	---
<p>9.3.1 Compréhensible</p>	<p>C.9.3.1 Compréhensible</p>	---	---
<p>9.3.1.1 Langue de la page</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.1.1 Langue de la page.</p> <p>Critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Langue de la page</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Langue de la page</p> <p>(Niveau A)</p>	<p>C.9.3.1.1 Langue de la page</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>La langue par défaut de chaque page Web peut être déterminée par un programme informatique.</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.3.1.2 Langue d'un passage</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage.</p> <p>Critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage de WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Langue d'un passage</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Langue d'un passage</p> <p>(Niveau AA)</p> <p>La langue de chaque passage ou expression du contenu peut être déterminée par un programme informatique sauf pour un nom propre, pour un terme technique, pour un mot dont la langue est indéterminée ou pour un mot ou une expression faisant partie du langage courant de la langue utilisée dans le contexte immédiat.</p>	<p>C.9.3.1.2 Langue d'un passage</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.3.2 Prévisible</p>	<p>C.9.3.2 Prévisible</p>	---	---
<p>9.3.2.1 Cible de saisie</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.2.1 Cible de saisie.</p> <p>Critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Cible de saisie</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Cible de saisie</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Quand un composant de l'interface utilisateur reçoit la cible de saisie, il ne doit pas amorcer un changement de contexte.</p>	<p>C.9.3.2.1 Cible de saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>9.3.2.2 À la saisie</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès À la saisie.</p> <p>Critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès À la saisie</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès À la saisie (Niveau A)</p> <p>Le changement de paramètre d'un composant d'interface utilisateur ne doit pas amorcer de changement de contexte, à moins que l'utilisateur n'ait été avisé de ce comportement avant d'utiliser le composant.</p>	<p>C.9.3.2.2 À la saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.3.2.3 Navigation cohérente</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.2.3 Navigation cohérente.</p> <p>Critère de succès 3.2.3 Navigation cohérente</p> <p>Comprendre le critère de succès Navigation cohérente</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Navigation cohérente (Niveau AA)</p> <p>Dans un ensemble de pages Web, les mécanismes de navigation qui se répètent sur plusieurs pages Web se présentent dans le même ordre relatif chaque fois qu'ils sont répétés, à moins qu'un changement soit amorcé par l'utilisateur.</p>	<p>C.9.3.2.3 Navigation cohérente</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 3.2.3 Navigation cohérente des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.3.2.4 Identification cohérente</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.2.4 Identification cohérente.</p> <p>Critère de succès 3.2.4 Identification cohérente</p> <p>Comprendre le critère de succès Identification cohérente</p>	<p>C.9.3.2.4 Identification cohérente</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comment satisfaire au critère de succès Identification cohérente (Niveau AA)</p> <p>Dans un ensemble de pages Web, les composants qui ont la même fonction sont identifiés de la même façon.</p>	<p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 3.2.4 Identification cohérente des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>	---	---
<p>9.3.3 Aide à la saisie</p> <p>9.3.3.1 Identification des erreurs</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs.</p> <p>Critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs</p> <p>Comprendre le critère de succès Identification des erreurs</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Identification des erreurs (Niveau A)</p> <p>Si une erreur de saisie est détectée automatiquement, l'élément en erreur est identifié et l'erreur est décrite à l'utilisateur sous forme de texte.</p>	<p>C.9.3.3 Aide à la saisie</p> <p>C.9.3.3.1 Identification des erreurs</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>	---	
<p>9.3.3.2 Étiquettes ou instructions</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions.</p> <p>Critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</p> <p>Comprendre le critère de succès Étiquettes ou instructions</p> <p>Comment satisfaire au critère Étiquettes ou instructions (Niveau A)</p>	<p>C.9.3.3.2 Étiquettes ou instructions</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Des <u>étiquettes</u> sont présentées ou des instructions sont fournies quand un contenu requiert une saisie utilisateur.</p>	<p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <u>critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</u> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.3.3.3 Suggestion après une erreur Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <u>critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur</u>.</p> <p>Critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1 <u>Comprendre le critère de succès Suggestion après une erreur</u> <u>Comment satisfaire au critère de succès Suggestion après une erreur</u> (Niveau AA) Si une <u>erreur de saisie</u> est automatiquement détectée et que des suggestions de corrections sont connues, ces suggestions sont alors proposées à l'utilisateur à moins que cela puisse compromettre la sécurité ou la finalité du contenu.</p>	<p>C.9.3.3.3 Suggestion après une erreur Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <u>critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur</u> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au <u>critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</u>.</p> <p>Critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) des WCAG 2.1 <u>Comprendre le critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</u> <u>Comment satisfaire au critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</u></p>	<p>C.9.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au <u>critère de succès 3.3.4 Identification des erreurs</u> des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>(Niveau AA)</p> <p>Pour les pages Web qui donnent lieu à des engagements juridiques ou à des transactions financières de la part de l'utilisateur qui soit modifiant ou effacent des données contrôlables par l'utilisateur dans des systèmes de stockages de données, soit enregistrent les réponses de l'utilisateur à un test ou un examen, au moins l'une des conditions suivantes est vraie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réversible: les actions d'envoi sont réversibles • Vérifiée: les données saisies par l'utilisateur sont vérifiées au niveau des erreurs de saisie et la possibilité est donnée à l'utilisateur de les corriger. • Confirmée: un mécanisme est disponible pour revoir, confirmer et corriger les informations avant leur soumission finale. 	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
9.4 Robuste	C.9.4 Robuste	---	---
9.4.1 Compatible	C.9.4.1 Compatible	---	---
<p>9.4.1.1 Analyse syntaxique</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique.</p> <p>Critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Analyse syntaxique</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Analyse syntaxique</p> <p>(Niveau A)</p> <p>À moins que les spécifications ne le permettent, dans un contenu implémenté via un langage de balisage, les éléments ont des balises de début et de fin complètes, ils sont imbriqués conformément à leurs spécifications, ils ne contiennent pas d'attributs dupliqués et chaque ID est unique.</p> <p>REMARQUE: Les balises de début et de fin auxquelles il manque un caractère critique, comme une parenthèse fermante</p>	<p>C.9.4.1.1 Analyse syntaxique</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>ou un guillemet de valeur d'attribut mal appropriée, sont considérées incomplètes.</p>			
<p>9.4.1.2 Nom, rôle et valeur Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur. Critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1 Comprendre le critère de succès Nom, rôle et valeur Comment satisfaire au critère de succès Nom, rôle et valeur (Niveau A) Pour tout composant d'interface utilisateur (comprenant, mais n'étant pas limité aux éléments de formulaire, liens et composants générés par des scripts), le nom et le rôle peuvent être déterminés par un programme informatique ; les états, les propriétés et les valeurs qui peuvent être paramétrés par l'utilisateur peuvent être définis par un programme informatique ; et la notification des changements de ces éléments est disponible aux agents utilisateurs, incluant les technologies d'assistance. Remarque: Ce critère de succès s'adresse d'abord aux auteurs de sites Web qui développent ou programment leurs propres composants d'interface utilisateur. Les contrôles HTML standards se conforment déjà à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés conformément à la spécification.</p>	<p>C.9.4.1.2 Nom, rôle et valeur Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1. Résultat Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>9.4.1.3 Messages d'état Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 4.1.3 Messages d'état. Critère de succès 4.1.3 Messages d'état Comprendre le critère de succès Messages d'état Comment satisfaire au critère de succès Messages d'état (Niveau AA)</p>	<p>C.9.4.1.3 Messages d'état Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est une page Web. Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 4.1.3 Messages d'état des WCAG 2.1.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Dans les contenus implémentés à l'aide d'un langage de balisage, les messages d'état peuvent être déterminés par un programme informatique à l'aide de rôles ou de propriétés, de sorte qu'ils puissent être présentés à l'utilisateur au moyen de technologies d'assistance sans cible de saisie.</p>	<p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>9.5 Exigences de conformité aux WCAG</p> <p>Dans le cas où la technologie est une page Web, celle-ci doit satisfaire aux cinq exigences de conformité aux WCAG 2.1 de niveau AA énumérées ci-dessous [5].</p> <p>Niveau de conformité Pages complètes Processus complets L'usage des technologies selon des méthodes exclusivement compatibles avec l'accessibilité Non-interférence</p> <p>REMARQUE 1: Une page Web qui satisfait aux exigences 9.1 à 9.4, ou lorsqu'une version de remplacement conforme au niveau AA (tel que défini dans la WCAG 2.1[5]) est fournie, satisfait à l'exigence de conformité 1.</p> <p>REMARQUE 2: Selon le W3C: « Les WCAG 2.1 élargissent les Directives pour l'accessibilité des contenus Web 2.0[4], qui ont été publiées comme Recommandation du W3C en décembre 2008. Le contenu qui est conforme aux WCAG 2.1 est également conforme aux WCAG 2.0, et, par conséquent, aux politiques qui font référence aux WCAG 2.0. » [4]</p> <p>REMARQUE 3: L'exigence de conformité 5 stipule que tout le contenu de la page, y compris le contenu dont on ne dépend pas autrement pour atteindre la conformité, respecte les clauses 9.1.4.2, 9.2.1.2, 9.2.2.2 et 9.2.3.1.</p> <p>Exigences de conformité aux WCAG 2.1 de niveau AA[5]</p>	<p>C.9.5 Exigences de conformité aux WCAG</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <p>1. La TIC est une page Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 1: Niveau de conformité » au niveau AA.</p> <p>2. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 2: Pages complètes ».</p> <p>3. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 3: Processus complets ».</p> <p>4. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 4: L'usage des technologies selon des méthodes exclusivement compatibles avec l'accessibilité ».</p> <p>5. Vérifier que la page Web satisfait à l'exigence de conformité aux WCAG 2.1 [5] « 5: Non-interférence ».</p> <p>Résultat Réussite: Tous les énoncés testables sont vrais. Échec: N'importe quel énoncé testable est faux.</p>		
<p>10 Contenu non Web</p> <p>10.0 Généralités (information)</p>	<p>C.10 Contenu non Web</p> <p>C.10.0 Généralités (information)</p>	---	---
		---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Les exigences énoncées à la clause 10 s'appliquent aux documents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui ne sont pas des pages Web; • qui ne sont pas intégrés dans des pages Web; • qui sont intégrés dans des pages Web, qui ne sont pas utilisés dans le rendu et qui ne sont pas destinés à être rendus avec la page Web dans laquelle ils sont intégrés. <p>L'article 9 prévoit les exigences de conformité des documents qui se trouvent dans des pages Web ou qui sont intégrés dans des pages Web, et qui sont utilisés dans le rendu ou qui sont destinés à être rendus avec la page Web dans laquelle ils sont intégrés.</p> <p>REMARQUE 1: Voici quelques exemples de documents: lettres, feuilles de calcul, messages électroniques, livres, images, présentations et films qui sont associés à un agent utilisateur comme un lecteur de documents, un éditeur ou un lecteur multimédia.</p> <p>REMARQUE 2: Un document peut être composé de plusieurs fichiers, comme du contenu vidéo, des sous-titres, etc. La plupart du temps, cela n'est pas apparent pour l'utilisateur final qui parcourt le document/contenu.</p> <p>REMARQUE 3: Les documents nécessitent un agent utilisateur pour que le contenu soit présenté à l'utilisateur. Les exigences relatives aux agents utilisateurs se trouvent à La clause 11.</p> <p>REMARQUE 4: Les exigences relatives au contenu qui fait partie du logiciel se trouvent à la clause 11.</p> <p>REMARQUE 5: Les critères de succès énoncés à la clause 10 visent à s'harmoniser avec la Note du groupe de travail [i.26] produite par le WCAG2ICT Task Force du W3C.</p>			
10.1 Perceptible	C.10.1 Perceptible	---	---
10.1.1 Équivalents textuels	C.10.1.1 Équivalents textuels	---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>10.1.1.1 Contenu non textuel</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel.</p> <p>REMARQUE: Les CAPTCHAS n'apparaissent pas actuellement hors du Web. Cependant, s'ils apparaissent, ce conseil est pertinent.</p> <p>Critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Contenu non textuel</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Contenu non textuel (Niveau A)</p> <p>Tout contenu non textuel présenté à l'utilisateur comme équivalent textuel à l'exception des situations énumérées ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composant d'interface ou de saisie: si le contenu non textuel est un composant d'interface ou s'il permet la saisie d'informations par l'utilisateur, alors il a un nom qui décrit sa fonction. (Se référer au critère de succès 4.1.2 pour des exigences supplémentaires à propos des composants d'interface utilisateur ou des contenus qui permettent la saisie d'informations par l'utilisateur.) • Média temporel: si le contenu non textuel est un média temporel, alors l'équivalent textuel fournit au moins une identification descriptive du contenu non textuel. (Reportez-vous à la Ligne directrice 1.2 pour obtenir d'autres exigences relatives aux médias.) • Test: si le contenu non textuel est un test ou un exercice qui serait invalide s'il était présenté en texte, alors l'équivalent textuel fournit au moins une identification descriptive du contenu non textuel. • Contenu sensoriel: si le contenu non textuel vise d'abord à créer une expérience sensorielle spécifique, l'équivalent textuel fournit au moins une identification descriptive de ce contenu non textuel. 	<p>C.10.1.1.1 Contenu non textuel</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.1.1 Contenu non textuel des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<ul style="list-style-type: none"> • <u>CAPTCHA</u>: si ce contenu non textuel vise à confirmer que le contenu est consulté par une personne plutôt que par un ordinateur, alors un équivalent textuel est fourni pour identifier et décrire la fonction du contenu non textuel, et d'autres formes du CAPTCHA sont proposées pour différents types de perception sensorielle afin d'accommoder différents types de limitations fonctionnelles. • Décoration, formatage, invisibilité: si le contenu non textuel est <u>purement décoratif</u>, s'il est utilisé seulement pour un formatage visuel ou s'il n'est pas présenté à l'utilisateur, alors il est implémenté de manière à être ignoré par les <u>technologies d'assistance</u>. 			
10.1.2 Médias temporels	C.10.1.2 Médias temporels	---	---
<p>10.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <u>critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</u>.</p> <p>REMARQUE: Le média de remplacement peut être fourni directement dans le document – ou fourni dans une version de remplacement qui satisfait au critère de succès.</p> <p>Critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</p> <p><u>Comprendre le critère de succès seulement audio et vidéo (pré-enregistré)</u></p> <p><u>Comment satisfaire au critère de succès Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</u></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Pour des médias <u>pré-enregistrés seulement audio et pré-enregistrés seulement vidéo</u>, sauf si l'audio ou la vidéo sont un <u>média de remplacement pour un texte</u> et qu'ils sont clairement identifiés comme tels:</p>	<p>C.10.1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré)</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <u>critère de succès 1.2.1 Contenu seulement audio ou vidéo (pré-enregistré) des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<ul style="list-style-type: none"> Contenu pré-enregistré seulement audio: fournir une version de remplacement pour un média temporel, présentant une information équivalente au contenu seulement audio. Contenu pré-enregistré seulement vidéo: fournir, soit une version de remplacement pour un média temporel, soit une piste audio (présentant une information équivalente) pour un contenu pré-enregistré seulement vidéo. 			
<p>10.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés).</p> <p>REMARQUE: La définition de « sous-titres » donnée par les WCAG 2.1 précise que « dans certains pays, les sous-titres sont appelés <i>captions</i> et <i>subtitles</i> ». On les appelle aussi parfois « sous-titres pour malentendants ». Selon la définition des WCAG 2.1, pour satisfaire à ce critère de succès, qu'il s'agisse de captions ou de subtiles, les sous-titres doivent fournir un « visuel synchronisé ou équivalent textuel pour l'information audio avec ou sans paroles nécessaires à la compréhension du contenu d'un média », lorsque l'information sans paroles comprend des « effets sonores, de la musique, des rires, l'identification et le positionnement des interlocuteurs ».</p> <p>Critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</p> <p>Comprendre le critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</p> <p>Comment satisfaire au critère Sous-titres (pré-enregistrés) (Niveau A)</p> <p>Fournir des sous-titres pour tout contenu audio pré-enregistré dans un média synchronisé, excepté lorsque le média est un média de remplacement pour un texte et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>C.10.1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés)</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.2.2 Sous-titres (pré-enregistrés) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>10.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p> <p>Lorsque la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré).</p> <p>REMARQUE 1: La définition des WCAG 2.1 précise qu'« audio-description » est également nommée « vidéo-description » et « narration descriptive ».</p> <p>REMARQUE 2: Des pistes audio secondaires ou de remplacement sont couramment utilisées à cette fin.</p> <p>Critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p> <p>Comprendre le critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p> <p>Comment satisfaire au critère 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) (Niveau A)</p> <p>Fournir une version de remplacement pour un média temporel ou une audio-description du contenu vidéo pré-enregistré pour un média synchronisé, excepté quand le média est un média de remplacement pour un texte et qu'il est clairement identifié comme tel.</p>	<p>C.10.1.2.3 Audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré)</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.2.3 audio-description ou version de remplacement pour un média temporel (pré-enregistré) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>10.1.2.4 Sous-titres (en direct)</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct).</p> <p>REMARQUE: La définition de « sous-titres » donnée par les WCAG 2.1 précise que « dans certains pays, les sous-titres sont appelés <i>captions</i> et <i>subtitles</i> ». On les appelle aussi parfois « sous-titres pour malentendants ». Selon la définition des WCAG 2.1, pour satisfaire à ce critère de succès, qu'il s'agisse de captions ou de subtitles, les sous-titres doivent fournir un «</p>	<p>C.10.1.2.4 Sous-titres (en direct)</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>visuel synchronisé ou équivalent textuel pour l'information audio avec ou sans paroles nécessaires à la compréhension du contenu d'un média », lorsque l'information sans paroles comprend des « effets sonores, de la musique, des rires, l'identification et le positionnement des interlocuteurs ».</p> <p>Critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Sous-titres (en direct)</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Sous-titres (en direct) (Niveau AA)</p> <p>Fournir des sous-titres pour tout contenu audio en direct, sous forme de média synchronisé.</p>	<p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>10.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée).</p> <p>REMARQUE 1: La définition des WCAG 2.1 précise qu'une «audio-description» est également nommée « vidéo-description » et « narration descriptive ».</p> <p>REMARQUE 2: Des pistes audio secondaires ou de remplacement sont couramment utilisées à cette fin.</p> <p>Critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée)</p> <p>Comprendre le critère de succès audio-description (pré-enregistrée)</p> <p>Comment satisfaire au critère audio-description (pré-enregistrée) (Niveau AA)</p> <p>Fournir une audio-description pour tout contenu vidéo pré-enregistré, sous forme de média synchronisé.</p>	<p>C.10.1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée)</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.2.5 audio-description (pré-enregistrée) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>10.1.3 Adaptable</p>	<p>C.10.1.3 Adaptable</p>	---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>10.1.3.1 Information et relations</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 1.3.1 Information et relations.</p> <p>Critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Information et relations</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Information et relations (Niveau A)</p> <p>L'information, la structure et les relations véhiculées par la présentation peuvent être déterminées par un programme informatique ou sont disponibles sous forme de texte.</p>	<p>C.10.1.3.1 Information et relations</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.3.1 Information et relations des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.1.3.2 Ordre séquentiel logique</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre l'ordre séquentiel logique</p> <p>Comment satisfaire au critère Ordre séquentiel logique (Niveau A)</p> <p>Lorsque l'ordre de présentation du contenu affecte sa signification, un ordre de lecture correct peut être déterminé par un programme informatique.</p>	<p>C.10.1.3.2 Ordre séquentiel logique</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au critère de succès 1.3.2 Ordre séquentiel logique des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>10.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1.</p>	<p>C.10.1.3.3 Caractéristiques sensorielles</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1 Comprendre les caractéristiques sensorielles Comment satisfaire au critère Caractéristiques sensorielles (Niveau A)</p> <p>Les instructions données pour la compréhension et l'utilisation du contenu ne doivent pas reposer uniquement sur les caractéristiques sensorielles des éléments comme la forme, la couleur, la taille, l'emplacement visuel, l'orientation ou le son.</p> <p>Remarque: Pour les exigences liées à la couleur, se référer à la Règle 1.4.</p>	<p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.3.3 Caractéristiques sensorielles des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.1.3.4 Orientation</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1 Comprendre l'orientation Comment satisfaire au critère Orientation (Niveau AA)</p> <p>Le contenu ne limite pas son affichage et son fonctionnement à une seule orientation d'affichage, comme le portrait ou le paysage, à moins qu'une orientation d'affichage spécifique soit essentielle.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples où une orientation particulière de l'affichage peut être essentielle, on retrouve les chèques de banque, une application de piano, des diapositives pour un projecteur ou un téléviseur, ou un contenu de réalité virtuelle où l'orientation binaire de l'affichage n'est pas applicable.</p>	<p>C.10.1.3.4 Orientation</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables:</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.3.4 Orientation des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1.</p>	<p>C.10.1.3.5 Finalité d'un champ de saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1 <u>Comprendre la Finalité d'un champ de saisie</u> <u>Comment satisfaire au critère Finalité d'un champ de saisie</u> (Niveau AA)</p> <p>La fonction de chaque champ de saisie recueillant de l'information sur l'utilisateur peut être <u>déterminée par un programme informatique</u> lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le champ de saisie sert à une fin indiquée dans la section <u>Fonctions de saisie des composants de l'interface utilisateur</u>; • Le contenu est mis en œuvre à l'aide de technologies permettant de déterminer la signification attendue des données de saisie des formulaires. 	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <u>critère de succès 1.3.5 Finalité d'un champ de saisie des WCAG 2.1</u>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.1.4 Reconnaissable</p>	<p>C.10.1.4 Reconnaissable</p>	---	---
<p>10.1.4.1 Utilisation de la couleur</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le <u>critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</u>.</p> <p>Critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1 <u>Comprendre l'utilisation de la couleur</u> <u>Comment satisfaire au critère Utilisation de la couleur</u> (Niveau A)</p> <p>La couleur n'est pas utilisée comme la seule façon de véhiculer de l'information, d'indiquer une action, de solliciter une réponse ou de distinguer un élément visuel.</p> <p>Remarque : Ce critère de succès traite spécifiquement de la perception des couleurs. Les autres formes de perception sont traitées à la <u>régle 1.3</u> comme l'accès à la couleur par un</p>	<p>C.10.1.4.1 Utilisation de la couleur</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au <u>critère de succès 1.4.1 Utilisation de la couleur des WCAG 2.1</u>.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>programme informatique et les autres formes de codage de la présentation visuelle.</p>			
<p>10.1.4.2 Contrôle du son</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.1.</p> <p>Tableau 10.1: Critère de succès du document: Contrôle du son</p> <p>Si la lecture d'un fichier audio tiré d'un document dure plus de 3 secondes, un mécanisme est disponible pour le mettre en pause, l'arrêter ou pour en contrôler le volume de façon indépendante du niveau de volume du système général.</p> <p>REMARQUE 1: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) doit satisfaire à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1, après remplacement de « sur une page Web » par « sur un document », de « tout contenu » par « toute partie d'un document », de « page entière » par « document entier », de « sur la page Web » par « sur le document », après suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-interférence » et après l'ajout de la note 1.</p> <p>Critère de succès 1.4.2 Contrôle du son des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le contrôle du son</p> <p>Comment satisfaire au critère Contrôle du son</p> <p>(Niveau A)</p>	<p>C.10.1.4.2 Contrôle du son</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>10.1.4.3 Contraste (minimum)</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.4.3 Contraste des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1</p>	<p>C.10.1.4.3 Contraste (minimum)</p> <p>Type d'évaluation: Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comprendre le contraste (minimum) Comment satisfaire au critère Contraste (minimum) (Niveau AA)</p> <p>La présentation visuelle du texte et du texte sous forme d'image a un rapport de contraste d'au moins 4,5:1, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texte agrandi: le texte agrandi et le texte agrandi sous forme d'image ont un rapport de contraste d'au moins 3:1; • Texte décoratif: aucune exigence de contraste pour le texte ou le texte sous forme d'image qui fait partie d'un composant d'interface utilisateur inactif, qui est purement décoratif, qui est invisible pour tous ou qui est une partie d'une image contenant un autre contenu significatif. • Logotypes: aucune exigence de contraste pour le texte faisant partie d'un logo ou d'un nom de marque. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1. La TIC n'est pas un document Web. <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.4.3 Contraste (minimum) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.1.4.4 Redimensionnement du texte</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1.</p> <p>REMARQUE 1: Les contenus pour lesquels il existe des lecteurs de logiciels, des visualiseurs ou des éditeurs dotés d'une fonction de zoom de 200% répondraient automatiquement à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés avec ces lecteurs, à moins que le contenu ne fonctionne pas avec le zoom.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès concerne la capacité de permettre aux utilisateurs d'agrandir le texte à l'écran au moins jusqu'à 200% sans avoir besoin d'avoir recours à des technologies d'assistance. Cela signifie que l'application fournit un moyen d'agrandir le texte à 200% (zoom ou autre) sans perte de contenu ou de fonctionnalité ou que l'application</p>	<p>C.10.1.4.4 Redimensionnement du texte</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>fonctionne avec les fonctions de la plateforme qui répondent à cette exigence.</p> <p>Critère de succès 1.4.4 Redimensionnement du texte des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le redimensionnement du texte</p> <p>Comment satisfaire au critère Redimensionnement du texte (Niveau AA)</p> <p>À l'exception des sous-titres et du texte sous forme d'image, le texte peut être redimensionné jusqu'à 200% sans l'aide d'une technologie d'assistance et sans perte de contenu ou de fonctionnalité.</p>			
<p>10.1.4.5 Texte sous forme d'image</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le texte sous forme d'image</p> <p>Comment satisfaire au critère Texte sous forme d'image (Niveau AA)</p> <p>Si les technologies utilisées peuvent réaliser la présentation visuelle, le texte est utilisé pour véhiculer de l'information plutôt que du texte sous forme d'image, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnalisable: Le texte sous forme d'image peut être personnalisé visuellement selon les exigences de l'utilisateur; • Essentielle: Une présentation spécifique du texte est essentielle à l'information véhiculée. <p>Remarque: Les logotypes sont considérés comme essentiels (le texte qui fait partie d'un logo ou d'un nom de marque).</p>	<p>C.10.1.4.5 Texte sous forme d'image</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables 1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure 1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.4.5 Texte sous forme d'image des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>10.1.4.10 Redispotion</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.2.</p> <p>Tableau 10.2: Critère de succès du document: Redispotion</p> <p>Le contenu peut être présenté sans perte d'information ou de fonctionnalité et sans nécessiter de défilement en deux dimensions en ce qui a trait aux éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenu à défilement vertical d'une largeur équivalente à 320 pixels CSS; • Contenu à défilement horizontal d'une hauteur équivalente à 256 pixels CSS. <p>À l'exception des parties du contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle aux fins de l'utilisation ou de la signification.</p> <p>REMARQUE 1: 320 pixels CSS équivalent à une largeur de fenêtre de départ de 1 280 pixels CSS avec un zoom de 400%. Pour les documents qui sont conçus pour défiler horizontalement (par exemple avec du texte vertical), les 256 pixels CSS équivalent à une hauteur de fenêtre de départ de 1 024 pixels avec un zoom de 400%.</p> <p>REMARQUE 2: Les exemples de contenu qui nécessitent une mise en page bidimensionnelle sont les images, les cartes, les diagrammes, les vidéos, les jeux, les présentations, les tableaux de données et les interfaces où il est nécessaire de garder les barres d'outils en vue pendant la manipulation du contenu.</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au critère de succès 1.4.10 Redispotion des WCAG 2.1 après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par les notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 1.4.10 Redispotion des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre la redispotion</p>	<p>C.10.1.4.10 Redispotion</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web. Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.2. Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comment satisfaire au critère Redisposition (Niveau AA)</p>			
<p>10.1.4.11 Contraste des éléments non textuels Lorsque la TIC est une page Web, elle doit satisfaire au critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1 Comprendre le contraste des éléments non textuels Satisfaire au critère Contraste des éléments non textuels (Niveau AA)</p> <p>La présentation visuelle des éléments suivants a un rapport de contraste d'au moins 3:1 par rapport aux couleurs adjacentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composants de l'interface utilisateur: Les informations visuelles nécessaires à l'identification des composants de l'interface utilisateur et des états, à l'exception des composants inactifs ou lorsque l'apparence du composant est déterminée par l'agent utilisateur et non modifiée par l'auteur; • Objets graphiques: Parties de graphiques nécessaires à la compréhension du contenu, sauf lorsqu'une présentation graphique particulière est essentielle à l'information véhiculée. 	<p>C.10.1.4.11 Contraste des éléments non textuels Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC est un document hors ligne qui n'a pas de zone de présentation de contenu de taille fixe qui est essentielle à l'information véhiculée. Procédure 1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.4.11 Contraste des éléments non textuels des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.1.4.12 Espacement du texte Dans le cas où la TIC est un document hors ligne qui est doté d'une interface utilisateur et qui n'a pas de zone de présentation de contenu de taille fixe essentielle à l'information véhiculée, elle remplit le critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1</p>	<p>C.10.1.4.12 Espacement du texte Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC n'est pas un document Web. Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comprendre l'espacement du texte Comment satisfaire au critère Espacement du texte (Niveau AA)</p> <p>Dans les contenus mis en œuvre à l'aide de langages de balisage qui prennent en charge les propriétés de style de texte suivantes, aucune perte de contenu ou de fonctionnalité ne se produit en définissant tous les éléments suivants et en ne modifiant aucune autre propriété de style:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hauteur des lignes (interligne) jusqu'à au moins 1,5 fois la taille de la police; • Espacement des paragraphes suivants jusqu'à au moins 2 fois la taille de la police; • Espacement des lettres (suivi) jusqu'à au moins 0,12 fois la taille de la police; • Espacement des mots jusqu'à au moins 0,16 fois la taille de la police. <p>Exception: Les langues humaines et les scripts qui n'utilisent pas une ou plusieurs de ces propriétés de style de texte dans un texte écrit peuvent se conformer en utilisant uniquement les propriétés qui existent pour cette combinaison de langue et de script.</p>	<p>1. Vérifier que le logiciel n'échoue pas au critère de succès 1.4.12 Espacement du texte des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le Contenu en mode survol ou focus Comment satisfaire au critère Contenu en mode survol ou focus (Niveau AA)</p>	<p>C.10.1.4.13 Contenu en mode survol ou focus</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 1.4.13 Contenu en mode survol ou focus des WCAG 2.1.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Lorsque la réception puis la suppression du pointeur ou de la cible de saisie du clavier déclenchent l'affichage et le masquage d'un contenu supplémentaire, ce qui suit est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rejeté: Un mécanisme permet de rejeter le contenu supplémentaire sans déplacer le pointeur ou la cible de saisie du clavier, à moins que le contenu supplémentaire ne communique une erreur de saisie ou n'obscurcisse ou ne remplace pas un autre contenu; • Stationnaire: Si le survol du pointeur peut déclencher le contenu supplémentaire, alors le pointeur peut être déplacé sur le contenu supplémentaire sans que le contenu supplémentaire disparaisse; • Persistant: Le contenu supplémentaire reste visible jusqu'à ce que le déclencheur de survol ou de cible de saisie soit supprimé, que l'utilisateur le rejette ou que ses informations ne soient plus valables. <p>Exception: La présentation visuelle du contenu supplémentaire est contrôlée par l'agent utilisateur et n'est pas modifiée par l'auteur.</p> <p>Remarque: Parmi les exemples de contenu supplémentaire contrôlé par l'agent utilisateur figurent les infobulles du navigateur créées à l'aide de l'attribut titre HTML.</p> <p>Remarque: Les infobulles, sous-menus et autres fenêtres contextuelles non-modales qui s'affichent sur le survol et la cible de saisie sont des exemples de contenu supplémentaire couvert par ce critère.</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
10.2 Bon état de fonctionnement		---	---
10.2.1 Clavier accessible		---	---
<p>10.2.1.1 Clavier</p> <p>Dans le cas où la TIC est un document hors ligne, elle remplit le critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1</p>	<p>C.10.2.1.1 Clavier</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comprendre le clavier Comment satisfaire au critère Clavier (Niveau A)</p> <p>Toutes les fonctions du contenu sont contrôlées par une interface clavier qui n'exige pas de rythmes de frappe particuliers, sauf lorsque la fonction sous-jacente nécessite des données indiquant la trajectoire donnée par l'utilisateur en plus des points finaux.</p> <p>Remarque: Cette exception s'applique à la fonction sous-jacente et non à la technique d'entrée. Par exemple, si la saisie se fait par écriture manuscrite, la technique de saisie (écriture manuscrite) nécessitera une saisie qui dépend du tracé, mais non pas de la fonction sous-jacente (saisie de texte).</p> <p>Remarque: Rien de ce qui précède ne vient s'opposer à l'utilisation de la souris ni aux méthodes de saisie autres que l'utilisation du clavier.</p>	<p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 2.1.1 Clavier des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.1.2 Pas de piège au clavier</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.3.</p> <p>Tableau 10.3: Critère de succès du document: Pas de piège au clavier</p> <p>Si la cible de saisie du clavier peut être positionnée sur un élément de la page à l'aide d'une interface clavier, réciproquement, il peut être déplacé hors de ce même composant simplement à l'aide d'une interface clavier et, si ce déplacement exige plus que l'utilisation d'une simple touche flèche ou tabulation ou toute autre méthode standard de sortie, l'utilisateur est informé de la méthode permettant de déplacer la cible de saisie hors de ce composant.</p> <p>REMARQUE 1: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, il est nécessaire que tout le contenu présent dans le document (qu'il</p>	<p>C.10.2.1.2 Pas de piège au clavier</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.3.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) satisfasse à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: La méthode standard de sortie pourrait varier d'une plateforme à l'autre. Par exemple, la touche Échap est une méthode standard de sortie sur de nombreuses plateformes de bureau.</p> <p>Critère de succès 2.1.2 Pas de piège au clavier des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre pas de piège au clavier</p> <p>Comment satisfaire au critère pas de piège au clavier</p> <p>(Niveau A)</p>			
<p>10.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</p> <p>Lorsque les TIC sont une page Web, elles doivent satisfaire au critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre les raccourcis clavier des caractères</p> <p>Comment utiliser les raccourcis clavier des caractères</p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si un raccourci clavier est mis en œuvre dans le contenu en utilisant uniquement des lettres (y compris les lettres majuscules et minuscules), des signes de ponctuation, des chiffres ou des symboles, alors au moins un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désactiver: Un mécanisme est disponible pour désactiver le raccourci; • Remapper: Un mécanisme est offert pour remapper le raccourci afin d'utiliser un ou plusieurs caractères clavier non imprimables (par exemple Ctrl, Alt, etc.); • Actif uniquement sur le contenu de la cible de saisie: Le raccourci clavier d'un composant d'interface utilisateur 	<p>C.10.2.1.4 Raccourcis clavier des caractères</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure:</p> <p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.1.4 Raccourcis clavier des caractères des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>n'est actif que lorsque la cible de saisie est sur ce composant.</p>			
<p>10.2.2 Assez de temps</p>	<p>C.10.2.2 Assez de temps</p>	<p>---</p>	<p>---</p>
<p>10.2.2.1 Réglage du délai</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.4.</p> <p>Tableau 10.4: Critère de succès du document: Réglage du délai</p> <p>Pour chaque limite de temps fixée par le document, au moins l'un des points suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suppression: L'utilisateur a la possibilité de désactiver la limite de temps avant de l'atteindre; ou • Ajustement: L'utilisateur a la possibilité d'ajuster la limite de temps avant de la rencontrer dans un intervalle d'au moins dix fois la durée paramétrée par défaut; ou • Extension: L'utilisateur est averti avant que la limite de temps expire et il lui est accordé au moins 20 secondes pour étendre cette limite par une action simple (par exemple, « appuyer sur la barre d'espace ») et l'utilisateur a la possibilité d'étendre la limite de temps au moins dix fois; ou • L'exception du temps réel: La limite de temps est une partie constitutive d'un événement en temps réel (par exemple, une enclère) et aucune solution de rechange n'est possible; ou • L'exception de la limite essentielle: La limite de temps est <u>essentielle</u> et l'étendre invaliderait alors l'activité; ou • L'exception des 20 heures: La limite de temps est supérieure à 20 heures. <p>REMARQUE 1: Ce critère de succès permet de s'assurer que les utilisateurs peuvent accomplir les tâches sans changements inattendus dans le contenu ou le contexte résultant d'une limite de temps. Ce critère de succès doit être considéré</p>	<p>C.10.2.2.1 Réglage du délai</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web. Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.4. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>conjointement avec le critère de succès 3.2.1 des WCAG 2.1, qui impose des limites aux changements de contenu ou de contexte résultant de l'action des utilisateurs.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1, après le remplacement de « le contenu » par « documents » et l'ajout des mots « des WCAG 2.1 » après les mots « critère de succès » à la note 1 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 2.2.1 Réglage du délai des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le Réglage du délai</p> <p>Comment satisfaire au critère Réglage du délai</p> <p>(Niveau A)</p>			
<p>10.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.5.</p> <p>Tableau 10.5: Critère de succès du document: Mettre en pause, arrêter, masquer</p> <p>Pour déplacer, faire cliquer, faire défiler ou mettre à jour automatiquement des informations, tous les éléments suivants sont vrais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déplacement, clignotement, défilement: Pour toute information en mouvement, clignotante ou défilante qui (1) démarre automatiquement, (2) dure plus de cinq secondes et (3) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de mettre en pause, d'arrêter ou de masquer l'information à moins que le déplacement, le clignotement ou le défilement fasse partie d'une activité où cela est essentiel; et • Mise à jour automatique: Pour toute mise à jour qui (1) démarre automatiquement et (2) est présentée en parallèle avec d'autres contenus, il existe un mécanisme permettant à l'utilisateur de la mettre en 	<p>C.10.2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.5.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>pause, de l'arrêter, de la masquer ou de contrôler sa fréquence, sauf si la mise à jour automatique fait partie d'une activité où elle est essentielle.</p> <p>REMARQUE 1: Pour les exigences relatives au contenu clignotant ou avec flash, se référer à la règle 2.3 des WCAG 2.1.</p> <p>REMARQUE 2: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, il est nécessaire que tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaire à d'autres critères de succès ou non) satisfasse à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 3: Le contenu qui est mis à jour périodiquement par un logiciel ou qui est transmis en continu à l'agent utilisateur n'est pas tenu de préserver ou de présenter l'information générée ou reçue entre le début de la pause et la reprise de la présentation, car cela pourrait ne pas être techniquement possible et, dans de nombreuses situations, être trompeur.</p> <p>REMARQUE 4: Une animation qui se produit dans le cadre d'une phase de préchargement ou d'une situation similaire peut être considérée comme essentielle si l'interaction ne peut pas se produire pendant cette phase pour tous les utilisateurs et si le fait de ne pas indiquer les progrès pouvait dérouter les utilisateurs ou leur faire croire que le contenu était gelé ou séparé.</p> <p>REMARQUE 5: Ce critère de succès est identique au critère de succès 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1, après remplacement de « page » et de « page Web » par « document », suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-ingérence » dans la note 2 du critère de succès, l'ajout des mots « des WCAG 2.1 » à la suite de « règle 2.3 » à la note 1 et la reformulation de la note 2 de façon à éviter le verbe « devoir ».</p> <p>Critère de réussite 2.2.2 Mettre en pause, arrêter, masquer des WCAG 2.1</p>			

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comprendre le critère de succès Mettre en pause, arrêter, masquer Comment satisfaisaire au critère Mettre en pause, arrêter, masquer (Niveau A)</p>			
<p>10.2.3 Crises et réactions physiques</p> <p>10.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.6.</p> <p>Tableau 10.6: Critère de succès du document: Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p> <p>Un document doit être exempt de tout élément qui flashe plus de trois fois dans n'importe quel intervalle d'une seconde ou ce flash doit se situer sous le seuil de flash générique et le seuil de flash rouge.</p> <p>REMARQUE 1: Puisque toute partie d'un document ne satisfaisant pas à ce critère de succès peut interférer avec la capacité de l'utilisateur à exploiter le document entier, il est nécessaire que tout le contenu présent dans le document (qu'il soit utilisé pour satisfaisaire à d'autres critères de succès ou non) satisfasse à ce critère de succès.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1 après remplacement de « pages Web » par « documents », de « la page entière » par « le document entier », « la page Web » par « le document », après suppression de « Voir l'exigence de conformité 5: Non-ingérence » et après la reformulation de la note 1 ci-dessus pour éviter le verbe « devoir ».</p> <p>Critère de succès 2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p>	<p>C.10.2.3 Crises et réactions physiques</p> <p>C.10.2.3.1 Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoie pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.6.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>	<p>---</p> <p>---</p>	<p>---</p>

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comment satisfaire au critère Pas plus de trois flashes ou sous le seuil critique (Niveau A)</p>			
<p>10.2.4 Navigable</p>	<p>C.10.2.4 Navigable</p>	<p>---</p>	<p>---</p>
<p>10.2.4.2 Titre de document</p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.7.</p> <p>Tableau 10.7: Critère de succès du document: Titre de document</p> <p>Les documents présentent un titre qui décrit leur sujet ou leur but.</p> <p>REMARQUE 1: Le nom d'un document (p. ex. document, fichier multimédia) peut servir de titre s'il décrit le sujet ou le but.</p> <p>REMARQUE 2: Ce critère de succès est identique au critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1 après remplacement de « pages Web » par « documents » et après ajout de la note 1 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 2.4.2 Titre de page des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Titre de page</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Titre de page (Niveau A)</p>	<p>C.10.2.4.2 Titre de document</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.7.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.8.</p> <p>Tableau 10.8: Critère de succès du document: Parcours de la cible de saisie</p> <p>Si un document peut être parcouru de façon séquentielle et que les séquences de navigation affectent la signification ou l'action, les éléments reçoivent la cible de saisie dans un ordre qui préserve la signification et l'opérabilité.</p>	<p>C.10.2.4.3 Parcours de la cible de saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.8.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>REMARQUE: Ce critère de succès est identique au critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1 après remplacement de « page Web » par « document ».</p> <p>Critère de succès 2.4.3 Parcours de la cible de saisie des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Parcours de la cible de saisie Comment satisfaire au critère de succès Parcours de la cible de saisie (Niveau A)</p>	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</p> <p>Dans le cas où la technologie est un document, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Fonction du lien (selon le contexte) Comment satisfaire au critère de succès Fonction du lien (selon le contexte) (Niveau A)</p> <p>La fonction de chaque lien est déterminée par le texte du lien seul ou par le texte du lien associé à un contexte du lien déterminé par un programme informatique, sauf si la fonction du lien est ambiguë pour tout utilisateur.</p>	<p>C.10.2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte)</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au critère de succès 2.4.4 Fonction du lien (selon le contexte) des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.4.6 En-têtes et étiquettes</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès En-têtes et étiquettes</p>	<p>C.10.2.4.6 En-têtes et étiquettes</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p><u>Comment satisfaire au critère de succès En-têtes et étiquettes</u> (Niveau AA)</p> <p>Les en-têtes et les <u>étiquettes</u> décrivent le sujet ou le but.</p>	<p>1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès <u>2.4.6 En-têtes et étiquettes des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès <u>2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1.</u></p> <p>Critère de succès 2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1</p> <p><u>Comprendre le critère de succès Visibilité de la cible de saisie</u></p> <p><u>Comment satisfaire au critère de succès Visibilité de la cible de saisie</u></p> <p>(Niveau AA)</p> <p>Toute interface utilisable au clavier comporte un mode de fonctionnement où la cible de saisie est visible.</p>	<p>C.10.2.4.7 Visibilité de la cible de saisie</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès <u>2.4.7 Visibilité de la cible de saisie des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.5 Saisie</p>	<p>C.10.2.5 Saisie</p>	---	---
<p>10.2.5.1 Mouvements du pointeur</p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.9.</p> <p>Tableau 10.9: Critère de succès du document: Mouvements du pointeur</p> <p>Toutes les <u>fonctions</u> qui utilisent des mouvements multipoints ou basés sur un tracé pour exécuter une commande peuvent être utilisées avec un <u>seul pointeur</u> sans mouvement basé sur un tracé, à moins qu'un mouvement multipoint ou basé sur un tracé soit <u>essentiel</u>.</p> <p>REMARQUE 1: cette exigence s'applique aux documents qui interprètent les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique</p>	<p>C.10.2.5.1 Mouvements du pointeur</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.9.</p> <p>Résultat</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p> <p>REMARQUE 2: ce critère de succès est identique au critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1 après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par la note 1 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 2.5.1 Mouvements du pointeur des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Mouvements du pointeur</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Mouvements du pointeur</p> <p>(Niveau A)</p>	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.5.2 Annulation du pointeur</p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.10.</p> <p>Tableau 10.10: Critère de succès du document: Annulation du pointeur</p> <p>Dans le cas des fonctions qui peuvent fonctionner à l'aide d'un seul pointeur, au moins l'un des éléments suivants est vrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun événement descendant: l'événement descendant n'est pas utilisé pour exécuter une partie de la fonction; • Abandonner ou Annuler: la fonction se termine avec l'événement ascendant et un mécanisme est disponible pour abandonner la fonction avant la fin ou pour annuler la fonction une fois l'exécution de la fonction terminée; • Inversion de l'événement: l'événement montant inverse tout résultat de l'événement descendant précédent; • Essentiel: terminer la fonction sur inversion de l'événement est essentiel. <p>REMARQUE 1: les fonctions qui émulent un appui clavier ou un pavé numérique sont considérées comme essentielles.</p>	<p>C.10.2.5.2 Annulation du pointeur</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.10.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>REMARQUE 2: cette exigence s'applique au contenu Web qui interprète les actions du pointeur (c.-à-d. qu'elle ne s'applique pas aux actions requises pour faire fonctionner l'agent utilisateur ou la technologie d'assistance).</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1 après remplacement des notes originales des WCAG 2.1 par les notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 2.5.2 Annulation du pointeur des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Annulation du pointeur Comment satisfaire au critère de succès Annulation du pointeur (Niveau A)</p>			
<p>10.2.5.3 Étiquette dans le nom</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Étiquette dans le nom Comment satisfaire au critère de succès Étiquette dans le nom (Niveau A)</p> <p>Pour les composants d'interface utilisateur dont les étiquettes contiennent du texte ou du texte sous forme d'image, le nom contient le texte qui est présenté visuellement.</p> <p>Remarque: il est grandement conseillé de placer le texte de l'étiquette au début du nom.</p>	<p>C.10.2.5.3 Étiquette dans le nom</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables 1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure 1. Vérifier que la page Web n'échoue pas au critère de succès 2.5.3 Étiquette dans le nom des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.2.5.4 Activation par le mouvement</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1.</p>	<p>C.10.2.5.4 Activation par le mouvement</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement Comprendre le critère de succès Activation par le mouvement Comment satisfaire au critère de succès Activation par le mouvement (Niveau A)</p> <p>Les fonctions activées en déplaçant le périphérique ou par le déplacement de l'utilisateur peuvent aussi être activées par les composants d'interface utilisateur, et la réaction au mouvement peut être désactivée afin d'éviter le déclenchement accidentel, sauf lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interface prise en charge: le mouvement est utilisé pour faire fonctionner la fonctionnalité au moyen d'une interface qui prend en charge l'accessibilité; • Essentiel: le mouvement est essentiel pour exécuter la fonction, et ce faisant, il invalide l'activité. 	<p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès 2.5.4 Activation par le mouvement des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
10.3 Compréhensible	C.10.3 Compréhensible	---	---
10.3.1 Compréhensible	C.10.3.1 Compréhensible	---	---
<p>10.3.1.1 Langue du document</p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.11.</p> <p>Tableau 10.11: Critère de succès du document: Langue du document</p> <p>La langue par défaut de chaque document peut être déterminée par un programme informatique.</p> <p>REMARQUE: Ce critère de succès est identique au critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1 après remplacement de « page Web » par « document ».</p> <p>Critère de succès 3.1.1 Langue de la page des WCAG 2.1 Comprendre le critère de succès Langue de la page</p>	<p>C.10.3.1.1 Langue du document</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.11.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Comment satisfaire au critère de succès Langue de la page (Niveau A)</p>			
<p>10.3.1.2 Langue d'un passage Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.12.</p> <p>Tableau 10.12: Critère de succès du document: Langue d'un passage</p> <p>La langue de chaque passage ou expression du document peut être déterminée par un programme informatique sauf pour un nom propre, pour un terme technique, pour un mot dont la langue est indéterminée ou pour un mot ou une expression faisant partie du langage courant de la langue utilisée dans le contexte immédiat.</p> <p>REMARQUE 1: Pour certaines technologies de documentation, il n'existe pas de méthode de technologie d'assistance pouvant indiquer la langue des différents passages ou expressions du document, et il ne serait pas possible de satisfaire au critère de succès en utilisant ces technologies.</p> <p>REMARQUE 2: L'héritage est une méthode courante. Par exemple, un document fournit la langue qu'il utilise et on peut supposer que tous les éléments de texte ou d'un élément d'interface utilisateur de ce document utiliseront la même langue, sauf indication contraire.</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage des WCAG 2.1 après remplacement de « contenu » par « document » et après ajout des notes 1 et 2 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 3.1.2 Langue d'un passage de WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Langue d'un passage</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Langue d'un passage (Niveau AA)</p>	<p>C.10.3.1.2 Langue d'un passage</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web. Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.12. Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.3.2 Prévisible</p>	<p>C.10.3.2 Prévisible</p>	---	---

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>10.3.2.1 Cible de saisie</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1.</p> <p>REMARQUE: Certains documents composés et leurs agents utilisateurs sont conçus pour offrir des fonctions d'affichage et de modification très différentes selon la partie du document composé où les interactions ont lieu (par exemple, une présentation qui contient une feuille de calcul intégrée, dans laquelle les menus et les barres d'outils de l'agent utilisateur changent selon que l'utilisateur interagit avec le contenu de la présentation ou celui de la feuille de calcul intégrée). Si l'utilisateur utilise un mécanisme autre que celui de mettre la cible de saisie sur la partie du document composite avec laquelle il veut interagir (p. ex. par un choix de menu ou un mouvement spécial de clavier), tout changement de contexte qui en résulterait ne serait pas soumis à ce critère de succès parce qu'il n'a pas été causé par un déplacement de la cible de saisie.</p> <p>Critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Cible de saisie</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Cible de saisie (Niveau A)</p> <p>Quand un composant de l'interface utilisateur reçoit la cible de saisie, il ne doit pas amorcer un changement de contexte.</p>	<p>C.10.3.2.1 Cible de saisie</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez si le document n'échoue pas au critère de succès 3.2.1 Cible de saisie des WCAG 2.1.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.3.2.2 À la saisie</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès À la saisie</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès À la saisie</p>	<p>C.10.3.2.2 À la saisie</p> <p>Type d'évaluation Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>(Niveau A)</p> <p>Le changement de paramètre d'un composant d'interface utilisateur ne doit pas amorcer de <u>changement de contexte</u>, à moins que l'utilisateur n'ait été avisé de ce comportement avant d'utiliser le composant.</p>	<p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <u>critère de succès 3.2.2 À la saisie des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.3.3 Aide à la saisie</p>	<p>C.10.3.3 Aide à la saisie</p>	---	---
<p>10.3.3.1 Identification des erreurs</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <u>critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs des WCAG 2.1.</u></p> <p>Critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs</p> <p><u>Comprendre le critère de succès Identification des erreurs</u></p> <p><u>Comment satisfaire au critère de succès Identification des erreurs</u></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Si une <u>erreur de saisie</u> est détectée automatiquement, l'élément en erreur est identifié et l'erreur est décrite à l'utilisateur sous forme de texte.</p>	<p>C.10.3.3.1 Identification des erreurs</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <u>critère de succès 3.3.1 Identification des erreurs des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.3.3.2 Étiquettes ou instructions</p> <p>Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au <u>critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions des WCAG 2.1.</u></p> <p>Critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions</p> <p><u>Comprendre le critère de succès Étiquettes ou instructions</u></p> <p><u>Comment satisfaire au critère Étiquettes ou instructions</u></p> <p>(Niveau A)</p> <p>Des <u>étiquettes</u> sont présentées ou des instructions sont fournies quand un contenu requiert une saisie utilisateur.</p>	<p>C.10.3.3.2 Étiquettes ou instructions</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifiez que le document n'échoue pas au <u>critère de succès 3.3.2 Étiquettes ou instructions des WCAG 2.1.</u></p> <p>Résultat</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.3.3.3 Suggestion après une erreur Dans le cas où la technologie n'est pas un document Web, celle-ci doit satisfaire au critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1.</p> <p>Critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1 Comprendre le critère de succès Suggestion après une erreur Comment satisfaire au critère de succès Suggestion après une erreur (Niveau AA)</p> <p>Si une erreur de saisie est automatiquement détectée et que des suggestions de corrections sont connues, ces suggestions sont alors proposées à l'utilisateur à moins que cela puisse compromettre la sécurité ou la finalité du contenu.</p>	<p>C.10.3.3.3 Suggestion après une erreur Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC n'est pas un document Web. Procédure 1. Vérifiez que le document n'échoue pas au critère de succès 3.3.3 Suggestion après une erreur des WCAG 2.1. [4]</p> <p>Résultat: Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>10.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.13.</p> <p>Tableau 10.13: Critère de succès du document: Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) Lorsqu'un document donne lieu à des engagements juridiques ou à des transactions financières de la part de l'utilisateur qui soit modifié ou effacent des données contrôlables par l'utilisateur dans des systèmes de stockages de données, soit enregistrent les réponses de l'utilisateur à un test ou un examen, au moins l'une des conditions suivantes est vraie:</p> <p>Réversible: les actions d'envoi sont réversibles Vérifiée: les données saisies par l'utilisateur sont vérifiées au niveau des erreurs de saisie et la possibilité est donnée à l'utilisateur de les corriger.</p>	<p>C.10.3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) Type d'évaluation Inspection Conditions préalables 1. La TIC n'est pas un document Web. Procédure 1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.13. Résultat Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Confirmée: un mécanisme est disponible pour revoir, confirmer et corriger les informations avant leur soumission finale.</p> <p>REMARQUE: Ce critère de succès est identique au critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridique, financier, de données) des WCAG 2.1 après remplacement de « pages Web » par « documents ».</p> <p>Critère de succès 3.3.4 Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données) des WCAG 2.1</p> <p>Comprendre le critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</p> <p>Comment satisfaire au critère de succès Prévention des erreurs (juridiques, financières, de données)</p> <p>(Niveau AA)</p>			
10.4 Robuste	C.10.4 Robuste	---	---
10.4.1 Compatible	C.10.4.1 Compatible	---	---
<p>10.4.1.1 Analyse syntaxique</p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.14.</p> <p>Tableau 10.14: Critère de succès du document: Analyse syntaxique</p> <p>Lorsqu'un document utilise un langage de balisage de telle sorte que le balisage est visible et mis à la disposition des technologies d'assistance et des fonctions d'accessibilité du logiciel ou à un agent utilisateur sélectionnable par l'utilisateur, les éléments ont des balises de début et de fin complètes, les éléments sont imbriqués selon leurs spécifications, les éléments ne contiennent pas d'attributs en double et tout identifiant est unique, sauf lorsque les spécifications permettent ces fonctions.</p> <p>REMARQUE 1: Les balises de début et de fin auxquelles il manque un caractère critique, comme une parenthèse fermante ou un guillemet de valeur d'attribut mal appropriée, sont considérées incomplètes.</p>	<p>C.10.4.1.1 Analyse syntaxique</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.14.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>REMARQUE 2: Le balisage n'est pas toujours mis à la disposition des technologies d'assistance ou des agents utilisateurs sélectionnables par l'utilisateur tels que les navigateurs. Dans de tels cas, la conformité à cette disposition n'aurait aucune incidence sur l'accessibilité, comme c'est le cas pour le contenu Web lorsqu'il est exposé.</p> <p>REMARQUE 3: Les exemples de balisage qui sont exposés séparément et disponibles pour les technologies d'assistance et les agents utilisateurs comprennent, sans s'y limiter: les documents encodés en HTML, ODF et OOXML. Dans ces exemples, le balisage peut être entièrement analysé de deux façons: a) par des technologies d'assistance qui peuvent ouvrir directement le document, b) par des technologies d'assistance utilisant des API DOM d'agents utilisateurs pour ces formats de document.</p> <p>REMARQUE 4: Ce critère de succès est identique au critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1 après remplacement de « Dans le contenu mis en œuvre en utilisant des langages de balisage » par « Lorsqu'un document utilise un langage de balisage de telle sorte que le balisage est visible et mis à la disposition des technologies d'assistance et des fonctions d'accessibilité du logiciel ou à un agent utilisateur sélectionnable par l'utilisateur » et après l'ajout des notes 2 et 3 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 4.1.1 Analyse syntaxique des WCAG 2.1 Comprendre le critère de succès Analyse syntaxique Comment satisfaire au critère de succès Analyse syntaxique (Niveau A)</p>			
<p>10.4.1.2 Nom, rôle et valeur</p> <p>Lorsque la TIC n'est pas un document Web, elle doit satisfaire au critère de succès indiqué dans le tableau 10.15.</p> <p>Tableau 10.15: Critère de succès du document: Nom, rôle et valeur</p>	<p>C.10.4.1.2 Nom, rôle et valeur</p> <p>Type d'évaluation Inspection Conditions préalables</p> <p>1. La TIC n'est pas un document Web.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>Pour tout <u>composant d'interface utilisateur</u> (comprenant, mais n'étant pas limité aux éléments de formulaire, liens et composants générés par des scripts), le <u>nom</u> et le <u>rôle</u> peuvent être <u>déterminés par un programme informatique</u> ; les états, les propriétés et les valeurs qui peuvent être paramétrés par l'utilisateur peuvent être <u>définis par</u> un programme informatique ; et la notification des changements de ces éléments est disponible aux <u>agents utilisateurs</u>, incluant les <u>technologies d'assistance</u>.</p> <p>REMARQUE 1: Ce critère de succès s'adresse principalement aux développeurs de logiciels qui développent ou utilisent des composants d'interface utilisateur personnalisés. Les composants d'interface utilisateur standard de la plupart des plateformes qui prennent en charge l'accessibilité répondent déjà à ce critère de succès lorsqu'ils sont utilisés conformément aux spécifications.</p> <p>REMARQUE 2: Pour les formats de documents qui prennent en charge l'interopérabilité avec la technologie d'assistance, les composants d'interface utilisateur standard satisfont souvent à ce critère de succès lorsque leur usage est conforme aux indications générales en matière de conception et d'accessibilité pour le format du document.</p> <p>REMARQUE 3: Ce critère de succès est identique au <u>critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1</u> après remplacement de la note originale des WCAG 2.1 par note 1 et après ajout de la note 2 ci-dessus.</p> <p>Critère de succès 4.1.2 Nom, rôle et valeur des WCAG 2.1 <u>Comprendre le critère de succès Nom, rôle et valeur</u> <u>Comment satisfaire au critère de succès Nom, rôle et valeur</u> (Niveau A)</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le document n'échoue pas au critère de succès indiqué dans le tableau 10.15.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable no 1 est vrai. Échec: L'énoncé testable no 1 est faux.</p>		
<p>10.5 Positionnement des sous-titres</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne qui contient des médias synchronisés avec des sous-titres, ces sous-titres ne</p>	<p>C.10.5 Positionnement des sous-titres</p> <p>La clause 10.5 ne contient aucune exigence en matière de tests.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
doivent pas masquer l'information pertinente contenue dans les médias synchronisés.			
<p>10.6 Synchronisation de la audio description</p> <p>Lorsque la TIC est un document hors ligne qui contient un média synchronisé avec description sonore, cette description sonore ne doit pas interférer avec les informations audio pertinentes du média synchronisé.</p>	<p>C.10.6 Synchronisation de la audio description</p> <p>La clause 10.6 ne contient aucune exigence en matière de test.</p>		
12 Documentation et soutien technique	C.12 Documentation et soutien technique	---	---
12.1 Documentation du produit	C.12.1 Documentation du produit	---	---
<p>12.1.1 Caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité</p> <p>La documentation du produit fournie avec les TIC, qu'elle soit fournie séparément ou intégrée aux TIC doit énumérer et expliquer les modes d'utilisation des caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité des TIC.</p> <p>REMARQUE: Les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité comprennent les caractéristiques d'accessibilité intégrées et celles qui assurent la compatibilité avec la technologie d'assistance.</p>	<p>C.12.1.1 Caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La documentation du produit est fournie avec les TIC.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la documentation du produit fournie avec les TIC énumère et explique les modes d'utilisation des caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité des TIC.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>12.1.2 Documentation accessible</p> <p>La documentation du produit fournie avec les TIC doit être disponible dans au moins un des formats électroniques suivants:</p> <p>a. un format Web conforme aux exigences de la clause 9;</p>	<p>C.12.1.2 Documentation accessible</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. La documentation du produit en format électronique est fournie avec les TIC.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>b. un format autre qu'un format Web conforme aux exigences de la clause 10.</p> <p>REMARQUE 1: Cela n'exclut pas la possibilité de fournir également la documentation du produit dans d'autres formats (électroniques ou papier) non accessibles.</p> <p>REMARQUE 2: Cela n'exclut pas non plus la possibilité de fournir des formats différents répondant aux besoins d'un type précis d'utilisateurs (p. ex. des documents en braille pour les personnes aveugles ou des renseignements faciles à lire pour les personnes ayant une déficience cognitive).</p> <p>REMARQUE 3: Lorsque la documentation fait partie intégrante des TIC, elle est fournie par l'intermédiaire de l'interface utilisateur qui est accessible.</p> <p>REMARQUE 4: Un agent utilisateur prenant en charge la conversion automatique des médias serait bénéfique pour améliorer l'accessibilité.</p>	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la documentation du produit en format électronique fournie avec les TIC est conforme aux exigences des clauses 9 ou 10, selon le cas.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
12.2 Services de soutien	C.12.2 Services de soutien	---	---
12.2.1 Généralités (information)	C.12.2.1 Généralités (information)	---	---
Les services d'appui en matière de TIC comprennent, sans s'y limiter, les centres d'assistance, les centres d'appel, le soutien technique, les services de relais et les services de formation.	La clause 12.2.1 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence en matière de tests.		
12.2.2 Renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité	C.12.2.2 Renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité		
<p>Les services de soutien en matière de TIC doivent fournir des renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité inclus dans la documentation du produit.</p> <p>REMARQUE: Les caractéristiques d'accessibilité et de compatibilité comprennent les caractéristiques d'accessibilité intégrées et celles qui assurent la compatibilité avec la technologie d'assistance.</p>	<p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Des services de soutien en matière de TIC sont fournis.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les services de soutien en matière de TIC fournis fournissent des renseignements sur les caractéristiques</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>d'accessibilité et de compatibilité figurant dans la documentation du produit.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>12.2.3 Communication efficace</p> <p>Les services de soutien en matière de TIC doivent répondre aux besoins en communication des personnes handicapées, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un point de référence.</p>	<p>C.12.2.3 Communication efficace</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Des services de soutien en matière de TIC sont fournis.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que les services de soutien en matière TIC répondent aux besoins en communication des personnes handicapées, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un point de référence.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p> <p>REMARQUE: La prestation de tout niveau de soutien visant à répondre aux besoins en communication des personnes handicapées constitue une réussite pour cette exigence. Les fournisseurs voudront peut-être fournir davantage de renseignements sur le niveau de soutien fourni pour permettre de juger de la pertinence et de la qualité du soutien.</p>		
<p>12.2.4 Documentation accessible</p> <p>La documentation fournie par les services de soutien doit être disponible dans au moins un des formats électroniques suivants:</p> <p>a. un format Web conforme aux exigences de la clause 9;</p>	<p>C.12.2.4 Documentation accessible</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
<p>b. un format autre qu'un format Web conforme aux exigences de la clause 10.</p> <p>REMARQUE 1: Cela n'exclut pas la possibilité de fournir également la documentation dans d'autres formats (électroniques ou papier) non accessibles.</p> <p>REMARQUE 2: Cela n'exclut pas non plus la possibilité de fournir des formats différents répondant aux besoins d'un type précis d'utilisateurs (p. ex. des documents en braille pour les personnes aveugles ou des renseignements faciles à lire pour les personnes ayant une déficience cognitive).</p> <p>REMARQUE 3: Un agent utilisateur prenant en charge la conversion automatique des médias serait bénéfique pour améliorer l'accessibilité.</p>	<p>1. La documentation est fournie par les services de soutien en matière de TIC.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que la documentation en format électronique fournie par les services de soutien en matière de TIC est conforme aux exigences des clauses 9 ou 10, selon le cas.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>13 TIC assurant l'accès aux services de relais ou d'urgence</p>	<p>C.13 TIC assurant l'accès aux services de relais ou d'urgence</p>	---	---
<p>13.1 Exigences en matière de services de relais</p>	<p>C.13.1 Exigences en matière de services de relais</p>	---	---
<p>13.1.1 Généralités (information)</p> <p>Les services de relais permettent aux utilisateurs de différents modes de communication (texte, signes, parole, etc.) d'interagir à distance, grâce aux TIC et à la communication bidirectionnelle, en assurant une conversion entre les modes de communication, normalement effectuée par un opérateur humain.</p> <p>Une pratique exemplaire consiste à respecter les exigences de la norme en vigueur ETSI ES 202 975 [i.5] en matière de services de relais.</p>	<p>C.13.1.1 Généralités (information)</p> <p>La clause 13.1.1 n'a qu'une valeur informative et ne contient aucune exigence en matière de tests.</p>	---	---
<p>13.1.2 Services de relais de textes</p> <p>Lorsque les TIC visent à fournir un service de relais de textes, celui-ci doit permettre aux utilisateurs de textes et aux utilisateurs de la parole d'interagir en assurant la conversion entre les deux modes de communication.</p>	<p>C.13.1.2 Services de relais de textes</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le service est un service de relais de textes.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le service permet aux utilisateurs de textes et aux utilisateurs de la parole d'interagir en assurant la conversion entre les deux modes de communication.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>13.1.3 Services de relais de signes</p> <p>Lorsque les TIC visent à fournir un service de relais de signes, celui-ci doit permettre aux utilisateurs des langues des signes et aux utilisateurs de la parole d'interagir en assurant la conversion entre les deux modes de communication.</p> <p>REMARQUE: Les services de relais de signes sont aussi parfois appelés services de relais des langues des signes ou services de relais vidéo.</p>	<p>C.13.1.3 Services de relais de signes</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le service est un service de relais de signes.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le service permet aux utilisateurs des langues des signes et aux utilisateurs de la parole d'interagir en assurant la conversion entre les deux modes de communication.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>13.1.4 Services de relais de lecture labiale</p> <p>Lorsque les TIC visent à fournir un service de relais de lecture labiale, le service de lecture labiale doit permettre aux personnes qui lisent sur les lèvres et aux utilisateurs de téléphonie vocale d'interagir en assurant la conversion entre les deux modes de communication.</p>	<p>C.13.1.4 Services de relais de lecture labiale</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Il s'agit d'un service de relais de lecture labiale.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le service permet aux personnes qui lisent sur les lèvres et aux utilisateurs de téléphonie vocale</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>d'interagir en assurant la conversion entre les deux modes de communication.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>13.1.5 Services de téléphonie sous-titrée</p> <p>Lorsque les TIC visent à fournir un service de téléphonie sous-titrée, celui-ci doit aider un utilisateur sourd ou malentendant qui participe à un dialogue oral en lui fournissant des sous-titres traduisant l'appel entrant.</p>	<p>C.13.1.5 Services de téléphonie sous-titrée</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le service est un service de téléphonie sous-titré.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le service aide un utilisateur sourd ou malentendant qui participe à un dialogue oral en lui fournissant des sous-titres traduisant l'appel entrant.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>13.1.6 Services de relais de la parole à la parole</p> <p>Lorsque les TIC visent à fournir un service de relais de la parole à la parole, celui-ci doit permettre aux utilisateurs de téléphones souffrant de troubles de l'élocution ou de troubles cognitifs et à tout autre utilisateur de communiquer en leur fournissant une assistance mutuelle.</p>	<p>C.13.1.6 Services de relais de la parole à la parole</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le service est un service de relais de la parole à la parole.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le service permet aux utilisateurs de téléphone souffrant de troubles de l'élocution ou de troubles cognitifs et à tout autre utilisateur de communiquer en leur fournissant une assistance mutuelle.</p>		

Clauses de la norme EN 301 549 2018	Détermination de la conformité	Respectée?	Explication
	<p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		
<p>13.2 Accès aux services de relais</p> <p>Lorsque les systèmes des TIC prennent en charge la communication bidirectionnelle et qu'un ensemble de services de relais est spécifié pour ce type de communication, l'accès à ces services de relais ne doit pas être bloqué pour les appels sortants et entrants.</p> <p>REMARQUE 1: La communication bidirectionnelle peut comprendre les communications vocales, par texte en temps réel ou par vidéo, seules ou combinées, appuyées par un service de relais et le système des TIC.</p> <p>REMARQUE 2: La présente exigence vise à assurer aux personnes handicapées un accès aux communications équivalent sur le plan fonctionnel.</p>	<p>C.13.2 Accès aux services de relais</p> <p>Type d'évaluation</p> <p>Inspection</p> <p>Conditions préalables</p> <p>1. Le système des TIC prend en charge la communication bidirectionnelle.</p> <p>2. Un ensemble de services de relais pour la communication bidirectionnelle est spécifié.</p> <p>Procédure</p> <p>1. Vérifier que le système n'empêche pas l'accès à ces services de relais pour les appels entrants et sortants.</p> <p>Résultat</p> <p>Réussite: L'énoncé testable n° 1 est vrai.</p> <p>Échec: L'énoncé testable n° 1 est faux.</p>		

Annexe - Références (de la norme EN 301 549 – en anglais seulement)

2.1 Références normatives

Les références sont spécifiques, identifiées par leur date de publication et/ou leur numéro d'édition ou leur numéro de version. Seule la version citée est applicable.

Les documents cités en référence qui ne sont pas disponibles publiquement à l'emplacement prévu peuvent se trouver à [ETSI References in docbox](#).

- REMARQUE : Bien que les hyperliens inclus dans cette clause soient valides au moment de la publication, ETSI ne peut en garantir la validité à long terme.
Les documents de référence suivants sont nécessaires à l'application du présent document.

- [1] ETSI ETS 300 381 (Edition 1) (December 1994): "Telephony for hearing impaired people; Inductive coupling of telephone earphones to hearing aids".
- [2] ETSI ES 200 381-1 (V1.2.1) (October 2012): "Telephony for hearing impaired people; Inductive coupling of telephone earphones to hearing aids Part 1: Fixed-line speech terminals".
- [3] ETSI ES 200 381-2 (V1.1.1) (October 2012): "Telephony for hearing impaired people; Inductive coupling of telephone earphones to hearing aids; Part 2: Cellular speech terminals".
- [4] W3C Recommendation (December 2008) /ISO/IEC 40500:2012: "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0".
- REMARQUE : Disponible à [WCAG 2.0](#).
- [5] W3C Proposed Recommendation (June 2018): "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1".
- REMARQUE : Disponible à [WCAG 2.1](#).

2.2 Références informatives

Les références sont soit spécifiques (identifiées par la date de publication et/ou le numéro d'édition ou le numéro de version), soit non spécifiques. Pour des références spécifiques, seule la version citée est applicable. En ce qui concerne les références non spécifiques, la dernière version du document cité en référence (y compris les modifications éventuelles) est applicable.

- REMARQUE : Bien que les hyperliens inclus dans cette clause soient valides au moment de la publication, ETSI ne peut en garantir la validité à long terme.
Les documents de référence suivants ne sont pas nécessaires pour l'application du présent document, mais ils aident l'utilisateur dans un domaine particulier.
- [i.1] ANSI/IEEE C63.19 (2011): "American National Standard Method of Measurement of Compatibility between Wireless Communication Devices and Hearing Aids".
- [i.2] ANSI/TIA-4965: "Receive volume control requirements for digital and analogue wireline terminals".
- [i.3] European Commission M 376-EN: "Standardization Mandate to CEN, CENELEC and ETSI in support of European accessibility requirements for public procurement of products and services in the ICT domain".
- [i.4] ETSI EG 201 013: "Human Factors (HF); Definitions, abbreviations and symbols".
- [i.5] ETSI ES 202 975: "Human Factors (HF); Requirements for relay services".
- [i.6] ETSI ETS 300 767: "Human Factors (HF); Telephone Prepayment Cards; Tactile Identifier".
- [i.7] ETSI CEN/CENELEC/ETSI TR 101 550: "Documents relevant to EN 301 549 "Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe"".

- [i.8]** ETSI CEN/CENELEC/ETSI TR 101 551: "Guidelines on the use of accessibility award criteria suitable for publicly procured ICT products and services in Europe".
- [i.9]** ETSI TR 102 612: "Human Factors (HF); European accessibility requirements for public procurement of products and services in the ICT domain (European Commission Mandate M 376, Phase 1)".
- [i.10]** ETSI TS 126 114: "Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; IP Multimedia Subsystem (IMS); Multimedia telephony; Media handling and interaction (3GPP TS 26.114)".
- [i.11]** ETSI TS 122 173: "Digital cellular telecommunications system (Phase 2+) (GSM); Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; IP Multimedia Core Network Subsystem (IMS) Multimedia Telephony Service and supplementary services; Stage 1 (3GPP TS 22.173)".
- [i.12]** ETSI TS 134 229: "Universal Mobile Telecommunications System (UMTS); LTE; Internet Protocol (IP) multimedia call control protocol based on Session Initiation Protocol (SIP) and Session Description Protocol (SDP); User Equipment (UE) conformance specification (3GPP TS 34.229)".
- [i.13]** IETF RFC 4103 (2005): "RTP Payload for Text Conversation".
- [i.14]** ISO/IEC 17007:2009: "Conformity assessment - Guidance for drafting normative documents suitable for use for conformity assessment".
- [i.15]** ISO 9241-11:1998: "Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability".
- [i.16]** ISO 9241-110:2006: "Ergonomics of human-system interaction -- Part 110: Dialogue principles".
- [i.17]** ISO 9241-171:2008: "Ergonomics of human-system interaction-Part 171: Guidance on software accessibility".
- [i.18]** ISO 26800:2011: "Ergonomics - General approach, principles and concepts".
- [i.19]** ISO/IEC 13066-1:2011: "Information technology - Interoperability with assistive technology (AT) - Part 1: Requirements and recommendations for interoperability".
- [i.20]** Recommendation ITU-T E.161 (2001): "Arrangement of digits, letters and symbols on telephones and other devices that can be used for gaining access to a telephone network".
- [i.21]** Recommendation ITU-T G.722 (1988): "7 kHz audio-coding within 64 kbit/s".
- [i.22]** Recommendation ITU-T G.722.2 (2003): "Wideband coding of speech at around 16 kbit/s using Adaptive Multi-Rate Wideband (AMR-WB)".
- [i.23]** Recommendation ITU-T V.18 (2000): "Operational and interworking requirements for DCEs operating in the text telephone mode".
- [i.24]** TIA-1083-A (2010): "Telecommunications; Telephone Terminal equipment; Handset magnetic measurement procedures and performance requirements".
- [i.25]** US Department of Justice: "2010 ADA Standards for Accessible Design".
- [i.26]** W3C Working Group Note 5 September 2013: "Guidance on Applying WCAG 2.0 to Non-Web Information and Communications Technologies (WCAG2ICT)".
- REMARQUE : Disponible à [WCAG2ICT](#).

[i.27] Commission Implementing Decision of 27.4.2017 on a standardisation request to the European standardisation organisations in support of Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies.

[i.28] Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies.

[i.29] ETSI EN 301 549 (V1.1.2) (04-2015): "Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe".

[i.30] ETSI TR 101 552: "Guidance for the application of conformity assessment to accessibility requirements for public procurement of ICT products and services in Europe".

Annexe - Définitions et abréviations (de la norme EN 301 549)

3.1 Définitions

Aux fins du présent document, les termes et définitions figurant dans la norme EG 201 013[i.4] de l'ETSI et les définitions suivantes s'appliquent:

Accessibilité: Degré selon lequel des produits, systèmes, services, environnements et installations peuvent être utilisés par des membres d'une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités en vue d'atteindre un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation donné (tirée de la norme ISO 26800[i.18])

- **REMARQUE 1:** Le contexte d'utilisation comprend l'utilisation directe et l'utilisation assistée par des technologies d'assistance.
- **REMARQUE 2:** Le contexte dans lequel les TIC sont utilisées peut avoir une incidence sur leur accessibilité globale. Le contexte peut comprendre d'autres produits et services avec lesquels les TIC sont susceptibles d'interagir.

Technologie d'assistance: Matériel ou logiciel ajouté ou connecté à un système qui améliore l'accessibilité d'une personne.

- **REMARQUE 1:** Citons par exemple les dispositifs d'affichage en braille, les lecteurs d'écran, les logiciels de grossissement d'écran et de dispositifs de suivi oculaire ajoutés aux TIC.
- **REMARQUE 2:** Lorsque les TIC ne prennent pas en charge directement la technologie d'assistance connectée, les dispositifs qui peuvent être exploités par un système mis en réseau ou connecté par un autre système de connexion à distance, ledit système distinct (y compris la technologie d'assistance incluse) peut également être considéré comme étant une technologie d'assistance.

Audiodescription: Narration ajoutée à une piste sonore intercalée avec le dialogue, qui décrit les aspects importants du contenu visuel de médias audiovisuels qui ne pourraient être compris à partir de la piste sonore principale uniquement.

- **REMARQUE:** On parle aussi de "vidéodescription" ou "narration descriptive".

Outil-auteur: Logiciel pouvant être utilisé pour créer ou modifier du contenu.

- **REMARQUE 1:** Un outil-auteur peut être utilisé par un seul utilisateur ou par plusieurs utilisateurs travaillant ensemble.
- **REMARQUE 2:** Un outil-auteur peut être une application autonome unique ou être composé d'un ensemble d'applications.
- **REMARQUE 3:** Un outil de création peut produire un contenu destiné à être modifié ou à être utilisé par les utilisateurs finaux.

Légende: Texte ou élément visuel synchronisé constituant une solution de remplacement pour l'information sonore, vocale ou non vocale nécessaire à la compréhension du contenu média (d'après la directive WCAG 2.1[5])

- **REMARQUE:** On parle également de "sous-titres" ou de "sous-titres pour les sourds et les malentendants" ».

Fonction restreinte: Fonctionnalité limitée par des caractéristiques qui empêche un utilisateur de joindre, d'installer ou d'utiliser une technologie d'assistance.

Contenu: Information et expérience sensorielle à communiquer à l'utilisateur au moyen d'un logiciel, y compris le code ou le balisage qui définit la structure, la présentation et les interactions du contenu (d'après WCAG2ICT[i.26])

- **REMARQUE:** Le contenu se trouve dans trois endroits: les pages Web, les documents et les logiciels. Lorsqu'il s'agit du contenu d'une page Web ou d'un document, un agent utilisateur est nécessaire afin de pouvoir communiquer à l'utilisateur l'information et l'expérience sensorielle du contenu. Lorsqu'il s'agit du contenu d'un logiciel, un agent utilisateur n'est pas nécessaire pour pouvoir communiquer à l'utilisateur l'information et l'expérience sensorielle du contenu – le logiciel exécute lui-même cette fonction.

Contexte d'utilisation: Les utilisateurs, les tâches, l'équipement (matériel, logiciels et matériaux) et les environnements physiques et sociaux dans lesquels un produit est utilisé (d'après la norme ISO 9241-11[i.15])

Fonction non restreinte: fonctionnalité qui prend en charge l'accès par une technologie d'assistance.

- **REMARQUE:** C'est le contraire de la fonction restreinte.

Pièce manœuvrable: Composante des TIC utilisée pour les activer, les désactiver ou les ajuster.

- **REMARQUE:** Les pièces manœuvrables peuvent être fournies pour le matériel (voir les pièces manœuvrables mécaniques ci-dessus) et les logiciels. Un bouton à l'écran est un exemple d'une pièce manœuvrable fournie par un logiciel.

Logiciel de plateforme: ensemble de composants logiciels qui s'exécute sur une couche logicielle ou matérielle sous-jacente et qui fournit un ensemble de services logiciels à d'autres composants logiciels permettant d'isoler ces applications de la couche logicielle ou matérielle sous-jacente (d'après ISO/IEC 13066-1[i.19])

- **REMARQUE:** Un composant logiciel particulier peut jouer le rôle d'une plateforme dans certaines situations et d'un client dans d'autres.

Déterminable par programmation: capable d'être lu par un logiciel à partir de données fournies par le développeur de sorte que d'autres logiciels, y compris les technologies d'assistance, puissent extraire et présenter ces renseignements aux utilisateurs selon différentes modalités.

- **REMARQUE:** La directive WCAG 2.1 utilise l'adjectif "déterminé" alors que la présente définition utilise l'expression "capable d'être lu" (pour éviter toute ambiguïté avec le mot "déterminé").

Texte en temps réel: forme d'une conversation par texte au cours de situations point à point ou de conférence multipoint dans le cadre desquelles le texte saisi est envoyé de telle sorte que la communication est perçue par l'utilisateur comme étant continue.

Satisfait à un critère de réussite: Le critère de réussite ne se révèle pas faux lorsqu'il est appliqué au TIC (d'après la directive WCAG 2.1 [5])

Terminal: Ensemble de matériel et de logiciel grâce auquel l'utilisateur final interagit directement et qui fournit l'interface utilisateur.

- **REMARQUE 1:** Le matériel peut être composé de plusieurs appareils fonctionnant ensemble, par exemple un appareil mobile et un ordinateur.
- **REMARQUE 2:** Pour certains systèmes, le logiciel qui fournit l'interface utilisateur peut se trouver sur plusieurs appareils, comme un téléphone et un serveur.

Agent utilisateur: Tout logiciel qui récupère et présente le contenu aux utilisateurs (d'après la directive WCAG 2.1[5])

- **REMARQUE 1:** Les logiciels qui n'affichent que le contenu qu'ils contiennent sont traités comme des logiciels et ne sont pas considérés comme des agents utilisateurs.
- **REMARQUE 2:** A titre d'exemple de logiciel qui n'est pas un agent utilisateur, on peut citer une application de calculatrice qui n'obtient pas les résultats des calculs à l'extérieur du logiciel afin de les présenter à un utilisateur. Dans ce cas, le logiciel de la calculatrice n'est pas un agent utilisateur, c'est simplement un logiciel doté d'une interface utilisateur.
- **REMARQUE 3:** Les logiciels qui n'affichent qu'un aperçu du contenu tel qu'une vignette ou toute autre présentation qui n'est pas entièrement opérationnelle ne fournissent pas de fonctionnalité d'agent utilisateur.

Interface utilisateur: Toutes les composantes d'un système interactif (logiciel ou matériel) qui fournissent des renseignements ou des commandes permettant à l'utilisateur d'accomplir des tâches spécifiques avec le système interactif (d'après la norme ISO 9241-110[i. 16])

Élément d'interface utilisateur: Entité de l'interface utilisateur qui est présentée à l'utilisateur par le logiciel (d'après la norme ISO 924117[i. 17])

- **REMARQUE 1:** On parle aussi de "composante d'interface utilisateur".
- **REMARQUE 2:** Les éléments d'interface utilisateur peuvent être interactifs ou non.

Contenu Web: contenu qui se trouve dans une page Web, et qui est utilisé dans la restitution ou qui est conçu pour être utilisé dans la restitution de la page Web.

Page Web: Une ressource autonome obtenue depuis un URI unique grâce au protocole HTTP, accompagnée de toutes les autres ressources utilisées dans la restitution ou conçues pour être restituées simultanément par un agent utilisateur (d'après la directive WCAG 2.1[5])

3.2 Abréviations

Aux fins du présent document, les abréviations suivantes sont employées :

ADA	Americans with Disabilities Act
ANSI	American National Standards Institute
AT	Assistive Technology
CIF	Common Intermediate Format
CSS	Cascading Style Sheets
DOM	Document Object Model
EU	European Union
FPS	Frames Per Second
FXML	XML-based user interface markup language
HTML	HyperText Markup Language
HTTP	HyperText Transfer Protocol
ICT	Information and Communication Technology
IETF	Internet Engineering Task Force
IMS	IP Multimedia System
IP	Internet Protocol
JWG	Joint Working Group (of CEN/CENELEC/ETSI)
ODF	Open Document Format
OOXML	Office Open eXtensible Markup Language
PSTN	Public Switched Telephone Network
QCIF	Quarter Common Intermediate Format
RFC	Request For Comment
RTT	Real-Time Text SC Success Criterion
SIP	Session Initiation Protocol
URI	Uniform Resource Identifier
USB	Universal Serial Bus

VoIP Voice over IP

W3C World Wide Web Consortium

WCAG Web Content Accessibility Guidelines (of W3C)

XML eXtensible Markup Language

XUL XML User interface Language

Annexe - Conseils pratiques sur la création d'une documentation non-Web accessible

Dans les WCAG, les « critères de succès » sont tous agnostiques sur le plan technologique. Les exigences relatives aux documents non-Web sont basées sur les exigences de niveau AA de la norme WCAG 2.1, ce qui signifie que tous les critères de niveau A et AA pertinents pour les documents doivent être respectés.

Les W3C publient des [techniques suffisantes](#) pour répondre aux critères de succès du WCAG, y compris des techniques pour les formats de document autres que Web, tels que PDF. L'utilisation d'une technique donnée est considérée « suffisante » pour répondre aux critères pertinents pour la technique, mais vous pouvez également répondre aux critères d'autres manières.

Divers organismes et fournisseurs de logiciels offrent du matériel supplémentaire proposant des instructions plus concrètes ou simplifiées en vue de rendre les documents accessibles.

- [Fonction d'accessibilité du format de fichier PDF d'Adobe](#) (en anglais seulement)
- [Projet Accessible Digital Office Document \(ADOD\)](#) (en anglais seulement)
- [Centre d'accessibilité Microsoft](#)
- [Formation Webaim: Techniques pour Microsoft Word](#) (en anglais seulement)
- [Formation Webaim: Techniques pour PDF](#) (en anglais seulement)
- [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#)
- [Google Docs – Rendre votre document ou présentation plus accessible](#)
- [Perspectives d'accessibilité Web - Compilation de 10 sujets / vidéos](#) (en anglais seulement)
- [Guide sur l'accessibilité de 18F \(Web\)](#) (en anglais seulement)
- [Guides sur l'accessibilité des documents de l'Université de Washington](#) (en anglais seulement)

REMARQUE : Le fait de suivre les conseils prodigués dans les liens susmentionnés ne garantit pas la conformité aux normes WCAG 2.1. Les liens sont fournis à titre indicatif seulement.



Government of Canada

Gouvernement du Canada

Contract number / Numéro du contrat

Security Classification / Classification de sécurité

5109 - 184 018

Security Requirements Check List (SRCL)
Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme
 Veterans Affairs Canada

2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction
 Service Delivery and Program Management

3. a) Subcontract number / Numéro du contrat de sous-traitance

3. b) Name and address of subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant

4. Brief description of work / Brève description du travail
 To obtain approval for the procurement of the Rehabilitation and Vocational-assistance Program (RSVP), which will include psycho-social, medical and physical, to be awarded to a new contractor(s) prior to 2020/12/31.

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

5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations?
 Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques? No / Non Yes / Oui

6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis
 PROTECTED B

6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets?
 (Specify the level of access using the chart in Question 7. c)
 Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c) No / Non Yes / Oui

6. b) Will the supplier and its employees (e.g., cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted.
 Le fournisseur et ses employés (p. ex., nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé. No / Non Yes / Oui

6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage?
 S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit? No / Non Yes / Oui

7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès
 Canada NATO / OTAN Foreign / Étranger

7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion

No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/> Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/> Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/> Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/> Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
--	---	---

7. c) Level of information / Niveau d'information

PROTECTED A PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/> PROTECTED B PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/> PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> SECRET SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/> NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/> PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/> PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> SECRET SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>
---	---	---



Contract number / Numéro du contrat

Security Classification / Classification de sécurité

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

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

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

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

Short Title(s) of material: / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

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

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

- RELIABILITY STATUS / COTE DE FIABILITÉ
- CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL
- SECRET / SECRET
- TOP SECRET / TRÈS SECRET
- TOP SECRET - SIGINT / TRÈS SECRET - SIGINT
- NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL
- NATO SECRET / NATO SECRET
- COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET
- SITE ACCESS / ACCÈS AUX EMPLACEMENTS

Special comments:
Commentaires spéciaux :

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

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

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

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

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

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

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

PRODUCTION

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

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA

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

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



Contract number / Numéro du contrat
Security Classification / Classification de sécurité

PART C - (continued) / PARTIE C (suite)

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.
 Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTRIENTE	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets Renseignements / Biens	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Production	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Media / Support TI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Link / Lien électronique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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

Security Classification



Task Authorization Autorisation de tâche

Contract Number - Numéro du contrat

Contractor's Name and Address - Nom et l'adresse de l'entrepreneur	Task Authorization (TA) No. - N° de l'autorisation de tâche (AT)
	Title of the task, if applicable - Titre de la tâche, s'il y a lieu
	Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) \$

Security Requirements: This task includes security requirements
Exigences relatives à la sécurité : Cette tâche comprend des exigences relatives à la sécurité

No - Non Yes - Oui If YES, refer to the Security Requirements Checklist (SRCL) included in the Contract
Si OUI, voir la Liste de vérification des exigences relative à la sécurité (LVERS) dans le contrat

▶

For Revision only - Aux fins de révision seulement

TA Revision Number, if applicable Numéro de révision de l'AT, s'il y a lieu	Total Estimated Cost of Task (Applicable taxes extra) before the revision Coût total estimatif de la tâche (Taxes applicables en sus) avant la révision \$	Increase or Decrease (Applicable taxes extra), as applicable Augmentation ou réduction (Taxes applicables en sus), s'il y a lieu \$
--	--	---

Start of the Work for a TA : Work cannot commence until a TA has been authorized in accordance with the conditions of the contract.

Début des travaux pour l'AT : Les travaux ne peuvent pas commencer avant que l'AT soit autorisée conformément au contrat.

1. Required Work: - Travaux requis :

A. Task Description of the Work required - Description de tâche des travaux requis	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
B. Basis of Payment - Base de paiement	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
C. Cost of Task - Coût de la tâche	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>
D. Method of Payment - Méthode de paiement	See Attached - Ci-joint <input type="checkbox"/>

Contract Number - Numéro du contrat

2. Authorization(s) - Autorisation(s)

By signing this TA, the authorized client and (or) the PWGSC Contracting Authority certify(ies) that the content of this TA is in accordance with the conditions of the contract.

En apposant sa signature sur l'AT, le client autorisé et (ou) l'autorité contractante de TPSGC atteste(nt) que le contenu de cette AT respecte les conditions du contrat.

The client's authorization limit is identified in the contract. When the value of a TA and its revisions is in excess of this limit, the TA must be forwarded to the PWGSC Contracting Authority for authorization.

La limite d'autorisation du client est précisée dans le contrat. Lorsque la valeur de l'AT et ses révisions dépasse cette limite, l'AT doit être transmise à l'autorité contractante de TPSGC pour autorisation.

Name and title of authorized client - Nom et titre du client autorisé à signer

Signature

Date

PWGSC Contracting Authority - Autorité contractante de TPSGC

Signature

Date

3. Contractor's Signature - Signature de l'entrepreneur

Name and title of individual authorized - to sign for the Contractor
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur

Signature

Date

Annexe F

Approvisionnement du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

1. Nombre de clients du Programme de services de réadaptation d'ACC et estimation prévisionnelle

Clients du Programme de services de réadaptation au 31 mars 2019

Année	Nombre réel pour les exercices clos 31 mars				Estimation prévisionnelle au 31 mars		
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Admissibles	8 651	11 787	13 233	13 749	14 300	14 800	15 300
Départs	1 364	1 515	2 620	3 281	3 000	3 200	3 400
Total	10 015	13 302	15 853	17 030	17 300	18 000	18 700

Source : Direction de la statistique d'ACC

2. Clients du Programme de services de réadaptation d'ACC par catégorie

Clients du Programme de services de réadaptation au 31 mars 2019

Âge	Total				Homme			Femme					
	Besoin de réadaptation	Libéré pour des raisons médicales dans les 120 jours	Survivant	Époux/conjoint de fait	Total	Besoin de réadaptation	Libéré pour des raisons médicales dans les 120 jours	Époux/conjoint de fait	Total	Besoin de réadaptation	Libéré pour des raisons médicales dans les 120 jours	Épouse/conjointe de fait	Total
< 20	1				0	1			0	1			1
20-29	442	294	2	4	742	372	224	0	596	70	70	2	146
30-39	1815	1353	4	44	3216	1569	1086	1	2656	246	267	4	560
40-49	2101	1537	14	52	3704	1741	1137	2	2880	360	400	14	824
50-59	3269	1424	7	44	4744	2733	1086	1	3820	536	338	7	924
60-69	1015	227	2	4	1248	863	182	0	1045	152	45	2	203
70-79	83	0	0	0	83	79	0	0	79	4	0	0	4
80-89	9	0	0	0	9	9	0	0	9	0	0	0	0
inconnu	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Total global	8735	4835	29	150	13749	7366	3715	4	11085	1369	1120	29	2664

Source : Direction de la statistique d'ACC

Annexe F

Approvisionnement du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

3. Clients du Programme de réadaptation d'ACC par région

Clients du Programme de réadaptation au 31 mars 2019

Région	Urbaine	Rurale	Inconnue	Urbaine/Rurale
Nouvelle-Écosse	1286	546	5	1837
Nouveau-Brunswick, Î.-P.-É. et Gaspésie	958	392	2	1352
Terre-Neuve-et-Labrador	296	280	1	577
Est du Québec	1190	312	36	1538
Ouest du Québec	875	220	1	1096
Nord-Est de l'Ontario et Nunavut	1407	478	5	1890
Centre de l'Ontario	808	344	1	1153
Sud-Ouest de l'Ontario	712	193	1	906
Manitoba et Saskatchewan	399	195	0	594
Alberta et Territoires-du-Nord-Ouest	1139	191	2	1332
Région continentale de la C.-B. et du Yukon	476	109	2	587
Secteur de l'île de Vancouver et des îles	668	77	2	747
Pays étrangers	8	1	103	112
Manquant à l'appel	24	4	0	28
Total	10246	3342	161	13749

Source : Direction de la statistique d'ACC