



**RETURN BIDS TO:**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Bid Receiving Public Works and Government  
Services Canada/Réception des  
soumissions/Travaux publics et Services  
gouvernementaux Canada  
See herein for bid submission  
instructions/

Voir la présente pour les  
instructions sur la présentation  
d'une soumission

NA

Ontario

**LETTER OF INTEREST**

**LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

**Vendor/Firm Name and Address**

Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Public Works and Government Services Canada  
Ontario Region  
10th Floor, 4900 Yonge Street  
Toronto  
Ontario  
M2N 6A6

<b>Title - Sujet</b> Services de gardes de sécurité	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 47419-216063/A	<b>Date</b> 2020-08-26
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 47419-216063	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$TOR-016-7964
<b>File No. - N° de dossier</b> TOR-0-43034 (016)	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2020-10-15</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Grozdanovski, Tase	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> tor016
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (647) 926-3756 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> Voir ci-joint	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

**Demande de renseignements pour  
l'Agence des services frontaliers du Canada –  
Programme des services de gardes de sécurité nationale**

---

TABLE DES MATIÈRES	
<b>PARTIE I : LE PROCESSUS DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS .....</b>	<b>3</b>
1. INTRODUCTION .....	3
2. EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	3
3. CONSIGNES À SUIVRE POUR RÉPONDRE À LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS .....	4
4. APPROCHE DE CONSULTATION .....	6
<b>PARTIE II : BESOIN ET CONTEXTE.....</b>	<b>7</b>
1. BESOIN .....	7
2. CONTEXTE.....	7
<b>PARTIE III : QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE .....</b>	<b>10</b>
<b>ANNEXE A - CRITÈRES D'ÉVALUATION.....</b>	<b>Attaché</b>

---

## **PARTIE I : PROCESSUS DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

### **1. INTRODUCTION**

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) demande à l'industrie de lui fournir une rétroaction afin de l'aider à mettre au point une solution permettant à un ou des entrepreneurs d'assurer la prestation de services de gardes de sécurité au nom de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour renforcer le Cadre national en matière de détention liée à l'immigration.

La présente demande de renseignements (DR) vise à obtenir des commentaires pertinents de l'industrie au sujet de la portée, des exigences, des risques et des coûts potentiels du projet, ainsi que des informations précises sur le marché, y compris les prix, la disponibilité et les délais de livraison. Cette DR a également pour but d'informer l'industrie et de l'aider à se préparer à une éventuelle demande de propositions (DP).

Les commentaires précis formulés par l'industrie aideront l'équipe responsable de SPAC et de l'ASFC à définir :

- a. L'énoncé des travaux (EDT) d'une manière compréhensible par l'industrie et utile au contexte opérationnel de l'ASFC.
- b. L'incidence sur les personnes, les processus et l'industrie des divers concepts proposés, ainsi que les changements organisationnels qui seront nécessaires pour mettre en œuvre chaque solution conceptuelle.
- c. La stratégie d'approvisionnement la plus appropriée pour fournir les bons services à l'ASFC en temps opportun et simplifier les processus d'approvisionnement.

#### **1.1 Nature de la présente demande de renseignements**

La présente DR n'est pas un appel d'offres. Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Les fournisseurs potentiels des biens ou des services décrits dans la présente DR ne doivent pas accumuler des stocks ni affecter des ressources en fonction de renseignements contenus dans la DR. Cette DR ne donnera pas lieu non plus à l'établissement d'une liste de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. En outre, la DR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. La présente DR vise simplement à obtenir des commentaires de l'industrie sur les éléments qui y sont décrits.

### **2. EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

Il n'y a pas d'exigences en matière de sécurité pour répondre à la présente DR. Une habilitation de sécurité est toutefois requise pour obtenir l'ébauche de l'EDT (voir l'élément 4.1 de la phase 1 ci-dessous).

Les mesures d'approvisionnement qui seront prises pour répondre au besoin en services de la Garde nationale devraient nécessiter :

- a. SPAC – Des habilitations de sécurité délivrées à l'entrepreneur ou à l'offrant par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC), au moins pour la Vérification d'organisation désignée (VOD).
- b. SPAC – Des cotes de fiabilité délivrées aux membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant par la DSIC.
- c. L'ASFC effectuera sa propre évaluation des cotes de fiabilité des membres du personnel de l'entrepreneur.
- d. Des cartes d'identité pour les zones réglementées (CIZR).

## 2.1 Parrainage

En raison de la longueur du processus de demande, nous encourageons fortement les organisations à présenter rapidement une demande d'attestation de VOD. Si un parrainage est requis, par les soumissionnaires dans les DP potentielles futures, nous les encourageons à présenter leur demande à l'autorité contractante le plus tôt possible. Tout contrat subséquent ne sera pas repoussé pour donner aux soumissionnaires potentiels le temps d'obtenir les cotes de sécurité requises.

## 3. CONSIGNES À SUIVRE POUR RÉPONDRE À LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

### 3.1 Nature et présentation des réponses attendues

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, leurs préoccupations et leurs recommandations quant à la façon dont les exigences ou les objectifs décrits dans cette DR pourraient être satisfaits. Ils sont donc invités à faire part de leurs observations sur les exigences de la DR. Ils devraient expliquer toute hypothèse énoncée dans leurs réponses.

Les réponses ne serviront pas à des fins de concours ou d'évaluation comparative futures et, par conséquent, le format des réponses n'est pas défini aussi rigoureusement qu'il le serait normalement pour une DP. Toutefois, dans le souci de recueillir des réponses qui seront faciles à traiter et utiles, le Canada demande que les répondants suivent la structure décrite à la section 3.7.

### 3.2 Coûts liés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à la présente DR.

### 3.3 Traitement des réponses

**Utilisation des réponses :** Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation formelle. Toutefois, le Canada pourrait les utiliser pour élaborer ou modifier sa méthode d'acquisition, y compris les futurs critères d'évaluation. Le Canada examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la DR. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DR.

**Équipe d'examen :** Une équipe d'examen composée de représentants de SPAC et de l'ASFC examinera les réponses reçues. Le Canada se réserve le droit d'embaucher des experts-conseils indépendants ou d'utiliser des ressources du gouvernement du Canada, s'il le juge nécessaire, pour l'examen des réponses de l'industrie.

**Confidentialité :** Les répondants devraient indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature exclusive ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses adéquatement et conformément aux dispositions pertinentes de la *Loi sur l'accès à l'information*.

### 3.4 Contenu de la DR

Les renseignements contenus dans le présent document sont en cours d'élaboration. C'est pourquoi les répondants ne doivent pas perdre de vue que de nouvelles exigences pourraient être ajoutées à toute DP que publiera éventuellement le Canada. Les répondants ne doivent pas non plus présumer que les exigences peuvent être supprimées ou révisées.

La présente DR ne signifie pas que le Canada a pris une décision définitive concernant la méthode d'approvisionnement finale. L'ASFC pourrait décider de ne choisir aucune des solutions présentées dans les réponses. Le Canada ne sera en aucun cas tenu responsable envers un répondant qui fournit une réponse dans le cadre de la présente DR.

### 3.5 Présentation des réponses

Page couverture : Si la réponse comprend plusieurs volumes, les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de chaque volume le titre de la réponse, le numéro de la DR, le numéro du volume et leur dénomination légale complète.

Page titre : La première page suivant la page couverture doit être une page titre. Celle-ci doit comporter les éléments suivants :

- a. Le titre de la réponse du répondant et le numéro du document.
- b. Le nom et l'adresse du répondant.
- c. Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant.
- d. La date.
- e. Le numéro de la DR.

Les réponses à cette DR peuvent être rédigées dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada, soit en anglais ou en français.

### 3.6 Communications avec l'industrie et demandes de renseignements

Toutes les demandes de renseignements et autres communications relatives à la présente DR doivent être présentées directement à l'autorité contractante de SPAC. Comme il ne s'agit pas d'une invitation à soumissionner, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit et ne distribuera pas forcément les réponses aux répondants, mais si ces derniers ont des questions concernant la présente DR, ils peuvent les transmettre à :

Autorité contractante :

Nom : Tase Grozdanovski

Titre : Chef d'équipe d'approvisionnement

Ministère : Services publics et Approvisionnement Canada

Direction générale : Direction générale des approvisionnements

Téléphone : 647-926-3756

Courriel : [tase.grozdanovski@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:tase.grozdanovski@pwgsc-tpsgc.gc.ca)

### 3.7 Présentation des réponses

**Date et lieu de présentation des réponses** : Les répondants intéressés doivent présenter leur réponse à l'autorité contractante par courriel, au plus tard à l'heure et à la date indiquée à la page 1 du présent document. Les répondants qui souhaitent participer aux rencontres individuelles présentées à la section 4.1 doivent soumettre leurs réponses aux questions de la partie 3.

La date de clôture de la DP indiquée n'est pas la date limite pour présenter des commentaires. Les réponses seront acceptés jusqu'à ce qu'une potentielle future DP soit publiée, le cas échéant. Le Canada peut, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DR.

**Identification des réponses** : Il incombe à chaque répondant de veiller à ce que son nom, l'adresse de l'expéditeur et le numéro de la DR figurent lisiblement sur la réponse.

**Renvoi des réponses** : Les réponses à la présente DR ne seront pas retournées.

## **4. APPROCHE DE CONSULTATION**

### **4.1 Consultation de l'industrie**

Le processus de consultation de l'industrie commence avec la présente DR et prend fin quand, ou si, une DP officielle ou un autre processus concurrentiel est lancé. Étant donné que l'ASFC est à l'étape de l'analyse des options de cette exigence, l'approche de consultation de l'industrie suivant la phase 2 est toujours en cours d'élaboration. Ainsi, la présente DR peut être modifiée ou prolongée pour ajouter une autre phase de consultations.

#### **Phase 1 – Commentaires initiaux de l'industrie**

Les personnes qui souhaitent fournir une rétroaction sont priées de répondre à la liste de questions figurant à la partie III.

Pour vous aider, une ébauche de l'EDT est disponible. Les fournisseurs intéressés doivent communiquer avec l'autorité contractante à des fins de coordination.

#### **Phase 2 – Séances d'information subséquentes avec l'industrie**

**Rencontres individuelles :** Ces réunions visent à donner aux participants de l'industrie l'occasion d'engager un dialogue ouvert avec SPAC et l'ASFC au sujet des solutions recherchées. Les répondants qui souhaitent participer aux rencontres individuelles doivent répondre aux questions figurant dans la partie III avant le 16 septembre 2020 pour y avoir droit. Si des réponses sont reçues après cette date, une rencontre individuelle avec le répondant sera organisée à la discrétion du Canada.

Des rencontres individuelles avec les fournisseurs qualifiés sont prévues entre le 23 septembre 2020 et le 25 septembre 2020. Elles devraient être organisées au moyen d'une plateforme virtuelle.

#### **Processus d'inscription aux rencontres individuelles**

Les fournisseurs intéressés doivent s'inscrire aux rencontres individuelles :

- a. En informant l'autorité contractante mentionnée à la section 3.7.
- b. En soumettant leurs réponses aux questions figurant dans la partie III.
- c. En terminant les étapes a) et b), d'ici le 16 septembre 2020.

---

## PARTIE II : BESOIN ET CONTEXTE

### 1. BESOIN

L'ASFC gère des centres de surveillance de l'immigration (CSI) pour des personnes détenues en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR). Les CSI de l'ASFC hébergent des personnes détenues 24 heures par jour, 7 jours par semaine, à la suite d'arrestations effectuées dans chaque région de l'ASFC, ainsi que des personnes arrêtées et détenues à tous les points d'entrée d'une région, y compris les aéroports. Les services de sécurité sont requis dans les provinces : du Québec, de l'Ontario, du Manitoba, de l'Alberta, de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique.

L'ASFC gère également des cellules de jour qui servent principalement à détenir les personnes pendant qu'elles comparaissent devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) dans le cadre d'une procédure d'immigration ou d'un contrôle des motifs de détention.

Pour tous les endroits requis, les ressources de l'entrepreneur doivent :

1. Assurer la garde et la surveillance de toutes les personnes, ainsi que de leurs bagages et effets personnels (argent, bijoux, etc.) et veiller à leur sécurité en réalisant des activités régulières d'observation, de surveillance, de mobilisation et d'intervention, en temps utile et aux lieux indiqués.
2. Transporter les personnes détenues et leurs bagages et effets personnels à destination et en provenance de divers endroits dans la région et partout au Canada.
3. Confirmer le départ du Canada des personnes détenues visées par une mesure de renvoi ou qui ont retiré une demande d'entrée au Canada et à qui l'on a délivré un document « Autorisation de quitter le Canada » en vertu de la LIPR. Cela comprend les personnes qui font l'objet d'une ordonnance de détention, qui sont libérées dans la collectivité et qui se présentent de façon indépendante pour le renvoi, ainsi que les personnes détenues à l'aéroport en attente de leur vol vers leur pays d'origine.

### 2. CONTEXTE

#### 2.1 Programme de détention de l'ASFC

La LIPR du Canada prévoit qui est interdit de territoire au Canada, à savoir, notamment, les personnes dont les activités constituent un danger pour la sécurité (p. ex. espionnage, renversement d'un gouvernement par la force, terrorisme, danger pour la sécurité des Canadiens); les personnes qui commettent des violations des droits de la personne ou des droits internationaux, et les criminels (y compris la criminalité organisée). En vertu de la LIPR, l'ASFC est autorisée à arrêter, à détenir et à renvoyer les résidents permanents et les étrangers qui sont jugés interdits de territoire au Canada.

L'ASFC est la seule autorité de détention liée à l'immigration et, à ce titre, elle est responsable de la garde et de la surveillance des détenus de l'immigration. La détention se produit généralement au début du continuum de l'exécution de la loi, mais peut se produire à toutes les étapes du processus d'immigration. Une personne n'est détenue que s'il y a des motifs de détention et qu'aucune solution de rechange ne peut être offerte pour réduire le risque présenté par cette personne si elle est mise en liberté.

Les agents de l'ASFC fondent leurs décisions relatives à la détention sur la LIPR et sur son règlement d'application, ainsi que sur les politiques et procédures de l'ASFC en matière de détention. Chaque décision doit être pesée à la lumière des circonstances, et les agents tiennent toujours compte de l'incidence d'une mise en liberté sur la sécurité des Canadiens ou sur l'intégrité du continuum d'immigration.



La détention peut survenir dans les cas suivants :

- a) L'agent de l'ASFC a des motifs raisonnables de croire que la personne est interdite de territoire et :
  - i. Qu'elle pourrait constituer un danger pour la sécurité publique.
  - ii. Qu'elle se soustraira vraisemblablement à la procédure d'immigration ou au renvoi prévu (risque de fuite).
  - iii. Que son identité n'a pas été établie.
- b) L'agent de l'ASFC a des motifs raisonnables de soupçonner que la personne est interdite de territoire pour raison de sécurité, pour atteinte aux droits de la personne ou internationaux ou pour grande criminalité, criminalité ou criminalité organisée.
- c) L'agent de l'ASFC estime nécessaire de détenir la personne afin que soit complété le contrôle.
- d) L'arrivée de l'étranger a été désignée comme une arrivée irrégulière par le ministre de la Sécurité publique (pour les étrangers âgés de 16 ans ou plus).

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le document d'information sur la détention à l'adresse suivante : <http://www.cbsa-asfc.gc.ca/security-securite/arr-det-fra.html>.

## 2.2 Programme de renvoi de l'ASFC

La LIPR confère à l'ASFC l'autorisation légale d'arrêter, de détenir et de renvoyer tous les étrangers qui sont interdits de territoire au Canada. L'exécution des mesures de renvoi au titre de l'immigration fait partie intégrante du mandat qu'a l'ASFC de protéger la sécurité publique.

Un étranger interdit de territoire au Canada peut faire l'objet d'un rapport d'interdiction de territoire, lequel est rédigé par un agent des services frontaliers à un point d'entrée ou par un agent d'exécution de la loi dans les bureaux intérieurs, si la personne visée est au Canada. Selon le motif de l'interdiction de territoire, l'agent examinateur exerçant le pouvoir délégué du ministre ou la CISR décide de prendre ou non une mesure de renvoi à l'égard de la personne.

La LIPR prévoit que les personnes visées par une mesure de renvoi exécutoire doivent être renvoyées dès que possible. Lorsqu'une personne est prête pour le renvoi, une entrevue peut être réalisée pour s'assurer de la disponibilité d'un document de voyage. Les préparatifs de voyage sont faits et peuvent aller de la conduite d'une personne à la frontière canado-américaine (États-Unis) à l'affrètement d'un avion lorsqu'une personne ne peut pas être renvoyée par l'entremise d'un transporteur aérien commercial. Les décisions sont prises en fonction de la nécessité d'escorter la personne et de l'itinéraire à suivre. Une fois les dispositions de renvoi prises, la personne est prête pour le renvoi du Canada. Le départ ou le renvoi de toute personne qui quitte le Canada sur une base volontaire ou qui est renvoyée doit être confirmé par un agent délégataire en vertu de la LIPR. Dans de nombreux cas, La responsabilité de confirmation des départs est déléguée aux ressources de sécurité dont les services contractuels sont retenus par l'ASFC. Le départ est confirmé lorsque la personne renvoyée est à bord de l'avion et que la personne responsable s'assure que le départ est bien effectué, ou lorsque la personne renvoyée est entrée aux États-Unis par la frontière terrestre. Dans les deux cas, la ressource de l'entrepreneur enregistre officiellement le départ sur le formulaire de confirmation de départ, signe et date le formulaire, et le remet ensuite à l'agent de l'ASFC aux fins de traitement.

## 2.3 Détenus de l'immigration de l'ASFC

L'ASFC répartit les personnes en deux catégories : les personnes détenues et non détenues. Les personnes qui n'ont pas besoin d'être détenues sont mises en liberté et réintègrent la collectivité; elles sont parfois tenues de se présenter devant l'ASFC à une date ultérieure pour renvoi (lorsque cela est justifié sur le plan juridique). Les

personnes faisant l'objet d'un examen au point d'entrée peuvent également être considérées comme des personnes non détenues. L'entrepreneur assurera la liaison avec les personnes qui tombent dans les catégories des personnes détenues et non détenues selon la tâche exécutée.

Lorsqu'une personne est détenue, un agent de l'ASFC réalise une évaluation complète du risque qu'elle représente pour déterminer si elle sera détenue dans un CSI ou dans un établissement correctionnel provincial, selon le cas. Toute personne qui est considérée comme présentant un risque pour la sécurité publique ou qui a de graves problèmes de comportement ou de santé pourrait être mise en détention dans un établissement de niveau de sécurité accru, comme un établissement correctionnel provincial. L'ASFC conserve le pouvoir de déterminer le lieu de détention des personnes une fois que la décision de détention a été prise.

Les détenus de l'immigration de l'ASFC se composent de cinq (5) groupes distincts :

- a) Des hommes adultes.
- b) Des femmes adultes.
- c) Des familles – Une famille correspond à une (1) femme ou à un (1) homme adulte ayant des enfants d'âge mineur à charge. Ces mineurs à charge peuvent être de sexe masculin ou féminin et accompagnent leur(s) parent(s) ou un tuteur résidant au CSI. Les mineurs accompagnés peuvent eux-mêmes faire l'objet ou non d'un renvoi pour maintien en détention.
- d) Des mineurs non accompagnés : un mineur non accompagné est un enfant d'âge mineur de sexe masculin ou féminin qui n'est accompagné ni d'un parent ni d'un tuteur.
- e) Autre – Dans certains cas, une personne peut être classée comme une personne vulnérable (p. ex. femme enceinte, personne âgée, personne ayant un problème de santé mentale ou transgenre, transsexuelle, intersexuelle, bisexuelle, etc.) Des considérations spéciales pour la détention de ces personnes dans les établissements de l'ASFC seront prises en compte au cas par cas, au besoin.

Toutes les personnes admises dans les établissements de l'ASFC sont classées selon divers profils de risque. Le niveau de risque et la détention dans les établissements seront appliqués conformément aux consignes de poste et procédures opérationnelles normalisées de l'ASFC.

---

## **PARTIE III : QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE**

### **QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE**

1. Que serait un temps raisonnable de transition (p. ex., nombre de semaines) entre l'étape de l'attribution de contrat jusqu'à celle de l'exigence du service complet, afin que votre entreprise ait suffisamment de temps pour installer les véhicules de flotte requis ainsi que d'embaucher et de former des ressources?
2. Sans divulguer de renseignements de nature exclusive, sur quels aspects contractuels êtes-vous évalués par les autres clients démontrant la valeur ajoutée de votre entreprise et qui, selon vous, serait bénéfique pour l'ASFC?
3. Veuillez indiquer les provinces canadiennes pour lesquelles votre entreprise est en mesure de fournir des ressources de sécurité autorisées.
4. Votre entreprise dispose-t-elle d'une structure de gestion privilégiée pour gérer les opérations avec un nombre important de ressources de garde? (c.-à-d. Superviseur par X nombre de gardes, gestionnaire, gestionnaire des opérations, etc.). Veuillez expliquer.
5. Y a-t-il une certaine durée du contrat qui permettrait à votre entreprise de réaliser des économies d'échelle?
6. Des salaires fixés par l'utilisateur pourraient-ils vous aider à assurer le maintien en poste de ressources pour ce type d'exigences? Votre entreprise a-t-elle effectué des recherches pour déterminer les salaires qui pourraient être considérés comme des « salaires de carrière » et qui pourraient permettre d'assurer le maintien en poste du personnel plus longtemps? Pensez-vous que cette approche aiderait votre entreprise à offrir un meilleur rendement et à respecter les niveaux de service décrits dans les exigences? Comment votre entreprise pourrait-elle démontrer que les ressources reçoivent le salaire fixé par l'utilisateur?
7. D'après les normes de l'industrie, on prévoit que pour les prix au-delà d'une période de trois ans, l'indexation des prix serait utilisée (p. ex. les taux originaux à multiplier par le taux de l'indice des prix à la consommation (IPC) de Statistique Canada pour la région où les services ont lieu). Y a-t-il une autre méthode de tarification que vous recommanderiez, et si oui, pourquoi?
8. Sans divulguer d'informations de nature exclusives, décrivez la forme d'incitations à paiement que vous recevez sur d'autres contrats de garde de sécurité. Sur quoi sont fondés ces incitations à payer (p. ex. indicateurs de rendement, temps, etc.)? Quel pourcentage de la valeur totale du contrat est généralement utilisé pour les incitatifs (fournir des explications sur le montant idéal)?
9. Si vous recevez des incitatifs dans le cadre de l'un de vos contrats, comment gérez-vous les exigences en matière de rapports sur les incitatifs? Quel est le mécanisme de production de rapports exigé par le client (fin de journée, toutes les deux semaines, tous les mois, etc.)? Veuillez fournir des exemples de ces indicateurs.
10. Qu'est-ce qui relève de vos responsabilités par rapport à celles du client pour garantir que les indicateurs sont communiqués conformément à l'entente? Le suivi des indicateurs est-il effectué à l'aide de systèmes/logiciels?
11. Votre entreprise est-elle en mesure de faire face à des fluctuations des niveaux de ressources (p. ex. appels de maladie, vacances) au quotidien? Quelle structure votre entreprise a-t-elle mise en place pour faire face aux fluctuations des besoins en ressources? Quels défis cette exigence pose-t-elle pour votre entreprise? Quelles stratégies de dotation précises votre entreprise applique-t-elle pour gérer ses effectifs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7?
12. Comment votre entreprise gèrerait-elle et fournirait-elle des ressources sur appel (p.ex., préavis de 4 heures)? Voir la section 9.2 de l'EDT pour plus de détails.

13. Décrivez une structure d'établissement de rapports entre un fournisseur de services de sécurité et l'ASFC qui permettrait d'assurer l'uniformité et la responsabilisation à l'échelle régionale (p. ex. contrôle et gestion des ressources) dans plusieurs emplacements de services, et de produire des rapports pour divers bureaux de l'ASFC.

14. Quels indicateurs de rendement clé (IRC) pourraient s'avérer utiles pour mesurer la performance pour ce genre d'exigence? Pour les IRC que vous proposez, quelles mesures incitatives recommanderiez-vous de prendre pour atteindre le rendement attendu?

15. Quelles stratégies votre entreprise a-t-elle mises en place pour embaucher, former et maintenir en poste des ressources :

- a) Qui possèdent un permis leur permettant de conduire un véhicule de 12 passagers?
- b) Qui sont bilingues?
- c) Qui ont une CIZR valide pour travailler dans un aéroport?
- d) Qui possèdent un laissez-passer permettant d'accéder au côté piste?

16. Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les ressources répondent aux exigences linguistiques énoncées dans l'EDT?

17. Votre entreprise emploie-t-elle des Autochtones ou accorde-t-elle des contrats de sous-traitance à des entreprises autochtones?

18. Votre entreprise offre-t-elle une formation particulière aux Autochtones ou favorise-t-elle le perfectionnement de leurs compétences ou leur apprentissage

19. Y a-t-il des Autochtones capables d'exercer les fonctions décrites dans cette exigence sur les marchés du travail des gardes de sécurité dans les provinces : du Québec, de l'Ontario, du Manitoba, de l'Alberta, de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique.

20. Votre entreprise pourrait-elle atteindre des objectifs spécifiques liés aux Autochtones (embauche, formation, % de la valeur du contrat) si un contrat subséquent prévoyait une telle exigence?

21. Votre entreprise a-t-elle élaboré des stratégies de recrutement et de maintien en poste des Autochtones, comme des activités de mobilisation communautaire et de consultation de l'industrie dans des collectivités autochtones?

22. Votre entreprise offre-t-elle une formation sur la santé mentale, comme « En route vers la préparation mentale » (de la Commission de la santé mentale du Canada, voir : <https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/media/3480>) dans la trousse de formation de ses ressources? Prévoyez-vous offrir de la formation continue en matière de santé mentale à vos ressources, ou les encourager à suivre une telle formation, après une période précise?

23. Votre entreprise offre-t-elle aux gardes une formation en matière de sensibilisation aux besoins des personnes handicapées? Dans l'affirmative, veuillez la décrire.

24. Comment certifiez-vous les capacités, ou quelle est la norme liée à la santé physique d'une ressource, pour s'assurer qu'elle est en mesure d'effectuer les tâches de sécurité et de sûreté requises dans le cadre de ses fonctions? Comment vous assurez-vous que cela est constamment atteint?

25. Quels critères évaluez-vous avant de promouvoir une ressource à un poste de superviseur ou à un poste de niveau supérieur?

26. Disposez-vous d'un contrat pour des gardes de sécurité qui contiennent des dispositions relatives à un manque d'effectifs maximum obligatoire (c'est-à-dire que le manque d'effectifs ne peut pas dépasser 10 % pour une équipe donnée)? Si oui, comment est-ce géré? Utilisez-vous une moyenne mensuelle ou trimestrielle?

27. La pandémie de COVID-19 a perturbé les marchés du travail du Canada et dans le monde entier. Pour être mieux préparés à des situations similaires ou à d'autres flambées épidémiques à l'avenir, tout contrat futur stipulera que le contractant doit fournir de l'équipement de protection individuelle (EPI) à ses ressources. Votre entreprise pourrait-elle nous proposer des pratiques exemplaires ou nous faire des suggestions en ce qui a trait à l'obligation d'intervenir dans des situations similaires qui pourraient se produire à l'avenir? Dans quelle mesure la pandémie de COVID-19 a-t-elle touché votre entreprise ou votre industrie dans son ensemble (p. ex. augmentation des salaires, primes pour les ressources, exigences en matière d'EPI, demande accrue)?

28. Historiquement, nous avons exigé que les entrepreneurs détiennent une assurance de responsabilité civile commerciale d'un montant de 5 000 000 \$ par accident ou par incident et une assurance responsabilité civile automobile d'un montant de 2 000 000 \$ par accident ou par incident. Ces types d'assurance et ces montants sont-ils habituels pour un contrat de cette nature? Sinon, quels sont les montants généralement requis?

29. Votre entreprise fournit-elle des documents (p. ex. rapports, factures) en version électronique, dans un format accessible ou dans un autre format?

30. Votre entreprise a-t-elle réalisé des progrès en matière d'écologisation de ses activités? Dans l'affirmative, pourriez-vous les énumérer?

31. Pour faire progresser les initiatives du gouvernement du Canada afin qu'elles soient plus respectueuses de l'environnement, nous envisageons la possibilité d'ajouter des critères liés au parc de véhicules requis et souhaité.

- a. Votre entreprise peut-elle fournir des véhicules à carburant de remplacement? (C'est-à-dire des véhicules qui fonctionnent avec un carburant de remplacement différent des carburants traditionnels dérivés du pétrole, comme les véhicules électriques, hybrides et électriques ou qui fonctionnent au biodiesel.)
- b. Cette possibilité entraînerait-elle des coûts supplémentaires pour le Canada?
- c. Trouvez-vous cette exigence juste et raisonnable?
- d. Si cette exigence est rendue obligatoire, vous empêchera-t-elle de soumettre une offre?

32. L'énoncé préliminaire des critères d'évaluation, qui décrit les exigences obligatoires et les exigences cotées, figure à l'annexe A du présent document. L'annexe A est susceptible d'être modifiée dans le cadre d'approvisionnements futurs. N'hésitez pas à faire part de vos observations au sujet de tous les aspects liés aux critères d'évaluation.

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

### PHASE 1 — CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE

#### 1.0 Critères techniques obligatoires (CTO)

Le soumissionnaire doit répondre aux critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous. Il doit aussi fournir les documents nécessaires afin de démontrer qu'il satisfait à cette exigence.

Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumission.

Les soumissions qui ne satisfont pas aux critères techniques obligatoires seront déclarées irrecevables. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément.

#### 1.1 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à tous les critères d'évaluation :

Le terme « **services de garde** » désigne les activités permettant de veiller à la sécurité physique des biens, des lieux, des bâtiments et des personnes.

Le terme « **gardien** » désigne une ressource de l'entrepreneur qui est responsable de la sécurité physique des biens, des lieux, des bâtiments et des personnes.

Critères techniques obligatoires — Expérience du soumissionnaire		
N°	Critères obligatoires	Directives de préparation des soumissions
O1.1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède un permis valide* pour la prestation de services de garde, délivré dans la ou les provinces appropriées de la région spécifiée.</p> <p>* Valide signifie un permis qui n'est pas expiré.</p>	<p>Pour démontrer l'expérience requise, le soumissionnaire doit présenter les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Un exemplaire du permis valide pour la prestation de services de garde dans les provinces de la région spécifiée.</li></ul>
O1.2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a fourni des services de garde pour un minimum de cinq ans dans les dix dernières années au moment de la fermeture de la demande de propositions.</p>	<p>Pour démontrer l'expérience requise, le soumissionnaire doit présenter les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Le nom de l'organisation cliente;</li><li>ii. La période de prestation des services, notamment les dates de début et de fin (le mois et l'année, p. ex. : de mars 2014 à mai 2015);</li><li>iii. Une brève description des <i>services de garde</i> fournis.</li></ul>

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

<b>O1.3</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a fourni des services de garde pour un minimum de deux contrats sans lien dans les cinq dernières années au moment de la fermeture de la demande de propositions, et qu'il a fourni un minimum de 35 gardiens pour chaque contrat*.</p> <p>*Pour que le contrat soit considéré, les services doivent avoir été rendus pour un minimum d'une année (365 jours) à partir de la date de fermeture de la demande de propositions.</p>	<p>Pour démontrer l'expérience requise, le soumissionnaire doit présenter les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Le nom de l'organisation cliente;</li> <li>ii. Le nombre d'agents de sécurité fournis;</li> <li>iii. La période de prestation des services, notamment les dates de début et de fin (le mois et l'année, p. ex. : de mars 2014 à mai 2015);</li> <li>iv. Une brève description des <i>services de garde</i> fournis;</li> <li>v. Coordonnées des personnes mentionnées à titre de références.</li> </ul>
-------------	--	---

### 2.0 Critères techniques cotés

Les soumissions qui répondent à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées en fonction des critères qui figurent dans les tableaux ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir les documents nécessaires afin de démontrer clairement qu'il satisfait à cette exigence. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumission.

Les soumissions qui n'obtiennent pas le nombre minimal de points requis de **XX sur XX** seront déclarées non recevables. Chaque critère technique coté devrait être examiné individuellement.

CATÉGORIE	NOTE
<b>C1</b> : Nombre total de ressources pour un contrat récent	XX
<b>C2</b> : Nombre de contrats de services de garde 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	XX
<b>C3</b> : Activités de prise en charge et de contrôle	XX
<b>C4</b> : Gestion du rendement et de la qualité	XX
<b>C5</b> : Gestion des relations avec la clientèle	XX
<b>C6</b> : Rétention des ressources de sécurité	XX
<b>Note totale</b>	<b>/XX</b>

**L'ANNEXE A**  
**CRITÈRES D'ÉVALUATION**

Critères techniques cotés — Expérience du soumissionnaire				
N°	Description	Directives de préparation des soumissions	Attribution des points	Note
<b>C1</b>	Nombre total de <i>gardiens</i> à fournir pour un contrat de services de garde au cours des cinq dernières années.	<p>Pour démontrer l'expérience requise, le soumissionnaire doit présenter les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Le nom de l'organisation cliente;</li> <li>ii) La période de prestation des services, notamment les dates de début et de fin (le mois et l'année, p. ex. : de mars 2019 à mai 2019);</li> <li>iii) Nombre total de <i>gardiens</i>.</li> </ul>	<p>De 36 à 50 <i>gardiens</i> = 5 points</p> <p>De 51 à 75 <i>gardiens</i> = 10 points</p> <p>De 76 à 100 <i>gardiens</i> = 15 points</p> <p>Plus de 101 <i>gardiens</i> = 20 points</p>	/XX
<b>C2</b>	<p>Nombre total de contrats de <i>services de garde</i> 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 d'au moins 365 jours consécutifs au cours des cinq dernières années avec un minimum de 35 ressources*.</p> <p>*Le contrat doit nécessiter au moins 35 ressources sur une période de 24 heures consécutives.</p>	<p>Pour démontrer l'expérience requise, le soumissionnaire doit présenter les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Le nom de l'organisation cliente;</li> <li>ii) La période de prestation des services, notamment les dates de début et de fin (le mois et l'année, p. ex. : de mars 2019 à mai 2019);</li> <li>iii) Le nombre total de <i>gardiens</i> requise et fournie.</li> </ul>	<p>3 ou 4 contrats = 5 points</p> <p>5 ou 6 contrats = 10 points</p> <p>7 ou 8 contrats = 15 points</p> <p>9 contrats ou plus = 20 points</p>	/XX



## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

### C3 : Critères techniques cotés — Activités de prise en charge et de contrôle (xx points)

#### *Contexte*

Dans l'exercice de ses pouvoirs, l'ASFC s'efforce de traiter les personnes détenues avec soin, courtoisie et respect.

L'ASFC travaille avec diligence pour créer cet environnement en s'assurant que ses obligations, soit assurer la prise en charge et le contrôle sécuritaires et humains des détenus, ont été respectées tout en s'efforçant d'offrir une bonne sécurité soutenue par des niveaux de service élevés.

L'une des priorités opérationnelles les plus importantes de l'ASFC est de veiller à ce que les entrepreneurs de services de garde fournissent des services en parfaite adéquation avec ces valeurs fondamentales et ces impératifs stratégiques.

Les entrepreneurs doivent s'assurer que leurs agents manifestent le désir de satisfaire les attentes de l'ASFC en améliorant leur rendement général en matière de sécurité et en assurant une prise en charge et un contrôle de haut niveau des détenus de l'ASFC.

Description	Directives de préparation des soumissions	Note
<p><b>C3 :</b> Décrire la façon dont le soumissionnaire mettra en œuvre la fourniture des services de prise en charge et de contrôle requis des personnes, comme décrit à l'annexe A (énoncé de travail, section 1) par l'utilisation de ressources, de technologies, de procédures, de processus ou de pratiques particuliers.</p>	<p>La réponse du soumissionnaire à cette question devrait porter, entre autres, sur les engagements propres au soumissionnaire envers :</p> <p>a) Son devoir de s'acquitter de ses responsabilités en matière de conformité continue avec les consignes de poste et les procédures opérationnelles normalisées (PON), y compris, sans s'y limiter, les modifications, les changements ou les révisions connexes, et ce, toujours en collaboration constructive avec l'ASFC;</p> <p>b) Son devoir de représenter l'ASFC de manière</p>	/xx

## L'ANNEXE A

### CRITÈRES D'ÉVALUATION

	<p>professionnelle et compétente;</p> <p>c) Son devoir d'acquérir la compréhension de la mise en œuvre et des ressources de tous les nouveaux processus, exigences, procédures et opérations prescrits par l'ASFC;</p> <p>d) Son devoir d'analyser les problèmes de non-conformité et les possibilités d'amélioration;</p> <p>e) Son devoir de répondre aux incidents de sécurité;</p> <p>f) Son devoir d'atténuer les risques de répétition d'incidents;</p> <p>g) Son devoir de mettre en œuvre des plans d'urgence ou des plans de préparation aux situations d'urgence en cas de pandémie, de conflit de travail, d'atteinte à la sécurité ou de menace accrue;</p> <p>h) Son devoir d'assurer une couverture appropriée des quarts de travail avec le nombre de ressources requis;</p> <p>i) Son devoir d'avoir l'expérience ou les exemples antérieurs en relation avec l'engagement, la capacité ou la volonté du soumissionnaire d'obtenir un rendement élevé en matière de prise en charge et de contrôle, de transport et de vérification des départs.</p>	
--	--	--

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

### C4 : Critères techniques cotés — Gestion du rendement et de la qualité (xx points)

#### *Contexte*

L'une des façons pour l'ASFC d'atteindre ses objectifs est de mettre davantage l'accent sur la mesure du rendement. La vision de l'ASFC en matière de mesure du rendement est fondée sur la conviction que le meilleur moyen d'atteindre l'excellence opérationnelle consiste à mesurer le rendement d'un entrepreneur en sécurité, à se concentrer sur ce qui se fait de mieux, à en tirer des leçons et à corriger ce qui peut l'être. C'est également un moyen pour l'ASFC de garantir au gouvernement du Canada et au public qu'ils en obtiennent pour leur argent et que, en tant qu'organisation, de montrer qu'elle est consciente des risques en matière de détention par mesure de sécurité, qu'elle y fait face et qu'elle prospère.

L'une des priorités de l'ASFC est de s'assurer que la gestion du rendement et de la qualité se fait en continu en faisant appel à des entrepreneurs de sécurité tiers pour compléter le cadre de gestion du rendement et de la qualité de l'ASFC par des programmes, des systèmes ou des lignes directrices supplémentaires qui définissent de façon exhaustive les processus, les activités et les outils connexes en matière de rendement et de qualité de manière à permettre une amélioration progressive et mesurable du rendement.

Afin d'obtenir des services uniformes et de grande qualité, les entrepreneurs de sécurité doivent contrôler la qualité générale de toutes leurs activités opérationnelles. Si les employés de tous les ordres de l'organisation de l'entrepreneur en services de garde doivent être impliqués et engagés dans cette démarche générale de la qualité, les cadres de direction et les gestionnaires en particulier doivent faire preuve de leadership et se concentrer sur la qualité en ce qui concerne la sécurité et la satisfaction des clients.

En fournissant des informations précises, pertinentes et particulières sur le rendement lié à la prestation des services de garde et autres, l'ASFC attend également des entrepreneurs en sécurité qu'ils favorisent une culture organisationnelle qui encourage la mise en commun des informations, responsabilise les ressources en matière de sécurité et soutient l'amélioration continue en tirant les leçons des succès et des échecs.

	Directives de préparation des soumissions	Note
<b>C4 :</b> Décrire la façon dont le soumissionnaire assurera la gestion du rendement et de la qualité dans la prestation de services et garantira des rapports précis et opportuns en rapport avec les responsabilités décrites à l'annexe A (énoncé de travail) en utilisant des ressources, des technologies, des procédures, des processus ou des pratiques particuliers.	La réponse du soumissionnaire à cette question devrait porter, entre autres, sur les engagements propres au soumissionnaire envers :  a) Son devoir d'élaborer, de mettre en œuvre et de contrôler son efficacité ainsi que d'adapter les	/xx

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

	<p>mesures correctives dans le cadre de sa démarche générale de la gestion du rendement et de la qualité;</p> <p>b) Son devoir de recueillir et d'analyser les types de données de mesure du rendement et de la qualité en vue d'une amélioration continue, y compris, sans s'y limiter, toute donnée requise par l'ASFC;</p> <p>c) Son devoir d'utiliser le nombre d'employés à temps plein (ETP) pour la gestion du rendement et de la qualité tant des ressources que des processus de facturation;</p> <p>d) Son devoir de recourir aux rôles et aux responsabilités des ETP proposés pour la gestion du rendement et de la qualité;</p> <p>e) Son devoir d'évaluer le rendement des ressources de sécurité;</p> <p>f) Son devoir de maintenir un niveau de service élevé en ce qui concerne toute modification des exigences que l'ASFC pourrait demander;</p> <p>g) Son devoir de contrôler, de suivre et de documenter le rendement par rapport aux responsabilités décrites à l'annexe A (énoncé de travail);</p> <p>h) Son devoir de contrôler, de suivre et de documenter le rendement par rapport aux engagements décrits dans sa soumission technique;</p> <p>i) Son devoir de présenter des rapports sur les résultats à</p>	
--	---	--

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

	<p>l'ASFC, peu importe la fréquence de ces rapports, dont le tout ou une partie peut constituer la base sur laquelle l'ASFC peut examiner, inspecter, mettre à l'essai ou vérifier la soumission technique du soumissionnaire conformément au contrat;</p> <p>j) Son devoir de contrôler et d'évaluer l'exactitude de toute donnée fournie à l'ASFC;</p> <p>k) Son devoir d'avoir l'expérience ou des exemples antérieurs concernant son engagement, sa capacité ou sa volonté de parvenir à une amélioration continue de la prestation de services et à l'établissement de rapports précis et opportuns.</p>	
--	---	--

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

### C5 : Critères techniques cotés — Gestion des relations avec la clientèle (xx points)

#### Contexte

La démarche de l'ASFC à l'égard de son modèle de prestation de services par des tiers sera fondée sur une division claire des responsabilités, la gestion responsable des fonctions qui lui sont assignées et la réponse aux changements en contexte opérationnel de l'ASFC étant les engagements les plus importants pour les entrepreneurs en sécurité.

Le cadre établi indiquera le niveau de contribution d'un entrepreneur en sécurité à l'atteinte des résultats attendus par l'ASFC, ce qui permettra d'améliorer les relations entre le client et l'entrepreneur. L'ASFC s'efforce de faire face aux changements touchant les entrepreneurs en sécurité d'une manière qui met l'accent sur le partage des responsabilités, la responsabilisation et l'amélioration continue, tant au niveau opérationnel qu'à celui de cadre de la relation.

En s'alignant sur les objectifs stratégiques de l'ASFC, les entrepreneurs en sécurité sont tenus d'appliquer une démarche de gestion du changement pour soutenir la mise en œuvre réussie de divers processus et améliorations technologiques afin de jeter les bases de l'opération optimisée souhaitée.

Questions	Directives de préparation des soumissions	Note
<b>C5 :</b> Décrire la façon dont le soumissionnaire s'acquittera des responsabilités relatives à la gestion des relations avec la clientèle, comme décrit à l'annexe A (énoncé de travail), en utilisant des ressources, des technologies, des procédures, des processus et des pratiques particuliers.	La réponse du soumissionnaire à cette question devrait porter, entre autres, sur les engagements propres au soumissionnaire envers :  a) Son devoir d'informer l'ASFC immédiatement après avoir pris connaissance de tout problème susceptible de nuire aux intérêts de l'ASFC;  b) Son devoir de mettre en œuvre toute adaptation ou modification proactive ou corrective à tout service ou produit livrable que l'entrepreneur en sécurité peut cibler et que l'ASFC peut approuver;  c) Son devoir de comprendre et d'agir dans l'intérêt de	/xx

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

	<p>l'ASFC pour résoudre tout problème;</p> <p>d) Son devoir de recourir aux rôles et aux responsabilités des ETP proposés pour la gestion des relations avec la clientèle;</p> <p>e) Son devoir de fournir le nom et le <i>curriculum vitae</i> d'un employé dévoué qu'il propose d'utiliser comme représentant contractuel de l'ASFC. Cette personne sera le point de contact unique pour toutes les questions relatives aux services du contrat au niveau cadre, y compris, sans s'y limiter, les questions relatives aux qualifications, à l'expérience, à l'autorité de direction et à la responsabilité ministérielle;</p> <p>f) Son devoir de recourir au processus d'acheminement au palier hiérarchique approprié dans les cas où l'ASFC n'est pas satisfaite du rendement du représentant contractuel de l'ASFC;</p> <p>g) Son devoir de répondre de manière proactive aux besoins de l'ASFC, de la tenir informée et de fournir des solutions, le cas échéant, tant au niveau des contrats qu'au niveau opérationnel;</p> <p>h) Son devoir de s'acquitter de ses responsabilités en matière de fourniture de ressources de sécurité et de facturation en conformité permanente avec l'annexe B (base de paiement) ainsi que les</p>	
--	---	--

**L'ANNEXE A**  
**CRITÈRES D'ÉVALUATION**

	politiques et les procédures applicables.	
--	---	--

ÉBAUCHE



## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

### C6 : Critères techniques cotés — Rétention des ressources de sécurité (xx points)

#### Contexte

L'ASFC prévoit une variété de solutions de la part d'entrepreneurs potentiels en sécurité ayant des capacités de gestion et des systèmes d'affaires supérieurs pour fournir une main-d'œuvre qui est engagée avec toute son attention et son énergie dans la prestation de services de sécurité dans la région spécifiée. C'est l'occasion pour l'ASFC de proposer au gouvernement du Canada des services de sécurité excellents et abordables qui présentent une optimisation des ressources. C'est aussi une chance pour les entrepreneurs en sécurité de bénéficier de contrats à plus long terme dans lesquels ils sont bien placés pour investir du temps et des ressources dans leurs systèmes et leur personnel.

L'une des priorités de l'ASFC est de garantir par un modèle de prestation de services par des tiers que des conditions de travail optimales et appropriées existent pour obtenir des résultats des ressources de sécurité très motivées et engagées avec une attrition générale réduite. L'ASFC cherche des plans concrets pour atteindre ces résultats d'une manière qui encourage le rendement par la coopération, les récompenses et les commentaires constructifs plutôt que par la coercition et la menace de représailles.

En atténuant la mentalité d'enracinement dans le travail, en tenant compte des préférences personnelles dans l'établissement des horaires et en reconnaissant le rendement, l'ASFC s'attend à ce que les entrepreneurs en sécurité améliorent proportionnellement les niveaux historiques d'absentéisme, d'attrition, de moral et d'engagement.

	Directives de préparation des soumissions	Note
<p><b>P3 :</b> Décrire la façon dont le soumissionnaire propose de garantir le maintien de ressources de sécurité compétentes pour effectuer les travaux décrits à l'annexe A (énoncé de travail) en utilisant des ressources, des technologies, des procédures, des processus et des pratiques particuliers.</p>	<p>La réponse du soumissionnaire à cette question devrait porter, entre autres, sur les engagements propres au soumissionnaire envers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Son devoir de gérer la rétention des ressources de sécurité;</li> <li>b) Son devoir de planifier la succession et le remplacement des ressources de sécurité en fonction du cycle de vie de l'emploi, y compris, sans s'y limiter, les départs à la retraite, l'attrition, l'absentéisme, les congés prolongés et tout autre facteur;</li> <li>c) Son devoir de réduire les coûts liés à un faible niveau de motivation et d'engagement;</li> </ul>	/xx

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

	<p>d) Son devoir de rester concurrentiel sur le marché de la sécurité afin de conserver ses ressources (p. ex. : mentorat, avantages sociaux, embauche d'employés à temps plein par rapport à des employés occasionnels, etc.);</p> <p>e) Son devoir de mobiliser les ressources de sécurité avec toute leur attention et leur énergie;</p> <p>f) Son devoir de motiver les ressources de sécurité à exceller, y compris, sans s'y limiter, en récompensant le bon rendement;</p> <p>g) Son devoir d'encourager les ressources de sécurité à fournir à l'entrepreneur en sécurité et à l'ASFC des commentaires et des suggestions, tant formelles qu'informelles, concernant la rétention du personnel et les domaines à améliorer.</p>	
--	---	--

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

### PHASE 2 – Présentation et visite ou démonstration des installations

Les soumissions qui répondent à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées en fonction des critères qui figurent dans les tableaux ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir les documents nécessaires afin de démontrer qu'il satisfait à l'exigence afin de recevoir des points. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumission.

Les soumissions qui n'obtiennent pas le nombre minimal de points requis de **XX sur XX** seront déclarées non recevables. Chaque critère de présentation devrait être traité distinctement.

#### LIGNES DIRECTRICES

Les soumissionnaires doivent confirmer par écrit toute clarification orale substantielle de leur proposition faite au cours de la présentation. Toute clarification écrite de ce type fait alors partie de la proposition du soumissionnaire et est exécutoire si le contrat est attribué. L'autorité contractante informera les soumissionnaires de l'heure et du lieu des présentations. Les présentations sont provisoirement prévues pour la semaine du [Jour] ou le mois de [Mois].

Les soumissionnaires disposeront de XX heures pour leurs présentations orales. Ce temps comprend tout le temps de mise en place nécessaire et la répartition du temps associé à la présentation. Aucun délai supplémentaire ne sera accordé pour les difficultés techniques ou les interruptions qui pourraient survenir au cours de la présentation orale.

Les soumissionnaires doivent faire la démonstration des systèmes de l'entreprise (gestion des ressources humaines, suivi des ressources et de la flotte, etc.) qui peuvent être utiles pour répondre à l'exigence.

#### LIEU

Les présentations auront lieu dans les locaux du soumissionnaire.

Pour faciliter l'évaluation, il est important que les présentations orales suivent les lignes directrices spécifiées dans la demande de propositions. En raison du temps limité pour les présentations, les soumissionnaires sont responsables de la gestion de leur temps.

CATÉGORIE	NOTE
P1 : Prestation de services	/xx
P2 : Ressources de sécurité	/xx
Note totale	/xx

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

P1 : Présentation — Prestation de services (xx points)		
<p><i>Contexte</i></p> <p>L'ASFC est le seul organisme de détention responsable de l'immigration et, à ce titre, elle est responsable de la prise en charge et de la surveillance des détenus immigrants.</p> <p>L'ASFC est confrontée chaque jour au défi de s'assurer que ses détenus de l'immigration sont pris en charge de manière humaine pendant leur détention aux fins de traitement des dossiers d'immigration. Cela nécessite une évaluation constante des personnes, des procédures et des équipements pour s'assurer que les personnes qui participent à cette prestation de services sont bienveillantes, engagées et ont un lien positif avec les détenus de l'ASFC, que les exigences sont respectées, que les procédures fonctionnent et sont suivies, et que tout équipement est efficace, optimisé et utilisé correctement. Lorsque tous ces éléments sont en place et fonctionnent à leur plein potentiel, le résultat final est la prestation de meilleurs soins aux détenus de l'ASFC.</p>		
	Directives de préparation des soumissions	Note
<p><b>P1 :</b> Valider la manière dont le soumissionnaire assurera la gestion du rendement et de la qualité dans la prestation de services, et garantir la présentation de rapports précis et opportuns sur les responsabilités décrites au point C4 : Gestion du rendement et de la qualité par le déploiement de ressources, de technologies, de procédures, de processus et de pratiques particuliers.</p>	<p>La présentation du soumissionnaire à cette question doit démontrer, entre autres, les ressources, les technologies, les procédures, les processus et les pratiques propres au soumissionnaire présentés au point C4 envers :</p> <p>a) Son devoir d'élaborer, de mettre en œuvre et de contrôler son efficacité ainsi que d'adapter les mesures correctives dans le cadre de sa démarche générale de la gestion du rendement et de la qualité;</p> <p>b) Son devoir de recueillir et d'analyser les types de données de mesure du rendement et de la qualité en vue d'une amélioration continue, y compris, sans s'y limiter, toute donnée requise par l'ASFC;</p> <p>c) Son devoir de maintenir un niveau de service élevé en ce qui concerne toute modification des</p>	/xx

**L'ANNEXE A**  
**CRITÈRES D'ÉVALUATION**

	<p>exigences que l'ASFC pourrait demander;</p> <p>d) Son devoir d'avoir l'expérience ou des exemples antérieurs concernant son engagement, sa capacité ou sa volonté de parvenir à une amélioration continue de la prestation de services et à l'établissement de rapports précis et opportuns.</p>	
--	---	--

## L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION

P2 : Présentation — Ressources de sécurité (xx points)		
<p><i>Contexte</i></p> <p>Atteindre le niveau approprié de prise en charge et de contrôle des détenus sans compromettre la sécurité a été un objectif de l'ASFC depuis sa création en 2003 et, au cours de cette période de croissance et de développement, l'ASFC a procédé à de nombreuses adaptations. Nombre d'entre elles sont le résultat d'examens des programmes et des opérations, ce qui a placé l'ASFC dans une excellente position pour aller de l'avant avec des attentes claires quant à ce dont elle a besoin et ce qu'elle attend de ses entrepreneurs.</p> <p>Ces attentes comprennent la gestion des ressources de sécurité au sein de la région spécifiée pendant toutes les périodes d'opération afin d'assurer qu'un ton professionnel est maintenu dans un environnement où les ressources de sécurité sont motivées par leurs superviseurs et leurs gestionnaires pour fonctionner au maximum de leurs capacités grâce à la formation, à l'encadrement et à des mesures correctives efficaces, où le sens du travail d'équipe et de l'objectif est omniprésent et où le rendement des ressources est continuellement contrôlé, adapté et amélioré pour assurer un rendement optimal.</p> <p>L'un des enjeux opérationnels les plus importants de l'ASFC dans la gestion des détenus de l'immigration est sa dépendance à l'égard des entrepreneurs de sécurité tiers pour superviser et contrôler les ressources de sécurité d'une manière qui dépasse le rôle traditionnel d'attribution des tâches et des pauses. Pour ce faire, l'ASFC agit en tant que chef de file, d'encadreur et de mentor qualifié pour les ressources de sécurité afin de s'assurer que les comportements professionnels se traduisent par une prise en charge et un contrôle exemplaires des détenus de l'ASFC.</p> <p>Grâce à un modèle de gouvernance permettant de s'approprier les services de sécurité et de gérer de manière proactive les incidents liés à la sécurité et aux détenus avec des ressources compétentes et bien informées, les entrepreneurs en sécurité sont censés démontrer leur capacité à évaluer les ressources de sécurité selon leur rendement en distinguant les défaillances de comportement, de compétence, de procédure ou de système et à adapter les réponses de supervision au-delà des mesures disciplinaires.</p>		
	Directives de préparation des soumissions	Note
<p><b>P2 :</b> Valider la façon dont le soumissionnaire propose de s'assurer que les ressources de sécurité appropriées sont disponibles pour effectuer les tâches requises, comme décrit à l'annexe A (énoncé de travail) en utilisant des ressources, des technologies, des procédures, des processus et des pratiques particuliers.</p>	<p>La présentation du soumissionnaire à cette question doit démontrer ses plans et ses stratégies en matière de ressources humaines envers :</p> <p>a) Son devoir de fournir une présentation détaillée et approfondie de chaque étape ou phase du processus de recrutement de l'organisation;</p> <p>b) Son devoir de fournir une présentation détaillée et approfondie des processus de</p>	/xx

**L'ANNEXE A**  
**CRITÈRES D'ÉVALUATION**

	<p>sélection et de filtrage des ressources de l'organisation;</p> <p>c) Son devoir de fournir une présentation détaillée et approfondie des stratégies d'atténuation des risques de l'organisation pour les différents niveaux de ressources;</p> <p>d) Son devoir de fournir une présentation détaillée et approfondie de la stratégie de rétention des ressources de l'organisation.</p>	
--	--	--