



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

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC**

**11 Laurier St. / 11, rue Laurier**

**Place du Portage, Phase III**

**Core 0B2 / Noyau 0B2**

**Gatineau**

**Québec**

**K1A 0S5**

**Bid Fax: (819) 997-9776**

**REQUEST FOR PROPOSAL  
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: Public Works and Government  
Services Canada**

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

**Proposition aux: Travaux Publics et Services  
Gouvernementaux Canada**

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

**Comments - Commentaires**

**Vendor/Firm Name and Address**

**Raison sociale et adresse du**

**fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Communication Procurement Directorate/Direction de  
l'approvisionnement en communication

360 Albert St./ 360, rue Albert

12th Floor / 12ième étage

Ottawa

Ontario

K1A 0S5

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Title - Sujet</b><br>Services de centres d'appels  |  |  |
| <b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b><br>A0340-194484/A  | <b>Date</b><br>2020-09-01              |  |
| <b>Client Reference No. - N° de référence du client</b><br>A0340-19-4484  |  |  |
| <b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b><br>PW-\$\$CY-007-79046  |  |  |
| <b>File No. - N° de dossier</b><br>cy007.A0340-194484   | <b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b> |  |
| <b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b><br><b>at - à 02:00 PM</b><br><b>on - le 2020-09-30</b>  |  | <b>Time Zone</b><br><b>Fuseau horaire</b><br>Eastern Daylight Saving<br>Time EDT |
| <b>F.O.B. - F.A.B.</b><br><b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>  |  |  |
| <b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b><br>Westall, Susan   |  | <b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b><br>cy007                                      |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br>(613) 949-8350 ( )  |  | <b>FAX No. - N° de FAX</b><br>( ) -  |
| <b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b><br><b>Destination - des biens, services et construction:</b><br>INDIGENOUS AND NORTHERN AFFAIRS CANADA<br>234 LAURIER AVE. W<br>18TH FL. RM 037<br>OTTAWA<br>Ontario<br>K1A0H4<br>Canada |  |  |

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

## CE DOCUMENT CONTIENT UNE EXIGENCE DE SÉCURITÉ

### DEMANDE DE PROPOSITION POUR AFFAIRES AUTOCHTONES ET DU NORD CANADA (RELATIONS COURONNE-AUTOCHTONES ET AFFAIRES DU NORD CANADA) SERVICES DE LIGNE D'ÉCOUTE

#### **PROGRAMME DES MARCHÉS RÉSERVÉS AUX ENTREPRISES AUTOCHTONES**

*Ce marché a été réservé en vertu du Programme des marchés réservés aux entreprises autochtones (PMREA) du gouvernement fédéral. Pour être considérées, les entreprises doivent attester qu'elles sont des entreprises autochtones aux termes de la définition du PMREA et qu'elles seront conformes aux exigences du PMREA.*

***Les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées à la PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées ne sont pas remplies et fournies avec la soumission.***

#### TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....</b>                                  | <b>4</b>  |
| 1.1 INTRODUCTION .....   | 4         |
| 1.2 SOMMAIRE .....   | 4         |
| 1.3 COMPTE RENDU.....  | 5         |
| <b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES .....</b>          | <b>6</b>  |
| 2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES .....                       | 6         |
| 2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS .....   | 6         |
| 2.3 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION .....                  | 7         |
| 2.4 LOIS APPLICABLES.....  | 7         |
| 2.5 FONDAMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE..... | 7         |
| 2.6 MÉCANISMES DE CONTESTATION DES OFFRES ET DE RECOURS.....                     | 7         |
| <b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....</b>          | <b>9</b>  |
| 3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....                        | 9         |
| 3.2 SOUMISSIONS CONDITIONNELLES .....  | 10        |
| 3.3 PRÉSENTATION D'UNE SEULE OFFRE PAR SOUMISSIONNAIRE.....                      | 10        |
| 3.4 DIRECTIVES SUPPLÉMENTAIRES .....   | 10        |
| 3.5 OBLIGATIONS CONTRACTUELLES .....   | 10        |
| 3.6 SECTION I : SOUMISSION TECHNIQUE .....                                       | 11        |
| 3.7 SECTION II : SOUMISSION FINANCIÈRE .....                                     | 11        |
| 3.8 PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DES FACTURES – SOUMISSION .....                        | 11        |
| 3.9 SECTION III : ATTESTATIONS .....   | 11        |
| 3.10 SECTION IV : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....                           | 11        |
| <b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION .....</b>          | <b>12</b> |
| 4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....   | 12        |
| 4.2 ÉTAPES DU PROCESSUS D'ÉVALUATION .....                                       | 12        |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 4.3   | SOUSSION PAR ÉTAPES .....   | 13        |
| 4.4   | CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES .....  | 17        |
| 4.5   | CRITÈRES TECHNIQUES COTÉS.....  | 21        |
| 4.6   | ÉVALUATION FINANCIÈRE .....   | 37        |
| 4.7   | MÉTHODE DE SÉLECTION .....  | 38        |
| <b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....</b>                              |   | <b>39</b> |
| 5.1   | ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUSSION .....   | 39        |
| 5.2   | ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..                   | 43        |
| <b>PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES.....</b> |   | <b>46</b> |
| 6.1   | EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....  | 46        |
| 6.2   | CAPACITÉ FINANCIÈRE .....   | 46        |
| 6.3   | EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE – AUCUNE EXIGENCE PRÉCISE .....  | 46        |
| <b>PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....</b>   |   | <b>47</b> |
| 7.1   | ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....  | 47        |
| 7.2   | CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....   | 47        |
| 7.3   | EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....  | 47        |
| 7.4   | TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....  | 48        |
| 7.5   | DURÉE DU CONTRAT .....  | 48        |
| 7.6   | RESPONSABLES.....   | 49        |
| 7.7   | DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES .....                              | 50        |
| 7.8   | PAIEMENT .....  | 50        |
| 7.9   | VÉRIFICATION DISCRÉTIONNAIRE .....  | 52        |
| 7.10  | CONTRÔLE DU TEMPS .....   | 52        |
| 7.11  | AMÉLIORATION DU SERVICE ET ENTRETIEN DES APPAREILS ET DES INFRASTRUCTURES FOURNIS PAR L'ENTREPRENEUR..... | 52        |
| 7.12  | INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION .....   | 53        |
| 7.13  | DÉCLARATIONS ET GARANTIES .....   | 53        |
| 7.14  | DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION.....   | 53        |
| 7.15  | LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES.....  | 54        |
| 7.16  | PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES STOCKÉES DANS DES BASES DE DONNÉES .....                               | 54        |
| 7.17  | CALENDRIER DE PROJET – CONTRAT.....   | 55        |
| 7.18  | RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS .....  | 55        |
| 7.19  | ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....   | 56        |
| 7.20  | CLAUSES DU GUIDE DES CUA.....   | 56        |
| 7.21  | LOIS APPLICABLES.....   | 56        |
| 7.22  | ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS.....  | 56        |
| 7.23  | RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN).....   | 56        |
| <b>ANNEXE « A ».....</b>  |   | <b>57</b> |
| ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....  |   | 57        |
| <b>ANNEXE « B ».....</b>  |   | <b>74</b> |
| BASE DE PAIEMENT.....   |   | 74        |
| 1.  | TAUX UNITAIRES FERMES.....  | 74        |
| 2.  | FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE .....  | 75        |
| 3.  | AUTRES DÉPENSES PROFESSIONNELLES .....  | 75        |
| <b>ANNEXE « C » - LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....</b>             |   | <b>77</b> |

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ANNEXE « D » - EXIGENCES DE SÉCURITÉS DES TI .....</b>               | <b>81</b> |
| <b>1. INTRODUCTION.....</b>   | <b>81</b> |
| <b>2. EXIGENCES PRÉALABLES OBLIGATOIRES.....</b>                        | <b>81</b> |
| <b>3. EXIGENCES MINIMALES DE SÉCURITÉ DES TI .....</b>                  | <b>82</b> |
| <b>4. SOMMAIRE.....</b>   | <b>85</b> |
| <b>PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....</b> | <b>88</b> |
| INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE .....                              | 88        |
| <b>PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS .....</b> | <b>89</b> |
| PROFIL D'ENTREPRISE ET FORMULAIRE DE SOUMISSION .....                   | 89        |

## 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;   |
| 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, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, les instruments de paiement électronique, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation et toute autre annexe.

### 1.2 Sommaire

- 1.2.1 Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), au nom d'Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC)/Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC), a un besoin de services de ligne d'écoute sans frais, offerts jour et nuit, pour la population autochtone. La durée du contrat est de deux (2) ans, avec l'option de le prolonger pour deux périodes d'un an chacune.
- 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](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>).
- 1.2.3 Ce besoin est limité aux produits et/ou services canadiens.
- 1.2.4 Ce marché est réservé dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones du gouvernement fédéral. Pour de plus amples renseignements concernant les

---

exigences relatives aux entreprises autochtones conformément au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones, consulter [l'Annexe 9.4](#) du Guide des approvisionnements.

- 1.2.5 Ce marché est exclu des accords commerciaux internationaux en vertu des dispositions de chaque accord relativement aux mesures portant sur les peuples autochtones ou relativement aux marchés réservés aux petites entreprises et aux entreprises minoritaires.
- 1.2.6 Conformément à l'article 800 de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC), l'ALEC ne s'applique pas au présent marché.
- 1.2.7 Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique au présent besoin; consulter 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.
- 1.2.8 Les soumissionnaires peuvent utiliser le service Connexion postal de la Société canadienne des postes pour présenter leur soumission par voie électronique. Ils doivent consulter la partie 2, Instructions à l'intention des soumissionnaires, et la partie 3, Instructions pour la préparation des 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.

## 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 : 200 jours

### 2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module 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 dans la demande de soumissions.

Remarque : Pour les soumissionnaires qui choisissent d'utiliser Connexion postel pour la clôture des soumissions au Module de réception des soumissions de la région de la capitale nationale (RCN), l'adresse électronique est :

[tpsgc.dgareceptiondessoumissions-abbidreceiving.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:tpsgc.dgareceptiondessoumissions-abbidreceiving.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

**Remarque : les soumissions envoyées directement à cette adresse courriel ne seront pas acceptées.** Cette adresse courriel doit être utilisée pour ouvrir une conversation Connexion postel, comme décrit dans le document [2003](#), Instructions uniformisées, ou pour envoyer des soumissions dans un message Connexion postel si le soumissionnaire utilise son propre marché de licence pour Connexion postel.

**Envoyer dès que possible, en tout cas au moins six jours ouvrables avant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions (afin de garantir une réponse), un courriel qui contient le numéro de la demande de soumissions au Module de réception des soumissions précisé de TPSGC pour demander d'ouvrir une conversation Connexion postel. Les demandes d'ouverture de conversation Connexion postel reçues après cette date pourraient rester sans réponse.**

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 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 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.

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 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.

## 2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

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

## 2.5 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

Affaires autochtones et du Nord Canada a déterminé que tout droit de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux prévus par le contrat subséquent appartiendra au Canada, pour les motifs suivants, tel que défini dans la [Politique sur les droits de propriété intellectuelle issus de marchés conclus avec l'État](#) :

Les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux s'appliquent à du matériel protégé par droit d'auteur, sauf dans le cas des logiciels et de la documentation connexe.

## 2.6 Mécanismes de contestation des offres et de recours

- (a) Un certain nombre de mécanismes sont offerts pour les fournisseurs éventuels en vue de contester des aspects du processus d'approvisionnement, jusqu'à l'attribution du contrat inclusivement.
- (b) Le Canada encourage les fournisseurs à porter en premier lieu leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web [Achats et ventes](#) du gouvernement du Canada, sous l'en-tête « [Processus de contestation des offres et mécanismes de recours](#) », contient de l'information sur des organismes potentiels de traitement des contestations comme ce qui suit :

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



- 
- (c) Les fournisseurs doivent prendre note que des **dates d'échéance strictes** sont fixées pour les contestations, et que les périodes varient selon l'organisme de traitement des contestations. Par conséquent, les fournisseurs doivent agir rapidement lorsqu'ils souhaitent contester tout aspect du processus d'approvisionnement.

## 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 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

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

Section I : Soumission technique (1 copie papier et 1 copie électronique sur clé USB)

Section II : Soumission financière (1 copie papier et 1 copie électronique sur clé USB)

Section III : Attestations (1 copie papier et 1 copie électronique sur clé USB)

Section IV : Informations supplémentaires (1 copie papier et 1 copie électronique sur clé USB)

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

Si le soumissionnaire fournit simultanément des copies de sa soumission en ayant recours à différents moyens de livraison acceptables et qu'il y a incompatibilité entre le libellé d'un document et celui de la version électronique de la soumission fournie par le biais du service Connexion postel, ce dernier libellé prévaudra.

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

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer la copie papier de 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 approuvé une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement [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; et
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc, recto verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

### **3.2 Soumissions conditionnelles**

Le soumissionnaire doit présenter une offre pour laquelle il sera considéré comme un soumissionnaire. L'offre présentée par le soumissionnaire ne doit pas être conditionnelle. Toute condition imposée par le soumissionnaire aura pour conséquence de rendre la soumission non recevable et de l'éliminer d'emblée.

Les offres de prix qui contiennent des hypothèses dont dépendent les prix seront considérées comme des soumissions conditionnelles. Nous conseillons aux soumissionnaires d'obtenir les clarifications nécessaires pour supprimer les hypothèses sur les prix par la méthode officielle de demande de renseignements mentionnée dans la demande de soumissions.

### **3.3 Présentation d'une seule offre par soumissionnaire**

Il est interdit à un soumissionnaire de présenter plusieurs soumissions dans le cadre de la présente demande de soumissions. Si un soumissionnaire présente plus d'une soumission, le Canada lui demandera de préciser laquelle des soumissions qu'il a reçues de ce soumissionnaire doit être évaluée. Le Canada n'évaluera qu'une soumission par soumissionnaire.

### **3.4 Directives supplémentaires**

a. Signature autorisée du soumissionnaire :

Le Canada exige que chaque soumission, à la date et à l'heure de clôture ou sur demande de l'autorité contractante, soit signée par le soumissionnaire ou par son représentant autorisé.

b. Page couverture :

La page couverture de chaque volume (ou section) de la soumission doit indiquer le titre de la soumission, le numéro de demande de soumissions, le numéro du volume et la dénomination sociale complète du soumissionnaire.

c. Table des matières :

La page suivant la page couverture de chaque volume de la soumission devrait être la table des matières. Cette dernière devrait comprendre la liste de toutes les sections et sous-sections, ainsi que les numéros de page qui y correspondent. Elle devrait aussi dresser la liste des tableaux, des figures et des appendices.

d. En-têtes et pieds de page :

Chaque page subséquente de chaque volume de la soumission doit comprendre un en-tête ou un pied de page qui comprend les renseignements suivants :

- i. le titre de la soumission;
- ii. le nom du soumissionnaire;
- iii. la date de la soumission;
- iv. le numéro de page.

### **3.5 Obligations contractuelles**

Outre les autres obligations que renferme le contrat subséquent, le soumissionnaire retenu sera tenu par contrat de fournir tous les services décrits dans sa soumission technique, conformément aux prix indiqués dans sa soumission financière.

### **3.6 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.

### **3.7 Section II : Soumission financière**

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement reproduite à l'annexe « B »). Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

### **3.8 Paiement électronique des factures – Soumission**

Si le soumissionnaire est disposé à accepter les paiements de factures effectués à l'aide des instruments de paiement électronique, il doit remplir PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS – INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE, afin d'indiquer ceux qu'il accepte.

Si la PIÈCE JOINTE 1 de la PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS, INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE, n'a pas été remplie, on considérera que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique n'est pas accepté.

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

### **3.9 Section III : Attestations**

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

### **3.10 Section IV : Renseignements supplémentaires**

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition de sites exigeant des mesures de sauvegarde, comme décrit dans la PARTIE 6.

Numéro d'immeuble, nom de la rue, numéro d'unité, de bureau ou d'appartement :  
Ville (province ou territoire) :  
Code postal :

## 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.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.
- c) Le Canada utilisera le processus de conformité des soumissions par étapes pour les critères techniques obligatoires, comme décrit à la section **4.3 – Soumission par étapes** ci-dessous.

### 4.2 Étapes du processus d'évaluation

Le Canada évaluera les soumissions en suivant les étapes décrites au tableau A : Étapes d'évaluation et détaillées dans les sections ci-dessous ainsi qu'en suivant le processus de conformité des soumissions par étapes décrit à la section 4.3

**Tableau A : Étapes d'évaluation**

| No d'étape | Description   | Note de passage                   |
|------------|---|-----------------------------------|
| Étape 1    | Examen de la soumission financière pour déterminer l'information manquante, le cas échéant (voir 4.3.1.2 Étape 1 : Soumission financière) | S. O.                             |
| Étape 2    | Évaluation des critères techniques obligatoires   | S. O.                             |
| Étape 3    | Évaluation des critères techniques cotés  | Note globale de 70 % (385 points) |
| Étape 4    | Évaluation de la soumission financière  | S. O.                             |
| Étape 5    | Calcul du coût le plus bas par point  | S. O.                             |

#### Étape 1 : Examen de la soumission financière

Le Canada évaluera la soumission financière du soumissionnaire conformément à la section 4.3.1.2 – Étape 1 : Soumission financière.

#### Étape 2 : Évaluation des critères techniques obligatoires

Les critères techniques obligatoires seront évalués suivant une formule passage/échec (c.-à-d. conforme ou non conforme). Les soumissions qui ne satisfont pas à l'un des critères obligatoires assujettis au processus de conformité des soumissions par étapes décrit à la section **4.3 – Soumission par étapes** ci-dessous seront jugées non recevables et rejetées.

Les propositions satisfaisant aux critères techniques obligatoires seront évaluées en fonction des critères techniques cotés (étape 3 ci-dessous).

#### Étape 3 : Évaluation des critères techniques cotés

Pour être considérée comme recevable, une proposition doit obtenir une note globale minimale de 70 % (385 points) pour les critères cotés. Les propositions qui n'obtiennent pas la note de passage seront jugées non recevables et ne feront l'objet d'aucune autre évaluation. **REMARQUE : Le processus de conformité des soumissions par étapes ne s'applique pas aux critères techniques cotés.**

## Étape 4 : Évaluation de la soumission financière

Si la soumission est considérée comme recevable selon les exigences obligatoires et cotées, l'autorité contractante calculera la valeur de la proposition financière en multipliant les quantités estimatives annuelles indiquées au paragraphe 4.6.2 (ci-dessous) par chaque élément de prix pour la période contractuelle et les périodes optionnelles. Les totaux seront ensuite additionnés pour obtenir le prix total évalué.

## Étape 5 : Calcul du coût le plus bas par point

Pour déterminer la valeur du coût par point des soumissionnaires, le prix total évalué calculé à l'étape 4 sera divisé par le nombre de points obtenus pour les soumissions techniques conformément à ce qui est décrit à l'étape 3.

### 4.3 Soumission par étapes

#### 4.3.1 Processus de conformité des soumissions par étapes (PCSE)

##### 4.3.1.1 (2018-07-19) Généralités

- (a) Pour ce besoin, le Canada applique le PCSE tel que décrit ci-dessous.
- (b) Nonobstant tout examen par le Canada aux étapes I ou II du PCSE, 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 les réponses d'un soumissionnaire à toute communication du Canada.

LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT QUE LES EXAMENS LORS DES ÉTAPES I ET II DU PRÉSENT PCSE NE SONT QUE PRÉLIMINAIRES ET N'EMPÊCHENT PAS QU'UNE SOUMISSION SOIT NÉANMOINS JUGÉE NON RECEVABLE À LA PHASE III, MÊME POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN À L'ÉTAPE I OU II, ET MÊME SI LA SOUMISSION A ÉTÉ JUGÉE RECEVABLE À UNE ÉTAPE ANTÉRIEURE. LE CANADA PEUT DÉTERMINER À SA DISCRÉTION QU'UNE SOUMISSION NE RÉPOND PAS À UNE EXIGENCE OBLIGATOIRE À N'IMPORTE QUELLE DE CES ÉTAPES.

LE SOUMISSIONNAIRE RECONNAÎT ÉGALEMENT QUE SA RÉPONSE À UN AVIS OU À UN RAPPORT SUR L'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (REC) (CES TERMES SONT DÉFINIS PLUS BAS) À L'ÉTAPE I OU II POURRAIT NE PAS RÉPONDRE AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES QUI FONT L'OBJET DE L'AVIS OU DU REC ET POURRAIT RENDRE SA SOUMISSION NON CONFORME À D'AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES.

- (c) Le Canada peut, à sa discrétion et à tout moment, demander et accepter de l'information du soumissionnaire pour corriger des erreurs ou des lacunes administratives dans la soumission, et peut considérer que cette information fait partie de la soumission. Ces erreurs pourraient être, entre autres : une signature manquante; une case non cochée dans un formulaire; une erreur de format ou de forme; l'omission de l'accusé de réception, du numéro d'entreprise-appvisionnement ou les coordonnées des personnes-ressources, comme les noms, les adresses et les numéros de téléphone; des erreurs commises par inadvertance dans les chiffres ou les calculs qui ne modifient pas le montant que le soumissionnaire a indiqué pour le prix ou tout composant visé par l'évaluation. Cela ne limitera pas son droit d'exiger ou d'accepter tout

autre renseignement après la clôture de la demande de soumissions dans des cas où la demande de soumissions le permet expressément. Le soumissionnaire disposera de la période précisée par écrit par le Canada pour fournir la documentation nécessaire. À défaut de respecter ce délai, sa soumission sera jugée non recevable.

- (d) Le PCSE ne limite pas les droits du Canada en vertu du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat 2003 (2018-05-22), 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 prévues à l'alinéa c).

Le Canada enverra tout avis ou REC par 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'est pas responsable de la réception tardive d'une réponse par le Canada, quelle qu'en soit la cause.

#### **4.3.1.2 (2018-03-13) Étape I : Soumission financière**

- (a) Après la date et l'heure de clôture de la présente demande de soumissions, le Canada examinera la soumission afin de déterminer si elle comprend une offre financière et si celle-ci comprend tous les renseignements requis dans la demande de soumissions. L'examen de la soumission par le Canada à l'étape I se limitera à déterminer si les renseignements requis dans la demande de soumissions qui doivent être inclus dans la soumission financière sont manquants. Cet examen ne déterminera pas si la soumission financière respecte les normes ou répond à toutes les exigences de la demande de soumissions.
- (b) L'examen du Canada à l'étape I sera effectué par des fonctionnaires du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux.
- (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 requises dans la soumission financière, la soumission sera alors jugée non recevable et sera rejetée.
- (d) Pour les soumissions autres que celles décrites à l'alinéa c, le Canada fera parvenir un avis écrit au soumissionnaire (l'« avis ») indiquant où il manque des renseignements dans la soumission financière. 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 pour leur soumission financière.
- (e) Les soumissionnaires auxquels un avis a été envoyé disposeront de la période précisée dans l'avis (la « période de correction ») en vue de corriger les problèmes signalés dans l'avis en fournissant au Canada, par écrit, des renseignements supplémentaires ou des précisions en réponse à l'avis. Les réponses reçues après la fin de la période de correction ne seront pas prises en considération par le Canada, sauf dans les circonstances et les conditions expressément prévues par 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 par le soumissionnaire sera considérée comme une nouvelle information et ne sera pas prise en considération. Aucun changement ne sera autorisé à une autre section de la soumission du soumissionnaire. Les renseignements fournis conformément aux exigences de la présente demande de soumissions en réponse à l'avis remplaceront, en totalité, **uniquement** la partie de la soumission financière originale comme il est permis ci-dessus, et seront utilisés pour le reste du processus d'évaluation des soumissions.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission financière est conforme aux exigences évaluées à l'étape I, en tenant compte des renseignements supplémentaires ou des précisions qui peuvent avoir été fournis par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission financière n'est pas conforme aux exigences évaluées à l'étape I à la satisfaction du Canada, la soumission sera jugée irrecevable et sera rejetée d'emblée.
- (i) Seules les soumissions jugées conformes aux exigences à l'étape I à la satisfaction du Canada passeront à l'étape II.

#### 4.3.1.3 (2018-03-13) Étape II : Soumission technique

- (a) L'examen du Canada au cours de la phase II se limitera à une évaluation de l'offre technique afin de vérifier si l'offrant n'a pas respecté l'un ou l'autre des critères obligatoires d'admissibilité (voir l'étape 2 de la section 4.2 ci-dessus). Cet examen n'évaluera pas si la soumission technique répond à une norme ou répond à toutes les exigences de la demande de soumissions. Les critères obligatoires d'admissibilité sont les critères techniques obligatoires décrits dans la présente demande de soumissions comme faisant partie du PCSE (voir l'étape 2 de la section 4.2 ci-dessus). Les critères techniques obligatoires qui ne sont pas décrits dans la demande de soumissions comme faisant partie du PCSE ne seront pas évalués avant la phase III (4.3.1.4 ci-dessous).
- (b) Le Canada enverra au soumissionnaire un rapport sur l'évaluation de la conformité (REC) par écrit précisant les critères obligatoires d'admissibilité assujettis au PCSE que la soumission n'a pas respectés.
- (c) Le soumissionnaire disposera de la période précisée dans le REC (« période de correction ») pour remédier à l'omission de répondre à l'un ou l'autre des critères obligatoires d'admissibilité mentionnés 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 correction ne seront pas prises en considération par le Canada, sauf dans les circonstances et conditions stipulées expressément dans le REC.
- (d) La réponse du soumissionnaire doit concerner uniquement les critères obligatoires d'admissibilité énumérés dans le REC et considérés comme non respectés, et doit inclure uniquement les renseignements nécessaires pour respecter ces critères. Toutefois, si une réponse aux critères obligatoires d'admissibilité énumérés dans le REC entraîne nécessairement la modification d'autres renseignements qui sont déjà présents dans la soumission, les rajustements 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 critères ne sera pas prise en considération par le Canada.

- (e) La réponse du soumissionnaire au REC devra spécifier, pour chaque cas, le critère obligatoire d'admissibilité du REC auquel elle répond, notamment en précisant le changement effectué dans la section correspondante de la soumission initiale et les modifications qui en découlent. Pour chaque modification résultante, le soumissionnaire doit expliquer pourquoi une telle modification est nécessaire. Il n'incombe pas au Canada de réviser la soumission du soumissionnaire. Le soumissionnaire assume les risques de ne pas répondre au REC 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 permis dans cette demande de soumissions sera considéré comme étant de l'information nouvelle qui ne sera pas prise en considération. L'information soumise selon les exigences de cette demande de soumissions en réponse au REC remplacera, en totalité, **uniquement** la partie de la soumission initiale permise par cette section.
- (g) Les informations supplémentaires ou différentes soumises pendant l'étape II et permises par la présente section seront considérées comme faisant partie de la soumission, mais elles ne seront prises en compte par le Canada dans l'évaluation de la soumission lors de l'étape II que pour déterminer si la soumission respecte les critères obligatoires d'admissibilité. Ces informations ne seront utilisées à aucune autre étape de l'évaluation pour augmenter ou diminuer les notes que la soumission initiale pourrait obtenir sans de telles informations.
- (h) Le Canada déterminera si la soumission répond aux exigences évaluées à l'étape II en tenant compte des informations supplémentaires ou différentes et des précisions qui peuvent avoir été fournies par le soumissionnaire conformément à la présente section. Si la soumission ne remplit pas les exigences évaluées à la phase II à la satisfaction du Canada, la soumission sera jugée irrecevable et rejetée d'emblée.
- (i) Seules les soumissions remplissant les exigences évaluées à la phase II à la satisfaction du Canada passeront à l'étape III.

#### 4.3.1.4 (2018-03-13) Étape III : Évaluation finale de la soumission

- (a) Au cours de l'étape III, le Canada effectuera l'évaluation de toutes les soumissions jugées conformes aux exigences évaluées à l'étape II. Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères techniques, financiers et ceux relatifs à la démonstration de la solution. Voir la section 4.2 (ci-dessus) – Étapes du processus d'évaluation.
- (b) Une soumission est irrecevable et rejetée d'emblée si elle ne satisfait pas à tous les critères d'évaluation obligatoires de la demande de soumissions.

#### 4.4 Critères techniques obligatoires

Les critères obligatoires suivants seront évalués selon le principe RÉUSSITE ou ÉCHEC (c.-à-d. recevable/non recevable ou conforme/non conforme). Les soumissions qui ne satisfont pas à tous les critères obligatoires seront jugées non recevables et seront rejetées.

Les soumissionnaires doivent présenter des propositions qui répondent à l'ensemble des exigences obligatoires et doivent fournir la documentation nécessaire pour prouver leur conformité.

Les soumissionnaires doivent noter que l'expérience acquise dans le cadre d'une formation officielle ne sera pas considérée comme une expérience professionnelle. Toute l'expérience professionnelle doit avoir été acquise dans un milieu de travail professionnel, plutôt que dans le contexte des études. Les périodes de travail effectuées en régime coopératif et les stages pratiques sont considérés comme une expérience professionnelle à la condition qu'ils soient liés aux services requis.

Les soumissionnaires doivent noter que les mois d'expérience d'une ressource pour un projet dont le calendrier chevauche celui d'un autre projet cité en référence pour cette ressource ne seront comptés qu'une seule fois. Par exemple, si la durée du projet n° 1 s'étend de juillet à décembre 2014 et celle du projet n° 2 d'octobre 2014 à janvier 2015, le nombre total de mois d'expérience pour ces deux projets est de sept (7) mois.

#### O1 Expérience relative au projet

- O1.1 Le soumissionnaire doit fournir la description de deux (2) projets antérieurs où il a fourni avec succès des services de ligne d'écoute pendant un minimum d'un (1) an à l'échelle régionale, provinciale ou nationale.
- O1.2 Tous les projets décrits doivent être liés à des travaux réalisés (sans qu'ils aient été nécessairement terminés) et fournis à une (1) ou plusieurs organisations clientes au cours des cinq (5) dernières années à partir de la date de clôture de la présente demande de propositions.
- O1.3 Les projets doivent être pertinents<sup>1</sup> et leur portée doit être semblable<sup>2</sup> aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux.
- O1.4 Les soumissionnaires doivent utiliser le modèle de résumé de projet (ou un fac-similé raisonnable du modèle contenant tous les renseignements demandés), comme il est indiqué dans le tableau O1-1 (ci-dessous), pour chaque résumé de projet soumis.

#### Tableau O1-1 – Modèle de résumé de projet

*En respectant la présentation ci-dessous, veuillez fournir une description de deux (2) projets pertinents, de portée semblable aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux. Utilisez une page distincte pour chaque projet.*

*L'équipe d'évaluation évaluera les résumés de projet comme suit :*

*Les résumés de projet seront évalués selon l'ordre dans lequel ils figurent dans la proposition du soumissionnaire.*

*Les résumés de projet seront évalués par rapport aux qualifications minimales indiquées, comme il est décrit au critère O1, jusqu'à ce que le soumissionnaire ait fourni la preuve du nombre minimal de projets conformes.*

<sup>1</sup> **Pertinent** signifie que l'information fournie dans la réponse est pertinente et répond directement aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux.

<sup>2</sup> **Semblable** signifie que les projets ont les mêmes caractéristiques.

*L'équipe d'évaluation examinera jusqu'à deux (2) projets supplémentaires, si un (1) ou plusieurs des projets proposés par le soumissionnaire ne respectent pas les qualifications minimales.*

**Tableau O1-1 – Modèle de résumé de projet**

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>N° du résumé du projet : ____</b>  |  |   |  |
| <b>Titre du projet :</b>  |  |   |  |
| <b>Organisation cliente<sup>3</sup> :</b>                                   |  |   |  |
| <b>Date de début du projet<sup>4</sup> :</b><br>(mm/aaaa)                   |  | <b>Date de fin du projet :</b><br>(mm/aaaa) |  |
| <b>Type de ressources utilisées ou leur rôle :</b>                          |  | <b>Nombre de ressources utilisées :</b>     |  |
| 1. (Ajoutez des lignes au besoin)   |  |   |  |
| 2.  |  |   |  |
| 3.  |  |   |  |
| <b>Objectifs/mandat du projet :</b>   |  |   |  |
|   |  |   |  |
| <b>Description des services fournis :</b>                                   |  |   |  |
|   |  |   |  |
| <b>Coordonnées du chargé de projet du client :</b>                          |  |   |  |
| <b>Nom :</b><br><b>Adresse :</b><br><b>Téléphone :</b><br><b>Courriel :</b> |  |   |  |

3 Indiquez pour qui les services ont été exécutés.

4 Indiquez les dates de début et de fin des travaux (en mois et en années dans le format MM/AAAA), afin de démontrer l'expérience du soumissionnaire.

## **02 Profil d'entreprise et formulaire de soumission**

Le soumissionnaire doit remplir et soumettre avec son offre le profil d'entreprise et le formulaire de soumission en pièce jointe à la Partie 4.

## **03 Équipe de projet proposée**

Pour chacune des catégories de ressources ci-dessous, le soumissionnaire doit fournir les curriculums vitæ de ressources proposées qui, au minimum, contiennent une description de l'expérience de celles-ci (y compris comment et quand elle a été acquise), de leurs études, de leurs qualifications, de leurs titres professionnels et de leurs compétences linguistiques (anglais, français et langues autochtones). L'équipe de projet proposée par le soumissionnaire doit être composée des ressources suivantes :

### **Catégorie de ressources 1 : Superviseur en chef**

Le soumissionnaire doit proposer au moins trois (3) superviseurs en chef bilingues (anglais et français) et un (1) superviseur en chef remplaçant bilingue possédant tous :

- au moins deux (2) ans d'expérience de travail dans un milieu de ligne d'écoute téléphonique;
- au moins deux (2) ans d'expérience de travail en lien avec les questions autochtones;
- au moins deux (2) ans d'expérience en consultation d'urgence;
- un diplôme de premier cycle en service social, en psychologie ou dans une discipline connexe;
- de l'expérience en tant que formateur dans un centre d'appels;
- de l'expérience en résolution de questions délicates.

Les CV soumis pour les ressources proposées doivent démontrer que chaque ressource remplit ces exigences.

### **Catégorie de ressources 2 : Intervenant d'urgence**

#### **A) Expérience**

Le soumissionnaire doit proposer au moins onze (11) intervenants d'urgence et trois (3) intervenants d'urgence remplaçants possédant tous :

- au moins deux (2) ans d'expérience en consultation d'urgence ou un diplôme de premier cycle en travail social, en psychologie ou dans une discipline connexe;
- de l'expérience en lien avec les questions autochtones;
- la capacité de communiquer en anglais à l'oral comme à l'écrit.

Les CV soumis pour les ressources proposées doivent démontrer que chaque ressource remplit ces exigences.

#### **B) Compétences linguistiques de l'équipe**

Les CV soumis pour les 11 intervenants d'urgence proposés doivent démontrer que l'équipe peut collectivement communiquer au moins dans les langues suivantes : anglais, français, cri, inuktitut et ojibwé.

### **Catégorie de ressources 3 : Représentant de l'entrepreneur**

Le soumissionnaire doit proposer un (1) représentant de l'entrepreneur qui est en mesure de communiquer soit en anglais et en français à l'oral comme à l'écrit.

Le CV soumis pour la ressource proposée doit démontrer qu'elle remplit ces exigences.

#### O4 Normes d'intervention proposées

Le soumissionnaire doit remplir le tableau ci-dessous portant sur ses normes d'intervention. Les normes d'intervention proposées serviront de normes de rendement et seront intégrées au contrat. Les normes d'intervention doivent égaler ou dépasser les normes décrites dans l'énoncé des travaux à l'annexe A.

#### Normes d'intervention proposées

| Services de ligne d'écoute – Opérations  | Durée  | Indiquer la durée en secondes        |
|--|--|--------------------------------------|
| Premier contact<br><br>Nombre de secondes avant qu'on réponde à l'appel  | Nombre de secondes entre la première sonnerie et le moment où on répond à l'appel (maximum de 120 secondes)<br>ou<br>Nombre de secondes entre la première sonnerie et le moment où l'appel est dirigé à la messagerie vocale (maximum de 120 secondes) | _____ secondes<br><br>_____ secondes |
| Après le premier contact<br><br>Nombre de secondes pendant lesquelles l'interlocuteur attend que son appel soit transféré à un intervenant | Nombre maximal de secondes pendant lesquelles l'interlocuteur attend (maximum de 120 secondes)   | _____ secondes                       |
| Après le transfert   | Nombre maximal de secondes pendant lesquelles l'interlocuteur attend (maximum de 120 secondes)   | _____ secondes                       |
| Autres mesures proposées (veuillez les décrire)  |  | _____ secondes                       |

#### 4.5 Critères techniques cotés

Les offres seront évaluées selon les critères techniques cotés ci-dessous, à l'aide des facteurs d'évaluation et de la méthode de notation décrits pour chaque critère.

Les offres qui n'obtiennent pas la note de passage globale (70 %) seront déclarées irrecevables et rejetées.

Le processus de conformité des soumissions par étapes NE S'APPLIQUE PAS aux critères techniques cotés.

##### C1. Projets antérieurs (maximum de 50 points, maximum de 25 points par projet)

Le soumissionnaire doit fournir la description de deux (2) projets antérieurs pertinents<sup>5</sup> ou dont les exigences étaient semblables<sup>6</sup> à celles décrites dans l'énoncé des travaux. Pour chacun des projets, le soumissionnaire doit décrire :

1. la similitude ou la pertinence des exigences des projets par rapport à celles décrites dans l'énoncé des travaux (10 points);
2. la portée, le caractère délicat et la complexité du projet et la mesure dans laquelle le projet est pertinent sur le plan de la nature et de la sensibilité des questions et du profil des demandeurs (5 points);
3. la similitude et la pertinence des exigences relatives aux procédures de contrôle de la qualité, au suivi du rendement, à la disponibilité des services, à l'attribution des tâches, aux mécanismes de prestation des services et au service à la clientèle par rapport à celles décrites dans l'énoncé des travaux (10 points).

Chaque projet soumis sera évalué selon le barème suivant :

| Critère  | Inacceptable (0 %)  | Limité (50 %)  | Acceptable (70 %)  | Entièrement respecté (100 %)  |
|--|---|--|--|---|
| a) Similitude et pertinence par rapport à l'énoncé des travaux (maximum de 10 points par projet) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes. | Les renseignements sont limités ou imprécis. La pertinence et la similitude des exigences du projet par rapport à celles décrites dans l'énoncé des travaux ne sont pas clairement établies. | La similitude et la pertinence sont établies pour la plupart des exigences décrites dans l'énoncé des travaux. | La similitude et la pertinence sont pleinement établies pour toutes les exigences décrites dans l'énoncé des travaux. Les renseignements sont complets et clairs. |

<sup>5</sup> **Pertinent** signifie que l'information fournie dans la réponse est pertinente et répond directement aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux.

<sup>6</sup> **Semblables** signifie que les projets ont les mêmes caractéristiques.

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| b) Portée, caractère délicat et complexité (maximum de 5 points par projet)  | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Ils ne décrivent pas clairement une vaste portée ou des exigences complexes en matière de services (prestation de services aux clients d'une seule région ou à des clients dont les besoins ou les problèmes sont similaires). Une expérience avec les questions délicates n'est pas démontrée. | Les éléments sont décrits, mais manquent de détails. Une vaste portée ou des exigences en matière de services complexes sont établies (prestation de services aux clients à l'échelle nationale ou à des clients dont les besoins ou problèmes sont variés). Une expérience avec les questions délicates est démontrée. | La portée et la complexité sont décrites de manière complète et détaillée. Une vaste portée et des exigences en matière de services complexes sont clairement établies (prestation de services aux clients à l'échelle nationale et à des clients dont les besoins ou problèmes sont variés). Une expérience avec les questions délicates est démontrée. |
| c) Contrôle de la qualité, suivi du rendement, disponibilité des services, attribution des tâches, mécanismes de prestation des services et service à la clientèle (maximum de 10 points par projet) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Peu d'éléments sont décrits. La similitude ou la pertinence aux éléments décrits dans l'énoncé des travaux n'est pas établie.   | La plupart des éléments sont décrits, ou tous les éléments sont décrits, mais ils manquent de détails. La similitude ou la pertinence à la plupart des éléments décrits dans l'énoncé des travaux est établie.  | Tous les éléments sont décrits de manière complète et détaillée. La similitude ou la pertinence aux éléments décrits dans l'énoncé des travaux est clairement établie.   |

## **C2 Expérience et compétences de l'équipe de projet proposée (maximum de 280 points, maximum de 20 points pour chacune des 14 ressources)**

Pour chaque superviseur en chef et intervenant d'urgence (à l'exclusion des remplaçants), le soumissionnaire doit décrire l'expérience, les études et les qualifications correspondantes aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux pour chaque ressource. Cette description devrait comprendre ce qui suit :

1. l'ampleur et la profondeur de l'expérience et des connaissances acquises par la ressource proposée dans le cadre de son travail avec les Autochtones, leurs organisations et leurs collectivités, en particulier en lien avec les séquelles des pensionnats indiens au Canada et les questions touchant la santé et le bien-être mental des Autochtones. Pour être jugés acceptables, les superviseurs en chef doivent avoir au moins deux ans d'expérience de travail avec les Autochtones, leurs organisations et leurs collectivités, et au moins six mois d'expérience dans les questions portant sur les séquelles des pensionnats indiens; et les intervenants d'urgence doivent avoir au moins un an d'expérience de travail avec les Autochtones, leurs organisations et leurs collectivités, et au moins six mois d'expérience dans les questions portant sur les séquelles des pensionnats indiens. (10 points)
2. l'étendue et l'ampleur de l'expérience de travail acquise par la ressource proposée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise (p. ex. des exigences linguistiques multiples, des messages types pour les transferts d'appel et des données de référence pour les questions de nature sensible). (10 points)

### **A. Les trois superviseurs en chef proposés au critère O3 seront évalués comme suit :**

| Critère   | Inacceptable (0 %)   | Limité (50 %)   | Acceptable (70 %)   | Entièrement respecté (100 %)   |
|---|--|---|---|--|
| a) Expérience de travail (maximum de 10 points par ressource)   | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Très peu d'expérience de travail démontrée avec des peuples, organisations et collectivités autochtones (moins de deux ans). Peu (moins de 6 mois) ou pas d'expérience démontrée avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental. | Expérience de travail démontrée (au moins deux ans) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Une certaine expérience démontrée (au moins six mois) dans des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada et touchant la santé et le bien-être mental. | Expérience de travail démontrée (au moins deux ans) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Expérience (un an ou plus) avec des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada et touchant la santé et le bien-être mental. |
| b) Expérience de travail dans un milieu complexe de counseling en cas de crise (maximum de 10 points par ressource) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Ils démontrent une expérience de travail limitée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise.  | Expérience de travail démontrée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise, avec seulement certaines des caractéristiques suivantes : exigences linguistiques multiples, messages types pour   | Expérience de travail démontrée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise avec toutes les caractéristiques suivantes : exigences linguistiques multiples, messages types pour les transferts d'appel   |



|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | les transferts d'appel et données de référence pour les questions de nature sensible. | et données de référence pour les questions de nature sensible. |
|--|--|--|---|--|

**B. Les onze intervenants d'urgence proposés au critère O3 seront évalués comme suit :**

| Critère   | Inacceptable (0 %)  | Limité (50 %)   | Acceptable (70 %)  | Entièrement respecté (100 %)  |
|---|---|---|--|---|
| a) Expérience de travail (maximum de 10 points par ressource)   | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Très peu d'expérience de travail démontrée (moins d'un an) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Peu ou pas d'expérience démontrée dans des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental. | Expérience de travail démontrée (au moins un an) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Une certaine expérience démontrée (au moins six mois) dans des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental.                 | Expérience de travail démontrée (au moins un an) avec des peuples, organisations et collectivités autochtones. Expérience (au moins un an) dans des questions découlant des séquelles des pensionnats au Canada ou touchant la santé et le bien-être mental.                    |
| b) Expérience de travail dans un milieu complexe de counseling en cas de crise (maximum de 10 points par ressource) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Ils démontrent une expérience de travail limitée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise.  | Expérience de travail démontrée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise, avec seulement certaines des caractéristiques suivantes : exigences linguistiques multiples, messages types pour les transferts d'appel et bases de données de référence pour les questions de nature sensible. | Expérience de travail démontrée dans un milieu complexe de counseling en cas de crise avec toutes les caractéristiques suivantes : exigences linguistiques multiples, messages types pour les transferts d'appel et données de référence pour les questions de nature sensible. |

### C3 Approche en matière de ressources humaines (maximum de 50 points)

Le soumissionnaire doit fournir une description de son approche en matière de ressources humaines pour la prestation de services de ligne d'écoute à AANC, y compris sa capacité à fournir le nombre requis de ressources qualifiées pour exécuter les services requis.

- C3.1 L'approche en matière de ressources humaines du soumissionnaire doit comporter une description de sa stratégie de recrutement et de formation, qui comprend les facteurs suivants :
- a) les normes de qualification des ressources du soumissionnaire en matière de dotation pour s'assurer d'avoir des ressources qui respectent ou dépassent les qualifications minimales d'AANC, comme il est indiqué à l'exigence obligatoire O3 (10 points);
  - b) l'approche du soumissionnaire en matière de recrutement, de formation et de maintien en fonction du personnel (10 points);
  - c) l'approche du soumissionnaire pour assurer la disponibilité des ressources, y compris des remplaçants qualifiés afin d'absorber le surcroît de travail ou le remplacement des ressources dans un court délai, par exemple une semaine (10 points).
- C3.2 L'approche en matière de ressources humaines du soumissionnaire devrait également aborder sa capacité d'accroître le nombre de ressources requises (superviseurs en chef ou intervenants d'urgence) et les infrastructures connexes (p. ex. locaux, matériel, téléphones, matériel informatique, logiciels) dans un délai d'une semaine, au besoin, selon les facteurs suivants :
- a) la capacité du soumissionnaire d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine (10 points);
  - b) la capacité du soumissionnaire d'accroître les infrastructures requises pour que les ressources supplémentaires puissent assurer la prestation des services requis, dans un délai d'une semaine (10 points).

Le critère C3 sera évalué selon le barème suivant :

| Critère   | Inacceptable (0 %)  | Limité (50 %)  | Acceptable (70 %)   | Entièrement respecté (100 %)   |
|---|---|--|---|--|
| 3.1 a) Niveau des ressources qualifiées : normes et dotation (maximum de 10 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Normes de qualifications non démontrées de manière suffisante pour assurer la qualité des ressources. | Certains renseignements ne sont pas suffisamment détaillés, mais des normes de qualification de base sont démontrées comme étant en place pour assurer la qualité des ressources. | Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Des normes exhaustives de qualification en matière de dotation sont démontrées pour assurer la qualité des ressources. La conformité des normes de recrutement de ressources qualifiées par rapport à la qualité des services requis est démontrée. |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 3.1 b)<br>Approche en matière de recrutement, de formation et de maintien en fonction du personnel (maximum de 10 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche ne démontre pas clairement la capacité à maintenir en fonction le niveau requis de ressources qualifiées.           | L'approche démontre la capacité à maintenir en fonction le niveau requis de ressources qualifiées. Certains mécanismes de recrutement. Repose sur la même méthode de formation pour tous les besoins. La stratégie de recrutement démontre quelques avantages, mesures incitatives et programmes mis en place pour le maintien en fonction du personnel (moins de trois). | Vaste éventail de mécanismes de recrutement. La stratégie de recrutement démontre de multiples avantages, mesures incitatives et programmes mis en place pour le maintien en fonction du personnel (trois ou plus). Comprend différentes méthodes de formation; renseignements complets et détaillés. L'approche démontre la capacité à maintenir le niveau requis de ressources qualifiées, avec la possibilité d'augmenter ce niveau au besoin. |
| 3.1 c)<br>Approche pour assurer la disponibilité des ressources (maximum de 10 points)                                    | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche ne démontre pas clairement la capacité à assurer la disponibilité des ressources requises.                          | Il manque des détails, mais l'approche démontre la capacité à assurer la disponibilité des ressources requises et la disponibilité des remplaçants.   | Les renseignements sont détaillés et complets. L'approche démontre pleinement la capacité à assurer la disponibilité des ressources requises, avec la possibilité d'augmenter ce niveau au besoin. Démonstre que des remplaçants formés sont disponibles à court préavis.   |
| 3.2 a) Capacité d'accroître les ressources (maximum de 10 points)   | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Capacité non clairement démontrée d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine. | Description de la capacité d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine. Démonstration incomplète. Certains renseignements ne sont pas suffisamment détaillés.   | Capacité démontrée d'accroître de 20 % le nombre de ressources qualifiées requises dans un délai d'une semaine. Des plans détaillés et complets sont présentés.   |
| 3.2 b) Capacité   | Les  | Les renseignements  | Description de la   | Capacité démontrée  |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| d'accroître les infrastructures (maximum de 10 points) | renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant. | sont limités ou imprécis. Capacité non clairement démontrée d'accroître les infrastructures. | capacité d'accroître les infrastructures dans un délai d'une semaine afin de tenir compte des ressources supplémentaires. Démonstration incomplète. Certains renseignements ne sont pas suffisamment détaillés. | d'accroître les infrastructures dans un délai d'une semaine afin de tenir compte des ressources supplémentaires. Renseignements complets et détaillés. |
|--|---|--|---|--|

#### C4 Approche et méthodologie d'assurance de la qualité (maximum de 90 points)

Le soumissionnaire doit fournir une description écrite de l'approche proposée et de ses méthodes d'assurance de la qualité en ce qui concerne la Phase 1 – Plan préliminaire de projet – Mise en place des installations, et la Phase 2 – Plan préliminaire de projet – Opérations.

##### C4.1 Phase 1 – Plan préliminaire de projet – Mise en place des installations (maximum de 30 points)

Le soumissionnaire doit décrire son plan préliminaire de projet exposant en détail l'approche proposée et ses méthodes d'assurance de la qualité en ce qui concerne la prestation des services afin de commencer les opérations avant le 1<sup>er</sup> février 2021. Ce plan doit proposer des échéanciers réalistes et rigoureux, qui visent à atténuer les risques opérationnels, en ce qui concerne les éléments suivants :

1. fourniture d'installations spécialisées et sécurisées de ligne d'écoute (15 points);
2. acquisition et installation du matériel téléphonique et informatique nécessaire, etc. (10 points);
3. établissement d'une ligne téléphonique sans frais fournie par RCAANC/SAC (5 points).

Le critère C4.1 sera évalué selon le barème suivant :

| Critère   | Inacceptable (0 %)  | Limité (50 %)  | Acceptable (70 %)  | Entièrement respecté (100 %)  |
|---|---|--|--|---|
| Phase 1 – Plan préliminaire de projet :<br>a) – Installations sécurisées (maximum de 15 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant. | Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité de fournir des installations sécurisées de ligne d'écoute dans les délais impartis ou des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. | Capacité démontrée de fournir des installations sécurisées de ligne d'écoute dans les délais impartis. Détails insuffisants. Certains risques sont signalés. Les stratégies d'atténuation sont imprécises ou manquantes. | Capacité démontrée de fournir des installations sécurisées de ligne d'écoute dans les délais impartis. Présentation des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. |
| Phase 1 – Plan préliminaire de projet :<br>b) – Acquisition                                     | Les renseignements fournis sont inadéquats,                             | Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La  | Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel téléphonique et   | Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel téléphonique et  |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| et installation du matériel et des logiciels (maximum de 10 points)   | insuffisants ou inexistants.   | capacité d'acquérir et d'installer le matériel téléphonique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis ou de mettre en place des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée.   | informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis. Détails insuffisants. Certains risques sont signalés. Les stratégies d'atténuation sont imprécises ou manquantes.   | informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis. Présentation des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.   |
| Phase 1 – Plan préliminaire de projet :<br>c) – Établissement d'une ligne téléphonique sans frais (maximum de 5 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité d'établir une ligne téléphonique sans frais fournie par SAC/RCAANC dans les délais impartis ou de mettre en place des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments. | Capacité démontrée d'établir une ligne téléphonique sans frais fournie par SAC/RCAANC dans les délais impartis. Détails insuffisants. Certains risques sont signalés. Les stratégies d'atténuation sont imprécises ou manquantes. | Capacité démontrée d'établir une ligne téléphonique sans frais fournie par SAC/RCAANC dans les délais impartis. Présentation des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. |

#### C4.2 Phase 2 – Plan préliminaire de projet – Opérations (maximum de 60 points)

Le soumissionnaire doit décrire l'approche et la méthodologie proposées pour l'assurance de la qualité en ce qui concerne la prestation des services pendant la durée du contrat. Cette description doit rendre compte des éléments qui suivent :

1. Gestion et suivi de projet : La mesure dans laquelle la méthode de travail proposée répond aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution du travail, les mécanismes de prestation des services et le service à la clientèle (10 points).
2. Assurance de la qualité : La mesure dans laquelle les méthodes proposées d'assurance de la qualité garantissent la qualité, la fiabilité et l'efficacité des services et la consignation exacte de la nature des appels (10 points).
3. Méthodologie de saisie et de communication des données<sup>7</sup> : Description de la méthodologie employée pour la saisie et la communication des données, notamment le type d'appel, le sexe et l'âge de l'appelant, la distribution des appels sur les quarts de travail, le genre de conseils fournis, de séances de consultation, la catégorie de risque de suicide des appels (risque faible/modéré/élevé), les recommandations fournies, la provenance des appels et la répartition des langues parlées (10 points).
4. Communication : Approche efficace de communication et de production de rapports, y compris les paramètres et les moyens de mesure de rendement proposés ainsi que les modèles proposés de rapports (10 points).
5. Planification et gestion du travail : Approche efficace de planification et de gestion du travail dans le cadre du projet, notamment en ce qui concerne les horaires et le déplacement des ressources, le traitement des périodes de pointe ou de l'augmentation du nombre d'appels reçus (10 points).
6. Difficultés : Le soumissionnaire doit déterminer les problèmes et difficultés auxquels il peut faire face (au moins 3) et la façon dont il compte les surmonter en s'inspirant d'exemples de problèmes typiques éprouvés lors de précédents projets de ligne d'écoute, et indiquer la façon dont ces problèmes ont été résolus et la justification de la solution retenue (10 points).

Le critère C4.2 sera évalué selon le barème suivant :

| Critère  | Inacceptable (0 %)  | Limité (50 %)  | Acceptable (70 %)   | Entièrement respecté (100 %)  |
|--|---|--|---|---|
| 1) Gestion et suivi de projet (maximum de 10 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes. | Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité de la gestion de projet et des activités de suivi visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution | L'approche et la méthodologie manquent de détails ou d'éléments, mais démontrent l'efficacité de la gestion de projet et des activités de suivi visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution du travail, les | L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité de la gestion de projet et des activités de suivi visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la disponibilité des services, l'attribution du travail, les mécanismes de prestation des |

7 Remarque : L'entrepreneur ne sera pas tenu de recueillir les renseignements personnels des appelants ou d'utiliser ces renseignements. La saisie et la communication des données ne sont exigées qu'à des fins statistiques.

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|   |   | du travail, les mécanismes de prestation des services et le service à la clientèle.  | mécanismes de prestation des services et le service à la clientèle.   | services et le service à la clientèle. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Capacité démontrée de s'adapter à toutes sortes de circonstances inhabituelles.   |
| 2) Assurance de la qualité (maximum 10 points)                | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes. | Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité des activités d'assurance de la qualité visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la qualité, la fiabilité et l'efficacité des services, et la consignation exacte des appels. | L'approche et la méthodologie manquent de détails ou d'éléments, mais elles démontrent l'efficacité des activités d'assurance de la qualité visant à offrir de la qualité, des services fiables et efficaces, et la consignation exacte des appels. | L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité des activités d'assurance de la qualité visant à répondre aux exigences en ce qui concerne la qualité, la fiabilité et l'efficacité des services, et la consignation exacte des appels. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Capacité démontrée de s'adapter à toutes sortes de circonstances inhabituelles. |
| 3) Saisie et communication des données (maximum de 10 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistantes. | Les renseignements sont limités ou imprécis. L'approche et la méthodologie ne démontrent pas clairement l'efficacité de la saisie et la communication des données. Les paramètres proposés ne sont pas indiqués.   | L'approche et la méthodologie pourraient être plus détaillées, mais elles démontrent l'efficacité de la saisie et de la communication des données. Les paramètres proposés sont indiqués.   | L'approche et la méthodologie démontrent clairement l'efficacité de la saisie et de la communication des données. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. Capacité démontrée de s'adapter à toutes sortes de circonstances inhabituelles (p. ex. hausse de la demande). Les paramètres proposés sont indiqués et des paramètres supplémentaires sont proposés.                   |
| 4)  | Les   | Les renseignements   | L'approche et la  | L'approche et la  |

|   |   |   |  |   |
|---|---|---|--|---|
| Communication<br>(maximum de<br>10 points)                                | renseignements<br>fournis sont<br>inadéquats,<br>insuffisants ou<br>inexistants.        | sont limités ou<br>imprécis. L'approche<br>et la méthodologie ne<br>démontrent pas<br>clairement l'efficacité<br>de la communication<br>et de la production de<br>rapports. Les<br>paramètres proposés<br>ne suffisent pas au<br>respect des<br>exigences. Les<br>méthodes de mesure<br>de rendement sont<br>limitées ou<br>inefficaces. Les<br>renseignements<br>fournis dans les<br>modèles proposés de<br>rapports sont limités. | méthodologie<br>manquent de détails<br>ou d'éléments, mais<br>démontrent l'efficacité<br>de la communication<br>et de la production de<br>rapports. Les<br>paramètres proposés<br>suffisent au respect<br>des exigences. Des<br>méthodes efficaces<br>de mesure de<br>rendement sont<br>proposées. Les<br>modèles proposés de<br>rapports fournissent<br>suffisamment de<br>renseignements pour<br>surveiller le<br>rendement. | méthodologie<br>démontrent clairement<br>l'efficacité de la<br>communication et de<br>la production de<br>rapports. Les<br>paramètres proposés<br>sont suffisants pour<br>respecter et dépasser<br>les exigences et faire<br>preuve de la<br>souplesse nécessaire<br>pour s'adapter à<br>toutes sortes de<br>circonstances<br>inhabituelles (p. ex.<br>hausse de la<br>demande). Des<br>méthodes efficaces<br>de mesure de<br>rendement sont<br>proposées et<br>comprennent des<br>stratégies visant à<br>corriger les cas de<br>rendement inefficace.<br>Les modèles<br>proposés de rapports<br>fournissent des<br>renseignements<br>détaillés pour<br>surveiller le<br>rendement. Les<br>renseignements sont<br>détaillés, complets et<br>clairs. |
| 5) Planification<br>et gestion du<br>travail<br>(maximum de<br>10 points) | Les<br>renseignements<br>fournis sont<br>inadéquats,<br>insuffisants ou<br>inexistants. | Les renseignements<br>sont limités ou<br>imprécis. L'approche<br>et la méthodologie ne<br>démontrent clairement<br>pas l'efficacité de la<br>planification et de la<br>gestion du travail.<br>Aucune approche en<br>ce qui concerne les<br>horaires et le<br>déplacement des<br>ressources qui<br>respecte les<br>exigences n'est<br>clairement décrite.<br>Aucune méthodologie<br>ne démontre<br>clairement le respect             | L'approche et la<br>méthodologie<br>manquent de détails<br>ou d'éléments, mais<br>démontrent l'efficacité<br>de la planification et<br>de la gestion du<br>travail. L'approche en<br>ce qui concerne les<br>horaires et le<br>déplacement des<br>ressources est décrite<br>et respecte les<br>exigences relatives<br>aux ressources.<br>Méthodologie<br>démontrée pour<br>respecter les<br>exigences en matière                | L'approche et la<br>méthodologie<br>démontrent clairement<br>l'efficacité de la<br>planification et de la<br>gestion du travail.<br>L'approche en ce qui<br>concerne les horaires<br>et le déplacement des<br>ressources est<br>clairement décrite et<br>respecte les<br>exigences relatives<br>aux ressources.<br>Méthodologie<br>démontrée pour<br>respecter les<br>exigences en matière<br>de services durant les  |



|                                       |  |  |  |   |
|---------------------------------------|--|--|--|---|
|                                       |  | des exigences en matière de services durant les périodes de pointe.  | de services durant les périodes de pointe.   | périodes de pointe et preuve de la souplesse nécessaire pour s'adapter à toutes sortes de circonstances inhabituelles. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.   |
| 6) Difficultés (maximum de 10 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Les renseignements sont limités ou imprécis. Moins de trois (3) difficultés prévues présentées, ou renseignements minimaux fournis sur les difficultés prévues, ou les difficultés sont déterminées, mais sans discussion portant sur des stratégies d'atténuation. Aucun exemple fourni de problèmes typiques éprouvés lors d'autres projets de ligne d'écoute ou aucune description de la manière dont ces problèmes ont été surmontés ou aucune description de justification. | Au moins trois (3) difficultés prévues sont présentées. La façon dont les difficultés seront surmontées est démontrée. Au moins deux exemples de problèmes typiques éprouvés lors d'autres projets de ligne d'écoute et la façon dont ils ont été résolus sont décrits, avec une justification efficace. L'information pourrait être plus détaillée, mais elle est suffisante. | Au moins trois (3) difficultés prévues sont présentées. La façon dont les difficultés seront surmontées est démontrée. Des exemples de problèmes typiques éprouvés lors d'autres projets de ligne d'écoute et la façon dont ils ont été résolus sont décrits, avec une justification efficace. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. |

## C5 Mise en place des installations multivoies (maximum de 20 points)

Le soumissionnaire doit fournir une description écrite de l'approche proposée et de sa capacité à mettre en œuvre les exigences futures de prestation de services multivoies, selon les directives. Le soumissionnaire doit fournir un plan de projet exposant en détail l'approche et la méthodologie proposées pour la prestation de services multivoies dans un délai de six mois après la demande du chargé de projet. Ce plan doit proposer des moyens à utiliser (p. ex. clavardage, textage, courrier électronique), des échéanciers réalistes, rigoureux et qui visent à atténuer les risques opérationnels, et la façon par laquelle le soumissionnaire s'y prendra pour réaliser ce qui suit :

- a) fourniture des infrastructures de TI spécialisées nécessaires (4 points);
- b) acquisition et installation du matériel, du matériel informatique et des logiciels nécessaires (4 points);
- c) réglage de la configuration multivoie (4 points);
- d) stratégie de formation visant à orienter les ressources quant aux technologies multivoies (4 points);
- e) suppression complète des données de nature délicate (p. ex. détermination des renseignements de la clientèle ou description de conversations entre clients et intervenants) (4 points).

Le critère C5 sera évalué selon le barème suivant :

| Critère   | Inacceptable (0 %)  | Limité (50 %)   | Acceptable (70 %)  | Entièrement respecté (100 %)  |
|---|---|---|--|---|
| a) – Infrastructures de TI spécialisées (maximum de 4 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistant. | Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité de fournir les infrastructures de TI qui sont nécessaires dans les délais impartis ou des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments. | Capacité démontrée de fournir les infrastructures de TI qui sont nécessaires dans les délais impartis. Il manque des détails ou certains éléments sont imprécis. | Capacité démontrée de fournir les infrastructures de TI qui sont nécessaires dans les délais impartis. Présentation des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| b) – Acquisition et installation du matériel (maximum de 4 points)  | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité d'acquérir et d'installer le matériel, le matériel informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis ou de mettre en place des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments. | Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel, le matériel informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis. Il manque des détails ou certains éléments sont imprécis. | Capacité démontrée d'acquérir et d'installer le matériel, le matériel informatique et les logiciels nécessaires dans les délais impartis. Présentation des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. |
| c) Configuration de la technologie (clavardage, textage, courrier électronique, etc.) (maximum de 4 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité de configurer le clavardage, le textage et le courrier électronique dans les délais impartis ou de fournir des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.                                  | Capacité démontrée de configurer le clavardage, le textage et le courrier électronique dans les délais impartis. Il manque des détails ou certains éléments sont imprécis.                          | Capacité démontrée de configurer le clavardage, le textage et le courrier électronique dans les délais impartis. Présentation des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.                          |

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
| d) Stratégie de formation (maximum de 4 points)                              | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | La stratégie de formation comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité de former et d'orienter les ressources sur les technologies multivoies dans les délais impartis ou de fournir des mesures d'atténuation des risques opérationnels n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments. | La stratégie de formation démontre la capacité de former et d'orienter les ressources sur les technologies multivoies dans les délais impartis. Il manque des détails ou certains éléments sont imprécis. | La stratégie de formation démontre la capacité de former et d'orienter les ressources sur les technologies multivoies dans les délais impartis. Présentation des risques opérationnels et des mesures d'atténuation de ces risques. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs. |
| e) Suppression complète des données de nature délicate (maximum de 4 points) | Les renseignements fournis sont inadéquats, insuffisants ou inexistants. | Le plan de projet comporte des renseignements limités ou imprécis. La capacité d'éliminer de façon sécuritaire des données de nature délicate n'est pas clairement démontrée. Il manque certains éléments.  | Stratégie efficace démontrée visant à éliminer de façon sécuritaire des données de nature délicate. Il manque des détails ou certains éléments sont imprécis.   | Stratégie efficace démontrée visant à éliminer de façon sécuritaire des données de nature délicate. Présentation des risques opérationnels et des stratégies d'atténuation. Les renseignements sont détaillés, complets et clairs.   |

**C6 Normes d'intervention proposées (maximum de 60 points)**

Les normes d'intervention proposées par le soumissionnaire au critère obligatoire O4 seront évaluées comme suit :

| Critères  | Le nombre de secondes dépasse la limite maximale                  | Le nombre de secondes respecte la limite maximale | Le nombre de secondes est inférieur à la limite maximale de 25 % | Le nombre de secondes est inférieur à la limite maximale de plus de 25 %  |
|---|---|---|--|---|
| a) Premier contact : nombre de secondes avant qu'on réponde à l'appel   | 0 point   | 5 points  | 10 points  | Un point sera accordé par tranche de 5 secondes, jusqu'à concurrence de 15 points.<br>a) 30 % sous le maximum = 1 point<br>b) 35 % sous le maximum = 2 points<br>c) 40 % sous le maximum = 3 points<br>d) 45 % sous le maximum = 4 points<br>d) 50 % sous le maximum = 5 points |
| b) Après le premier contact : nombre de secondes pendant lesquelles l'interlocuteur attend que son appel soit transféré | 0 point   | 5 points  | 10 points  | Un point sera accordé par tranche de 5 secondes, jusqu'à concurrence de 15 points.<br>a) 30 % sous le maximum = 1 point<br>b) 35 % sous le maximum = 2 points<br>c) 40 % sous le maximum = 3 points<br>d) 45 % sous le maximum = 4 points<br>d) 50 % sous le maximum = 5 points |
| c) Après le transfert de l'appel : nombre de secondes pendant lesquelles l'interlocuteur attend                         | 0 point   | 5 points  | 10 points  | Un point sera accordé par tranche de 5 secondes, jusqu'à concurrence de 15 points.<br>a) 30 % sous le maximum = 1 point<br>b) 35 % sous le maximum = 2 points<br>c) 40 % sous le maximum = 3 points<br>d) 45 % sous le maximum = 4 points<br>d) 50 % sous le maximum = 5 points |
| d) Autres mesures proposées   | 3 points pour chaque mesure supplémentaire (maximum de 15 points) |   |  |   |

## 4.6 Évaluation financière

### 4.6.1 Critères financiers obligatoires

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

### 4.6.2 Calcul du prix estimatif total

**AUX FINS D'ÉVALUATION SEULEMENT** : À partir des taux fermes indiqués par le soumissionnaire à l'annexe B – Base de paiement, le scénario ci-dessous servira à calculer le coût estimatif total de la proposition financière. Ce scénario n'est conçu qu'aux fins d'évaluation et ses éléments ne doivent pas être interprétés comme un indicateur de volumes réels de travail ou de coûts pour AANC/RCAANC.

| Catégorie  |                    |  |   |                      |   |                  |   |    |
|--|--------------------|--|---|----------------------|---|------------------|---|----|
| Phase 1 – Mise en place  |                    | (Prix ferme pour la Phase 1 – Mise en place des installations) |   |                      |   |                  |   | \$ |
| Total partiel  |                    |  |   |                      |   |                  |   | \$ |
| Catégorie de ressource   | Période du contrat | Taux quotidien ferme   |   | Nombre de ressources |   | Nombre de jours  |   |    |
| Intervenant d'urgence  | Année 1            | _____ \$   | x | 11                   | x | 365              | = | \$ |
|  | Année 2            | _____ \$   | x | 11                   | x | 365              | = | \$ |
|  | Année 3            | _____ \$   | x | 11                   | x | 365              | = | \$ |
|  | Année 4            | _____ \$   | x | 11                   | x | 365              | = | \$ |
|  |                    |  |   |                      |   |                  |   |    |
| Superviseur en chef  | Année 1            | _____ \$   | x | 4                    | x | 365              | = | \$ |
|  | Année 2            | _____ \$   | x | 4                    | x | 365              | = | \$ |
|  | Année 3            | _____ \$   | x | 4                    | x | 365              | = | \$ |
|  | Année 4            | _____ \$   | x | 4                    | x | 365              | = | \$ |
| Total partiel  |                    |  |   |                      |   |                  |   | \$ |
| Taux pour la mise en place d'un poste supplémentaire d'intervenant d'urgence | Période du contrat | Taux ferme de mise en place                                    |   | Nombre de ressources |   | Nombre de postes |   |    |
| Intervenant d'urgence  | Année 1            | _____ \$   | x | 1                    | x | 1                | = | \$ |
|  | Année 2            | _____ \$   | x | 1                    | x | 1                | = | \$ |
|  | Année 3            | _____ \$   | x | 1                    | x | 1                | = | \$ |
|  | Année 4            | _____ \$   | x | 1                    | x | 1                | = | \$ |
| Total partiel  |                    |  |   |                      |   |                  |   | \$ |
|  |                    |  |   |                      |   |                  |   |    |
| COÛT ESTIMATIF TOTAL   |                    |  |   |                      |   |                  |   | \$ |

---

## **4.7 Méthode de sélection**

### **4.7.1 Le prix le plus bas par point**

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
  - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
  - b. satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires; et
  - c. obtenir au moins 385 (70 %) points pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques qui sont cotés. L'échelle de cotation compte 550 points.

Les soumissions ne répondant pas aux exigences de a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix le plus bas ne sera pas nécessairement acceptée. La soumission recevable ayant le prix évalué le plus bas par point sera recommandée pour attribution d'un contrat. En cas d'égalité sur le plan du prix le plus bas par point, on recommandera d'attribuer le contrat au soumissionnaire proposant le plus bas prix.

---

## 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 fournie par le soumissionnaire se révèle fausse, que l'erreur ait été commise de façon délibérée 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 générales, tous les soumissionnaires doivent fournir avec leur proposition, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité se trouvant sur le site Web des [formulaires de déclaration - Intégrité \(https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html\)](https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html), afin que leur soumission soit prise en compte dans le cadre du processus d'approvisionnement.

##### 5.1.2 Ancien fonctionnaire

###### **Ancien fonctionnaire – Soumission concurrentielle**

Les contrats attribués à d'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 d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si les réponses aux questions et, selon le cas, les renseignements requis n'ont pas été fournis à la date de l'évaluation des soumissions, le Canada informera le soumissionnaire du délai imparti pour fournir des renseignements. Le fait de ne pas répondre à la demande du Canada et le fait de ne pas respecter les exigences dans les délais prévus rendront la soumission irrecevable.

###### Définitions

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

- un individu;
- une personne morale;
- une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- 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 pour laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

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

Ancien fonctionnaire touchant une pension

**Selon les définitions ci-dessus, le soumissionnaire est-il 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 :

le nom de l'ancien fonctionnaire;

la date de cessation d'emploi ou de la retraite de la fonction publique.

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié sur les sites Web des ministères dans les rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'Avis sur la politique sur les marchés 2019-1 et aux Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés.

Directive sur le réaménagement des effectifs

**Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a touché un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs? Oui ( ) Non ( )**

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

le nom de l'ancien fonctionnaire;

les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;

la date de cessation d'emploi;

le montant du paiement forfaitaire;

le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;

la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, la date de fin et le nombre de semaines;

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

**Signature :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

### 5.1.3 Attestation du contenu canadien

Cet achat est limité aux services canadiens.

Le soumissionnaire atteste que :

( ) le service offert est un service canadien tel qu'il est défini au paragraphe 2 de la clause [A3050T](#).

#### 5.1.3.1 Clause du *Guide des CCUA* [A3050T](#) (2020-07-01) Définition du contenu canadien

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

### 5.1.4 Marchés réservés aux entreprises autochtones

Ce marché est réservé dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones du gouvernement fédéral. Pour de plus amples renseignements concernant les exigences requises des entreprises autochtones conformément au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones, consulter [l'Annexe 9.4](#), du Guide des approvisionnements.

Le soumissionnaire :

- i. atteste qu'il respecte et continuera de respecter durant toute la durée de tout contrat subséquent les exigences décrites à l'annexe ci-haut mentionnée;
- ii. convient que tout sous-traitant engagé par lui dans le cadre de tout contrat subséquent devra respecter les exigences décrites à l'annexe ci-haut mentionnée; et
- iii. convient de fournir immédiatement au Canada, sur demande, toute preuve attestant de la conformité de quelque sous-traitant que ce soit avec les exigences décrites à l'annexe ci-haut mentionnée.

Le soumissionnaire doit cocher la case applicable suivante :

( ) **Le soumissionnaire est une entreprise autochtone à propriétaire unique, une bande, une société à responsabilité limitée, une coopérative, une société de personnes ou un organisme sans but lucratif.**

OU

( ) **Le soumissionnaire est une coentreprise comprenant deux ou plus de deux entreprises autochtones ou une coentreprise entre une entreprise autochtone et une entreprise non autochtone.**

Le soumissionnaire doit cocher la case applicable suivante :

( ) **L'entreprise autochtone compte moins de six employés à temps plein.**

OU

( ) **L'entreprise autochtone compte six employés ou plus à temps plein.**

N° de l'invitation - Solicitation No.

A0340-194484

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

A0340-19-4484

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

cy007. A0340194484

Id de l'acheteur - Buyer ID

cy007

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

**À la demande du Canada, le soumissionnaire doit présenter tout renseignement et toute preuve justifiant la présente attestation. Le soumissionnaire doit veiller à ce que cette preuve soit disponible pour examen par un représentant du Canada durant les heures normales de travail, lequel représentant du Canada pourra tirer des copies ou des extraits de cette preuve. L'entrepreneur fournira toutes les installations nécessaires à ces vérifications.**

**En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que l'information fournie par le soumissionnaire pour répondre aux exigences plus haut est exacte et complète.**

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

### Attestation d'un propriétaire/employé - marchés réservés aux entreprises autochtones

À la demande de l'autorité contractante, le soumissionnaire doit fournir l'attestation suivante pour chaque propriétaire et employé autochtone :

1. Je suis \_\_\_\_\_ (*insérer « propriétaire » et/ou « employé(e) à temps plein »*) de \_\_\_\_\_ (*insérer le nom de l'entreprise*) et autochtone, au sens de la définition de l'[Annexe 9.4](#) du *Guide des approvisionnements* intitulée « Exigences relatives au Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones ».
2. J'atteste que l'énoncé précité est vrai et je consens à sa vérification sur demande du Canada.

\_\_\_\_\_  
Nom du propriétaire ou de l'employé

\_\_\_\_\_  
Signature du propriétaire ou de l'employé

\_\_\_\_\_  
Date

## 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 une attestation ou des renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis comme demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai dans lequel 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 – Documents exigés

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) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter les documents exigés, s'il y a lieu, afin que sa soumission soit prise en compte dans le cadre 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) (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html>).

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 remplir et fournir à l'autorité contractante l'annexe intitulée Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, 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 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-après. 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 défaut, si une attestation est jugée fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat. Le gouvernement du Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le non-respect de toute demande ou exigence imposée par le gouvernement du Canada peut rendre la soumission irrecevable ou constituer un manquement au 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)

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

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

**Signature :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

## **5.2.4 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat**

### **5.2.4.1 Statut et disponibilité du personnel**

**5.2.4.1.1** Clause du *Guide des CCUA* [A3005T](#) (2010-08-16), Statut et disponibilité du personnel

### **5.2.4.2 Études et expérience**

**5.2.4.2.1** Clause du *Guide des CCUA* [A3010T](#) (2010-08-16), Études et expérience

---

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

### **6.1 Exigences relatives à la sécurité**

1. À la date de clôture des soumissions, les conditions suivantes doivent être respectées :

- a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable comme indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
- b) l'emplacement proposé par le soumissionnaire pour l'exécution des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité, comme indiqué à la Partie 7, Clauses du contrat subséquent;
- c) le soumissionnaire doit fournir l'adresse des sites ou des locaux proposés pour l'exécution des travaux et la protection des documents comme il est indiqué à la section IV – Renseignements supplémentaires de la Partie 3.

2. Avant la date de début du contrat, les conditions suivantes doivent être remplies :

- a) 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 lieux de travail dont l'accès est réglementé, doivent respecter les exigences relatives à la sécurité comme indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
- b) le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes qui auront besoin d'accéder à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée, ou à des lieux de travail dont l'accès est réglementé.

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 \(PSC\)](http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).

### **6.2 Capacité financière**

Clause du Guide des CCUA [A9033T](#) (2012-07-16) Capacité financière

### **6.3 Exigences en matière d'assurance – aucune exigence précise**

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations contractuelles et se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité aux termes du contrat ni ne la diminue.

## 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

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 \_\_\_\_\_.

### 7.2 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

Le document [2035](#) (2020-05-28), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'applique au contrat et en font partie intégrante.

L'article 06 du document 2035 du guide des CCUA, Conditions générales – besoins plus complexes de services, est modifié pour comprendre les éléments suivants :

Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'entrepreneur doit faire en sorte que tout sous-traitant retenu se conforme aux exigences contractuelles relatives à la confidentialité, à la sécurité et aux renseignements personnels.

### 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 PSC) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

1. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée aux niveaux PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B délivrées par le Programme de sécurité des contrats (PSC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des lieux de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par le PSC de TPSGC.
3. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements PROTÉGÉS tant que le PSC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées aux niveaux PROTÉGÉ A et 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 de TPSGC.



---

5. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions des documents suivants :

- a. la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et le guide de sécurité (le cas échéant), joints à l'annexe C;
- b. le *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition).

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

### 7.3.2 Sites ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de protection

L'entrepreneur doit maintenir avec diligence des renseignements à jour sur ses sites, ses locaux ou ceux des personnes proposées pour lesquels des mesures de protection sont requises, qui se trouvent aux adresses suivantes :

Numéro d'immeuble, nom de la rue, numéro d'unité, de bureau ou d'appartement  
Ville (province, territoire ou État)  
Code postal  
Pays

### 7.4 Traitement des renseignements personnels

L'entrepreneur reconnaît que le Canada est régi par la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), L.R.C. 1985, ch. P-21, pour ce qui est de la protection des renseignements personnels tels qu'ils sont définis dans la *Loi*. L'entrepreneur doit maintenir confidentielle toute information personnelle qu'il aura recueillie, créée ou traitée dans le cadre du contrat et ne devra en aucun cas utiliser, copier, divulguer, éliminer ou détruire cette information d'une autre manière que celle prévue dans la présente clause et dans les dispositions contractuelles régissant leur divulgation.

Tous les renseignements personnels sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne détient aucun droit à leur égard. L'entrepreneur doit, à l'achèvement des travaux ou à la résiliation du contrat, ou à une date antérieure si le Canada l'exige, remettre au Canada tous les renseignements personnels sous toutes leurs formes, y compris les documents de travail, les notes, les notes de service, les rapports, les données lisibles par machine ou autrement, ainsi que la documentation qui aura été rédigée ou obtenue dans le cadre du contrat. Après remise des renseignements personnels au Canada, l'entrepreneur n'aura aucun droit de conserver ces renseignements sous quelque forme que ce soit et doit veiller à ce qu'aucune trace des renseignements personnels ne reste en sa possession.

### 7.5 Durée du contrat

#### 7.5.1 Période du contrat

Le contrat s'étend du 1<sup>er</sup> février 2021 au 31 janvier 2023.

#### 7.5.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux période(s) supplémentaire(s) d'une année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte d'être payé pendant la période prolongée du contrat conformément aux dispositions applicables prévues dans la base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur avant la date d'expiration 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.

### 7.5.3 Période de transition

L'entrepreneur reconnaît que la nature des services fournis en vertu du contrat requiert une certaine continuité et qu'une période de transition pourrait s'avérer nécessaire au terme du contrat. Au terme de la période initiale du contrat et des deux périodes d'option d'un an chacune, l'entrepreneur accepte que le Canada, à sa discrétion, prolonge le contrat de six mois aux mêmes conditions pour assurer la transition requise. Il est entendu avec l'entrepreneur que, pendant la durée prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues dans la base de paiement.

L'autorité contractante avisera l'entrepreneur de la prolongation du contrat en lui faisant parvenir un avis écrit au moins 90 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette prolongation sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

### 7.6 Responsables

#### 7.6.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

Susan Westall (ou représentant autorisé)  
Spécialiste des approvisionnements  
Services publics et Approvisionnement Canada  
Direction générale des approvisionnements  
Direction de l'approvisionnement en communications  
360, rue Albert, 12<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 7X7

Téléphone : 613-949-8350

Courriel : susan.westall@pwgsc.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, à la suite de demandes ou d'instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

#### 7.6.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Organisation : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

Télécopieur : \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

En son absence, le chargé de projet est :

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Organisation : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Télécopieur : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

### 7.6.3 Représentant de l'entrepreneur

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Organisation : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Télécopieur : \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

### 7.7 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 : 2019-1](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

### 7.8 Paiement

#### 7.8.1 Base de paiement

#### 7.8.2 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.

### **7.8.3 Paiement unique**

Le paiement des travaux de la phase 1 sera effectué lorsque le chargé de projet d'AANC/RCAANC aura inspecté les installations de l'entrepreneur et aura signifié son acceptation.

Clause du *Guide des CCUA* H1000C (2008-05-12) Paiement unique

### **7.8.4 Paiement mensuel**

Le paiement des travaux de la phase 2 sera effectué dès réception, à la fin du (des) mois d'exécution des travaux par l'entrepreneur, de la facture mensuelle et des feuilles de temps individuelles signées et acceptées par le chargé de projet d'AANC/RCAANC.

Clause du *Guide des CCUA* H1008C (2008-05-12), Paiement mensuel

### **7.8.5 Attribution concurrentielle**

L'entrepreneur reconnaît que le contrat a été attribué à la suite d'un processus concurrentiel. Aucuns frais supplémentaires aux prix et taux précisés à l'annexe B – Base de paiement ne seront payés à l'entrepreneur pour compenser les erreurs, les omissions, les méprises ou les sous-estimations de l'entrepreneur dans le cadre du dépôt d'une soumission pour l'obtention du contrat.

### **7.8.6 T1204 - demande directe du ministère client**

Clause du *Guide des CCUA* A9117C (2007-11-30) T1204 – demande directe du ministère client

### **7.8.7 Paiement électronique de factures – contrat**

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

(à remplir à l'attribution du contrat)

## 7.9 Vérification discrétionnaire

1. Le Canada peut à ses frais vérifier ce qui suit avant ou après un paiement :
  - a. le montant réclamé au titre du contrat, calculé conformément à la base de paiement, comprenant le temps facturé;
  - b. la précision du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur;
  - c. le profit estimatif compris dans tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme, pour lequel le fournisseur a fourni une attestation appropriée. Le but d'une telle vérification est de déterminer si le profit réel réalisé à la suite d'un seul contrat, s'il en existe un seul, ou si le profit global réel réalisé par l'entrepreneur à la suite d'un ensemble de contrats négociés renfermant un ou plusieurs des prix, taux basés sur le temps ou multiplicateurs précités pendant une période précise et choisie, est raisonnable et justifié par rapport au profit estimatif indiqué dans une ou des attestations de prix ou de taux antérieurs;
  - d. tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation indiquant que cet élément s'applique au « client le plus favorisé ». Une telle vérification vise à déterminer si l'entrepreneur a appliqué à quiconque, y compris le meilleur client de l'entrepreneur, des prix, taux ou multiplicateurs moins élevés pour des biens ou services de qualité et quantité comparables.
2. Tout paiement effectué avant la fin de la vérification des comptes sera considéré uniquement comme paiement provisoire et devra faire l'objet d'un rajustement dans la mesure requise pour tenir compte des résultats de cette vérification. Pour tout paiement en trop, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le trop-payé.

## 7.10 Contrôle du temps

Clause du *Guide des CCUA* C0711C (2008-05-12) Contrôle du temps

## 7.11 Amélioration du service et entretien des appareils et des infrastructures fournis par l'entrepreneur

### 7.11.1 Amélioration du service

L'entrepreneur accepte d'informer le chargé de projet de toutes les améliorations qui pourraient avoir une incidence sur les services, y compris les améliorations technologiques, administratives, commerciales ou de tout autre type. L'entrepreneur accepte de fournir au Canada :

- a. comme faisant partie de ses services ordinaires et sans frais supplémentaires, toute amélioration qu'il offre sans frais supplémentaires à tout autre client recevant des services identiques ou semblables à ceux offerts au Canada aux termes de ce contrat;
- b. toute amélioration qu'il offre à tout autre client, comme faisant partie de ses services ordinaires et à des taux qui ne dépassent pas le meilleur prix pour un type, une quantité et une qualité semblables de travaux.

Toute autre amélioration doit uniquement être fournie suivant l'approbation écrite de l'autorité contractante et elle figurera dans une modification au contrat. Les prix de ces autres améliorations au service seront négociés au cas par cas. Ces améliorations peuvent comprendre, entre autres, les rabais découlant du regroupement de certains services ou les prix réduits pour l'ajout de capacité.

---

### 7.11.2 Entretien des appareils et des infrastructures fournis par l'entrepreneur

L'entrepreneur doit mettre à jour et à niveau l'infrastructure de télécommunications qu'il fournit pour s'adapter aux changements des technologies, du rendement, de la capacité ou d'autres facteurs de manière à atteindre les niveaux de service requis.

Les coûts de ces mises à jour et à niveau sont considérés comme des frais d'exploitation, sont assumés exclusivement par l'entrepreneur et ne seront pas remboursés par le Canada.

### 7.12 Instructions relatives à la facturation

1. 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.

Chaque facture doit être appuyée par :

- 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 tous les frais de déplacement et de subsistance;
  - d. une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.
2. Les factures doivent être distribuées comme suit :
  - a. L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.
  - b. Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

### 7.13 Déclarations et garanties

L'entrepreneur a fait des déclarations sur son expérience et son expertise et sur celles des ressources proposées dans sa soumission qui a donné suite à l'attribution du contrat. L'entrepreneur atteste que toutes ces déclarations sont véridiques et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces déclarations pour lui attribuer le contrat. De plus, l'entrepreneur atteste qu'il a et qu'il aura pendant toute la durée du contrat, ainsi que tout le personnel et les sous-traitants qui effectueront les travaux, les compétences, les qualifications, l'expérience et l'expertise nécessaires pour mener à bien les travaux conformément au contrat et qu'il a (ainsi que le personnel et les sous-traitants qu'il utilise) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

### 7.14 Demandes d'accès à l'information

L'entrepreneur ne doit pas traiter de demandes d'accès à l'information ou de correction d'information en lien avec ce contrat en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ces demandes doivent être acheminées à AANC/RCAANC.

## 7.15 Loi sur les langues officielles

L'entrepreneur fournira un service au public au nom du Canada. Les membres du public ont le droit de communiquer avec l'entrepreneur et d'obtenir de lui des services dans la langue officielle de leur choix.

L'entrepreneur doit veiller à ce que toute personne puisse communiquer avec son bureau et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles. En cas de plainte au Commissariat aux langues officielles (« le commissaire »), l'entrepreneur doit pleinement coopérer avec le Canada et le commissaire s'il y a une enquête et appliquer à ses frais toute recommandation faite par ce dernier.

En cas de demande au tribunal en vertu de la partie X de la *Loi sur les langues officielles* (« partie X »), l'entrepreneur doit pleinement coopérer avec le Canada en réponse à la demande.

L'entrepreneur doit payer toute réparation accordée par le tribunal en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et indemniser le Canada pour tous les dommages, pertes, frais juridiques et débours résultant de cette réparation.

## 7.16 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données

1. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données renfermant des renseignements liés aux travaux sont situées au Canada ou, si l'autorité contractante a donné son consentement écrit au préalable, dans un autre pays où :
  - a. les renseignements personnels jouissent d'une protection équivalente à celle dont ils jouissent au Canada en vertu de lois comme la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (L.R.C. 1985, ch. P-21) et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, ch. 5) ainsi que de toutes les politiques applicables du gouvernement du Canada;
  - b. les lois ne permettent pas au gouvernement de ce pays ou à toute autre entité ou personne de demander ou d'obtenir le droit d'examiner ou de copier des renseignements liés au contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

Pour donner son consentement en vue d'établir une base de données dans un autre pays, l'autorité contractante peut, à son choix, demander à l'entrepreneur de fournir un avis juridique (d'un avocat qualifié dans le pays étranger) disant que les lois de ce pays respectent les exigences décrites ci-dessus ou encore de rembourser au Canada l'obtention de cet avis. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant le stockage de ses données dans un autre pays si leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité peuvent être menacées. Le Canada peut également exiger que les données transmises ou traitées à l'extérieur du Canada soient chiffrées au moyen d'une cryptographie approuvée par le Canada et que la clé privée requise pour déchiffrer les données soit gardée au Canada, conformément aux processus de gestion et de conservation des clés approuvés par le Canada.

2. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat, afin que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre contrôle d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).

3. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat ne sont pas reliées physiquement ou logiquement à toutes les autres bases de données (c'est-à-dire qu'il n'y a aucune connexion directe ou indirecte), sauf si les bases de données en question sont situées au Canada (ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante aux termes du paragraphe 1) et qu'elles respectent les exigences de cet article.
4. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante conformément au paragraphe 1.
5. L'entrepreneur doit s'assurer que le trafic sur le réseau national (c'est-à-dire le trafic ou les transmissions partant d'une partie du Canada vers une destination ou une personne située dans une autre partie du Canada) passe exclusivement par le Canada, sauf si l'autorité contractante a approuvé au préalable et par écrit une autre route. L'autorité contractante ne prendra en compte les demandes de faire passer le trafic national par une route dans un autre pays que si ce pays respecte les exigences décrites au paragraphe 1.
6. Malgré les dispositions des conditions générales relatives à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction donnant accès aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

#### **7.17 Calendrier de projet – contrat**

1. L'entrepreneur doit fournir un calendrier de projet détaillé à l'autorité contractante et au chargé de projet deux semaines après l'attribution du contrat. Ce calendrier doit mettre en évidence les échéances précises des étapes énumérées ci-dessous et de tous les éléments mentionnés à l'annexe A.
2. Le calendrier de l'entrepreneur doit comprendre les dates cibles pour chacune des étapes importantes suivantes :
  - a. rencontre initiale avec le chargé de projet d'AANC/RCAANC
  - b. installation de la ligne d'écoute protégée et spécialisée
  - c. identification et recrutement de ressources qualifiées
  - d. élaboration du plan de travail opérationnel final
  - e. mise en service de la ligne d'écoute

#### **7.18 Règlement des différends**

- (a) Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête à propos des travaux pendant toute la durée de l'exécution du contrat et après.
- (b) Les parties conviennent de se consulter et de collaborer dans l'exécution du contrat, d'aviser rapidement la ou les autres parties à propos des problèmes ou des différends qui peuvent survenir et de tenter de les régler.
- (c) Si les parties ne peuvent pas régler un différend au moyen de consultations et d'une collaboration, les parties conviennent de consulter un tiers neutre qui offre des services de règlement extrajudiciaire des différends afin de tenter de régler le différend.
- (d) Les options de services de règlement extrajudiciaire des différends peuvent être trouvées sur le site Web Achats et ventes du gouvernement du Canada sous la rubrique « Règlement des différends ».



## **7.19 Attestations et renseignements supplémentaires**

Clause du Guide des CCUA A3000C (2014-11-27) Attestation du statut d'entreprise autochtone

Clause du Guide des CCUA A3060C (2008-05-12) Attestation du contenu canadien

### **7.19.1 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.

### **7.19.2 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 œuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'accord 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 en situation de manquement aux modalités du contrat.

## **7.20 Clauses du Guide des CCUA**

Clause du *Guide des CCUA* A0072C (2008-12-12) Résiliation avec avis de trente jours

### **7.21 Lois applicables**

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

### **7.22 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 2035 (2020-05-28);
- c) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- d) l'Annexe « B », Base de paiement;
- e) l'Annexe « C », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- f) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_

### **7.23 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)**

Clause du *Guide des CCUA* A2000C (2006-06-16) Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

**ANNEXE « A »****ÉNONCÉ DES TRAVAUX****1.0 CONTEXTE****Ligne d'écoute en lien avec la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens**

Au cours du dernier siècle, le gouvernement canadien a été associé au système des pensionnats indiens. Depuis ce temps, il a emprunté la voie de la guérison et de la réconciliation en vue de remédier aux séquelles du régime des pensionnats indiens. La présentation historique d'excuses officielles aux anciens élèves des pensionnats indiens le 11 juin 2008 s'inscrit dans ce processus.

En novembre 2003, le gouvernement canadien a mis en œuvre le Cadre de règlement national comprenant une stratégie en matière de litiges, un programme de commémoration, un mode alternatif de règlement des conflits (MARC) et des services de soutien en santé auxquels les anciens élèves des pensionnats indiens et leur famille peuvent également avoir accès pour les aider à régler leurs réclamations. La ligne d'écoute est l'un de ces services de soutien en santé.

Le 10 mai 2006, la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens (CRRPI) a été approuvée. Ce règlement comprend un paiement d'expérience commune (PEC), paiement forfaitaire accordé aux anciens élèves qui ont résidé dans l'un des pensionnats indiens reconnus, de même qu'un processus d'évaluation indépendant pour l'indemnisation des victimes d'agression sexuelle ou de violences physiques graves, ou d'autres abus ayant causé de sérieux dommages psychologiques. La CRRPI prévoit des mesures collectives, entre autres la Commission de vérité et réconciliation et l'initiative de commémoration, qui reconnaissent les expériences, séquelles et conséquences liées aux pensionnats et créent un milieu holistique, adapté à la culture et sûr pour les anciens élèves, leur famille et leur collectivité.

Bien que les activités dans le cadre du programme de PEC, de la Commission de vérité et réconciliation et de l'initiative de commémoration soient terminées et que la majorité des demandes d'indemnité au titre du processus d'évaluation indépendant aient été réglées, une partie de ces demandes d'indemnité sont toujours actives. SAC/RCAANC a besoin des services d'une entreprise autochtone qualifiée qui assurerait la prestation d'un service de ligne d'écoute sans frais, jour et nuit, aux anciens élèves des pensionnats indiens et aux membres de leur famille ou aux personnes touchées par la CRRPI qui pourraient avoir besoin de tels services. Le 18 juillet 2018, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance exigeant que le Canada continue d'offrir cette ligne jusqu'au 19 septembre 2027.

**Ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones assassinées ou disparues**

Le 8 décembre 2015, le gouvernement du Canada a annoncé le lancement d'une enquête afin de solliciter des recommandations sur des mesures concrètes pour régler la question de la violence contre les femmes et les filles autochtones et prévenir cette violence. Afin de soutenir les survivants, les familles et les proches, de même que toute personne touchée par le problème, et de permettre une participation sécuritaire aux processus de préenquête et d'enquête, SAC/RCAANC a mis en place un deuxième numéro sans frais dans le cadre de son service de ligne d'écoute, que le nouveau ministère Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada continue de soutenir.

## Ligne d'écoute Espoir pour le mieux-être

Le 13 juin 2016, compte tenu des problèmes de santé mentale et des crises suicidaires au sein des collectivités autochtones, le gouvernement du Canada a annoncé un certain nombre de mesures immédiates et ciblées visant à favoriser le bien-être mental des collectivités autochtones, y compris une ligne d'écoute sans frais pour les Premières Nations et les Inuits. Lancée en octobre 2016, la ligne sans frais fournit des services d'écoute 24 heures par jour et 7 jours par semaine, offerts par des conseillers qualifiés en anglais et en français, et sur demande en cri, ojibwé et inuktitut.

SAC/DGSPNI a développé la Ligne Espoir pour le mieux-être en ajoutant des services de consultation par clavardage à partir d'avril 2018. Le nom de la ligne est passé de Ligne d'écoute Espoir pour le mieux-être des Premières Nations et des Inuits à Ligne d'écoute Espoir pour le mieux-être en juillet 2018 pour mieux signifier que le service est offert à toutes les populations autochtones.

## 2.0 OBJECTIF

L'objectif de SAC/RCAANC est d'accorder, à l'issue d'un appel d'offres concurrentiel, un contrat à une (1) entreprise autochtone qualifiée en mesure de lui fournir des services de ligne d'écoute.

La demande de services de SAC/RCAANC se subdivise en deux (2) phases de projet, avec une possibilité de troisième phase, tel qu'il est indiqué plus en détail à la section 2 – Définition et étendue des travaux.

Phase 1 – Mise en place des installations

Phase 2 – Opérations

Phase 3 – Éventuelle expansion afin d'inclure un accès multivoie

## 3.0 DÉFINITIONS ET DOCUMENTS PERTINENTS

La liste des termes, sigles, acronymes et définitions ci-dessous n'est pas exhaustive. Elle vise à garantir une compréhension claire des termes importants. Par conséquent, il est impératif de soumettre les questions d'interprétation au chargé de projet de SAC/RCAANC.

| Terme, sigle ou acronyme            | Définition   |
|-------------------------------------|--|
| <b>Autorité contractante</b>        | L'autorité contractante est l'unique responsable, au nom du Canada, de l'administration et de la gestion du présent contrat. Elle doit autoriser par écrit toute modification au contrat. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux additionnels ou débordant le cadre du présent contrat en réponse à la demande écrite d'un fonctionnaire autre que l'autorité contractante.             |
| <b>Bilingue</b>                     | Capacité de communiquer efficacement (à l'oral et à l'écrit) et de fournir tous les services requis dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais).   |
| <b>Chargé de projet</b>             | Personne qui occupe un poste particulier au sein du ministère ou de l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du présent contrat ou qui accomplit une fonction organisationnelle particulière, étant responsable de surveiller l'exécution, par l'entrepreneur, des travaux faisant l'objet du contrat.   |
| <b>CNVR</b>                         | Centre national pour la vérité et la réconciliation  |
| <b>Communications électroniques</b> | Communications par courriel, texte et clavardage   |
| <b>Contrainte</b>                   | Une contrainte est une réalité opérationnelle liée à l'environnement de SAC/RCAANC et pouvant nuire à la capacité de l'entrepreneur d'exécuter les travaux décrits dans le présent énoncé des travaux. Pour surmonter les contraintes, il est possible que l'entrepreneur doive consentir des efforts ou faire preuve d'ingéniosité afin de garantir l'exécution satisfaisante des travaux visés |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | par le contrat.   |
| <b>Contrat</b>             | Entente conclue entre SAC/RCAANC et l'entrepreneur en vue de la prestation de services de ligne d'écoute pour les programmes et initiatives autochtones du gouvernement du Canada, tels que décrits en détail dans l'énoncé des travaux.  |
| <b>CRRPI</b>               | Convention de règlement relative aux pensionnats indiens  |
| <b>CVR</b>                 | Commission de vérité et réconciliation  |
| <b>EDT</b>                 | Énoncé des travaux  |
| <b>MARC</b>                | Mode alternatif de règlement des conflits   |
| <b>PEC</b>                 | Paie d'expérience commune   |
| <b>PEI</b>                 | Processus d'évaluation indépendant  |
| <b>PMC/AP</b>              | Personnes mises en cause/auteurs présumés   |
| <b>Produit livrable</b>    | Le produit livrable est défini comme l'extrait concret et mesurable des travaux liés au contrat que l'entrepreneur doit livrer au chargé de projet, conformément aux modalités du contrat, et que le chargé de projet doit juger acceptable, ce qui signifie que l'entrepreneur s'est acquitté des obligations lui incombant en vertu du contrat.   |
| <b>RCN</b>                 | Région de la capitale nationale   |
| <b>Risque</b>              | Par risque, on entend un incident inhabituel, exceptionnel et particulier pouvant avoir, entre autres, des répercussions sur le plan juridique, financier ou matériel pour l'entrepreneur et qui est lié aux travaux effectués en vertu du présent contrat. En règle générale, les risques peuvent être assurés ou atténués grâce à la prise de mesures particulières par l'entrepreneur. |
| <b>SAC/RCAANC</b>          | Services aux Autochtones Canada/Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada   |
| <b>Services multivoies</b> | Services en cas de crise fournis par courriel, textage et clavardage  |
| <b>TPS</b>                 | Taxe sur les produits et services   |
| <b>TVQ</b>                 | Taxe de vente du Québec   |

#### 4.0 DOCUMENTS PERTINENTS

Outre les dispositions contractuelles, voici les lignes directrices concernant la prestation de services de ligne d'écoute de SAC/RCAANC. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences énoncées dans les documents suivants, et se familiariser avec ceux-ci et avec toute modification dont ils font l'objet :

*Loi sur l'accès à l'information :*

<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/>

*Loi sur la protection des renseignements personnels :*

<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/>

*Convention de règlement relative aux pensionnats indiens – site officiel du tribunal :*

<http://www.residentialschoolsettlement.ca/>

*Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones :*

<http://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100032802/1100100032803>

---

## 5.0 ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL ET TECHNIQUE

### 5.1 Environnement opérationnel

L'horaire normal de travail de SAC/RCAANC est le suivant : du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE).

L'entrepreneur doit offrir des services de ligne d'écoute, tous les jours, 24 heures sur 24 (y compris les jours fériés), durant la période visée par le contrat.

La journée de 24 heures est scindée en trois (3) quarts de travail de huit (8) heures, comme suit :

**Premier quart** : de 7 h à 15 h (HNE);

**Deuxième quart** : de 15 h à 23 h (HNE);

**Troisième quart** : de 23 h à 7 h (HNE).

Les heures de pointe coïncident avec le premier et le deuxième quarts.

### 5.2 Environnement technique

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les produits livrables et services fournis respectent les normes de SAC/RCAANC relativement aux procédures normales d'exploitation de Microsoft Office 2016 et toutes les versions ultérieures.

L'entrepreneur doit fournir toutes les installations ainsi que tout le matériel informatique et l'équipement téléphonique requis.

L'entrepreneur doit faire en sorte que l'extrant soit compatible avec la technologie adoptée par SAC/RCAANC.

SAC/RCAANC présentera une séance d'orientation initiale sur ses procédures (lieu à déterminer). Une formation sera également donnée sur les enjeux ministériels en matière de communications et d'opérations. Par la suite, l'entrepreneur devra s'assurer que les ressources additionnelles reçoivent la formation et l'équipement voulus pour qu'elles puissent se servir de la technologie et suivre les procédures de SAC/RCAANC, à ses propres frais.

## 6.0 DESCRIPTION ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Les travaux doivent être exécutés par l'entrepreneur conformément aux phases définies ci-dessous :

### 6.1 Phase 1 – Mise en place des installations

La phase – Mise en place des installations, comprend :

1. la rencontre initiale avec le chargé de projet de SAC/RCAANC afin d'examiner et de mettre à jour, au besoin, le plan de travail préliminaire soumis par l'entrepreneur dans sa proposition. En prévision du début des opérations, l'entrepreneur et SAC/RCAANC confirmeront les dates, la durée et le lieu de la formation, y compris le nombre de participants.
2. la mise en place des installations protégées de l'entrepreneur, y compris de tout l'équipement téléphonique et de clavardage et du matériel informatique.
3. la configuration des trois numéros de téléphone sans frais fournis par SAC/RCAANC, l'un pour la ligne d'écoute en lien avec les pensionnats indiens, l'un pour la ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones disparues ou assassinées, et l'un pour la ligne d'écoute Espoir pour le mieux-être. Les numéros de téléphone sans frais pour les lignes d'écoute en lien avec les pensionnats indiens et en lien avec les femmes et les filles autochtones disparues ou assassinées demeureront la propriété de SAC/RCAANC à la fin du contrat, et le numéro sans frais de la ligne Espoir pour le mieux-être demeurera la propriété de SAC. Il se peut que les trois lignes sans frais ne soient pas requises pour toute la durée du contrat. Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur un préavis de 30 jours, si une ou plusieurs des lignes ne sont plus requises;
4. la mise en place d'un service de clavardage fonctionnant avec la ligne d'écoute Espoir pour le mieux-être;
5. le recrutement, par l'entrepreneur, du nombre minimal de ressources qualifiées (12 plus 3 remplaçants) prêtes à travailler au besoin, pour répondre à la demande.
6. la formation de base donnée par SAC/RCAANC aux installations de l'entrepreneur (provisoirement prévue pour au plus tard un [1] mois après la date de début du contrat), portant sur les éléments suivants :
  - i. les aspects opérationnels et communicationnels;
  - ii. le profil des appelants potentiels :
    - a. Ligne d'écoute en lien avec les pensionnats indiens : anciens élèves admissibles des pensionnats indiens et leur famille, ainsi que les appelants désirant obtenir des renseignements sur toute composante de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens.
    - b. Ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones disparues ou assassinées : les survivants, les familles, les proches et toute personne touchée par la violence à l'égard des femmes et des filles autochtones.
    - c. Ligne d'écoute Espoir pour le mieux-être : toutes les populations autochtones, même si une attention spéciale sera accordée à la promotion de la ligne auprès des enfants et des jeunes autochtones, des personnes vivant dans des collectivités éloignées et isolées, et des autres populations autochtones ayant des traumatismes non résolus.
  - iii. les scénarios, les scripts et les procédures (p. ex. conseils, recommandations, y compris les recommandations immédiates et les renseignements sur les programmes).

7. à tout le moins, l'entrepreneur doit faire en sorte que deux (2) superviseurs en chef et au moins quatre (4) ressources supplémentaires puissent suivre la formation de base donnée par SAC/RCAANC. L'entrepreneur doit assurer la formation des ressources proposées à l'origine qui n'ont pu suivre la formation donnée par SAC/RCAANC.
8. l'examen des scripts et des procédures avec le chargé de projet ou son remplaçant désigné.
9. l'élaboration du plan de travail opérationnel final, y compris toutes les exigences en matière de formation (p. ex. soins tenant compte des traumatismes subis) précisées par le chargé de projet.
10. la prestation d'un service de ligne d'écoute entièrement opérationnel avant la date de mise en œuvre estimée du 1<sup>er</sup> février 2021, qui s'appuie sur une banque de trois (3) superviseurs en chef et neuf (9) intervenants d'urgence ayant tous reçu la formation complète et se partageant trois (3) quarts de travail afin d'offrir des services tous les jours, 24 heures sur 24. Le nombre de ressources qui travaillent à chaque quart de travail dépendra de la demande et devra augmenter au milieu du quart si nécessaire.
11. de surcroît, l'entrepreneur doit garantir qu'au moins un (1) autre superviseur en chef et deux (2) autres intervenants d'urgence suivront également la formation au complet et serviront de remplaçants pouvant être appelés dans un court délai (24 heures). Cela permettra de garantir une capacité d'appoint en cas de crises ou d'autres situations d'urgence au sein de la collectivité.

## 6.2 Phase 2 – Opérations

La phase 2 – Opérations comprend le lancement des services de la ligne d'écoute spécialisée pleinement fonctionnelle et leur prestation continue. Pendant la phase des opérations, l'entrepreneur doit :

1. offrir aux appelants en détresse un service de counseling d'urgence immédiat et professionnel, dans la langue officielle de leur choix;
2. veiller à ce que les appelants en détresse parlant le cri, l'inuktitut et l'ojibwé qui appellent durant les heures de pointe puissent s'entretenir avec un conseiller parlant le cri, l'inuktitut ou l'ojibwé (les exigences linguistiques peuvent varier en fonction des besoins des clients);
3. faire en sorte que les appelants en détresse parlant le cri, l'inuktitut et l'ojibwé qui font appel au service en dehors des heures de pointe puissent s'entretenir avec un conseiller parlant le cri, l'inuktitut ou l'ojibwé le même jour (dans un délai de 24 heures) [les exigences linguistiques peuvent varier en fonction des besoins des clients];
4. s'assurer que les appelants en détresse, autochtones ou non, peuvent choisir de s'entretenir avec un intervenant (homme ou femme) d'origine autochtone ou autre, selon leurs préférences, le jour même (dans un délai de 24 heures);
5. au besoin, s'assurer que, dans le cas des personnes en détresse, les aiguillages de suivi sont effectués le jour même (dans les 24 heures);
6. au besoin, veiller à ce que les appelants reçoivent des renseignements appropriés ou qu'ils soient aiguillés vers des programmes et services offerts à l'échelle locale;
7. transférer immédiatement les appels à des tiers pouvant offrir un soutien, et faciliter ces transferts, le cas échéant;
8. en outre, pour les appelants admissibles à la ligne d'écoute en lien avec les pensionnats indiens : fournir des renseignements sur toutes les composantes de la CRRPI, y compris le Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens, et aiguiller les appelants vers le personnel spécialisé de ce programme de soutien régional de SAC pour des services de suivi;

9. de plus, pour la ligne d'écoute en lien avec les femmes et les filles autochtones disparues ou assassinées : fournir des renseignements sur le Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens de SAC, le Programme des services de santé non assurés et les services de soutien aux victimes provinciales et territoriales, y compris les critères d'admissibilité et la façon d'avoir accès à ces services;
10. élaborer et tenir à jour une banque de références en santé mentale pour de l'assistance téléphonique à l'échelle nationale, régionale et locale, y compris les services d'assistance existants nationaux et les autres services d'assistance autochtones, les organisations régionales pertinentes, les équipes axées sur le bien-être mental, et les services de soutien communautaire et de sensibilisation qui pourraient offrir des services de soutien ou aider les appelants à trouver des services disponibles localement. Ces renseignements deviendront la propriété de SAC/RCAANC. Fournir de l'information et des services d'ajustement aux appelants à l'aide de la banque de références en santé mentale;
11. transférer les appels des personnes intéressées au service de dépannage offert aux anciens élèves des pensionnats indiens ou à une autre ressource qui leur communiquera des renseignements sur la Convention de règlement ou d'autres renseignements qui ne sont pas directement liés aux besoins immédiats de soutien en santé mentale de l'appelant;
12. s'assurer que les réponses et renseignements fournis en ce qui a trait au MARC, au Processus d'évaluation indépendant, au PEC, à la Commission de vérité et réconciliation et aux soutiens en santé sont conformes aux ressources documentaires fournies et mises à jour par SAC/RCAANC;
13. assurer le contrôle de la qualité dans chacun des secteurs clés (normes de rendement et assurance de la qualité);
14. assurer la protection de la vie privée en tout temps, sauf dans les cas prévus par la loi;
15. effectuer le suivi du volume d'appels et de clavardages (ligne d'écoute Espoir pour le mieux-être seulement), de l'heure des appels, de la durée des appels, et la nature des services ou des renseignements fournis aux appelants, et en faire rapport; effectuer le suivi du volume et de la nature des communications électroniques, ainsi que de la nature des services ou des renseignements fournis aux clients, et en faire rapport;
16. tout en respectant l'anonymat et la vie privée des appelants, effectuer le suivi des données démographiques de base, notamment l'âge, le sexe et l'emplacement, et utiliser ces renseignements afin de surveiller les crises collectives naissantes (protocoles à établir pour savoir qui aviser pour un suivi);
17. rédiger des rapports de situation à intervalles réguliers. Outre des rapports réguliers sur le rendement, des comptes rendus doivent également être fournis indiquant le nombre d'appels ou de communications électroniques, la nature des appels ou des communications électroniques et toute question non résolue devant être soumise au chargé de projet de SAC/RCAANC, entre autres le sommaire des questions ou préoccupations courantes des appelants ne relevant pas directement du mandat du service de ligne d'écoute, ainsi que les plaintes ou les éloges ou autres indices de satisfaction ou d'insatisfaction;
18. répondre aux plaintes ou aux éloges conformément aux exigences du chargé de projet (procédure à élaborer);
19. assister aux réunions ou séances de formation, suivant les directives du chargé de projet de SAC/RCAANC, ou son remplaçant désigné. (À l'issue de la phase 1, SAC/RCAANC a le droit de refuser de payer pour une formation additionnelle, à moins qu'il ait conclu une entente à ce sujet avec l'entrepreneur);
20. exécuter d'autres tâches directement liées à l'énoncé des travaux telles que précisées par le chargé de projet de SAC/RCAANC ou son remplaçant désigné;



21. s'assurer que les appels interurbains à frais virés ne sont pas acceptés et ne pas autoriser le paiement de tels appels. Tous les services doivent être offerts sur la ligne sans frais.

### 6.3 Phase 3 – Éventuelle expansion afin d'inclure un accès multivoie ou la réduction des lignes

Pendant la période du contrat, il pourrait être nécessaire d'ajouter un accès multivoie pour les trois lignes (clavardage, courrier électronique, textage). Les services multivoies doivent être fonctionnels dans un délai maximal de six mois suivant la demande du chargé de projet.

De plus, pendant la durée du contrat, il pourrait être requis de passer de trois (3) lignes à deux (2) ou à une (1). Cela se ferait en combinant des lignes séparées en un seul numéro d'appel utilisé pour plusieurs lignes d'écoute ou toutes les lignes.

Les travaux doivent être exécutés par l'entrepreneur conformément à la phase 2 – Opérations définie ci-dessus, mais pour un accès multivoie.

## 7.0 PRODUITS LIVRABLES

Conformément à l'énoncé des travaux susmentionné, l'entrepreneur doit fournir les produits livrables suivants à la satisfaction du chargé de projet de SAC/RCAANC :

### PHASE 1 – Mise en place des installations

| Produits livrables – Mise en place                            | Échéancier<br>(à partir de la date<br>d'attribution du contrat) |
|---|---|
| i) Rencontre initiale avec le chargé de projet de SAC/RCAANC  | Dans le mois qui suit   |
| ii) Installation de la ligne d'écoute protégée et spécialisée | Dans le mois qui suit   |
| iii) Identification et recrutement de ressources qualifiées   | Dans le mois qui suit   |
| iv) Élaboration du plan de travail opérationnel final         | Dans le mois qui suit   |
| v) Formation initiale donnée par SAC/RCAANC                   | Dans le mois qui suit   |

### PHASE 2 – Opérations

| Produits livrables  | Échéancier                    |
|---|-------------------------------|
| i) Ligne d'écoute opérationnelle  | 1 <sup>er</sup> février 2021  |
| ii) Présentation d'un rapport quotidien au chargé de projet de SAC/RCAANC   | Tous les jours                |
| iii) Présentation de rapports d'avancement tels que décrits aux présentes   | Chaque semaine et chaque mois |
| iv) Rencontre des gestionnaires de projet avec le chargé de projet de SAC/RCAANC  | Au besoin                     |
| v) Rapport spécial si une exigence particulière est déterminée par le chargé de projet  | Sur demande                   |
| vi) Visite ad hoc des installations de la ligne d'écoute de l'entrepreneur si le chargé de projet indique un besoin particulier | Sur demande                   |

### PHASE 3 – Éventuelle expansion afin d'inclure un accès multivoie

| Produits livrables   | Échéancier   |
|--|--|
| i) Options multivoies pour les trois lignes (clavardage, courrier électronique, textage) | Dans un délai de six mois suivant la demande du chargé de projet |
| ii) Présentation d'un rapport quotidien au chargé de projet de                           | Tous les jours   |

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| SAC/RCAANC  |                               |
| iii) Présentation de rapports d'avancement tels que décrits aux présentes   | Chaque semaine et chaque mois |
| iv) Rencontre des gestionnaires de projet avec le chargé de projet de SAC/RCAANC  | Chaque mois ou au besoin      |
| v) Rapport spécial si une exigence particulière est déterminée par le chargé de projet  | Sur demande                   |
| vi) Visite spéciale des installations de la ligne d'écoute de l'entrepreneur si le chargé de projet indique un besoin particulier | Sur demande                   |

Tous les travaux doivent être exécutés conformément aux procédures indiquées par le chargé de projet de SAC/RCAANC et dans la proposition de l'entrepreneur, et doivent satisfaire aux normes de rendement dont il est question aux présentes.

SAC/RCAANC se réserve le droit de vérifier l'exécution de l'ensemble des travaux ou de chacun d'entre eux avant d'autoriser les paiements. Si le chargé de projet de SAC/RCAANC juge que l'un ou l'autre des produits livrables ou services fournis n'est pas satisfaisant, il a le droit de le rejeter et de demander que l'entrepreneur apporte des corrections à ses frais.

## 8.0 BESOINS EN RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR

L'entrepreneur doit fournir les services de ressources compétentes. À tout le moins, les ressources de l'entrepreneur doivent respecter ou dépasser les qualifications minimales requises pour la catégorie de ressources offrant des services de ligne d'écoute de SAC/RCAANC (voir la section 8.3 ci-dessous).

### 8.1 Phase 1 – Mise en place des installations

L'entrepreneur doit garantir qu'au moins trois (3) superviseurs en chef et neuf (9) intervenants d'urgence ont reçu toute la formation nécessaire et sont prêts à commencer les opérations avant la date de mise en œuvre estimée du 1<sup>er</sup> février 2021.

L'entrepreneur doit garantir qu'au moins un (1) superviseur en chef et au moins une (1) ressource supplémentaire sont prêts à suivre la formation donnée par SAC/RCAANC. Il doit donner une formation approuvée par SAC/RCAANC à toute autre ressource que les six (6) ressources supplémentaires initiales n'ayant pu suivre directement la formation donnée par SAC/RCAANC.

### 8.2 Phase 2 – Opérations

L'entrepreneur doit assurer la présence sur les lieux de travail d'un nombre minimal de ressources pour chacun des quarts de la période de vingt-quatre (24) heures durant laquelle le service doit être offert, au moins pour les six (6) premières semaines, à moins d'avoir reçu la directive du chargé de projet de réduire le nombre de ressources. L'entrepreneur doit garantir qu'au moins un intervenant d'urgence bilingue (français et anglais) couvrira chaque quart. La répartition des ressources doit se faire comme suit :

**Premier quart** : De 7 h à 15 h, heure normale de l'Est :

- un (1) superviseur en chef;
- un (1) intervenant d'urgence bilingue (français et anglais);
- un (1) intervenant d'urgence.

**Deuxième quart** : De 15 h à 23 h, heure normale de l'Est :

- un (1) superviseur en chef;
- un (1) intervenant d'urgence bilingue (français et anglais);
- un (1) intervenant d'urgence.

**Troisième quart** : De 23 h à 7 h, heure normale de l'Est :

- un (1) superviseur en chef sur appel;
- un (1) intervenant d'urgence bilingue (français et anglais);
- un (1) intervenant d'urgence.

**8.3 Phase 3 – Multivoie**

Des ressources supplémentaires pourraient s'avérer nécessaires selon l'échelle d'utilisation prévue pour les options d'accès multivoie. L'ajout ou le retrait de ressources pourraient aussi être influencés par l'addition ou la soustraction de programmes ou d'initiatives autochtones pour lesquels une ligne d'écoute serait appropriée de l'avis du chargé de projet.

**8.4 Droit de modifier le niveau de ressources contractuelles**

SAC/RCAANC se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de ressources déployées par l'entrepreneur sur les lieux de travail, suivant les exigences ministérielles. L'ajout ou le retrait de ressources pourraient aussi être influencés par l'addition ou la soustraction de programmes ou d'initiatives autochtones pour lesquels une ligne d'écoute serait appropriée de l'avis du chargé de projet.

Lors d'activités spéciales, SAC/RCAANC se réserve le droit d'augmenter le nombre de ressources déployées par l'entrepreneur sur les lieux de travail, selon le nombre d'appels anticipés.

Dans ce cas, le chargé de projet donnera un préavis écrit. Le chargé de projet mettra tout en œuvre pour donner ce préavis de deux semaines avant l'activité spéciale.

Après avoir pris connaissance des exigences de SAC/RCAANC, l'entrepreneur devra, au cours de la semaine qui suivra, augmenter ou réduire le nombre de ressources formées déployées sur les lieux de travail conformément aux directives de SAC/RCAANC.

Pendant la période contractuelle initiale, SAC/RCAANC ne pourra pas demander que le nombre de ressources sur les lieux soit inférieur aux exigences minimales fixées pour chaque quart de travail, à moins que le chargé de projet ait donné des directives en ce sens.

L'entrepreneur doit recruter des ressources humaines qualifiées afin de fournir et de former un effectif capable d'offrir des services de ligne d'écoute de haute qualité et d'accorder à chaque appelant un traitement égal et professionnel.

L'entrepreneur doit en arriver à un juste équilibre quant au nombre de ressources présentes sur les lieux durant chaque quart de travail de sorte que des services puissent être offerts en anglais, en français et en diverses langues autochtones. L'entrepreneur ne doit pas perdre de vue la nécessité de préserver cet équilibre chaque fois qu'il est tenu de remplacer des ressources ou d'augmenter ou de réduire le nombre de celles-ci.

Étant donné que le nombre d'intervenants d'urgence est fondé sur les exigences de la charge de travail, l'entrepreneur doit faire preuve de souplesse pour adapter la dotation selon les besoins.

Le tableau suivant indique les catégories de ressources et les exigences minimales en matière d'expérience et de qualifications.

| Catégorie de la ressource     | Qualifications minimales  | Nombre minimal requis |
|-------------------------------|---|-----------------------|
| <b>Intervenants d'urgence</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deux (2) ans d'expérience en prestation de services de counseling en cas de crise <u>ou</u> un (1) an d'expérience en prestation de services de counseling en cas de crise et un diplôme de premier cycle en travail social, en psychologie ou dans une discipline connexe.</li> <li>Expérience de travail auprès de peuples, de collectivités ou d'organisations autochtones ou sur des questions autochtones.</li> <li>Grande compétence dans le domaine du service à la clientèle et empathie afin de pouvoir répondre aux appels stressants.</li> <li>Capacité de communiquer efficacement, à l'oral et à l'écrit, en français ou en anglais ou dans une langue autochtone.</li> </ul> | Onze (11)             |
| <b>Superviseurs en chef</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Deux (2) ans d'expérience de travail en counseling en cas de crise.</li> <li>Deux (2) ans d'expérience de travail auprès de peuples, de collectivités ou d'organisations autochtones ou sur des questions autochtones.</li> <li>Diplôme de premier cycle en service social, en psychologie ou dans une discipline connexe.</li> <li>Expérience de formateur en exploitation d'un centre d'appels.</li> <li>Grande compétence dans le domaine du service à la clientèle et empathie afin de pouvoir répondre aux appels stressants.</li> <li>Bilingue (français et anglais).</li> <li>Expérience de la résolution de questions délicates.</li> </ul>  | Quatre (4)            |

## 8.5 Remplacement des ressources

Au besoin, l'entrepreneur devra remplacer des intervenants d'urgence ou des superviseurs en chef. Toutes les ressources de remplacement doivent avoir fait l'objet d'une vérification de la sécurité et suivi une formation au préalable (formation initiale durant la phase 1 ou formation par l'entrepreneur avant le début de l'affectation de remplacement) et doivent satisfaire aux exigences minimales obligatoires fixées pour le poste, telles que définies ci-dessus.

L'entrepreneur doit fournir les services d'un (1) représentant accepté par SAC/RCAANC. Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de le faire pour des raisons indépendantes de sa volonté, il peut remplacer le représentant par une autre personne qualifiée, à condition d'avoir au préalable obtenu l'autorisation écrite du chargé de projet. Tous les coûts associés aux activités du représentant de l'entrepreneur doivent être entièrement assumés par l'entrepreneur.

Tous les coûts associés au remplacement des ressources doivent être entièrement assumés par l'entrepreneur.

SAC/RCAANC exige que les activités fassent l'objet d'un contrôle permanent durant la période contractuelle. Dans les cas où l'entrepreneur doit faire appel à des ressources de remplacement, il devra fournir le soutien nécessaire pour assurer une transition harmonieuse d'une ressource à l'autre.

Tous les coûts associés à l'ajout d'intervenants d'urgence supplémentaires (p. ex. plus grand nombre que prévu) doivent être entièrement assumés par l'entrepreneur (p. ex. coûts de recrutement et de formation).

## 9.0 APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE

Dans les secteurs suivants, l'entrepreneur doit adopter l'approche et les méthodes dont il fait état dans sa proposition et qui sont acceptées par le Canada :

- Méthodes de gestion et de contrôle du projet;
- Méthodes d'assurance de la qualité;
- Méthodes de saisie, de surveillance et de communication des données;
- Méthodes de communication et d'établissement de rapports;
- Méthodes et approche en matière de ressources humaines;
- Méthodes de planification et de gestion des travaux.

L'entrepreneur doit faire preuve de souplesse pour adapter les normes dans des circonstances inhabituelles ou exceptionnelles ainsi que de bonne volonté pour modifier son approche et sa méthodologie advenant l'adoption d'une nouvelle norme ayant fait l'objet d'une entente entre lui-même et SAC/RCAANC.

De surcroît, nonobstant ce qui précède, l'entrepreneur doit mettre en application toutes les normes, techniques, méthodes et approches nécessaires afin de répondre aux exigences du présent énoncé des travaux et de satisfaire aux normes de rendement et aux exigences en matière d'assurance de la qualité dont il est question aux présentes.

L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les ressources ont la formation et les compétences voulues pour s'acquitter de leurs responsabilités. Qui plus est, il doit veiller à ce que toutes les ressources qu'il affecte au contrat se conforment en tout temps aux lois, aux codes, à la réglementation et aux politiques applicables.

### 9.1 Normes relatives aux fichiers électroniques

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les fichiers électroniques, comme les modèles d'enregistrement soumis au SAC/RCAANC, sont présentés dans le format de fichier indiqué dans les procédures et la formation fournies par SAC/RCAANC, ou faute d'indications, dans un format lisible par SAC/RCAANC.

### 9.2 Retour de matériel

Une fois les produits livrables acceptés par le chargé de projet de SAC/RCAANC, tout le matériel original fourni par SAC/RCAANC (p. ex. documents imprimés) et tous les documents créés pendant la durée du contrat doivent être retournés à SAC/RCAANC dans les trente (30) jours suivant la fin du contrat. SAC/RCAANC se réserve le droit de refuser d'acquitter les factures restantes de l'entrepreneur jusqu'à ce que le matériel lui soit rendu.

---

### 9.3 Période de transition progressive

À la fin du contrat, SAC/RCAANC se réserve le droit d'exiger à l'entrepreneur une période de transition progressive débutant trois (3) mois avant la date de fin du contrat, afin d'assurer le transfert, à ce secteur, des connaissances liées aux activités et aux procédures en cours. L'entrepreneur doit répondre aux demandes de SAC/RCAANC concernant les activités de réduction progressive et toute tâche en cours afin d'assurer une transition sans heurt et la prestation d'un service ininterrompu aux clients de SAC/RCAANC.

SAC/RCAANC doit vérifier que l'entrepreneur a satisfait à toutes les exigences contractuelles et passer en revue les données et les documents retournés par l'entrepreneur. SAC/RCAANC communiquera également à l'entrepreneur la date et l'adresse de retour des données et des documents.

## 10.0 NORMES DE RENDEMENT ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

### 10.1 Normes de rendement

À tout le moins, l'entrepreneur doit respecter les normes suivantes ayant trait au rendement :

La conduite de l'entrepreneur et de ses ressources déployées doit être conforme aux modalités du contrat et à l'esprit du Code de valeurs et d'éthique de toute la fonction publique. L'entrepreneur est responsable de la qualité, de l'exactitude et du caractère complet de tous les produits livrés et services fournis à SAC/RCAANC.

SAC/RCAANC peut soumettre à une inspection tous les produits livrables dans un délai raisonnable après la livraison.

L'entrepreneur doit respecter les normes suivantes en matière de rendement :

#### 10.1.1 Délais

Les intervenants d'urgence doivent répondre rapidement aux demandes de renseignements, tout en faisant preuve d'exactitude et de précision. Au nombre des indicateurs du rendement en matière de délais, mentionnons :

- le niveau de service de la vitesse moyenne de réponse;
- le nombre de demandes;
- l'efficacité : utilisation des intervenants d'urgence (temps consacré à des tâches productives divisé par les heures payées).

#### 10.1.2 Messagerie vocale

Les appels sans réponse doivent être acheminés vers la boîte vocale après 120 secondes d'attente et traités dès que possible ou avant la fin d'un quart de 8 heures.

### 10.1.3 Accessibilité

L'entrepreneur doit s'assurer que les clients ont facilement accès aux services de ligne d'écoute. Voici quelques-uns des indicateurs de rendement en matière d'accessibilité :

- le blocage d'appel : l'appelant ne doit obtenir la tonalité d'occupation que dans tout au plus 5 % de ses tentatives d'appel durant les heures de bureau;
- le niveau de service : il faut répondre à 95 % des appels dans un délai de cent vingt (120) secondes;
- le temps d'attente : les appelants ne doivent pas être laissés en attente plus de 120 secondes après le premier point de contact ou avant le transfert d'appel, et ne doivent pas être laissés en attente plus de 120 secondes après le transfert d'appel;
- communication électronique : il faut répondre à 95 % de toutes les demandes de communication avec la ligne d'écoute faites par courrier électronique, textage ou clavardage dans un délai de 120 secondes.

### 10.1.4 Réceptivité

S'il est impossible de répondre immédiatement à une demande du client ou de lui fournir du soutien en santé, ou encore de l'aiguiller sans plus tarder vers le service pertinent, il faut tout tenter pour répondre à ses besoins le plus rapidement possible. L'entrepreneur doit satisfaire à cette norme de rendement en assurant le suivi des rappels et des aiguillages effectués (y compris les appels, les messages textes et les réponses par clavardage). Voici quelques-uns des indicateurs de rendement :

- les rappels et aiguillages effectués le même jour;
- l'arriéré d'appels;
- le nombre d'appels.

Aucun temps de réponse maximal par communication ne doit être fixé.

## 10.2 Assurance de la qualité

L'entrepreneur est tenu de satisfaire non seulement à des normes de rendement, mais également à une norme d'assurance de la qualité. Il doit adopter de rigoureuses méthodes d'assurance de la qualité pour garantir l'exactitude, la qualité et le caractère complet de tous les produits livrables et services fournis.

L'entrepreneur doit s'assurer que ses ressources répondent aux clients de la manière la plus courtoise et professionnelle possible, en respectant l'étiquette qui s'y rattache. En outre, il doit constamment mettre en application les compétences et techniques indiquées et pertinentes en matière de counseling. Pour satisfaire à ces normes de service, les superviseurs en chef doivent offrir un encadrement personnalisé aux intervenants d'urgence, le personnel doit suivre la formation nécessaire et le superviseur en chef doit contrôler les communications sur une base régulière. L'entrepreneur doit fournir périodiquement aux intervenants d'urgence une rétroaction fondée sur les résultats de la surveillance des communications.

Si le chargé de projet de SAC/RCAANC n'est pas satisfait des services ou produits livrables, en totalité ou en partie, et si ces derniers ne sont pas jugés conformes aux normes de rendement et de qualité normalement prévues et précisées aux présentes, le chargé de projet de SAC/RCAANC a le droit de rejeter les services ou produits livrables, en totalité ou en partie, de demander que des corrections ou des modifications y soient apportées ou que les ressources soient remplacées avant que le paiement ne soit autorisé.

## **11.0 EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS ET DE COMMUNICATIONS**

### **11.1 Exigences en matière de rapports**

L'entrepreneur doit satisfaire aux exigences en matière de rapports de SAC/RCAANC, lesquelles prévoient notamment :

1. la présentation de rapports hebdomadaires écrits décrivant de quelle manière l'entrepreneur s'est conformé aux normes de rendement définies à la section 10.0 ci-dessus (délais, accessibilité et réceptivité) et présentant les indicateurs de rendement associés à chacune des trois (3) normes de rendement;
2. la présentation de rapports détaillés renfermant, sans en exclure d'autres, des catégories telles que la région, l'âge, le sexe, les langues, les risques, les aiguillages, les aspects intergénérationnels et les personnes mises en cause ou les auteurs présumés. SAC/RCAANC se réserve le droit de demander l'ajout ou la suppression de catégories de rapport. L'entrepreneur doit répondre à ces demandes dans un délai de dix (10) jours;
3. des téléconférences ou rencontres avec SAC/RCAANC, si nécessaire;
4. d'autres rapports au besoin.

### **11.2 Feuilles de temps quotidiennes**

L'entrepreneur doit veiller à ce que ses ressources remplissent et signent des feuilles de temps individuelles indiquant le nombre d'heures de travail par jour. Il doit passer en revue et approuver les feuilles de temps individuelles et conserver les originaux pour le chargé de projet de SAC/RCAANC. Les feuilles de temps incomplètes seront retournées à l'entrepreneur avant d'être traitées.

### **11.3 Exigences en matière de communications**

L'entrepreneur doit faciliter et assurer une communication périodique avec SAC/RCAANC. Les communications peuvent inclure : des appels téléphoniques, des courriels, des envois par télécopieur, de la correspondance et des réunions. De surcroît, l'entrepreneur doit signaler immédiatement au chargé de projet de SAC/RCAANC tout enjeu, problème ou secteur de préoccupations ayant trait aux travaux exécutés, à mesure qu'il survient.

## **12.0 RISQUES ET CONTRAINTES**

SAC/RCAANC a cerné les contraintes suivantes pouvant nuire à la capacité de l'entrepreneur d'exécuter les travaux décrits aux présentes et forcer ce dernier à consentir des efforts et à faire preuve d'ingéniosité pour être en mesure de mener à terme les travaux de manière satisfaisante.

1. Les intervenants d'urgence faisant partie des ressources de l'entrepreneur peuvent avoir affaire à divers clients qui sont dans un état de détresse plus ou moins grave.
2. Si l'intervenant a de la difficulté à comprendre la langue parlée par le client, ou à évaluer celle-ci, il doit réacheminer l'appel au superviseur en chef qui réglera la question ou la soumettra au palier hiérarchique supérieur.
3. Si l'entrepreneur est incapable de répondre à la demande ou de la traiter, il doit réacheminer l'appel ou la communication à l'une des personnes-ressources inscrites sur la liste préétablie ou prendre en note un message détaillé, comme indiqué dans les procédures, et le transmettre à SAC/RCAANC.



---

### 13.0 RESPONSABILITÉS DE L'ENTREPRENEUR

Lorsqu'il s'agit de respecter les modalités du contrat, l'entrepreneur doit :

1. fournir un point de contact unique, comme le représentant de l'entrepreneur, possédant d'excellentes compétences en service à la clientèle et la capacité de communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit, dans l'une des deux langues officielles du Canada (anglais ou français);
2. travailler en étroite collaboration avec le personnel de SAC/RCAANC; suivre les procédures et modifier les lignes directrices et les scénarios téléphoniques destinés aux intervenants d'urgence; élaborer, mettre en œuvre et modifier les procédures et processus de gestion des appels et d'inscription des données sur des modèles;
3. avoir en main les logiciels et outils nécessaires pour exécuter le travail, au besoin;
4. mener à terme les tâches attribuées conformément aux échéanciers et aux normes prédéfinis, comme indiqué dans la proposition de l'entrepreneur acceptée par SAC/RCAANC et les procédures devant être soumises par SAC/RCAANC;
5. superviser l'assurance de la qualité de tous les produits livrables et services fournis;
6. être disponible pour exécuter le contrat dans son intégralité;
7. être en mesure d'entreprendre les travaux immédiatement après l'attribution du contrat.

### 14.0 SOUTIEN MINISTÉRIEL

Le nom du chargé de projet de SAC/RCAANC est indiqué aux présentes. Un remplaçant sera désigné au cas où le chargé de projet ne serait pas disponible.

Au besoin, aux fins d'exécution des travaux prévus dans le présent contrat, SAC/RCAANC fournira :

1. trois numéros sans frais que l'entrepreneur pourra utiliser pendant la durée du contrat. Deux de ces numéros demeureront la propriété de SAC/RCAANC et le troisième demeurera la propriété de SAC;
2. à la phase 1, une séance de formation d'une ou deux journées aux intervenants d'urgence et aux superviseurs en chef dans un lieu à déterminer, traitant :
  - a) des scripts à l'intention des intervenants d'urgence comportant divers scénarios,
  - b) des procédures et lignes directrices sur le mode de transmission des questions aux paliers hiérarchiques supérieurs,
  - c) des procédures de gestion des appels;
3. une séance d'information quotidienne destinée au représentant de l'entrepreneur durant les deux (2) premières semaines du projet puis une fois par semaine pour les quatre (4) semaines suivantes (exception faite des fins de semaine et des jours fériés), et au besoin par la suite;
4. l'accès au chargé de projet ou au personnel de SAC/RCAANC, selon les besoins, pour la prestation fructueuse du service;
5. l'accès à la documentation et aux documents de référence pertinents auxquels l'entrepreneur n'aurait pas accès autrement;
6. des commentaires et révisions ayant trait aux produits livrables de l'entrepreneur (le cas échéant) dans un délai raisonnable après la date de présentation à SAC/RCAANC;

7. une collaboration avec l'entrepreneur afin d'évaluer, sur une base mensuelle ou au besoin, le nombre d'appels et la nature de ceux-ci afin d'assurer des niveaux de ressources suffisants;
8. tout autre soutien et aide jugés pertinents.

## 15.0 LIEU DE TRAVAIL ET DÉPLACEMENTS

Les installations de l'entrepreneur constituent le principal lieu de travail dont il est question dans le présent contrat et consistent en un (1) seul emplacement.

L'entrepreneur doit assumer tous les coûts liés à ses dépenses personnelles et tous les frais de déplacement pour se rendre dans la région de la capitale nationale ou en revenir à partir du lieu de travail permanent, s'il y a lieu, selon les besoins pour assister à des rencontres avec le chargé de projet de SAC/RCAANC.

S'il est nécessaire que l'entrepreneur se rende à SAC/RCAANC ou dans un autre endroit aux fins de la formation initiale, avec l'autorisation du chargé de projet de SAC/RCAANC, tous les frais appropriés lui seront remboursés en conformité avec les annexes B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte. Tous les déplacements de l'entrepreneur doivent être autorisés au préalable par le chargé de projet de SAC/RCAANC, en conformité avec les modalités du contrat quant aux frais de subsistance et de déplacement.

## 16.0 LANGUE DE TRAVAIL

SAC/RCAANC est tenu de respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. Si l'entrepreneur agit pour le compte de SAC/RCAANC dans un lieu où le Ministère est tenu de fournir des services ou des communications au public dans les deux langues officielles (français et anglais), il doit offrir ses services dans les deux langues officielles. Les communications orales et écrites doivent se faire dans la langue préférée du demandeur.

Selon les prévisions de SAC/RCAANC, un certain nombre d'appels se dérouleront en diverses langues, y compris le français, l'anglais et des langues autochtones comme le cri, l'inuktitut et l'ojibwé, ces dernières étant les trois principales langues autochtones. L'entrepreneur doit également s'assurer en tout temps d'une répartition équilibrée des ressources sur les lieux de travail, de sorte qu'il soit possible de répondre à tous les appels, quelle que soit la langue de l'appelant.

**ANNEXE « B »****BASE DE PAIEMENT**

Tous les prix sont en dollars canadiens, TPS/TVH en sus.

Tous les prix sont fermes, tout compris, et incluent les frais de déplacement et de subsistance et toutes les autres dépenses engagées dans le cadre de l'exécution des travaux.

L'entrepreneur doit obtenir et tenir à jour, à ses frais, l'ensemble des permis, des licences, des approbations réglementaires et des certificats exigés pour l'exécution des travaux. Le Canada ne paiera aucune tierce partie pour ces permis, licences ou approbations.

**1. TAUX UNITAIRES FERMES**

Le soumissionnaire doit fournir des taux unitaires fermes, conformément aux tableaux ci-bas (prix franco bord usine). Le montant total de la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.

**TABLEAU 1 – Phase 1 – Mise en place des installations**

| Phase 1   | Prix ferme tout compris (\$CAN) |
|---|---------------------------------|
| Prix ferme de la mise en place et des installations | _____ \$                        |

Le paiement des travaux de la phase 1 sera effectué lorsque le chargé de projet d'AANC/RCAANC aura inspecté les installations de l'entrepreneur et aura signifié son acceptation.

**TABLEAU 2 – Phase 2 – Opérations**

| Catégorie de ressource | Taux quotidien ferme (\$CAN) |          |                                  |                                  |
|------------------------|------------------------------|----------|----------------------------------|----------------------------------|
|                        | Année 1                      | Année 2  | Année 3<br>(Période optionnelle) | Année 4<br>(Période optionnelle) |
| Intervenant d'urgence  | _____ \$                     | _____ \$ | _____ \$                         | _____ \$                         |
| Superviseur en chef    | _____ \$                     | _____ \$ | _____ \$                         | _____ \$                         |

Le paiement des travaux de la phase 2 sera effectué dès réception, à la fin du (des) mois de prestation des services par l'entrepreneur, de la facture mensuelle et des feuilles de temps individuelles signées et acceptées par le chargé de projet d'AANC/RCAANC.

**TABLEAU 3 – Taux de mise en place de postes supplémentaires d'intervenant d'urgence**

| Catégorie de ressource                                | Taux de mise en place ferme (\$CAN) pour chaque poste supplémentaire d'intervenant d'urgence |          |                                  |                                  |
|---|--|----------|----------------------------------|----------------------------------|
|   | Année 1  | Année 2  | Année 3<br>(Période optionnelle) | Année 4<br>(Période optionnelle) |
| Taux de mise en place pour les intervenants d'urgence | _____ \$   | _____ \$ | _____ \$                         | _____ \$                         |

**TABLEAU 4 – Phase 3 – Multivoie (optionnelle)**

| Mise en place des installations | Prix ferme tout compris (\$CAN) |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Prix fixe                       | _____ \$                        |

## 2. FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE

Les frais de déplacement et de subsistance ne seront remboursés que dans des circonstances exceptionnelles et à la seule discrétion du Canada.

Si le paiement des frais de déplacement et de subsistance est autorisé par le Canada, l'entrepreneur sera remboursé pour les frais autorisés de déplacement et de subsistance réels raisonnablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour les frais généraux ou les bénéfices, 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.

Tous les déplacements dont les frais sont susceptibles d'être remboursés devront avoir été autorisés au préalable par le chargé de projet.

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

## 3. AUTRES DÉPENSES PROFESSIONNELLES

L'entrepreneur peut devoir engager des dépenses imprévues pour s'acquitter de ses responsabilités contractuelles (p. ex. des frais de messagerie).

Les autres dépenses professionnelles ne seront remboursées que dans des circonstances exceptionnelles et à la seule discrétion du Canada.

Ces dépenses doivent avoir été autorisées au préalable par le chargé de projet et seules les dépenses professionnelles préautorisées seront considérées pour un paiement. Ces dépenses seront traitées comme des dépenses directes. L'entrepreneur sera remboursé pour ses dépenses directes raisonnablement et convenablement engagées, au prix coûtant, sans majoration, sur présentation d'un

N° de l'invitation - Solicitation No.

A0340-194484

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

A0340-19-4484

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

cy007. A0340194484

Id de l'acheteur - Buyer ID

cy007

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

relevé détaillé appuyé par des reçus ou pièces justificatives. Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

L'entretien des appareils et des infrastructures fournis par l'entrepreneur (voir la section 7.11.12 du contrat) n'est pas compris dans les autres dépenses professionnelles. Ces dépenses sont l'entière responsabilité de l'entrepreneur et ne seront pas remboursées par le Canada.

## ANNEXE « C » - LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Government  
of CanadaGouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

20194484

Security Classification / Classification de sécurité

Unclassified

## 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 /<br>Ministère ou organisme gouvernemental d'origine   |  | CIRNAC/ ISC  |   | 2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction<br>Settlement agreement and childhood Claims |           |
| 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<br>CIRNAC Crisis line services.   |  |  |   |   |           |
| 5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods?<br>Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?  |  |  |   | <input checked="" type="checkbox"/> X   | No<br>Non |
| 5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations?<br>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?  |  |  |   | <input checked="" type="checkbox"/> X   | No<br>Non |
| 6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis   |  |  |   |   |           |
| 6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets?<br>Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?<br>(Specify the level of access using the chart in Question 7. c)<br>(Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)                                |  |  |   | <input type="checkbox"/>  | No<br>Non |
| 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.<br>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. |  |  |   | <input checked="" type="checkbox"/> X   | No<br>Non |
| 6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage?<br>S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?   |  |  |   | <input checked="" type="checkbox"/> X   | No<br>Non |
| 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 <input checked="" type="checkbox"/> X  |  | NATO / OTAN <input type="checkbox"/>                                   |   | Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>   |           |
| 7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion  |  |  |   |   |           |
| No release restrictions<br>Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/> X   |  | All NATO countries<br>Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/> |   | No release restrictions<br>Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>          |           |
| Not releasable<br>À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>  |  | Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>                    |   | Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>   |           |
| Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:  |  | Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:                           |   | Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:  |           |
| 7. c) Level of information / Niveau d'information   |  |  |   |   |           |
| PROTECTED A<br>PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/> X  |  | NATO UNCLASSIFIED<br>NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>       |   | PROTECTED A<br>PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>   |           |
| PROTECTED B<br>PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/> X  |  | NATO RESTRICTED<br>NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>  |   | PROTECTED B<br>PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>   |           |
| PROTECTED C<br>PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>   |  | NATO CONFIDENTIAL<br>NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>        |   | PROTECTED C<br>PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>   |           |
| CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>   |  | NATO SECRET<br>NATO SECRET <input type="checkbox"/>                    |   | CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>   |           |
| SECRET<br>SECRET <input type="checkbox"/>   |  | COSMIC TOP SECRET<br>COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>       |   | SECRET<br>SECRET <input type="checkbox"/>   |           |
| TOP SECRET<br>TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>  |  |  |   | TOP SECRET<br>TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>  |           |
| TOP SECRET (SIGINT)<br>TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>  |  |  |   | TOP SECRET (SIGINT)<br>TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>                                    |           |

Government  
of CanadaGouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

20194484

Security Classification / Classification de sécurité

Unclassified

**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 ☐ Yes  
Non 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 ☐ Yes  
Non Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS<br>COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL           | <input type="checkbox"/> SECRET<br>SECRET           | <input type="checkbox"/> TOP SECRET<br>TRÈS SECRET               |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT<br>TRÈS SECRET - SIGINT        | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL<br>NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET<br>NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET<br>COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS<br>ACCÈS AUX EMPLACEMENTS              |   |   |  |

Special comments:

Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?

Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?

☒ No ☐ Yes  
Non Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?

Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?

☒ No ☐ Yes  
Non Oui**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)****INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?

Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

☐ No ☒ Yes  
Non Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?

Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?

☒ No ☐ Yes  
Non Oui**PRODUCTION**

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?

Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

☒ No ☐ Yes  
Non Oui**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?

Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?

☐ No ☒ Yes  
Non Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?

Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?

☒ No ☐ Yes  
Non Oui

N° de l'invitation - Solicitation No.

A0340-194484

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

A0340-19-4484

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

cy007. A0340194484

Id de l'acheteur - Buyer ID

cy007

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Government  
of CanadaGouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

20194484

Security Classification / Classification de sécurité  
Unclassified**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<br>Catégorie  | PROTECTED<br>PROTÉGÉ |   |   | CLASSIFIED<br>CLASSIFIÉ          |        |                                     | NATO  |  |                |   | COMSEC               |   |   |              |        |                                     |
|--|----------------------|---|---|----------------------------------|--------|-------------------------------------|---|--|----------------|---|----------------------|---|---|--------------|--------|-------------------------------------|
|  | A                    | B | C | CONFIDENTIAL<br><br>CONFIDENTIEL | SECRET | TOP<br>SECRET<br><br>TRÈS<br>SECRET | NATO<br>RESTRICTED<br><br>NATO<br>DIFFUSION<br>RESTREINTE | NATO<br>CONFIDENTIAL<br><br>NATO<br>CONFIDENTIEL | NATO<br>SECRET | COSMIC<br>TOP<br>SECRET<br><br>COSMIC<br>TRÈS<br>SECRET | PROTECTED<br>PROTÉGÉ |   |   | CONFIDENTIAL | SECRET | TOP<br>SECRET<br><br>TRÈS<br>SECRET |
|  |                      |   |   |                                  |        |                                     |   |  |                |   | A                    | B | C |              |        |                                     |
| Information / Assets<br>Renseignements / Biens<br>Production | X                    | X |   |                                  |        |                                     |   |  |                |   |                      |   |   |              |        |                                     |
| IT Media /<br>Support TI                                     | X                    | X |   |                                  |        |                                     |   |  |                |   |                      |   |   |              |        |                                     |
| IT Link /<br>Lien électronique                               |                      |   |   |                                  |        |                                     |   |  |                |   |                      |   |   |              |        |                                     |

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non
 ☐ Yes  
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?

La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No  
Non
 ☐ Yes  
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).

Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



N° de l'invitation - Solicitation No.

A0340-194484

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

A0340-19-4484

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

cy007. A0340194484

Id de l'acheteur - Buyer ID

cy007

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

Government  
of CanadaGouvernement  
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

20194484

Security Classification / Classification de sécurité

Unclassified

**PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION****13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)

Amanda McCarthy

Title - Titre

Director Planning and reporting

Signature

Telephone No. - N° de téléphone

1-873-353-3463

Facsimile No. - N° de télécopieur

E-mail address - Adresse courriel

amanda.mccarthy@canada.ca

Date

June 8, 2020

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

Name (print) - Nom (en lettres moulées)

Steven French

Title - Titre

Contract Security officer

Signature

Telephone No. - N° de téléphone

819-934-2334

Facsimile No. - N° de télécopieur

E-mail address - Adresse courriel

steven.french@canada.ca

Date

**15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?**

Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?

☒

No

Non

☐

Yes

Oui

**16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)

Westall, Susan

Title - Titre

Digitally signed by: Westall, Susan  
DN: CN = Westall, Susan C = CA O = GC  
Date: 2020.07.15 19:47:27 -04'00'

Signature

Telephone No. - N° de téléphone

Facsimile No. - N° de télécopieur

E-mail address - Adresse courriel

Date

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

Stephanie Tompkins

Title - Titre

Contract Security Officer

Signature

Tompkins,  
StephanieDigitally signed by  
Tompkins, Stephanie  
Date: 2020.06.24  
06:55:28 -04'00'[Stephanie.tompkins@tpgsc-pwgsc.gc.ca](mailto:Stephanie.tompkins@tpgsc-pwgsc.gc.ca)

Facsimile No. - N° de télécopieur

E-mail address - Adresse courriel

Date

## ANNEXE « D » - EXIGENCES DE SÉCURITÉS DES TI

Traitement des renseignements sensibles pour le contrat n° : A0340-194484

### Exigences de sécurité des technologies de l'information (TI) de niveau « Protégé A et B »

#### 1. INTRODUCTION

Le présent document traite des exigences de sécurité des TI que doit respecter l'entrepreneur avant de traiter des données sensibles jusqu'au niveau *Protégé B* inclusivement. En l'absence d'une évaluation de la menace et des risques (EMR), et parce que la part de l'attestation de sécurité qui concerne les TI est propre au contrat, l'objectif du présent document est de préciser les mesures de sécurité minimales requises par l'entrepreneur pour que le traitement des renseignements sensibles soit approuvé par le programme de la sécurité des contrats (PSC) relevant des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

La sécurité repose sur diverses couches de protections. En d'autres termes, les exigences de sécurité des TI, lorsqu'elles sont respectées, permettent de protéger l'information efficacement seulement si d'autres mesures et politiques de sécurité les sous-tendent. Les mesures de protection concernant les lieux, le personnel et la sécurité de l'information conformes à la Politique sur la sécurité du gouvernement et aux normes connexes de sécurité des TI, doivent avoir été mises en application *avant* la mise en œuvre d'exigences de sécurité des TI.

#### 2. EXIGENCES PRÉALABLES OBLIGATOIRES

##### 2.1 Validation de la sécurité des lieux par TPSGC

L'application des mesures de sécurité énoncées dans ce document est conditionnelle à l'inspection *obligatoire* des lieux en vue du traitement et du stockage de renseignements de nature délicate par la PSC de TPSGC.

##### 2.2 Sécurité du personnel

Tous les membres du personnel ayant accès aux données traitées doivent avoir une attestation de sécurité du gouvernement du Canada valide pour le niveau approprié (selon la nature plus ou moins délicate de l'information) ainsi que le « *besoin de savoir* ».

Tous les membres du personnel de l'entrepreneur ayant accès à des renseignements de nature délicate du gouvernement du Canada doivent suivre un atelier de formation ou d'information coordonné et animé par l'agent de sécurité d'entreprise ou son suppléant. Cette formation doit faire référence au Manuel de la sécurité des contrats (MSC)

Remarque : à moins d'une approbation préalable accordée par le ministère client et la section internationale de la PSC, toutes les données sensibles du gouvernement seront uniquement stockées, copiées, consultées, traitées ou sauvegardées à l'intérieur du Canada.

Aucun ressortissant étranger ne devrait être en mesure d'influer sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données sans une attestation de sécurité appropriée et une approbation de la section internationale de la PSC et du ministère client.

## 2.3 Sécurité de l'information

Tous les documents en format papier et sur d'autres supports doivent être manipulés et transportés conformément au MSC. Il faut y indiquer le niveau de classification de sécurité applicable tel qu'il a été attribué par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Les lettres et les formulaires d'accompagnement, ainsi que les bordereaux de circulation doivent être annotés de manière à indiquer le niveau le plus élevé de classification des pièces jointes.

Le transport de renseignements liés au présent contrat à destination ou en provenance des installations physiques doit être conforme au guide G1-009 « *Transport et transmission de renseignements protégés ou classifiés* » de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

## 2.4 Vérification de la conformité aux politiques de sécurité

La PSC se réserve le droit d'inspecter les installations de l'entrepreneur à une fréquence qui sera établie par le ministère client. Ces inspections visent à vérifier la conformité des installations avec les normes et les politiques du gouvernement du Canada concernant la manipulation, le stockage et le traitement de renseignements sensibles.

# 3. EXIGENCES MINIMALES DE SÉCURITÉ DES TI

## 3.1 Vérification et conformité aux politiques de sécurité des TI

La PSC se réserve le droit d'inspecter les installations de l'entrepreneur, à une fréquence établie par le ministère client, afin de vérifier leur conformité aux normes et politiques du gouvernement du Canada liées aux exigences en matière de prévention, de détection, d'intervention et de reprise énoncées dans la Directive sur la gestion de la sécurité et du Manuel de la sécurité des contrats.

## 3.2 Conformité aux politiques du gouvernement du Canada

Toutes les activités associées aux TI doivent être conformes aux exigences globales énoncées dans la *Norme opérationnelle de sécurité* : Directive sur la gestion de la sécurité

### 3.2.1 Prévention

Les mesures de prévention protègent la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information et des biens de TI.

### 3.2.2 Sécurité des lieux de l'environnement de sécurité de la TI

L'entrepreneur doit fournir au ministère client, sur demande, la liste des mesures concrètes prises pour protéger les lieux voués au traitement et au stockage des renseignements sensibles. Tout l'équipement servant à traiter des renseignements sensibles doit être conservé dans la zone de travail approuvée par la PSC.

L'utilisation de la technologie sans fil pour le traitement des renseignements sensibles peut être autorisée si l'accès sans fil est configuré conformément à l'ITSPSR-2A.

### 3.2.3 Cryptographie, sécurité des réseaux et défense du périmètre

Le stockage électronique de renseignements désignés « Protégé A » et « Protégé B » associés au contrat doit être fait dans un environnement de TI approuvé par la PSC.

Lorsqu'ils sont transmis par voie électronique, les renseignements « Protégé A » devraient être chiffrés si une EMR le justifie. Toutefois, les renseignements « Protégé B » doivent toujours être chiffrés.

En ce qui concerne les renseignements « Protégé A et B », l'entrepreneur doit séparer ses réseaux en zones de sécurité des TI et mettre en place des mesures de défense du périmètre et de sécurité des réseaux. De plus, l'entrepreneur doit exercer un contrôle strict sur l'accès à la zone de travail où se trouve l'information associée au contrat.

Les mécanismes de défense du périmètre du réseau (p. ex. pare-feu et routeurs) doivent être utilisés pour gérer l'ensemble du trafic et protéger les serveurs accessibles sur Internet.

L'entrepreneur se servira d'une technologie de chiffrement approuvée par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada pour assurer la confidentialité, l'intégrité, l'authentification et la non-répudiation.

Le principe du besoin de savoir doit toujours s'appliquer aux renseignements « Protégé A » et « Protégé B », et ces derniers ne doivent être transmis qu'aux destinataires approuvés.

### 3.2.4 Stockage, élimination et destruction des supports de TI

Les CD et les DVD, les disques à mémoire flash, les clés USB, les disques durs de poste de travail, l'espace disque de serveur, les bandes de sauvegarde et les autres dispositifs servant au traitement ou au stockage de renseignements sensibles doivent être identifiés. Il faut détailler le numéro de modèle et de série des disques durs et apposer une étiquette précisant leur niveau de traitement. Ces dispositifs doivent être conservés et rangés dans la zone de travail approuvée par le PSC ou éliminés adéquatement en cas de défaillance et de remplacement de l'équipement, ou à la résiliation du contrat.

Si l'équipement nécessite de l'entretien, du soutien technique ou doit être remplacé, le matériel informatique associé au traitement et au stockage des renseignements sensibles ne peut pas être confié à un fournisseur externe ou à toute personne qui ne détient pas le niveau d'attestation requis.

Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les supports doivent être placés dans un contenant approuvé par la GRC pour le rangement des renseignements sensibles de niveau « Protégé B » ou inférieur (voir le guide G1-001 intitulé *Guide d'équipement de sécurité*). Le contenant en question doit être vérifié par la PSC.

---

### 3.2.5 Autorisation et contrôle de l'accès

L'entrepreneur doit fournir au ministère client, sur demande, la liste de toutes les personnes ayant accès aux renseignements sensibles devant être traités pour le Ministère, ses politiques et ses procédures actuelles pour élargir cet accès à d'autres personnes et les procédures suivies lorsqu'une personne se voit retirer cet accès.

Selon le principe du « droit d'accès minimal », l'entrepreneur doit limiter l'accès au minimum nécessaire pour l'accomplissement de ses tâches.

### 3.2.6 Informatique mobile

Il est important de mentionner que les renseignements sensibles relatifs au contrat ou aux sous-contrats *peuvent seulement* être traités dans l'installation et la zone de travail qui a été validée par la PSC.

L'informatique mobile doit être approuvée avant d'être utilisée et, si elle est autorisée, elle doit fournir les niveaux de protection et de sécurité requis pour des renseignements « Protégé A ou B ».

### 3.2.7 Sécurité des émissions

Ne s'applique pas aux renseignements de niveau « Protégé ».

### 3.2.8 Câbles de télécommunication

Si un réseau local ou le réseau d'entreprise est utilisé (plutôt que de l'équipement autonome), l'entrepreneur doit contrôler et surveiller l'accès au câblage, aux espaces et aux chemins d'accès de télécommunication pour éviter toute connexion, intentionnelle ou non, à un autre réseau.

### 3.2.9 Intégrité des logiciels et configuration de sécurité

L'entrepreneur doit configurer ses systèmes d'exploitation et logiciels d'application servant au traitement de renseignements sensibles conformément à la documentation sur les pratiques exemplaires en matière de sécurité (comme les trousseaux d'outils Microsoft Security Compliance Manager pour les serveurs et les clients). L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mécanismes de sécurité pour « renforcer » les serveurs et les postes de travail servant à traiter des renseignements sensibles.

### 3.2.10 Programmes malveillants

L'entrepreneur doit installer et utiliser un logiciel antivirus, le mettre à jour régulièrement et balayer les fichiers électroniques provenant de systèmes externes.

### 3.2.11 Détection

L'entrepreneur doit être en mesure de détecter les menaces à la sécurité de l'environnement où sont traités les renseignements sensibles. Les registres de sécurité associés aux logiciels antivirus, l'observateur d'événements et les autres outils de surveillance des systèmes doivent être examinés régulièrement.

Pour protéger l'information de manière appropriée, l'entrepreneur doit détecter les accès non autorisés, les pannes de systèmes ou de services imprévues, ou les changements non autorisés apportés au matériel informatique, aux micro logiciels ou aux logiciels. Les mécanismes de détection utilisés par l'entrepreneur doivent être documentés et maintenus à jour.

### 3.2.12 Intervention et reprise

#### 3.2.12.1 Intervention en cas d'incident

Selon la Politique sur la sécurité du gouvernement, les ministères doivent mettre en place des mesures permettant de réagir efficacement aux incidents de sécurité et de communiquer rapidement avec les ministères responsables désignés à ce sujet. De même, le ministère client exige que l'entrepreneur mette en place un processus d'intervention documenté en cas d'incident.

#### 3.2.12.2 Rapports d'incidents

Il est primordial que le ministère client, la Division des enquêtes du PSC de la Direction de la sécurité industrielle canadienne et l'autorité contractuelle soient informés de tout incident lié à la sécurité en ce qui concerne les installations et l'équipement utilisés pour traiter et stocker les informations sensibles associées au contrat et / ou sous-traitant le cas échéant.

L'entrepreneur doit signaler tout incident lié à la sécurité aux représentants identifiés ci-dessus dès que possible en cas d'incident détecté ou signalé.

#### 3.2.12.3 Reprise

La reprise des systèmes et la récupération de l'information sont très importantes dans les environnements de TI. L'entrepreneur doit démontrer sa capacité à gérer la reprise des systèmes en fournissant des documents relatifs aux politiques de sauvegarde des systèmes et des serveurs (p. ex. les processus utilisés, les tests de restauration, les périodes de conservation et l'emplacement des supports de sauvegarde).

## 4. SOMMAIRE

1. Le fournisseur est tenu de s'assurer que le système d'information (SI) utilisé pour le traitement des données sensibles jusqu'au niveau « Protégé B » inclusivement respecte les exigences suivantes :
  - a. Tout le matériel informatique doit être identifié (p. ex. les ordinateurs, les imprimantes, les supports informatiques amovibles et les bandes de sauvegarde) et doivent être étiquetés convenablement [marquages de sécurité].

- 
- b. Lorsqu'il accède à distance au SI, l'entrepreneur devra se connecter à un réseau privé virtuel (RPV). . Additionnellement, L'emplacement à partir duquel l'employé se connecte doit être approuvé par le PSC comme étant une zone de travail . Le RPV devra être sécurisé et faire l'objet d'une surveillance visant à prévenir les cyberattaques et l'accès non autorisé aux données. L'employé utilisant le RPV devra être conscient des risques et comprendre les menaces potentielles.
  - c. Chaque personne autorisée à accéder au SI doit utiliser un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques qui ne doivent pas être partagés
  - d. Toutes les données sensibles du gouvernement seront uniquement stockées, copiées, consultées, traitées ou sauvegardées à l'intérieur du Canada.
  - e. L'impression de documents PROTÉGÉS est autorisée. Toutefois, l'imprimante doit être située dans la zone de travail .
  - f. Tous les disques durs et les supports de stockage devront être détruits conformément aux procédures de sécurité énoncées dans le document ITSP 40.006 afin de veiller à ce qu'il soit impossible de lire des données PROTÉGÉES résiduelles à partir de ces périphériques. Cela inclut également les imprimantes, les imprimantes multifonctions et les photocopieurs qui contiennent un disque dur interne.
  - g. Tout l'équipement doit « au moins » être situé dans une zone de travail pour assurer le traitement sécuritaire des données PROTÉGÉES;
  - h. Tous les employés qui disposent de droits d'accès à titre d'utilisateurs du SI doivent détenir une attestation de sécurité qui correspond au niveau de traitement autorisé le plus élevé. De plus, le personnel doté d'un accès privilégié doit se conformer aux exigences énoncées dans la
    - i. Directive sur la gestion de la sécurité
    - ii. Les données désignées « Protégé B » ne peuvent être transmises par Internet à moins d'être chiffrées.
  - i. Toute utilisation d'un réseau sans fil doit être conforme aux lignes directrices sur la configuration énoncées dans le document ITSPSR-21A.
  - j. Les données contractuelles gouvernementales devront être conservées séparément des autres données contractuelles et des données d'entreprise, de sorte que l'ensemble des données contractuelles gouvernementales puisse faire l'objet d'un balayage de sécurité à la demande du client.
  - k. Le personnel pouvant accéder sans escorte à la zone de traitement (zone de travail) doit détenir une attestation de sécurité correspondant au moins au niveau des données les plus sécurisées qui y sont traitées.
  - l. Le système d'exploitation doit être pris en charge, et les correctifs de sécurité doivent être mis à jour régulièrement.
  - m. Le SI doit être doté d'un antivirus pris en charge dont les fichiers de définitions sont à jour.
  - n. Tous les points d'accès externe du SI doivent être équipés d'un pare-feu de niveau EAL 4.

2. Aucune donnée sensible liée aux TI ne doit pas être traitée avant qu'une vérification de ces exigences soit effectuée par un agent de sécurité de la TI lors d'une inspection menée par la PSC de TPSGC.

(Approbation ministérielle)

ASM : agent de sécurité du ministère



---

## **PIÈCE JOINTE 1 de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS**

### **INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE**

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

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

**PIÈCE JOINTE 1 de la PARTIE 4 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS****PROFIL D'ENTREPRISE ET FORMULAIRE DE SOUMISSION**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Dénomination sociale du soumissionnaire</b>  |  |  |
| <b>Représentant autorisé du soumissionnaire aux fins d'évaluation</b><br>(p. ex., pour des précisions)  | Nom  |  |
|   | Titre  |  |
|   | Adresse  |  |
|   | Téléphone  |  |
|   | Courriel   |  |
| <b>Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) du soumissionnaire</b><br>(voir les <i>Instructions uniformisées 2003</i> )  |  |  |
| <b>Compétence sur le contrat</b> : province du Canada choisie par le soumissionnaire et qui aura la compétence juridique sur tout contrat subséquent (si différente de celle précisée dans la demande de soumissions) |  |  |
| <b>Anciens fonctionnaires</b><br><br>Pour une définition d'« ancien fonctionnaire », voir la clause intitulée « Attestation pour ancien fonctionnaire », dans la partie 5 de la demande de soumissions.               | Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension tel que le définit la demande de soumissions?<br>Oui___ Non ___<br>Si oui, fournir l'information requise dans la clause de la partie 5, intitulée « Attestation pour ancien fonctionnaire ».                                      |  |
|   | Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs?<br>Oui___ Non ___<br>Si oui, fournir l'information requise dans la clause de la partie 5, intitulée « Attestation pour ancien fonctionnaire ». |  |

|   |                                 |  |  |
|---|---------------------------------|--|--|
| <b>Niveau d'attestation de sécurité du soumissionnaire</b><br><br><i>(indiquer le niveau et la date d'attribution)</i>  |                                 | Vérification d'organisation désignée?<br><br>Oui ____ Non ____<br><br>Attestation de sécurité d'installation?<br><br>Oui ____ Non ____ |  |
| <b>Sites ou locaux proposés par le soumissionnaire exigeant des mesures de protection :</b><br><br>Numéro d'immeuble, nom de la rue, numéro d'unité, de bureau ou d'appartement :<br>Ville, province ou territoire :<br>Code postal :<br><br>Niveau de sécurité actuel :  |                                 |  |  |
| <b>Principaux secteurs d'activité</b>   |                                 |  |  |
| <b>Forme de propriété et organigramme de la société</b>   |                                 |  |  |
| <b>Nombre d'années en affaires</b>  |                                 |  |  |
| <b>LISTE DE SOUS-TRAITANTS OU DE TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES QUI PARTICIPERAIENT À LA PRESTATION DES SERVICES DE LIGNE D'ÉCOUTE</b>  |                                 |  |  |
| DÉNOMINATION SOCIALE DU SOUS-TRAITANT   | NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT | SERVICES OFFERTS   |  |
|   |                                 |  |  |
|   |                                 |  |  |
|   |                                 |  |  |
|   |                                 |  |  |
|   |                                 |  |  |
| En apposant ma signature ci-après, j'atteste, au nom du soumissionnaire, que j'ai lu la demande de soumissions en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans la demande et que :<br><br>1. le soumissionnaire considère que ses services sont en mesure de satisfaire les exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions;<br>2. cette soumission est valide pour la période indiquée dans la demande de soumissions;<br>3. tous les renseignements fournis dans la proposition sont complets et exacts;<br>4. si un contrat est attribué au soumissionnaire, ce dernier acceptera toutes les modalités déterminées dans les clauses du contrat subséquent comprises dans la demande de soumissions. |                                 |  |  |
| <b>Signature du représentant autorisé du soumissionnaire</b>  |                                 |  |  |
| <b>Nom du représentant autorisé du soumissionnaire</b>  |                                 |  |  |
| <b>Date</b>   |                                 |  |  |

N° de l'invitation - Sollicitation No.

A0340-194484

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

A0340-19-4484

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

cy007. A0340194484

Id de l'acheteur - Buyer ID

cy007

N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---