

**À L'INTENTION DES
AGENCES DE DOTATION POUR FOURNIR
DES SERVICES DE RECRUTEMENT DE PERSONNEL**

Addenda n° 1

Questions et réponses :

1. Dans la catégorie 1 : Services de travail temporaire et la catégorie 2 : Services de recherche d'employés, faut-il soumettre une réponse pour les dix (10) rôles indiqués?

Réponse : La SCHL cherche avant tout des répondants qui ont la capacité de fournir des services dans les dix (10) domaines indiqués à la section B, Livrables, de l'annexe C, mais ce n'est pas un critère obligatoire. Veuillez vous reporter aux sections suivantes :

- a. Section H, ETO. 5, de l'annexe C
« **Gamme de postes et de rôles.** Les répondants doivent posséder beaucoup d'expérience dans au moins cinq (5) des dix (10) domaines décrits à la section B, Livrables, de l'annexe C. »
- b. Section J, C.2, de l'annexe C
« Réponse à l'autoévaluation du domaine d'expertise (voir l'annexe E) »

2. Aux pages 27 et 28, sous la section J, CRITÈRES COTÉS, pour les catégories 1 et 2, au C.5 – « Expérience et compétences des ressources proposées », une pondération de 20 % est indiquée. Pouvez-vous nous dire comment cela sera évalué? S'attend-on à ce que nous fournissions un curriculum vitae pour chaque rôle et chaque niveau dans chaque catégorie?

Réponse : Veuillez vous reporter à la section J, C.5, de l'annexe C. Vous devez fournir les renseignements requis conformément aux exigences relatives à la réponse pour le gestionnaire de comptes et l'équipe de soutien. Il incombe au répondant de proposer l'équipe la mieux placée pour gérer les mandats de la SCHL.

3. La catégorie 2 : Services de recherche d'employés couvre-t-elle les rôles de cadres (directeurs et niveaux supérieurs)?

Réponse : Bien que la SCHL ait l'intention de traiter les recherches de cadres séparément de la présente DOC, elle peut utiliser l'approche et la méthodologie de la catégorie 2 de la DOC pour les rôles de niveau supérieur (comme les directeurs) si elle juge approprié de procéder ainsi.

4. Selon l'ETO. 3, « Les répondants doivent démontrer qu'ils ont fourni des services de catégorie 1 ou 2 à des entreprises du secteur privé canadien ou à des organisations du secteur public canadien pendant au moins huit (8) années consécutives à compter de la date d'émission de la DOC. »

L'entreprise au nom de laquelle nous répondons en est actuellement à sa 8^e année consécutive en activité. Est-ce suffisant?

Réponse : Non. Les entreprises doivent obligatoirement avoir terminé leur huitième année d'activité au moment de la date d'émission de la DOC.

5. Dans la catégorie 1 : Services de travail temporaire, dans laquelle dix (10) postes et rôles sont listés, sommes-nous tenus de fournir un devis estimatif pour chacun des postes et rôles énumérés, ou pouvons-nous présenter un devis pour seulement cinq (5) des dix (10) postes et rôles énumérés? Autrement dit, la réponse à la catégorie 1 est-elle évaluée selon un critère de « tout ou rien »?

Réponse : Veuillez vous reporter à la réponse fournie à la question 1. La SCHL acceptera des devis estimatifs pour un nombre de champs inférieur aux dix (10) champs énumérés.

6. En ce qui concerne l'ETO. 4, la SCHL nous autoriserait-elle à proposer deux (2) gestionnaires de comptes qui, ensemble, auraient les années d'expérience et les compétences en langue exigées? (Par exemple, nous proposerions un premier gestionnaire de comptes bilingue et possédant cinq [5] années d'expérience, et un deuxième gestionnaire de comptes anglophone possédant cinq [5] années d'expérience, ou toute autre combinaison qui permettrait de couvrir la période requise de dix [10] ans et plus.)

Réponse : Le nombre de gestionnaires responsables des comptes et des mandats de la SCHL que le répondant propose est à sa discrétion. Toutefois, au moins un (1) gestionnaire de comptes doit répondre à tous les critères décrits dans l'ETO. 4, c'est-à-dire posséder toutes les années d'expérience requises et le niveau de compétence linguistique requis.

7. La SCHL peut-elle fournir le nombre de postes temporaires par rôle ou par domaine pourvus grâce à des fournisseurs externes en 2019?

Réponse : Catégorie 1 : Environ 15 postes. Ce nombre varie en fonction des nouvelles initiatives et des nouveaux projets de la SCHL.

8. La SCHL peut-elle fournir le nombre de postes permanents par rôle ou par domaine pourvus grâce à l'aide de fournisseurs externes en 2019?

Réponse : Catégorie 2 : Environ 25 à 50 postes. Ce nombre varie en fonction des nouvelles initiatives et des nouveaux projets de la SCHL.

9. La SCHL peut-elle indiquer le nombre prévu de postes temporaires ou permanents qui seront pourvus au cours des douze (12) prochains mois au moyen de la présente offre à commandes?

Réponse : Les volumes de travail ne sont pas divulgués à ce stade. La présente DOC sert à établir une liste d'admissibilité des agences de dotation qualifiées et ne donne pas de garantie quant au volume de travail octroyé.

10. La SCHL peut-elle fournir des précisions sur la catégorie 10. Autres (Recrutement par volume pour les projets spéciaux)? Quels types de rôles ou de projets sont inclus dans cette catégorie?

Réponse : Par « projets spéciaux », on entend tout projet dans lequel la SCHL aurait pour mandat de soutenir les initiatives gouvernementales. Ces projets consisteraient à recruter des employés pour des postes déjà existants à la SCHL, mais en plus gros volume, par exemple pour pourvoir aux besoins de dotation d'un centre d'appels ou créer une nouvelle équipe de souscription.

11. Y a-t-il une fiche de pointage de la direction?

Réponse : Des mesures de recrutement sont en place et font l'objet d'un suivi.

12. Devons-nous soumettre trois candidats qui répondent à tous les critères? Est-ce une exigence obligatoire?

Réponse : Selon la section B, Portée des travaux, 1. contrôle préliminaire, de l'annexe C, la SCHL s'attend à ce que le détenteur de l'offre à commandes sélectionné fournisse à la SCHL une liste diversifiée présentant les trois (3) candidats les plus prometteurs. Comme il s'agit d'une attente et non d'une exigence, des exceptions peuvent être faites. Toutefois, les répondants doivent satisfaire à l'exigence obligatoire suivante :

ETO. 7

Réactivité et diversité. Le détenteur d'une offre à commandes sélectionné doit fournir à la SCHL un **bassin diversifié de candidats présélectionnés** dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'émission d'une commande subséquente.

13. La SCHL dispose-t-elle actuellement d'un logiciel de gestion des fournisseurs ou de suivi des candidats ou est-elle dotée d'un Bureau de gestion de projet en matière de recrutement?

Réponse : Oui, nous avons un logiciel de suivi.

14. En raison de la quantité de renseignements demandés par la SCHL :

14.1 Nous demandons respectueusement à la SCHL de repousser la date d'échéance pour soumettre notre réponse.

Réponse : Aucun report de la date de clôture ne sera accordé.

14.2 Nous demandons respectueusement à la SCHL de répondre aux questions le plus rapidement possible, car cela nous aidera à soumettre une réponse à la DOC.

Réponse : Le présent addenda sera publié au plus tard le 9 septembre, conformément au paragraphe 1.5 de la DOC.

15. Question par rapport à la section B, Livrables (page 21) : si nous n'offrons pas des services dans toute la « gamme de postes et de rôles » (par exemple, si nous fournissons des services de TI, mais pas de services juridiques), pouvons-nous quand même soumettre une réponse pour l'une ou l'autre des catégories?

Réponse : Veuillez vous reporter à la réponse fournie à la question 1.

16. Questions par rapport à la section Gestion des comptes (page 24), et à la section H, Exigences techniques obligatoires, sous-section ETO. 4 (page 26) : pourriez-vous préciser si l'ensemble de l'équipe présentée doit être bilingue ou seulement le gestionnaire des comptes? De plus, doit-on fournir une évaluation de langue seconde de niveau CBC utilisée pour la fonction publique du Canada, ou peut-on évaluer cette compétence au moyen de nos propres tests de lecture, d'écriture et d'expression orale?

Réponse : Seul le gestionnaire de comptes doit se conformer à l'ETO. 4. Une preuve équivalente de l'évaluation de langue seconde suffit.

17. Question par rapport à la section F, Données de la SCHL (page 25) et à la section H, Exigences techniques obligatoires, sous-section ETO. 1, Emplacement des données (page 26) : nous sommes une entreprise d'envergure internationale. Nous ne sommes pas une installation de stockage de données et nous ne conservons pas de données, mises à part nos communications d'entreprise. Quelle est la position de la SCHL en ce qui concerne les données qui circulent à l'extérieur du Canada, mais qui ne sont pas des données stockables et qui se limitent à des communications d'entreprise?

Réponse : En tant que société d'État fédérale, la SCHL doit se conformer aux lois canadiennes en matière de sécurité des données et de protection des renseignements personnels. Par conséquent, les fournisseurs de services de la SCHL doivent être en mesure de se conformer à l'ETO. 1 et de veiller à ce que toutes les données inactives ou en transit (par exemple lors du traitement des renseignements personnels d'un candidat) soient stockées dans les limites géographiques du Canada et puissent être consultées à partir du Canada. Les communications d'entreprise régulières qui ne contiennent pas de renseignements de nature délicate peuvent faire l'objet d'une exemption. La SCHL évaluera la question conformément à la section I, Conditions préalables à l'octroi.

18. Question par rapport à la catégorie C.7, Devis estimatif – Valeur ajoutée (page 20) : « Les répondants sont encouragés à proposer d'autres modèles de taux, comme des modèles de taux horaires plutôt que des pourcentages (%) de frais fixes par ressource embauchée ou des rabais sur le volume, pour démontrer la valeur ajoutée pour la SCHL, qui correspond à 5 % de la note totale dans chaque catégorie selon le critère coté C.67. » Pouvons-nous décider du format dans lequel nous présentons ces autres modèles de taux, pourvu qu'ils fournissent les renseignements requis pour le C.7?

Réponse : Oui. Il n'y a aucun format particulier à respecter pour le C.7. Veuillez vous reporter à la section 3, Devis estimatifs, C.7, de l'annexe B.

19. Pouvons-nous fournir des taux d'entrepreneurs indépendants?

Réponse : Non. Les taux fournis doivent être ceux du répondant qui souhaite se qualifier pour fournir des services de recrutement de personnel en vertu de la présente DOC.

20. Question par rapport à la section E, Sécurité (page 25) : veuillez préciser si nos recruteurs doivent avoir une cote de sécurité de niveau FIABILITÉ pour travailler sur les demandes de la SCHL, ou si cette exigence ne concerne que les ressources que nous affectons à la SCHL.

Réponse : Les employés du répondant (comme les recruteurs) qui travaillent sur les demandes de la SCHL doivent disposer de la cote de sécurité valide (FIABILITÉ), comme indiqué à la section E. La SCHL effectuera ses propres vérifications de sécurité pour les candidats sélectionnés.

21. Question par rapport à la section H, Exigences techniques obligatoires, sous-section ETO. 7, Réactivité et diversité (page 26) : pouvez-vous préciser quelles sont les attentes de la SCHL à l'égard du bassin diversifié de candidats présélectionnés? Quel pourcentage ou ratio de notre bassin doit être diversifié? Comment maintenir ce pourcentage ou ratio pour le traitement des demandes de la SCHL?

Réponse :

Veuillez vous reporter au critère C.3.5 a) pour en savoir plus sur ce qui constitue un bassin diversifié. Il n'y a pas de ratio précis à respecter pour le moment.

22. Question par rapport à l'annexe E – Autoévaluation du domaine d'expertise (page 52) : est-ce que cette autoévaluation est un aperçu des tableaux des catégories? Serons-nous pénalisés si nous avons peu ou pas travaillé dans l'une ou l'autre des catégories, même si nous avons la capacité de fournir les services à la SCHL? Que se passe-t-il si le tableau des catégories comporte des services que nous ne fournissons pas? Quelle est la période visée pour l'ensemble de données que nous fournissons (faut-il fournir les données des douze [12] derniers mois? Des trois [3] dernières années? Des cinq [5] dernières années?)

Réponse : Conformément à la section J, Critères cotés, sous C.2 et C.2.1, l'autoévaluation est un aperçu des capacités du répondant à fournir les services, et sous C.2.2, le répondant peut préciser son domaine d'expertise. L'autoévaluation doit être effectuée en fonction de l'expertise acquise par le répondant au cours des deux (2) dernières années précédant la date d'émission de la DOC. Un répondant qui arrive à démontrer sa capacité experte à fournir des services dans les dix (10) domaines obtiendrait une note plus élevée.

23. Question par rapport à l'annexe F – Questionnaire sur les mesures de contrôle en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité, point 10, Protection des renseignements personnels (page 54) : nous aimerons avoir des précisions sur la norme ISO et les autres cadres de sécurité fournis. Est-il obligatoire de se conformer précisément à ces normes et cadres de sécurité pour pouvoir participer au processus de la présente DOC?

Réponse : Les normes et cadres de sécurité donnés au point 10 sont des exemples. Cela signifie que si le répondant n'a pas la certification ISO ou SOC énumérée ou qu'il n'utilise pas un des fournisseurs de réseau indiqués au point 10, il devra décrire en détail comment son entreprise protège son infrastructure de TI pour éviter les pertes de données, l'utilisation inappropriée de données et l'accès non autorisé à ses réseaux. Votre réponse sera évaluée conformément à la section I, Conditions préalables à l'octroi.

24. Question par rapport à l'annexe F – Questionnaire sur les mesures de contrôle en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité, point 10, Protection des renseignements personnels (page 54) : « Veuillez remplir ce questionnaire et vous référer à la section I de l'annexe C, Conditions préalables à l'octroi, au point a), Évaluation de la sécurité de l'information de l'infrastructure de TI du répondant. » Comme il s'agit d'une condition préalable à l'octroi, est-ce que cela signifie qu'il faut soumettre ce formulaire en même temps que la présentation complète de notre réponse? Y a-t-il des mesures de contrôle négociables dans l'annexe F?

Réponse : Comme indiqué à la section I, les répondants doivent remplir l'annexe F et la soumettre en même temps que leur réponse (avant la date de clôture). Les réponses seront examinées et, au besoin, la SCHL

pourrait demander des précisions aux répondants afin de déterminer s'ils ont réussi ou non l'évaluation des mesures de contrôle.

25. Question par rapport au paragraphe 2.2, Classement et sélection (page 7) : comment seront réparties les commandes subséquentes ou les demandes parmi les dix (10) fournisseurs sélectionnés pour la catégorie 1 et les quinze (15) fournisseurs sélectionnés pour la catégorie 2? Comment la SCHL choisira-t-elle les fournisseurs qui recevront les commandes subséquentes en vertu de la présente DOC?

Réponse : Veuillez vous reporter au paragraphe 1.4, Processus de commandes subséquentes, de la présente DOC.

26. Question par rapport au critère C.3.4 pour les catégories 1 et 2 : est-ce possible de présenter des projets ou des références qui fournissent à la fois des services de travail temporaire et des services de recherche d'employés pour un même client?

Réponse : La SCHL encourage les répondants à fournir trois (3) références ou projets différents afin de mettre de l'avant leur expertise et leur capacité à fournir des services à une clientèle diversifiée. Toutefois, il revient à chaque répondant de fournir des exemples de projets ou des références qui, selon lui, reflètent le mieux sa capacité à fournir des services.

27. En ce qui concerne les services de travail temporaire, quelle est la durée moyenne de l'affectation (par exemple, six [6] mois)?

Réponse : La durée moyenne est inférieure à douze (12) mois.

28. Quelles ont été les dépenses annuelles de la SCHL engagées pour les agences de dotation au cours des cinq (5) dernières années? Veuillez indiquer le montant pour chaque catégorie.

Réponse : Cette information ne sera pas divulguée aux fins du présent processus de présélection.

29. Pouvez-vous fournir une estimation du volume prévu de commandes subséquentes directes et par rotation pour les services de recrutement? Si les volumes futurs ne sont pas encore connus, veuillez fournir les volumes passés.

Réponse : Veuillez vous reporter à la réponse fournie à la question 9.

30. Nous comprenons qu'il peut y avoir plusieurs candidats retenus par catégorie. Comment seront répartis les mandats par rotation parmi les candidats retenus? (Par exemple, le plus bas soumissionnaire par catégorie se verra octroyer un mandat en premier, etc.)

Réponse : Veuillez vous reporter à la réponse fournie à la question 25.

31. Pouvez-vous indiquer le nombre de fournisseurs actuels pour les catégories 1 et 2, respectivement?

Réponse : Cette information ne sera pas divulguée aux fins du présent processus de présélection.

32. Les fournisseurs auront-ils l'occasion de poser des questions de suivi après avoir pris connaissance des réponses de la SCHL et de tout addenda subséquent?

Réponse : Non.

33. Veuillez fournir une estimation du volume annuel prévu pour la catégorie 1 et la catégorie 2. S'il vous est impossible de fournir une estimation future, veuillez fournir une estimation du volume annuel des années antérieures.

Réponse : Veuillez vous reporter à la réponse fournie à la question 9.

34. Veuillez indiquer la ventilation approximative des exigences par région dans la catégorie 1.

Veillez indiquer la ventilation approximative des exigences par région dans la catégorie 2.
Veillez indiquer la ventilation approximative des exigences par poste/rôle dans la catégorie 1.
Veillez indiquer la ventilation approximative des exigences par poste/rôle dans la catégorie 2.

Réponse : Veuillez vous reporter à la réponse fournie à la question 9.

35. Dans l'éventualité où serait adoptée une loi exigeant des changements fondamentaux au taux de rémunération (comme l'article 41.2 de la CNESST au Québec, interdisant aux agences de placement d'accorder à un salarié un taux de salaire inférieur à celui consenti aux salariés de l'entreprise cliente qui effectuent les mêmes tâches dans le même établissement), la SCHL permettra-t-elle aux agences de revoir leurs taux de facturation proposés afin de se conformer aux nouvelles exigences juridiques?

Réponse : La SCHL permettrait une révision des taux de facturation proposés si une modification des taux de rémunération était nécessaire pour que l'agence se conforme à la loi applicable.

36. Autre question au sujet de l'article 41.2 de la CNESST au Québec : est-ce que les employés temporaires dont les services seront retenus devront effectuer les mêmes tâches que les employés de la SCHL, et dans le même établissement? Dans l'affirmative, veuillez préciser les postes concernés et les taux de rémunération actuellement en vigueur.

Réponse : La nature du travail et l'emplacement des services dépendront des besoins opérationnels de la SCHL à ce moment-là.

37. Veuillez confirmer que :

- a. le « total des taux horaires moyens par niveau par année » représente la somme des dix (10) taux de la colonne;
- b. le « total des taux horaires moyens globaux sur cinq (5) ans » est la somme du « total des taux horaires moyens par niveau par année ».

Réponse : Il ne s'agit pas de la somme, mais bien de la moyenne.

- a. Le « total des taux horaires moyens par niveau par année » représente le taux horaire moyen des postes/rôles (jusqu'à dix [10] de ces postes/rôles) de la colonne pour chaque niveau et chaque année.
- b. Le « total des taux horaires moyens globaux sur cinq (5) ans » représente le taux horaire moyen du total des « taux horaires moyens pour tous les niveaux sur cinq (5) ans ».

38. Veuillez confirmer que :

- a. le « tarif annuel moyen en pourcentage » représente la moyenne simple des dix (10) taux de la colonne;
- b. l'« exemple d'évaluation » représente le « tarif annuel moyen en pourcentage » multiplié par 75 000 \$, multiplié par 25;
- c. le « total des frais sur 5 ans » équivaut à la somme des « exemples d'évaluation » calculés ci-dessus.

Réponse :

- a. Oui.
- b. Oui.
- c. Oui.

39. Veuillez fournir une description détaillée de chacun des postes énumérés.

Réponse : Aux fins de la présentation de réponse à la DOC, il n'y a pas lieu de fournir une description de chacun des postes dans les dix (10) champs listés. Les répondants sont invités à consulter la page Carrières du site Web de la SCHL pour voir les postes actuellement affichés.

40. Faut-il obligatoirement démontrer notre capacité à servir tous les centres d'affaires de la SCHL dans toutes les régions, ou est-ce que nous pouvons seulement indiquer les régions dans lesquelles nous pouvons fournir des services?

Réponse : Les répondants doivent être en mesure de fournir des services ou de pourvoir des postes dans tous les centres d'affaires de la SCHL, conformément à l'ETO. 6.

41. Question par rapport à la garantie de remplacement : pouvez-vous indiquer le pourcentage de nouveaux employés qui ont quitté l'entreprise au cours du premier mois, entre le premier et le deuxième mois et entre le deuxième et le troisième mois?

Réponse : Le pourcentage est négligeable. Cette information ne sera pas divulguée aux fins du présent processus de présélection.

42. Les fournisseurs auront-ils l'occasion de poser des questions pour clarifier la convention-cadre avant l'octroi du contrat?

Réponse : Non. Comme l'indique le paragraphe 1.3 de la DOC, les répondants sélectionnés doivent être en mesure de se conformer aux modalités énoncées à l'annexe D. Veuillez également consulter la section 10 de l'annexe A.

Catégorie 1 :

Selon le critère coté C.4, seul le paragraphe 4.21 de la convention-cadre d'offre à commandes est négociable, et le répondant doit joindre un exemple de disposition à sa présentation.

Catégorie 2 :

Selon le critère coté C.4, seul le paragraphe 4.21 de la convention-cadre d'offre à commandes est négociable si le répondant n'est pas en mesure de s'y conformer tel quel.

[Fin des questions et réponses]