



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

LETTER OF INTEREST

LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Special Projects/Projets Spéciaux

Terrasses de la Chaudière 4th Floor

10 Wellington Street

Gatineau

Québec

K1A 0S5

| | |
|---|--|
| Title - Sujet Alternate guard services | |
| Solicitation No. - N° de l'invitation EN578-210714/A | Date 2021-01-12 |
| Client Reference No. - N° de référence du client 20210714 | GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$ZL-104-38903 |
| File No. - N° de dossier 104zl.EN578-210714 | CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME |
| Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM Eastern Standard Time EST on - le 2021-02-03 Heure Normale du l'Est HNE | |
| F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/> | |
| Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Cayer, Sophie | Buyer Id - Id de l'acheteur 104zl |
| Telephone No. - N° de téléphone (613) 858-8846 () | FAX No. - N° de FAX () - |
| Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes | |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Demande de renseignements
CONCERNANT LES SERVICES DE GARDE À FOURNIR
AU GOUVERNEMENT DU CANADA

TABLE DES MATIÈRES

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS 2

1. BUT ET NATURE DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS..... 2

2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX..... 3

3. EXIGENCES DE SÉCURITÉ 4

4. LOIS, ACCORDS COMMERCIAUX ET POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 4

5. CALENDRIER 5

6. NOTES IMPORTANTES À L'INTENTION DES RÉPONDANTS..... 5

7. DATE DE CLÔTURE DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS 5

ANNEXE A..... 6

ANNEXE B..... 28

Demande de renseignements

Services de garde alternatifs

1. But et nature de la demande de renseignements

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) cherche à obtenir les commentaires de l'industrie sur les services de garde alternatifs. La demande de renseignements contient les documents suivants :

- Annexe A – Énoncé des travaux provisoire
- Annexe B - Liste de questions

Afin de garantir un approvisionnement réussi en services de garde alternatif si le Corps canadien des commissionnaires exerce son droit de premier refus (voir article 2 - Renseignements généraux ci-dessous), l'industrie participera à un processus de consultation à la première étape du processus d'approvisionnement. Le Canada souhaite obtenir de l'information sur les pratiques exemplaires et les capacités actuelles du marché, l'énoncé des travaux provisoire, les endroits proposés, les niveaux des gardes, les taux, la méthode de sélection, les obstacles à la soumission et les bénéfices socioéconomiques, surtout l'embauche et le maintien en poste d'anciens combattants, d'Autochtones, de membres des minorités ethniques, de femmes, etc. L'intention est d'obtenir et de prendre en considération tous les commentaires avant la publication d'un appel d'offres final.

En raison des connaissances de l'industrie et d'impératifs opérationnels, la demande de renseignements sert, à obtenir le concours de l'industrie et à mieux définir les exigences techniques et la stratégie d'approvisionnement d'après les pratiques exemplaires communes et les capacités actuelles du marché, et mesurer l'intérêt des fournisseurs pour l'appel d'offres à venir.

Objectifs de la demande de renseignements :

- aider à préparer et à mettre au point le document d'appel d'offres;
- fournir de l'information à l'industrie sur la stratégie d'approvisionnement et les exigences techniques proposées.

La demande de renseignements ne constitue pas un appel d'offres ni une demande de soumissions et ne servira pas de base à la conclusion d'un accord ou d'un contrat. Elle ne constitue nullement un engagement de la part du gouvernement du Canada, et elle n'autorise aucunement les éventuels répondants à entreprendre des travaux dont le coût pourrait être réclamé au Canada. La demande de renseignements ne doit pas être considérée comme un engagement à publier une demande de propositions ou à donner lieu à un ou plusieurs véhicules contractuels pour les travaux décrits dans les présentes.

Même si les renseignements recueillis sont considérés comme étant de nature commerciale (dans ce cas, ils seront traités en conséquence par le Canada), le Canada peut utiliser l'information aux fins de rédaction d'exigences de rendement provisoires (qui peuvent faire l'objet de modifications) et de planification budgétaire.

Les répondants sont encouragés à indiquer, dans les renseignements fournis au Canada, la présence de tout renseignement qu'ils considèrent comme exclusif, personnel ou appartenant à un tiers. Veuillez noter que le Canada pourrait être tenu par la loi (p. ex., en réponse à une demande formulée dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) de divulguer des renseignements exclusifs ou délicats sur le plan commercial concernant un répondant (pour en savoir davantage : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/>).

La participation à la demande de renseignements est encouragée, mais elle n'est pas obligatoire. La demande de renseignements ne servira pas à établir une liste de fournisseurs éventuels pour les travaux à venir. De plus, la participation à la demande de renseignements n'est ni une condition ni un préalable pour participer à toute demande de soumissions subséquente.

Le Canada ne remboursera pas les frais engagés par les répondants pour la participation à la demande de renseignements.

La date de clôture de la demande de renseignements publiée dans les présentes n'est pas la date limite pour faire des commentaires. Les commentaires seront acceptés jusqu'à ce que la demande de propositions soit publiée (le cas échéant). Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la demande de renseignements. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner certaines réponses reçues après la date de clôture de la demande de renseignements.

2. Renseignements généraux

Les services de garde pour tous les ministères, organismes et sociétés d'État énumérés dans les annexes I, I.1, II de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R.C., 1985, c. F-11, doivent être fournis par le Corps canadien des commissionnaires en vertu du droit de premier refus (DPR) accordé par le Conseil du Trésor (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12025>). Cette politique est en vigueur depuis la Seconde Guerre mondiale, et les 15 divisions du Corps canadien des commissionnaires au Canada fournissent ces services de garde. En mars 2020, le Conseil du Trésor a approuvé une prolongation du droit de premier refus jusqu'au 31 mars 2023, étant donné que le Canada attache de l'importance à cette politique sociale qui offre des occasions d'emploi aux anciens combattants. La principale méthode d'approvisionnement est actuellement une offre à commandes principale et nationale (OCPN) ([EN578-201700/001/ZL](#)).

Bien que le Canada maintienne son engagement envers le processus du DPR avec le Corps canadien des commissionnaires, il existe des lacunes potentielles dans la prestation de ces services qui doivent être explorées pour s'assurer que le Canada maintient la disponibilité des services de garde. En raison de la nature du processus du DPR, une demande de services de garde peut-être refusé par le Corps canadien des commissionnaires. De plus, ce ne sont pas toutes les annexes de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R.C., 1985, c. F-11, qui relèvent du DPR, ce qui signifie que toutes les organisations fédérales ne sont pas tenues d'utiliser le Corps canadien des commissionnaires. Il existe aussi un besoin de services de garde spécialisés qui ne peut être fournis dans le cadre des modalités de l'OCPN. Par conséquent, établir une méthode d'approvisionnement alternative créera un outil efficace et complémentaire pour répondre aux demandes des départements clients et agences qui sont refusées ou qui ne peuvent pas être fournis par le Corps canadien des commissionnaires.

Comme mentionné ci-dessus, cette méthode d'approvisionnement alternative sera un appel d'offres comprenant une demande d'offres à commandes (DOC) et une demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA) pour qualifier plusieurs fournisseurs par emplacement au Canada, qui peuvent être mis à contribution quand le Corps canadien des commissionnaires exerce son DPR et refuse une demande de services de garde, ou lorsque les services ne peuvent pas être fournis pour d'autres raisons. Cette nouvelle méthode d'approvisionnement remplacera aussi les offres à commandes principales et régionales auxiliaires (RMSO- EN578-121185) qui arrivent à échéance le 31 mars 2021.

Les services de garde qui feront partie de la méthode d'approvisionnement alternative comprennent, entre autres :

- a) garde du bureau de réception du contrôle d'accès;
- b) garde-patrouille de prévention;
- c) garde fixe ou visuel;

- d) garde d'application de la réglementation du stationnement et du contrôle de la circulation;
- e) garde du quai de chargement;
- f) escorte;
- g) garde de contrôle de sécurité;
- h) garde de maîtrise des foules;
- i) garde d'élimination des déchets;
- j) garde de délivrance des cartes d'identité;
- k) garde de traitement des autorisations de sécurité.

3. Exigences de sécurité

Il est prévu qu'à la suite de la publication de la DOC et/ou DAMA, l'entrepreneur devra obtenir une attestation de sécurité d'installation de niveau secret délivrée par le Programme de sécurité des contrats, Secteur de la sécurité industrielle de SPAC.

Les fournisseurs potentiels dont l'organisation ne détient pas une attestation de sécurité d'installation (ASI) valide sont priés d'entreprendre immédiatement le processus d'attestation de sécurité en faisant une demande de parrainage par courriel auprès de l'autorité contractante, car un tel processus peut prendre jusqu'à un an.

Si le fournisseur souhaite obtenir un parrainage de l'autorité contractante, sa demande doit comprendre les renseignements suivants :

Dénomination sociale de l'entreprise :
Dénomination commerciale, si elle diffère de la dénomination sociale :
Adresse postale :
Adresse municipale, si elle est différente de l'adresse postale :
Numéro de téléphone de l'entreprise :
Numéro de télécopieur de l'entreprise :
Nom et prénom de la personne-ressource (représentant au Canada) :
Titre de la personne-ressource :
Numéro de téléphone de la personne-ressource :
Adresse courriel de la personne-ressource :
Préférence linguistique (français ou anglais) :

Sur demande, le Secteur de la sécurité industrielle (SSI) de SPAC enverra aux fournisseurs potentiels intéressés la documentation nécessaire, qui devra être complétée par les fournisseurs.

Les exigences relatives à la sécurité dans les commandes subséquentes et/ou les contrats varieront : certaines demanderont des gardes ayant une cote de fiabilité; d'autres, des gardes ayant une cote de niveau secret. Certaines peuvent demander une autorisation de détenir des renseignements (ADR) sur des médias des technologies de l'information (TI).

Les fournisseurs éventuels qui souhaitent demander une vérification d'organisation désignée (VOD) ou une attestation de sécurité d'installation (ASI) n'auront aucun coût direct à assurer. Il est toutefois possible qu'ils aient à assurer des coûts indirects découlant de l'obligation qui leur est faite de respecter les normes minimales, comme les frais liés à l'installation de mécanismes pour la protection des documents, le cas échéant.

Pour plus d'information sur les enquêtes de sécurité sur les organisations : <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/organisation-organization/index-fra.html>

4. Lois, accords commerciaux et politiques gouvernementales

Voici une liste non exhaustive de lois, d'accords commerciaux et de politiques gouvernementales qui pourraient avoir une incidence sur une demande de soumissions subséquente :

- a) Politique sur les services communs du Conseil du Trésor;
- b) Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi; et
- c) Accord de libre-échange canadien (ALEC)

5. Calendrier

Pour la présentation des réponses, se reporter au calendrier suivant :

Publication de la demande de renseignements : début janvier 2021

Publication de l'appel d'offres : fin février 2021

Octroi de la DOC/DAMA : mi-avril 2021

6. Notes importantes à l'intention des répondants

Étant donné que le présent document ne constitue pas une demande de soumissions, le gouvernement du Canada ne répondra pas nécessairement à toutes les questions par écrit et ne distribuera pas nécessairement les réponses à tous les fournisseurs éventuels.

Les répondants intéressés peuvent présenter leur réponse par courriel à :

Sophie Cayer
Chef d'équipe d'approvisionnement
Division des services de réalisation des projets – ZL
Direction de l'approvisionnement des services professionnels spécialisés
Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies
Programme des approvisionnements
Services publics et Approvisionnement Canada

Courriel : Sophie.Cayer@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Nous demandons aux répondants de soumettre leur rétroaction dans l'une des deux langues officielles du Canada. Les répondants devraient uniquement transmettre des renseignements pertinents relatifs à cette demande. Nous leur déconseillons de joindre des documents techniques et de promotion générale, à moins qu'ils servent à fournir des renseignements précis demandés aux présentes. En particulier, les répondants sont invités à répondre aux questions à l'annexe B.

Les coordonnées d'une personne-ressource du répondant devraient être comprises dans la réponse.

La demande de renseignements peut faire l'objet de modifications; le cas échéant, elles seront affichées sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement. Le Canada demande aux répondants de consulter régulièrement le site <https://achatsetventes.gc.ca/> pour voir si des modifications ont été apportées.

7. Date de clôture de la demande de renseignements

Les réponses à la demande de renseignements doivent être envoyées à la responsable de l'offre à commandes de TPSGC identifiée ci-dessus au plus tard le 3 février 2021.

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1. PORTÉE

1.1 Objectif

Le gouvernement du Canada a besoin que des entreprises agréées lui fournissent des services de gardes de sécurité à divers endroits au Canada.

1.2 Contexte

Les services de garde pour tous les ministères, organismes et sociétés d'État énumérés dans les annexes I, I.1, II de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R.C., 1985, c. F-11, doivent être fournis par le Corps canadien des commissionnaires en vertu du droit de premier refus (DPR) accordé par le Conseil du Trésor (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12025>). Cette politique est en vigueur depuis la Seconde Guerre mondiale, et les 15 divisions du Corps canadien des commissionnaires au Canada fournissent ces services de garde. La méthode d'approvisionnement est actuellement une offre à commandes principale et nationale (OCPN) ([EN578-201700/001/ZL](#)).

Comme le DPR accordé peut entraîner le refus d'une demande de services de garde par le Corps canadien des commissionnaires et que ce ne sont pas toutes les annexes de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R.C., 1985, c. F-11, qui relèvent du DPR, ce qui signifie que toutes les organisations fédérales ne sont pas tenues d'utiliser le Corps canadien des commissionnaires, une méthode d'approvisionnement alternative pour les services de garde est nécessaire.

2.0 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- 2.1 La norme Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité, CAN/CGSB-133.1-2017 (ou la norme précédente, CAN/CGSB-133.1-2008), approuvée par l'Office des normes générales du Canada. Un aperçu de cette norme peut être consulté à l'adresse suivante :

<https://www.scc.ca/fr/standards/work-programs/cgsb/agents-de-securite-et-superviseurs-des-agents-de-securite>

- 2.2 La norme Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité, numéro d'identification CAN/CGSB-133.1, ne peut être jointe au présent document en raison des contraintes liées au droit d'auteur. Il est toutefois possible de se la procurer à l'adresse suivante :
<https://www.techstreet.com/cgsb/searches/13720031?locale=fr-CA>

3. BESOIN

3.1. Portée des travaux

3.1.1 Gardes et superviseurs

L'entrepreneur doit fournir :

- a) des gardes et des superviseurs au besoin pour offrir tous les services de poste applicables détaillés à la section 3.2.1;
- b) des gardes et des superviseurs au besoin conformément aux normes de sélection détaillées à la section 3.2.2;

- c) les uniformes et l'équipement aux gardes et aux superviseurs, comme détaillé à la section 3.2.3;
- d) la formation des gardes et superviseurs décrite à la section 3.2.4;
- e) une structure de gestion détaillée à la section 3.2.5.

3.2 Tâches

3.2.1 Services de poste applicables

L'entrepreneur doit fournir des gardes et des superviseurs au besoin pour offrir tous les services suivants.

Pour tous les services de poste applicables détaillés ci-dessous, l'entrepreneur doit s'assurer que tous les gardes et les superviseurs fournissent des services courants qui comprennent, entre autres :

- a) se conformer aux consignes de poste;
- b) aider les visiteurs et les employés du gouvernement du Canada;
- c) au besoin, administrer les premiers soins;
- d) intervenir dans toutes les situations menaçant la sécurité et les situations d'urgence;
- e) appliquer les procédures d'évacuation en cas d'incendie ou d'urgence;
- f) employer la force si nécessaire (à préciser);
- g) faire appel aux services de police locaux et collaborer avec eux, au besoin, pour remédier à la situation.

Par ailleurs, grâce à un processus officiel qui implique l'utilisateur désigné et le responsable technique, des postes de garde de sécurité peuvent être ajoutés à la liste ci-dessous. Cet ajout devrait se faire au moyen d'une modification de l'offre à commandes. Comme les postes de garde suivants, tout poste de garde de sécurité supplémentaire devra être inclus dans la formation visée à l'article 3.2.4 - Exigences minimales de formation, ci-dessous.

3.2.1.1 Garde du bureau de réception du contrôle d'accès

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) faire signer les visiteurs à l'entrée et à la sortie;
- b) faire appliquer les procédures de contrôle d'accès;
- c) fournir des directions aux visiteurs et aux employés;
- d) assurer la protection contre le vol;
- e) fournir de l'aide dans les procédures d'urgence;
- f) répondre aux appels téléphoniques;
- g) répondre aux demandes d'accès des visiteurs présentées par courriel;
- h) utiliser les systèmes de téléphone multilignes.

3.2.1.2 Garde-patrouille de prévention

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) effectuer des patrouilles de prévention conformément aux exigences de l'utilisateur désigné;
- b) s'assurer qu'une liste d'activités à exécuter en patrouille est déterminée avant la patrouille;
- c) s'assurer que le moment et le parcours de la patrouille sont variés de manière à ne pas être trop prévisibles;
- d) effectuer les patrouilles avec l'équipement requis, c.-à-d. de l'équipement de communication et des lampes de poche en état de fonctionnement, etc.;
- e) vérifier tous les étages à l'intérieur et toutes les zones à l'extérieur du bâtiment, notamment les stationnements et les quais de chargement;

- f) relever les risques pour la sécurité et les besoins à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur des locaux, notamment les portes entrouvertes, les portes ne fermant pas complètement, les odeurs et les sons non reconnaissables;
- g) observer et fournir des recommandations sur la manière de réduire et de prévenir les risques et les menaces, sur demande;
- h) suivre le protocole de contrat défini dans les consignes de poste en cas d'incident de sécurité, de problèmes techniques ou de situations compromettant le site;
- i) vérifier auprès du garde au poste, s'il y a lieu, avant de quitter les lieux afin de confirmer que la patrouille est terminée et qu'il part;
- j) remplir un rapport de garde immédiatement après la patrouille, précisant toute mesure corrective recommandée, les incidents de sécurité et les interventions en cas d'alarme (si une alarme est déclenchée au cours de la patrouille).

Si le garde-patrouille de prévention déclenche une alarme, il doit appeler le fournisseur de service de surveillance des alarmes, s'identifier comme le garde-patrouille et confirmer qu'il a déclenché l'alarme en entrant dans les lieux ou en les quittant.

3.2.1.3 Garde fixe ou visuel

Les fonctions comprennent, entre autres, la surveillance continue, visuellement ou à l'aide de caméras de surveillance.

3.2.1.4 Garde de l'application de la réglementation du stationnement et du contrôle de la circulation

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) contrôler le trafic aux entrées des bâtiments ou dans les aires de stationnement afin de s'assurer de la sécurité du trafic et de fournir de l'aide au mouvement des véhicules;
- b) utiliser des signaux et mouvements conventionnels qui sont compris et vus par les conducteurs;
- c) faire appliquer les divers règlements de stationnement;
- d) émettre des avis de contraventions de stationnement;
- e) coordonner le remorquage des véhicules non autorisés.

3.2.1.5 Garde du quai de chargement

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) assurer le contrôle complet de l'accès;
- b) arrêter tous les véhicules avant qu'ils pénètrent dans le bâtiment et vérifier la validité des documents;
- c) appeler les personnes-ressources précisées sur les documents pour informer les destinataires des livraisons et confirmer qu'ils sont attendus;
- d) obtenir et confirmer l'identification exacte du personnel de livraison et mettre à jour le journal du quai de chargement avant que l'accès ne soit accordé;
- e) inspecter et vérifier le contenu des véhicules avant qu'ils pénètrent dans le bâtiment.

3.2.1.6 Escorte

Elle doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) obtenir des instructions écrites de l'utilisateur désigné ou du garde au poste, indiquer les étages auxquels le tiers s'est vu accorder un accès et si des clés d'accès sont requises pour l'escorter;
- b) escorter les entrepreneurs tiers en tout temps;
- c) escorter de manière sécuritaire et en temps opportun le public désigné et les fonctionnaires à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments;

- d) délivrer et récupérer les insignes appartenant au gouvernement du Canada, soit les insignes de visiteur, etc.

L'utilisateur désigné doit aviser l'entrepreneur par courriel, avec un préavis d'au moins 48 heures, si une escorte est requise. Même si tous les efforts seront déployés pour fournir un préavis d'au moins 48 heures, il se peut qu'une escorte soit requise avec un préavis de 4 heures dans certaines situations d'urgence (p. ex. maintenance ou réparation imprévue après les heures normales).

3.2.1.7 Garde de contrôle de sécurité

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) contrôler les personnes, les effets personnels et les paquets afin de détecter la présence d'armes et autres objets prohibés;
- b) utiliser les équipements radioscopiques, les portiques détecteurs de métal et les détecteurs manuels de métal.

3.2.1.8 Garde de maîtrise des foules

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) contrôler l'accès au site, notamment surveiller les portes d'entrée et les passages aux entrées;
- b) inspecter les sacs;
- c) contrôler ou restaurer l'ordre dans une foule.

3.2.1.9 Garde d'élimination des déchets

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) ramasser et déchiqueter les renseignements protégés à l'aide d'équipement de déchiquetage standard;
- b) éliminer les renseignements jusqu'au niveau secret à l'aide d'un équipement de déchiquetage approuvé par la GRC;
- c) éliminer les équipements informatiques à l'aide d'un équipement approuvé par le Centre de la sécurité des télécommunications.

3.2.1.10 Garde de délivrance des cartes d'identité

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) s'assurer que tous les équipements nécessaires sont opérationnels;
- b) avant d'émettre une carte d'identité de sécurité, vérifier que l'employé est en possession d'une autorisation de sécurité valide;
- c) mettre à jour la base de données du statut des employés au sein du ministère.

3.2.1.11 Garde de traitement des autorisations de sécurité

Il doit notamment accomplir les fonctions suivantes :

- a) pour appuyer le programme de sécurité de l'ensemble du personnel ministériel qui a besoin d'une autorisation de sécurité (au moins du niveau secret), vérifier l'exactitude des formulaires, s'assurer de traiter les empreintes digitales des employés et les transmettre à la GRC aux fins de vérification et effectuer toute autre tâche connexe précisée par le responsable de la sécurité du personnel.

3.2.1.12 Fonctions de supervision

Les tâches générales assignées au superviseur sont énoncées ci-dessous. Les tâches s'ajoutant à celles qui sont énumérées feront partie des consignes de poste connexes. Ainsi, l'entrepreneur doit confier aux superviseurs les responsabilités suivantes, entre autres :

- a) affecter des gardes qualifiés détenant une habilitation de sécurité valide aux postes requis;
- b) superviser tous les gardes en fonction et s'assurer qu'ils offrent des services de qualité;
- c) s'assurer que les rapports d'incidents sont rédigés et transmis à l'utilisateur désigné et au personnel supplémentaire précisés dans les consignes de poste dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'incident;
- d) voir à ce que tous les gardes de sécurité respectent les consignes de poste, les procédures opérationnelles, les politiques et les procédures;
- e) veiller à ce que tous les gardes de sécurité soient informés de toutes les nouvelles situations ou des problèmes (signalés par l'utilisateur désigné) en leur donnant une séance d'information et en leur remettant les procédures ou instructions quinze (15) minutes à la fin et avant chaque quart de travail, au besoin;
- f) s'assurer que tous les formulaires, rapports et documents requis par l'utilisateur désigné sont remplis conformément aux consignes de poste et aux procédures opérationnelles;
- g) s'assurer de la formation initiale et continue sur place des nouveaux gardes de sécurité;
- h) s'assurer que tous les gardes de sécurité comprennent et respectent le plan d'évacuation en cas d'incendie et que toutes les mesures de sûreté sont mises en œuvre (panneaux d'alarme, alarmes incendie, portes d'urgence, caméras, etc., selon les indications de l'autorité responsable de l'immeuble);
- i) faire des revues régulières des consignes de poste et des procédures opérationnelles avec le personnel;
- j) être la principale personne-ressource des gardes de sécurité en service pour la résolution des problèmes;
- k) gérer les urgences jusqu'à l'arrivée de l'utilisateur désigné;
- l) prendre immédiatement des mesures disciplinaires lorsqu'un garde présente une insuffisance ou un problème de rendement évident.

3.2.2 Norme de sélection

L'entrepreneur doit fournir des gardes et des superviseurs au besoin selon les normes de sélection suivantes :

a) Citoyenneté

Tous les employés doivent être citoyens canadiens, immigrants admis ou résidents permanents du Canada, et détenir un permis de travail valide.

b) Capacités

Les employés doivent au moins avoir :

- i. une capacité corroborée de lire, d'écrire et de parler l'anglais ou le français selon les exigences de la commande subséquente (le bilinguisme peut s'avérer nécessaire à certains endroits, tandis que la connaissance intime d'une langue autochtone peut constituer un atout à d'autres endroits);
- ii. des compétences élémentaires en informatique, selon les besoins.

c) Normes de santé et de mobilité

- i. L'entrepreneur doit fournir des gardes et des superviseurs qui ont un état de santé leur permettant de réaliser les tâches de sécurité requises.

- ii. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les gardes et les superviseurs satisfont au moins à la norme CAN/CGSB-133.1-2017, Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité (ou la norme précédente, CAN/CGSB-133.1-2008), aux articles 4.1 à 4.2.6 inclusivement.

d) Apparence personnelle

L'entrepreneur doit s'assurer que les gardes et les superviseurs ont une apparence propre et soignée. S'il y a lieu, pour des raisons de santé et de sécurité, les gardes et les superviseurs n'ont pas le droit de porter des bijoux et doivent attacher leurs cheveux si leur longueur dépasse les épaules.

3.2.3 Exigence en matière d'uniformes

3.2.3.1 Exigences générales en matière d'uniformes

L'entrepreneur doit fournir tous les uniformes, s'assurer qu'ils ont une conception, des couleurs et un style non militaire identiques et qu'ils sont portés par tous les gardes et les superviseurs en service.

L'entrepreneur doit s'assurer que tous les uniformes sont :

- a) composés de pantalons ou d'une jupe de couleur sombre habituelle (bleu marine ou noir), d'une chemise ou d'une blouse blanche, et de souliers ou de bottes d'une couleur sombre unie;
- b) propres, repassés, seyants et en bon état;
- c) et que les gilets, imperméables, manteaux d'hiver, casquettes, gants et cache-cou utilisés sont assortis au type d'uniforme porté et le complètent.

3.2.3.2 Équipement

L'entrepreneur doit fournir tout l'équipement nécessaire à la prestation des services, entre autres les lampes de poche, les radios, les téléphones cellulaires, les blocs-notes et les ordinateurs.

3.2.3.3 Usage de la force (à préciser suivant les commentaires de l'industrie)

L'entrepreneur doit fournir tout l'équipement nécessaire, y compris les matraques, les menottes et les gilets pare-balles.

3.2.3.4 Équipement de protection individuelle

L'entrepreneur doit fournir tout l'équipement de protection individuelle nécessaire, y compris les masques, les visières, les gants, le désinfectant pour les mains, etc.

3.2.4 Exigences minimales en matière de formation

3.2.4.1 Formation minimale des gardes de sécurité

L'entrepreneur doit :

- a) fournir des gardes de sécurité qui ont suivi avec succès le Programme de formation de base des agents de sécurité (avant l'affectation), conformément à la norme CAN/CGSB-133.1-2017, Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité (ou la norme précédente, CAN/CGSB-133.1-2008), approuvée par l'Office des normes générales du Canada;
- b) fournir des gardes de sécurité qui possèdent une qualification de base valide en premiers soins de l'Ambulance Saint-Jean (ou un équivalent).

Le tableau ci-dessous présente un aperçu du contenu de la formation et du nombre d'heures suggéré.

| CAN/CGSB-133.1-2017 (ou norme précédente, CAN/CGSB-133.1-2008) Programme de formation de base des agents de sécurité (avant l'affectation) | | |
|---|---|--|
| # | Contenu du programme de formation | Nombre d'heures suggéré |
| 1 | Administration, présentation et évaluation des connaissances des candidats | 3 |
| 2 | Introduction aux fonctions et aux responsabilités | 2 |
| 3 | Professionalisme et relations publiques | 3 |
| 4 | Pouvoirs légaux, fonctions et responsabilités | 6 |
| 5 | Principes et lignes directrices sur l'usage de la force | 6 |
| 6 | Systèmes d'alarme et de protection | 2 |
| 7 | Circulation | 1 |
| 8 | Contrôle de l'accès du personnel et au matériel | 3 |
| 9 | Rédaction de rapports, prise de notes, éléments de preuve et réalisation de croquis de scène de crime | 4 |
| 10 | Mesures d'intervention en cas d'urgence (bombes, incendies, colis suspects, etc.) | 9 |
| 11 | Procédures de patrouille | 4 |
| 12 | Conflits de travail | 2 |
| 13 | Relations avec les forces de l'ordre | 1 |
| 14 | Communications efficaces | 8 |
| 15 | Premiers soins/formation en RCR | Heures additionnelles, au besoin |

3.2.4.2 Formation minimale des superviseurs

L'entrepreneur doit :

- a) fournir des superviseurs qui ont suivi la formation décrite au point 3.2.4.1 ci-dessus.
- b) fournir des gardes de sécurité qui ont suivi avec succès le Programme de formation des superviseurs des agents de sécurité (avant l'affectation), conformément à la norme [CAN/CGSB-133.1-2017, Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité](#) (ou la norme précédente, CAN/CGSB-133.1-2008), approuvée par l'Office des normes générales du Canada;

Le tableau ci-dessous présente un aperçu du contenu de la formation et du nombre d'heures suggéré.

| CAN/CGSB-133.1-2008 – Programme de formation des superviseurs des agents de sécurité (avant l'affectation) | | |
|---|--|--------------------------------|
| # | Contenu du programme de formation | Nombre d'heures suggéré |
| 1 | Administration, présentation et évaluation des connaissances des candidats | 4 |
| 2 | Surveillance | 7 |
| 3 | Ressources humaines et relations de travail | 7 |
| 4 | Prévention des incendies, sécurité et procédures en cas d'urgence | 7 |
| 5 | Responsabilités légales | 7 |
| 6 | Rapports et techniques sur l'évaluation du rendement | 2 |
| 7 | Théorie de la formation en cours d'emploi | 1 |

3.2.4.3 Formation d'appoint

L'entrepreneur doit :

- a) donner une formation d'appoint aux gardes et aux superviseurs, à ses frais, pour s'assurer que toutes les certifications requises sont valides, ou lorsque l'entrepreneur et l'utilisateur désigné conviennent qu'un tel besoin existe.

3.2.4.4 Exigences supplémentaires en matière de formation ou de permis

Si l'utilisateur désigné a besoin de formations ou de permis en sus de ce qui est prévu aux articles 3.2.4.1, 3.2.4.2 et 3.2.4.3, il devra en assumer le coût hors du cadre de l'offre à commandes et/ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement.

3.2.4.5 Orientation sur les lieux

Avant qu'ils soient affectés puis réaffectés à un poste donné, l'entrepreneur doit donner à tous les gardes et les superviseurs, sans frais pour le Canada, une orientation sur les lieux qui comprend notamment :

- a) la connaissance approfondie et la compréhension des consignes de poste;
- b) l'emplacement et le fonctionnement des systèmes de sécurité;
- c) l'emplacement et le fonctionnement des appareils de lutte contre les incendies;
- d) le contrôle de l'accès;
- e) le contrôle des clés.

Lorsqu'il est nécessaire d'affecter ou de réaffecter un garde de sécurité à un poste pour la première fois sans qu'il ait préalablement été orienté sur les lieux, l'entrepreneur doit le jumeler, à ses frais, avec un agent ayant l'expérience du lieu de travail, avant que le nouveau garde prenne lui-même en charge le poste. Le superviseur de l'entrepreneur ou une personne déléguée doit se rendre au poste pour s'assurer que le nouveau garde de sécurité connaît ses tâches et les accomplit.

3.2.5 **Structure de gestion**

L'entrepreneur doit fournir les ressources suivantes.

3.2.5.1 Représentant de niveau exécutif

Le représentant de niveau exécutif doit:

- a) occuper un poste de niveau supérieur dans l'organisation de l'entrepreneur et être chargé de communiquer avec le responsable de l'OAC/AMA au sujet des questions contractuelles non résolues;
- b) représenter l'entrepreneur pour ce qui concerne l'OC/AMA;
- c) être la plus haute autorité sur toutes les questions relatives à l'OC/AMA.

3.2.5.2 Représentant des comptes

Le représentant des comptes doit:

- a) agir comme point de contact unique pour l'ensemble des questions et problèmes des utilisateurs désignés;
- b) trouver des experts dans son organisation aux fins de suivi pour a) ci-dessus;
- c) jouer un rôle actif dans l'application de toutes les mesures de suivi.

3.2.5.3 Superviseur régional

Les responsabilités du superviseur régional comprennent notamment les tâches suivantes :

- a) superviser les questions opérationnelles quotidiennes au sein de la région;
- b) garantir la livraison efficace, réactive et conforme des services requis au sein de la région.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'ENTREPRENEUR

L'entrepreneur doit :

- a) détenir un permis d'agent de sécurité valide l'autorisant à exercer dans la province où il fournira les services;
- b) fournir des gardes et des superviseurs qui détiennent un permis d'agent de sécurité valide pour la province où les services seront fournis et habilitation de sécurité valide conformément à la demande;
- c) s'assurer que tous les gardes et les superviseurs portent sur eux le permis d'agent de sécurité valide durant la prestation des services;
- d) s'assurer qu'un garde ou un superviseur détient un permis de conduire valide s'il est tenu de fournir des services de patrouille motorisée;
- e) s'assurer que, si l'équipement est délivré par l'utilisateur désigné pour usage par l'entrepreneur, il est contrôlé et entretenu. Cela comprend, entre autres, les radios bidirectionnelles et les ordinateurs;
- f) fournir du personnel de réserve possédant la formation adéquate en cas d'absences pour maladie, congé et autres motifs;
- g) s'assurer qu'un nombre suffisant de gardes de remplacement est présent au lieu de travail pour prendre la relève pendant les repas et les pauses;
- h) afin de réduire le besoin de recyclage ou de réorientation des gardes de sécurité, faire son possible pour assigner les mêmes ressources à un poste;
- i) s'assurer que tous les gardes et superviseurs réussissent la formation en cours d'emploi avant d'être affectés puis réaffectés à un poste donné, sans frais pour le Canada;
- j) garantir l'uniformité des services :
 - i. faire tout son possible pour affecter les mêmes gardes aux mêmes postes;

- ii. fournir du personnel de réserve possédant la formation adéquate en cas d'absences pour maladie, congé et autres motifs;
- k) s'assurer que le Canada est facturé pour les services demandés seulement. Par exemple, le Canada ne sera pas facturé pour :
 - i. le surplus de personnel qui se produit lorsque l'entrepreneur envoie trop de gardes ou envoie pour des périodes plus longues que nécessaire;
 - ii. le manque de personnel, quand les services requis ne sont pas fournis (p. ex. un garde arrive en retard au poste, ou quitte son poste plus tôt, ou un nombre insuffisant de gardes). L'entrepreneur doit s'assurer que l'utilisateur désigné ne se voit pas facturer du temps supplémentaire si l'entrepreneur doit combler un manque d'effectif.
- l) s'assurer que tous les membres du personnel respectent la politique du gouvernement du Canada qui interdit l'usage du tabac dans les locaux du gouvernement;
- m) s'assurer que les biens du gouvernement ne servent qu'aux tâches officielles.

4.1 Arrivée au poste

L'entrepreneur doit :

- a) inspecter tout l'équipement du poste afin de s'assurer qu'il est fonctionnel;
- b) vérifier l'état de propreté du poste et effectuer l'entretien nécessaire pour veiller à ce que les lieux de travail soient sécuritaires et présentables;
- c) vérifier le nombre de clés émises;
- d) le cas échéant, demander au garde de sécurité qui est libéré s'il y a des renseignements importants à transmettre;
- e) s'assurer que tous les documents et formulaires nécessaires au poste sont disponibles;
- f) repérer et examiner les consignes de poste;
- g) signaler immédiatement toute anomalie à son superviseur (ou à son délégué).

4.2 Articles interdits au poste

L'entrepreneur doit s'assurer que :

- a) les télévisions, les radios et les lecteurs de musique numériques utilisés à des fins personnelles sont interdits;
- b) l'usage de téléphones cellulaires personnels pour des questions non liées à la sécurité ou non urgentes est interdit;
- c) les sacs à main de tous types (bourses, sacs à dos, etc.) doivent être rangés hors de la vue du public;
- d) seul le matériel de lecture lié au travail est permis. Le matériel de lecture personnel, comme les journaux, les magazines, les manuels scolaires, etc., n'est pas permis;
- e) la nourriture et les boissons (sauf de l'eau dans une bouteille transparente ou un gobelet) sont interdites au poste;
- f) il est interdit de manger au poste, sauf si les consignes de poste stipulent le contraire.

4.3 Consignes de poste

Les consignes de poste sont des documents écrits qui présentent clairement les tâches, les responsabilités et les attentes relatives aux opérations de sécurité d'une installation. Elles fournissent également des directives sur la manière d'intervenir en cas de situations prévisibles. La création des consignes de poste relève de la responsabilité de l'utilisateur désigné.

Vous trouverez un exemple de consigne de poste à l'appendice 1 de l'énoncé des travaux – Exemple de consigne de poste.

L'entrepreneur doit :

- a) respecter toutes les tâches, responsabilités et attentes précisées dans la consigne de poste;
- b) s'assurer que tous les employés qui fournissent les services connexes ont confirmé par écrit avoir lu et compris les consignes de poste;
- c) s'assurer que les consignes de poste sont rangées dans un endroit sûr, hors de la vue du public.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉ DU GOUVERNEMENT DU CANADA

5.1 Agent de sécurité du Ministère

Conformément à la Directive sur la gestion de la sécurité ministérielle, le chef de la sécurité est tenu de gérer le programme de sécurité du ministère et il est responsable de :

- a) la planification;
- b) la gouvernance;
- c) la gestion des risques pour la sécurité;
- d) la surveillance et la supervision;
- e) l'évaluation et la mesure du rendement; et
- f) le soutien à l'échelle du gouvernement.

Bien que la directive ci-dessus soit exhaustive en ce qui concerne le programme de sécurité du ministère, certains éléments de la directive s'appliquent aux services de sécurité prévus en vertu de la présente OC/AMA. Ces éléments sont précisés ci-dessous.

5.1.1 Planification

Du point de vue de la planification, il incombe au chef de la sécurité (ou à son délégué) d'élaborer, de mettre en œuvre, de surveiller et de tenir à jour un plan de sécurité du ministère. Cela comprend notamment :

- a) la création des consignes de poste et leur examen administratif annuel.

5.1.2 Gouvernance

La gouvernance comprend notamment :

- a) la contribution à l'élaboration de l'énoncé des travaux.

5.1.3 Surveillance et supervision

La surveillance et la supervision comprennent notamment :

- a) la surveillance de l'efficacité des services de sécurité offerts;
- b) la mise à jour des contrôles de sécurité.

5.1.4 Mesure et évaluation du rendement

La mesure et l'évaluation du rendement comprennent notamment :

- a) l'évaluation des services de sécurité fournis pour s'assurer qu'ils répondent à toutes les exigences.

5.2 Utilisateur désigné

L'utilisateur désigné est responsable de ce qui suit :

5.2.1 Exigences générales

Au besoin, tel qu'il est énoncé aux consignes de poste, l'entrepreneur doit fournir ce qui suit :

- a) locaux à bureaux;
- b) ameublement de bureau, p. ex. chaises, bureaux;
- c) téléphones filaires;
- d) accès à un réseau limité;
- e) tout équipement de communication exigé ou essentiel à la sécurité lors de la prestation de services de sécurité;
- f) consignes de poste à jour;
- g) tous les formulaires de poste requis.

5.2.2 Contrôler les factures reçues et faire le suivi de tout écart avec l'entrepreneur.

5.2.3 Création des consignes de poste

- a) Veiller à ce que l'agent de sécurité du ministère (ou son représentant autorisé) élabore les consignes de poste et les tienne à jour par rapport à l'environnement de travail actuel.
- b) S'assurer que les consignes de poste sont suffisamment détaillées pour que l'entrepreneur puisse effectuer efficacement ses tâches.

5.2.4 Révision des consignes de poste

- a) S'assurer que l'agent de sécurité du ministère (ou son représentant autorisé) passe en revue les consignes de poste au moins une fois par an ou au besoin et effectue les mises à jour nécessaires en cas de modification des procédures.
- b) Veiller à ce que les consignes de poste originales et les modifications apportées soient datées.

6. CONTRAINTES

6.1 Services inadéquats

Si un garde ou un superviseur devient inapte à fournir les services requis ou si une déficience est trouvée dans les services fournis, la nature du problème doit être précisée par écrit par l'utilisateur désigné et transmise à l'entrepreneur. À la réception de l'avis écrit, l'entrepreneur doit, dans un délai d'un (1) jour ouvrable, proposer une mesure corrective à l'examen et à l'approbation de l'utilisateur désigné et préciser la date à laquelle la mesure sera mise en œuvre. Tous les coûts associés à la mesure corrective sont à la charge de l'entrepreneur.

Si la déficience n'est pas rectifiée à la date convenue et que la mesure corrective demeure en suspens, le responsable de l'OC/AMA doit en être avisé.

Si une déficience demeure, elle peut être considérée comme un manquement important à la commande subséquente/le contrat donnant le droit à l'utilisateur désigné de résilier à la commande subséquente/le contrat pour motif valable conformément aux modalités du contrat.

6.2 Exigences linguistiques

L'entrepreneur doit :

- a) fournir sur demande des gardes de sécurité capables de lire et de parler l'anglais ou le français. De plus, certains postes peuvent exiger de comprendre, de lire et de parler les deux langues officielles. Le besoin de services bilingues sera indiqué dans la commande subséquente/contrat.

- Le responsable des commandes subséquentes/contrats peut aussi indiquer, dans la commande, les heures où des services bilingues sont requis;
- b) fournir sur demande des gardes de sécurité bilingues;
 - c) dans le cas où un garde de sécurité offrant un service bilingue devrait s'absenter temporairement de son poste, s'assurer que le garde de sécurité qui le remplace peut fournir le même niveau de service bilingue.

6.2.1 Définition de la communication verbale bilingue

Par efficacité des communications dans les deux langues officielles, on entend la capacité à communiquer verbalement en anglais et en français, à comprendre clairement ces langues et à se faire comprendre dans ces langues.

Les points suivants correspondent au niveau de langue seconde acceptable que doivent atteindre les gardes de sécurité pour communiquer efficacement dans le but de satisfaire aux exigences de la commande subséquente/contrat.

L'entrepreneur doit :

- a) s'assurer que les gardes de sécurité atteignent le niveau de langue seconde acceptable suivant :
 - i. la personne à ce niveau peut soutenir une conversation sur des sujets concrets en rapport avec les tâches précisées dans la commande subséquente/contrat. Elle peut donner une description factuelle des mesures prises, donner des directives et des instructions directes aux visiteurs et aux membres du public et s'expliquer simplement.
 - ii. la personne à ce niveau peut soutenir la plupart des conversations par téléphone et en personne exigeant de fournir des renseignements concrets et courants demandés par le public ou les visiteurs à propos des services, des publications, des lieux, des numéros, des heures, des dates, etc.
- b) s'assurer que les communications et les services offerts à ses bureaux sont activement offerts en anglais et en français, conformément à la Directive sur les langues officielles pour les communications et les services du gouvernement du Canada (Appendice 2 – Définitions).
 - i. Indiquer clairement, visuellement et verbalement, que les membres du public peuvent communiquer avec un bureau désigné bilingue et en obtenir des services en français ou en anglais. Des mécanismes sont en place pour garantir que les services sont disponibles dans la langue officielle de leur choix;
 - ii. la promotion de la disponibilité des communications et des services dans les deux langues officielles peut être faite de plusieurs façons : en affichant bien en vue le symbole des langues officielles, en accueillant le public dans les deux langues officielles, en commençant par la langue officielle de la majorité de la population de la province ou du territoire où se trouve le bureau (p. ex. « Hello/Bonjour, can I help you/puis-je vous aider? » dans toutes les provinces sauf le Québec, et « Bonjour/Hello, puis-je vous aider/can I help you? » au Québec.

6.3 Gestion de la qualité et du rendement

L'entrepreneur doit :

- a) élaborer et mettre en œuvre des mesures afin de rectifier ou d'atténuer les problèmes de rendement ou de non-conformité décelés par l'utilisateur désigné et/ou le responsable de l'OC/AMA;
- b) surveiller et, au besoin, ajuster les mesures mentionnées ci-dessus;
- c) sur demande, faire rapport sur l'avancement des mesures correctives.

7. RÉUNIONS

Les frais engagés par l'entrepreneur pour les réunions ne lui seront pas remboursés.

7.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement sous forme de téléconférence aura lieu dans les trente (30) jours ouvrables suivant l'émission de l'offre à commandes (OC) ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA). Le moment et le lieu précis de la réunion de lancement seront communiqués après cette émission.

La réunion de lancement vise à :

- a) passer en revue les exigences de l'OC ou de l'AMA;
- b) discuter des exigences en matière de rapports;
- c) examiner et préciser les rôles et les responsabilités du responsable de l'OC ou de l'AMA, du chargé de projet et de l'entrepreneur pour s'assurer que tous comprennent de la même façon les exigences ainsi que les modalités de l'OC ou de l'AMA.

7.2 Réunions d'examen de l'avancement des travaux

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

Le but des réunions sur l'examen de l'avancement des travaux est :

- a) de discuter et de résoudre les problèmes opérationnels, administratifs ou contractuels;
- b) Le chargé de projet devra coordonner les réunions d'examen de l'avancement des travaux avec l'entrepreneur.

Appendice 1 de l'annexe A

Exemple de consigne de poste

1. Coordonnées
2. Instructions sur les rapports au poste
3. Remplacement de quart/dîner et périodes de pause
4. Reconnaissance de l'entente
5. Emplacement du poste
6. Tâches du poste
7. Patrouilles à pied
8. Clés
9. Verrouillage et déverrouillage des portes
10. Personnel de nettoyage
11. Identification et laissez-passer
12. Visiteurs
13. Alarme incendie
14. Menace à la bombe ou colis suspect
15. Urgence médicale
16. Défaillance des systèmes de l'immeuble de base
17. Vandalisme/vol
18. Contrôle du stationnement
19. Contrôle de l'affichage des panneaux/affiches
20. Livraison de marchandises et de colis et services de messagerie
21. Registre des objets perdus et trouvés
22. Retrait du matériel du gouvernement du Canada par les employés
23. Contrôle d'accès en dehors des heures de travail
24. Évacuation de personnes coincées dans des ascenseurs en panne
25. Personnes non souhaitées sur le site
26. Grève/manifestations/occupations
27. Accident chimique
28. Intrusion armée, fusillade ou prise d'otages
29. Journaux
30. Entrepreneurs en construction
31. Radios bidirectionnelles
32. Rapports de poste

Exemple d'information de consigne de poste

1. Coordonnées

Les numéros d'urgence doivent inclure, entre autres, les numéros suivants :

- a) Services de police
- b) Services de pompiers
- c) Service ambulancier
- d) Hôpitaux
- e) Entretien des immeubles
- f) Chauffage des immeubles
- g) Service électrique du bâtiment
- h) Fournisseur du système d'alarme
- i) Fournisseur de l'ascenseur
- j) Personnes-ressources de l'agent de sécurité du Ministère

2. Instructions sur les rapports au poste

Les instructions doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) des instructions détaillées sur les responsabilités du garde concernant :
 - i) début de quart/changement;
 - ii) orientation des nouveaux gardes.

3. Remplacement de quart/dîner et périodes de pause

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) des instructions détaillées sur les responsabilités du garde concernant le respect :
 - i) du protocole sur le remplacement de quart;
 - ii) des périodes de repas;
 - iii) des pauses.

4. Reconnaissance de l'entente

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) des instructions détaillées sur les responsabilités suivantes du garde :
 - i) s'assurer que les consignes de poste sont lues et comprises, p. ex. conformément à ce qui suit.

| Tableau 1 – Reconnaissance des consignes de poste | | | |
|---|------------------|------------------------|------|
| En apposant ma signature ci-dessous, j'atteste avoir lu et compris les consignes de poste connexes. | | | |
| Entrepreneur | Nom de l'employé | Signature de l'employé | Date |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

5. Emplacement du poste

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) l'emplacement exact du poste.

6. Tâches du poste

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) une description détaillée de chaque poste, des tâches qui correspondent à l'énoncé des travaux et des tâches supplémentaires.

7. Patrouilles à pied

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) une description détaillée du type de patrouille, p. ex. si elle est étalée, la fréquence, le parcours et l'emplacement des stations de pointage, s'il y a lieu.

8. Clés

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) le nombre de clés;
- b) l'endroit où les clés sont situées;
- c) l'usage des clés;
- d) les personnes autorisées à utiliser les clés.

9. Verrouillage et déverrouillage des portes

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) une liste complète des portes et des moments auxquels chaque porte doit être :
 - i) verrouillée;
 - ii) déverrouillée.

10. Personnel de nettoyage

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) le nom de l'entreprise de nettoyage;
- b) les heures du service de nettoyage;
- c) le nom de la personne-ressource de l'entreprise de nettoyage;
- d) les numéros de téléphone de la personne-ressource en cas d'urgence.

11. Identification et laissez-passer

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) le protocole sur le laissez-passer des employés, p. ex. :
 - i) en tout temps, les employés doivent porter de façon visible leur carte d'identité ministérielle sur les lieux et être prêts à montrer leur carte au garde sur demande.
- b) le processus de contrôle qui doit être suivi pour les personnes entrant dans les lieux, p. ex. :
 - i) s'assurer que la carte d'identité n'a pas expiré;
 - ii) vérifier la photographie de la carte d'identité par rapport à la personne présentant la carte;
 - iii) s'il y a lieu, faire signer à l'entrée et à la sortie.
- c) la procédure à suivre lorsqu'une carte d'identité expirée est présentée, p. ex. :
 - i) la conserver;
 - ii) la renvoyer au ministère concerné.
- d) les procédures à suivre si une personne a oublié ou égaré sa carte d'identité.

12. Visiteurs

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) la procédure à suivre concernant les visiteurs (p. ex. entrée libre, signature à l'entrée, escorte officielle, etc.).

13. Alarme incendie

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes et les personnes avec qui communiquer, p. ex. employés désignés du gouvernement du Canada, service d'incendie et service de police, etc.;
- b) les rapports de suivi à rédiger.

14. Menace à la bombe ou colis suspect

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes et les personnes avec qui communiquer, p. ex. superviseur de l'entrepreneur, employés désignés du gouvernement du Canada, service d'incendie et service de police;
- b) la procédure à suivre pour a) ci-dessus, pendant les heures normales et en dehors des heures de travail;
- c) la procédure à suivre si un colis suspect est trouvé;
- d) les rapports de suivi à rédiger.

15. Urgence médicale

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) l'emplacement des salles et des troussees de premiers soins;
- b) la procédure pour administrer les premiers soins;
- c) la procédure à suivre si une personne nécessite une évacuation, en cas de blessure légère ou grave;
- d) les rapports de suivi à rédiger.

16. Défaillance des systèmes de l'immeuble de base

En cas de panne d'électricité, de mauvais fonctionnement des ascenseurs, du système de chauffage/refroidissement ou de problème de l'immeuble de base, il faut indiquer notamment :

- a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes et les personnes avec qui communiquer, p. ex. superviseur de l'entrepreneur, employés désignés du gouvernement du Canada, etc.;
- b) la procédure à suivre pour a) ci-dessus, pendant les heures normales et en dehors des heures de travail;
- c) les rapports de suivi à rédiger.

17. Vandalisme/vol

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes et les personnes avec qui communiquer, p. ex. superviseur de l'entrepreneur, employés désignés du gouvernement du Canada, etc.;
- b) les rapports de suivi à rédiger.

18. Contrôle du stationnement

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) l'emplacement des sites de stationnement, voies d'accès/de sortie, le nombre des étages de stationnement, etc.;
- b) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes.

19. Contrôle de l'affichage des panneaux/affiches

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes en ce qui concerne :
 - i) le contrôle de l'affichage des panneaux/affiches en dehors des locaux loués par le gouvernement du Canada.

20. Livraison de marchandises et de colis et services de messagerie

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes en ce qui concerne :
 - i) la responsabilité ou la non-responsabilité de la signature ou de l'acceptation des livraisons;
 - ii) la réorientation vers les quais de réception/chargement, p. ex. l'emplacement, etc.

21. Registre des objets perdus et trouvés

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes pour ce qui concerne :

- i) le contrôle et l'élimination des objets trouvés;
- ii) les déclarations de perte.

22. Retrait du matériel du gouvernement du Canada par les employés

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes en ce qui concerne :

- i) la procédure pour le retrait des biens hors de la zone sécurisée;
- ii) les rapports de suivi à rédiger, le cas échéant.

23. Contrôle d'accès en dehors des heures de travail

Les renseignements doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

a) les instructions détaillées sur les fonctions des gardes pour ce qui concerne :

- i) le contrôle d'accès en dehors des heures de travail.

24. Évacuation de personnes coincées dans des ascenseurs en panne

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

a) des instructions détaillées sur les responsabilités du garde concernant :

- i) le protocole de notification, p. ex. centre national d'appels, fournisseur des ascenseurs;
- ii) le protocole de collecte d'information, p. ex. noms, numéros de téléphone, etc.;
- iii) les procédures d'urgence, au besoin, p. ex. une personne coincée dans un ascenseur est claustrophobe.

25. Personnes non souhaitées sur le site

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

a) des instructions détaillées sur les responsabilités du garde concernant :

- i) l'évacuation de personnes non autorisées des lieux;
- ii) le protocole lorsque des personnes non autorisées refusent de quitter les lieux;
- iii) les rapports à rédiger, le cas échéant, et les personnes à qui les envoyer.

26. Grève/manifestations/occupations

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

a) les responsabilités détaillées du garde concernant :

- i) le protocole de notification, p. ex. superviseur, chef de sécurité concerné du Ministère, service de police;
- ii) la manière de contrôler la situation, le cas échéant;
- iii) les rapports à rédiger, le cas échéant, et les personnes à qui les envoyer.

27. Accident chimique

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les responsabilités détaillées du garde concernant :
 - i) le protocole de notification, p. ex. superviseur, chef de sécurité concerné du Ministère, service de police, service d'incendie;
 - ii) le protocole de prise de décision quant à la nécessité d'évacuer le bâtiment;
 - iii) le protocole de notification pour évacuer le secteur/le bâtiment;
 - iv) le protocole relatif au retour sécuritaire au secteur/bâtiment;
 - v) le protocole de notification pour retourner au secteur/bâtiment;
 - vi) les rapports à rédiger, le cas échéant, et les personnes à qui les envoyer.

28. Intrusion armée, fusillade ou prise d'otages

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les responsabilités détaillées du garde concernant :
 - i) le protocole de notification, p. ex. superviseur, chef de sécurité concerné du Ministère, service de police;
 - ii) le protocole de prise de décision quant à la nécessité d'évacuer le bâtiment;
 - iii) le protocole de notification pour évacuer le secteur/le bâtiment;
 - iv) le protocole d'administration des premiers soins, le cas échéant;
 - v) le protocole relatif au retour sécuritaire au secteur/bâtiment;
 - vi) le protocole de notification pour retourner au secteur/bâtiment;
 - vii) les rapports à rédiger, le cas échéant, et les personnes à qui les envoyer.

29. Journaux

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les responsabilités détaillées du garde concernant :
 - i) la manière de s'assurer que des paquets de journaux ne sont pas laissés au poste de sécurité;
 - ii) la manière de se débarrasser des journaux laissés au poste de sécurité.

30. Entrepreneurs en construction

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les responsabilités détaillées du garde concernant :
 - i) le contrôle des laissez-passer des entrepreneurs en construction;
 - ii) la procédure d'accès préautorisé;
 - iii) la procédure d'accès non préautorisé.

31. Radios bidirectionnelles

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les responsabilités détaillées du garde concernant :

- i) l'utilisation de radios bidirectionnelles.

32. Rapports de poste

Les instructions au poste doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- a) les responsabilités détaillées du garde concernant :
 - i) l'emplacement de tous les rapports de poste;
 - ii) le moment auquel les rédiger;
 - iii) la rédaction exacte des rapports;
 - iv) la fréquence à laquelle les rapports sont rédigés;
 - v) les personnes auxquelles envoyer les rapports;
 - vi) le mode d'envoi des rapports et le moment auquel les envoyer.

ANNEXE B

LISTE DE QUESTIONS

1. Niveaux de gardiens et de tarifs

Le Canada ne demande pas d'indiquer des tarifs, mais plutôt de donner des détails sur votre structure de prix et d'expliquer vos pratiques relatives aux tarifs et aux services fournis.

Lorsque vous offrez des services de gardiens à vos clients :

- a) Fournissez-vous différents niveaux de gardiens/superviseurs et de tarifs?
- b) Si c'est le cas, combien de niveaux de gardiens et/ou de tarifs offrez-vous? Par exemple, plusieurs niveaux de gardiens, un niveau de superviseurs?
- c) Quelle est la différence entre les différents niveaux de gardiens, de superviseurs ou de tarifs? Par exemple, est-elle fondée sur le type de service, la formation, l'expérience, l'habilitation de sécurité, le bilinguisme, etc.?
- d) Comment les autres dépenses, comme celles pour les véhicules, l'usage de la force, l'équipement de communication, etc., sont-elles facturées aux clients?
- e) Comment vos tarifs sont-ils normalement calculés? Sont-ils des tarifs horaires tout compris?

2. Méthode de sélection

Plutôt qu'une méthode par classement, par rotation ou proportionnelle, la méthode de sélection envisagée pour l'attribution des travaux inclurait une stratégie selon laquelle tous les fournisseurs techniquement qualifiés à l'intérieur d'un pourcentage d'écart défini du prix médian seraient titulaires d'une OC/AMA. Les clients choisiraient le fournisseur qui répond le mieux à leur besoin dans la liste des fournisseurs qualifiés à leur emplacement. Cette méthode est envisagée pour favoriser la concurrence et garantir que tous les fournisseurs qualifiés aient la chance d'obtenir des contrats.

Une OC/AMA sera octroyé à tous les fournisseurs techniquement qualifiés ayant soumis une proposition.

Veuillez formuler vos idées, préoccupations, commentaires et solutions de rechange proposées (avec justification) à prendre en considération.

3. Emplacements

L'intention actuelle est d'émettre plusieurs OC/AMA au Canada en fonction des régions suivantes, y compris les territoires :

- a) la région de l'Atlantique (Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard)
- b) la région de la capitale nationale (RCN)
- c) l'Ontario, sauf la RCN
- d) le Québec, sauf la RCN
- e) les Prairies (Manitoba et Saskatchewan)
- f) l'Alberta, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut
- g) la Colombie-Britannique et le Yukon

Pouvez-vous fournir les services aux endroits ci-dessus? Sinon, détaillez ce qui pourrait être une solution de rechange.

4. Groupes sous-représentés

Employez-vous actuellement des personnes telles que des peuples autochtones, des minorités visibles, des femmes ou d'autres groupes sous-représentés? Gardez-vous des statistiques à ce sujet? Si c'est le cas, comment faites-vous pour les embaucher, les inciter et les fidéliser? Quel est le% par rapport aux autres employés? Où travaillent-ils? Fournissent-ils tous les niveaux de services?

Si nous ajoutons un élément obligatoire à l'OC/AMA pour embaucher des peuples autochtones, des minorités visibles, des femmes ou d'autres groupes sous-représentés, seriez-vous en mesure de fournir les gardes pour fournir les services requis? Devrait-il y avoir un seuil minimum? Sinon, que proposez-vous d'inclure pour inciter les fournisseurs à employer des personnes appartenant à ces groupes?

5. Dans l'ensemble

- 5.1 L'énoncé des travaux est-il suffisamment clair pour que vous soyez en mesure de présenter une soumission précise pour la prestation des services demandés? D'après votre expérience dans les services de garde, voulez-vous formuler des suggestions, proposer des modifications ou de l'information additionnelle requise pour garantir une solution qui répondra aux objectifs et aux besoins du Canada en matière de services de garde?
- 5.2 Nous prévoyons actuellement accorder 40 jours civils pour soumettre une offre et/ou un arrangement. Est-ce suffisant? Sinon, quel est le nombre minimum de jours nécessaires?
- 5.3 Quel critère d'évaluation obligatoire ou quelle expérience minimale proposeriez-vous pour garantir la qualité des services de garde?
- 5.4 Quelle est la formation normale que vos gardiens reçoivent avant d'offrir des services à vos clients?
- 5.5 Fournissez-vous des services d'usage de la force? Si c'est le cas, quel genre de formation ou de certification vos gardiens reçoivent-ils?
- 5.6 Votre entreprise possède-t-elle actuellement une habilitation de sécurité valide du gouvernement du Canada? Le cas échéant, à quel niveau?
- 5.7 Certains de vos gardiens possèdent-ils actuellement une habilitation de sécurité valide du gouvernement du Canada? Le cas échéant, à quel niveau?