

## ANNEXE A

### ÉNONCÉ DE TRAVAIL

#### 1. TITRE

Services du Programme d'aide aux employés (PAE) de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

#### 2. PORTÉE

##### 2.1 OBJECTIF

En collaboration avec les organisations syndicales, l'ASFC s'est engagée à offrir aux employés qui éprouvent des problèmes personnels, professionnels ou liés à la santé, un PAE confidentiel et à participation volontaire, sans porter atteinte à leur sécurité d'emploi ou avancement professionnel. Par conséquent, l'objectif de ce programme est d'offrir divers services-conseils et services professionnels aux employés et aux personnes à leur charge.

##### 2.2 CONTEXTE

L'ASFC fait partie intégrante du portefeuille de la Sécurité publique. Le mandat de l'ASFC consiste à offrir des services frontaliers intégrés qui soutiennent les priorités en matière de sécurité nationale et de sécurité publique. Pour s'acquitter de son mandat, l'ASFC emploie des agents armés au sein de sa direction générale des opérations.

L'ASFC reconnaît la valeur et l'importance de promouvoir, cultiver et maintenir le mieux-être de ses employés et des personnes à leur charge. Elle est consciente que leur santé et leur mieux-être peuvent être perturbés par des problèmes personnels et professionnels qui, s'ils ne sont pas résolus, peuvent affecter leur santé mentale et leur sécurité et, subséquemment, entraîner une baisse du rendement. L'ASFC privilégie en outre une approche axée sur la promotion de la santé mentale, la prévention et l'éducation, afin d'instaurer et de maintenir un milieu de travail sain. Afin de favoriser et d'entretenir la santé des employés et de l'organisation, l'ASFC offre un PAE dont les services sont dispensés à divers points d'accès, à l'interne et à l'externe. Le présent énoncé des travaux (EDT) traite du volet externe uniquement.

Les services du PAE fournis conformément au présent EDT ne remplacent pas les services de counseling communautaires ou les ressources de traitement que les employés peuvent obtenir à l'extérieur du milieu de travail.

##### 2.3 POPULATION ASSURÉE

La population assurée en vertu du présent énoncé de travail inclut tous les employés de l'ASFC et les personnes à leur charge, selon la définition de la clause 2.4. L'ASFC compte un effectif d'environ 15 746 employés au Canada. De ce nombre, 60 employés travaillent dans différents pays à l'étranger (voir la liste des pays à l'appendice 1 de l'annexe A).

Consulter le tableau ci-dessous (données tirées du rapport des données démographiques d'avril 2020, excluant les employés occasionnels).

Région	Nbre d'employés
Atlantique	692
Québec	2 074
Région du Nord de l'Ontario (RNO)	657
Administration centrale – Comprend les employés d'Ottawa et de Rigaud, les employés nationalisés qui se trouvent physiquement dans les régions et	5 311

les agents de liaison qui se trouvent dans d'autres pays.	
Région du Grand Toronto (RGT)	2 279
Région du Sud de l'Ontario (RSO)	1 551
Région des Prairies	1 213
Région du Pacifique	1 969
<b>TOTAL</b>	<b>15 746</b>

(Consulter l'appendice 1 pour obtenir la liste complète des bureaux de l'ASFC.)

## 2.4 DÉFINITIONS

Les définitions ci-dessous s'appliquent aux fins du présent mandat :

**Services de conseils** : Services fournis aux superviseurs, gestionnaires, professionnels des RH et délégués syndicaux. Ces services visent à les aider à composer avec des employés confrontés à des problèmes personnels ou professionnels qui pourraient avoir une incidence sur leur rendement et leur mieux-être au travail.

**Évaluation** : Processus dont se sert un conseiller professionnel pour réunir les renseignements dont il a besoin pour parvenir à une appréciation complète et juste du problème du client et la raison pour laquelle celui-ci a recours aux services de counseling. Ce processus permet au conseiller d'être mieux armé pour déterminer les besoins et les ressources nécessaires et d'aider le client à obtenir un résultat satisfaisant.

**Cas** : Un cas s'entend des services de counseling seulement. Un cas est un dossier documenté sur les séances qui mettent en contact direct le conseiller du PAE et un client admissible (ou plusieurs clients, si la consultation porte sur des préoccupations communes). Il doit comprendre une évaluation, un plan d'action (qui peut inclure la prestation de services de counseling à court terme ou une orientation vers d'autres services et un suivi).

Les cas sont comptabilisés comme « nouveaux cas » une seule fois par année financière (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars), peu importe le nombre de consultations avec le client. Toutefois, si le même client communique avec le PAE au cours du même exercice financier au sujet d'une préoccupation différente, le client devient un nouveau cas.

Le nombre d'heures par cas ne doit pas dépasser six heures (soit six séances de counseling d'une heure) sans l'approbation écrite préalable du coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC ou du gestionnaire national du PAE. L'approbation est accordée seulement s'il est démontré qu'une évaluation exhaustive a été menée et qu'un plan a été préparé pour orienter l'employé vers la ressource communautaire appropriée. L'entrepreneur doit s'assurer que ses conseillers comprennent le modèle de l'ASFC et sont en mesure de l'expliquer aux clients. Lorsque l'ASFC fait une demande d'exception (par exemple, concernant le nombre maximal de six heures par cas), le gestionnaire national du PAE envoie la demande au gestionnaire du compte de l'entrepreneur et confirme qu'il est possible de dépasser le nombre maximal de six heures.

Les situations suivantes ne sont **pas** considérées comme des cas et doivent faire l'objet d'un suivi distinct :

- les clients qui appellent pour demander des renseignements ou des services d'orientation uniquement;
- les services de conseils fournis aux gestionnaires, superviseurs, délégués syndicaux et professionnels des RH, à moins que des services de counseling soient fournis; et
- les clients qui s'engagent à suivre des séances de counseling, mais qui ne se présentent pas à leurs séances, peu importe le type de séance.

**Gestionnaire national du PAE de l'ASFC** : Le gestionnaire national du PAE de l'ASFC est responsable, sur le plan fonctionnel et financier, des services fournis dans le cadre du présent contrat et est le chargé de projet du PAE de l'ASFC.

**Coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC** : Un employé de l'ASFC et un professionnel de la santé mentale qualifié chargé de la coordination, de la prestation, de la gestion et de la surveillance des services offerts par l'entremise du PAE, dans sa zone ou région désignée. Le coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC agit comme personne-ressource régionale pour les demandes de services en vertu du présent contrat (p. ex., séance liée au deuil et à la perte, les services de gestion du stress suite à un incident critique et des solutions d'apprentissage). Les noms et les coordonnées des coordonnateurs-conseillers seront remis à l'entrepreneur à l'octroi du contrat. Le chargé de projet est chargé de tenir à jour une liste et d'en remettre un exemplaire à l'entrepreneur chaque fois qu'il la modifie.

**Client** : Un employé de l'ASFC ou une des personnes à sa charge qui reçoit de l'aide du PAE.

**Dossier du cas d'un client** : Tous les documents afférents au dossier d'un client, qu'ils contiennent ou non des renseignements d'identification personnelle sur le client.

**Incident critique ou traumatique** : Une situation qui ne respecte pas le cadre normal des expériences et qui cause de fortes réactions physiques ou émotionnelles inhabituelles, sur les lieux d'un incident ou d'un événement ou par la suite, et qui pourrait nuire à la capacité d'une personne à fonctionner. En voici des exemples : le décès d'une personne dans l'exercice de ses fonctions, une agression à main armée ou violente au travail, une urgence médicale ou un décès au travail ainsi qu'un incident, une catastrophe ou un acte terroriste ayant fait de nombreux blessés.

**Débriefage** : Le débriefage est une discussion structurée en sept phases, en petits groupes, qui a normalement lieu d'un à dix jours après un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel de la santé mentale (coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, fournisseur de services externe ou autre conseiller), souvent avec l'aide d'un pair formé. Elle vise à clore l'événement, à atténuer les symptômes et à faire un triage des clients qui ont peut-être besoin d'une aide additionnelle.

**Désamorçage** : Le désamorçage est une discussion structurée en trois phases, en petits groupes, qui a lieu dans les heures suivant un incident critique. Il vise à évaluer, à faire un triage et à atténuer les symptômes aigus, à cerner les besoins en matière de suivi et, autant que possible, à permettre de clore l'événement sur le plan psychologique. Il est dirigé par un professionnel de la santé mentale (coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, fournisseur de services externe ou autre conseiller), ou par un pair formé.

**Personne à charge** : Aux fins du présent EDT, « personne à charge » signifie le conjoint de l'employé (vivant ou décédé), un enfant à charge non marié de l'employé ou de son conjoint, y compris un enfant adopté, un beau-fils ou une belle-fille ou un enfant en famille d'accueil à qui l'employé tient lieu de parent, pourvu que la personne à charge en question :

- soit âgée de moins de 21 ans;
- soit âgée de moins de 25 ans et fréquente une école, un collège ou une université reconnus à temps plein;
- soit une personne de plus de 20 ans ou de plus de 24 ans qui était une personne à charge selon la définition ci-dessus, quand elle est devenue incapable de subvenir à ses besoins à cause d'une incapacité mentale et physique et dépend par conséquent essentiellement du souscripteur pour son entretien.

**Employé** : Toute personne qui occupe un poste à durée déterminée ou indéterminée à l'Agence des services frontaliers du Canada, y compris les étudiants et les employés embauchés à temps partiel. Cela inclut les employés nommés à un poste à temps plein ou à temps partiel, les employés nommés pour une durée déterminée d'au moins six mois plus un jour, y compris ceux dont la prolongation des mandats consécutifs de durée déterminée totalise six mois plus un jour; les employés nommés pour une période indéterminée, y compris les employés intérimaires et saisonniers embauchés pour une période d'au

moins quatre mois; les employés et les étudiants qui sont retraités, dont l'emploi a pris fin (pendant une période de six mois) ou qui sont en congé sans solde; les recrues du Collège de Rigaud qui sont inscrites au Programme de formation de base pour les agents ainsi que les recrues qui échouent auront accès pendant cinq jours maximum après leur cessation d'emploi. Il est à noter que les conseillers indépendants ne sont pas considérés comme des employés.

**Diversité des employés** : Expression de l'individualité ou de l'unicité des personnes définie par un large éventail de caractéristiques : antécédents professionnels et culturels, expérience, éducation, âge, sexe, race, origine ethnique, orientation sexuelle, religion, capacités physiques, etc.

**Exercice financier** : Commence le 1<sup>er</sup> avril de chaque année civile et se termine le 31 mars de l'année civile suivante.

**Dossier** : Ensemble des documents relatifs aux services fournis par l'entrepreneur pour le compte de l'ASFC.

**Orientation** : Processus par lequel l'entrepreneur dirige ou transfère un client vers des ressources communautaires externes, ou d'autres ressources internes de l'ASFC (p. ex., le coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, un conseiller en RH, un conseiller en gestion informelle de conflits, un syndicat).

**Auto-orientation** : Processus utilisé dans de rares cas où un client ayant besoin de services de counseling à long terme est orienté vers les services de counseling de l'entrepreneur en dehors du présent mandat. **L'auto-orientation doit être approuvée au préalable par le gestionnaire national du PAE ou un coordonnateur-conseiller du PAE. Elle n'est pas reconnue par l'ASFC comme une pratique privilégiée.**

**Séance** : Une séance se définit par un contact direct entre le client et le conseiller professionnel sous la forme d'un dialogue par lequel les deux parties tentent de régler ensemble les problèmes et de gérer les préoccupations. Une séance doit durer de 50 à 60 minutes.

**Ligne 24 heures sur 24** : Numéro de téléphone sans frais accessible 24 heures par jour, 365 jours par année, offrant des services de counseling en situation de crise.

### 3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor – Politique sur la gestion des personnes  
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32621> et Directive sur le Programme d'aide aux employés : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32639>

Régime de soins de santé de la fonction publique : <http://www.rssfp.ca/>

### 4. EXIGENCES

#### 4.1 Portée des travaux

4.1.1 L'entrepreneur doit fournir les services de base suivants aux clients du PAE :

- a) services d'accueil (décrits à la clause 4.2.1);
- b) services de counseling à court terme (décrits à la clause 4.2.2);
- c) services d'intervention en cas de crise (décrits à la clause 4.2.3);
- d) services de consultation spécialisés (décrits à la clause 4.2.4);
- e) services de conseils (décrits à la clause 4.2.5);
- f) services de gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) (décrits à la clause 4.2.6);
- g) documentation sur le mieux-être (décrite à la clause 4.2.7);
- h) bulletins mensuels (décrits à la clause 4.2.10);
- i) articles de promotion et d'information (décrits à la clause 4.2.9);
- j) statistiques mensuelles sur le PAE (décrits à la clause 4.2.11);

- k) rapport des dépenses mensuel (décrit à la clause 4.2.11);
- l) données sur la satisfaction des clients (décrites à la clause 4.2.11);
- m) gestionnaire national du compte du PAE (décrit à la clause 4.2.11);
- n) site Web et portail Web sécurisés (décrits à la clause 4.2.12);
- o) demande d'adhésion au PAE (décrite à la clause 4.2.13);
- p) locaux pour les services de counseling en personne et les services de conseils (décrits à la clause 4.2.14).

4.1.2 L'entrepreneur doit fournir les services du PAE suivants sur demande :

- a) services de gestion du stress suite à un incident critique sur place (décrits à la clause 4.2.6);
- b) séances de présentation des services et séances sur le mieux-être (décrites à la clause 4.2.8);
- c) articles de promotion et d'information (décrits à la clause 4.2.9).

## 4.2 Tâches

### 4.2.1 Services d'accueil

L'entrepreneur doit fournir du personnel chargé des services d'accueil ayant les compétences décrites à la clause 7.2. Il doit aussi fournir les locaux et le matériel nécessaires pour offrir des services d'accueil téléphoniques et en ligne. Ses tâches comprennent entre autres :

- a) Consigner les coordonnées de l'employé ou de ses personnes à charge ainsi que le statut de l'employé (p. ex., s'il est un étudiant du Collège de Rigaud inscrit au Programme de formation de base pour les agents, la région où il habite) et vérifier qu'il est admissible aux services selon la définition d'« employé » et de « personne à charge ». Si l'employé travaille à l'administration centrale, indiquer la direction générale pour laquelle il travaille (à des fins statistiques), sauf si le client refuse de fournir cette information :
  - a. Direction générale du renseignement et de l'exécution de la loi
  - b. Direction générale du secteur commercial et des échanges commerciaux
  - c. Direction générale des voyageurs
  - d. Direction générale de l'information, des sciences et de la technologie
  - e. Direction générale des ressources humaines
  - f. Finances et gestion organisationnelle
  - g. Vérification interne et évaluation des programmes, dirigeant principal de la transformation, Gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC et Services juridiques du Bureau du président
  - h. Direction générale de la politique stratégique
- b) Obtenir du client les renseignements sur les personnes à contacter en cas d'urgence avant de poursuivre le service d'accueil;
- c) Recueillir des renseignements sur le sujet de préoccupation du client (p. ex., problématique initiale) et les besoins en matière d'accessibilité, pour assurer un meilleur jumelage client-conseiller et confirmer le lieu de la séance;
- d) Effectuer une évaluation des risques : Si le client demande une intervention immédiate, l'entrepreneur doit répondre à sa demande;
- e) Transférer directement et sans délai à un conseiller professionnel les appels ou les messages en ligne qui requiert une intervention immédiate, comme un incident critique ou une situation de crise. Ces appels ou messages en ligne doivent être traités comme des cas dès qu'un contact direct est établi entre le client et le conseiller professionnel;
- f) Fournir de l'information sur les services de counseling à court terme offerts en vertu du présent Énoncé de travail, notamment le nombre d'heures offertes, les types de counseling et la politique en cas d'annulation d'un rendez-vous ou d'un rendez-vous manqué;
- g) Demander au client de rappeler les services d'accueil s'il ne reçoit pas d'appel dans les 24 heures et mettre en place un système permettant de vérifier si le client a reçu un retour d'appel. Si le gestionnaire national du PAE de l'ASFC ou un coordonnateur-conseiller informe l'entrepreneur qu'un

client attend toujours un retour d'appel, l'entrepreneur doit appeler le client, comme convenu entre l'entrepreneur et le client;

- h) Prendre un rendez-vous avec un conseiller professionnel qui, compte tenu des compétences et du sujet de préoccupation, sera le mieux placé pour aider le client et dont l'emplacement du bureau et les particularités répondent le mieux aux préférences du client ou aux besoins en matière d'accessibilité. (Il faut offrir un rendez-vous au client dans le délai le plus court possible, selon sa disponibilité et celle du conseiller);
- i) Si le client demande des services dans une autre langue que l'anglais ou le français, essayer de l'accommoder sans frais supplémentaires;
- j) Rappeler le client dans les 24 heures lorsqu'il n'est pas possible de fixer un rendez-vous pendant l'appel et lui en proposer un dans les cinq jours ouvrables;
- k) Transférer immédiatement les gestionnaires de l'ASFC qui demandent de l'aide pour leur équipe à la suite d'un incident critique à un conseiller professionnel ayant les compétences décrites à la clause 7.4;
- l) Aviser les employés de l'ASFC autres que les gestionnaires qui demandent des services de gestion du stress suite à un incident critique, qu'ils doivent communiquer avec leur coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC ou demander à leur gestionnaire de communiquer avec le personnel des services d'accueil. Il faut également offrir à ces employés une aide individuelle pour les aider à composer avec l'incident critique. Il est possible de leur offrir de l'aide immédiatement en transférant leur appel à un conseiller professionnel qui a les compétences décrites à la clause 7.4 ou de prendre rendez-vous si la situation n'est pas urgente;
- m) Donner de l'information aux clients ou les aiguiller vers d'autres ressources, selon le cas.

#### **4.2.2 Services de counseling à court terme**

4.2.2.1 Les services de counseling à court terme consistent en une conversation téléphonique, en ligne ou en personne entre un client et un conseiller professionnel, qui s'efforcent ensemble de résoudre des problèmes et des préoccupations. Pour les employés qui se trouvent à l'extérieur du Canada, les services sont disponibles en ligne ou par téléphone. L'entrepreneur doit fournir les locaux et le matériel lui permettant de réaliser, entre autres, les tâches suivantes :

- a) Toutes les formes de communication ou tous les types de counseling doivent être expliqués au client pour lui permettre de prendre une décision éclairée quant aux options de counseling.
- b) L'entrepreneur doit offrir des services de counseling à l'extérieur des locaux de l'ASFC, à un moment et à un emplacement qui conviennent. La première séance de counseling doit avoir lieu dans les cinq jours ouvrables suivant la première communication du client avec l'entrepreneur, à moins de circonstances imprévisibles.
- c) Lorsqu'un client communique directement avec un conseiller professionnel, sans passer par les services d'accueil (p. ex., situation de crise ou counseling en ligne), le conseiller professionnel doit avant toute chose obtenir du client les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence avant d'aller plus loin.
- d) Les services de counseling doivent être offerts du lundi au vendredi, sauf les jours fériés dans la province concernée.
- e) Les services de counseling doivent être offerts de 7 h à 17 h (heure locale).
- f) Les clients qui en font la demande doivent avoir accès aux services de counseling le soir (de 17 h à 21 h).
- g) L'horaire des disponibilités des conseillers et les détails (p. ex., bureau dans une résidence privée ou un bâtiment public, accès universel au bureau et à une salle de bain et précisions sur le stationnement) doivent être fournis au personnel des services d'accueil trois semaines à l'avance.
- h) Le rendez-vous est fixé d'un commun accord entre l'employé et le conseiller par l'intermédiaire des services d'accueil.
- i) Un client peut recevoir jusqu'à un maximum de six séances de counseling par problématique, selon ce que déterminera le conseiller. Le nombre exact de séances varie selon la nature, la gravité et

l'urgence de la problématique, et selon qu'il s'agisse d'un problématique à long terme ou à court terme.

- j) L'entrepreneur doit tenir une liste de ressources communautaires, d'organismes-support et de fournisseurs de services, dans divers domaines où s'applique le PAE (p. ex., des conseillers en toxicomanie, des thérapeutes de groupe, des travailleurs sociaux et des psychologues), et maintenir un contact avec ces personnes pour orienter vers elles des clients qui ont besoin de services de counseling spécialisés ou à long terme, s'il y a lieu. L'entrepreneur doit orienter des clients vers des ressources ou organismes communautaires externes ou à d'autres ressources internes de l'ASFC (comme le coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, un conseiller des RH, un conseiller en gestion informelle des conflits et le syndicat), au besoin.
- k) La communication de l'information sur les ressources communautaires et la recommandation à ces services dans le cadre des services d'accueil ou des services de counseling doivent être facturées séparément en tant que service autonome.
- l) L'entrepreneur ne peut **pas** orienter les clients vers ses propres services (auto-orientation) **sauf** dans des cas exceptionnels où le conseiller est la seule ressource disponible dans la région, ou qu'il n'existe pas de ressource équivalente disponible pouvant offrir le traitement spécialisé requis. Si le conseiller pense qu'il serait dans l'intérêt du client de l'orienter vers ses services, l'entrepreneur doit en discuter avec le gestionnaire national du PAE ou le coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC et obtenir une autorisation écrite avant de fournir les services de counseling. L'entrepreneur doit démontrer qu'il a exploré toutes les ressources communautaires potentielles et qu'il n'y a aucune ressource disponible. Cela doit comprendre les services psychologiques faisant partie des avantages offerts aux employés de l'ASFC par le Régime de soins de santé de la fonction publique.
- m) L'entrepreneur doit informer le client du remboursement partiel des services psychologiques offerts aux employés de l'ASFC par le Régime de soins de santé de la fonction publique.
- n) Le counseling à court terme doit être considéré uniquement dans les cas où la résolution du problème peut être envisagée dans le cadre du modèle de counseling à court terme. Les conseillers professionnels doivent effectuer une évaluation des besoins du client pour déterminer le mode de communication à employer, les risques, le recours possible aux services de counseling à court terme, l'orientation vers des services communautaires spécialisés ou à long terme, et un suivi. Si le counseling à court terme ne convient pas, il faut orienter le client vers les ressources appropriées immédiatement après l'évaluation.
- o) Si le conseiller professionnel chargé du dossier n'est plus disponible, l'entrepreneur doit en informer le client et confier le dossier à un autre conseiller professionnel dans un délai maximal de 10 jours ouvrables.

4.2.2.2 L'entrepreneur doit fournir les services de counseling à court terme au moyen des modes de communication ci-dessous. Le mode de communication à adopter doit inclure une évaluation, y compris une évaluation des risques, des services de counseling à court terme, s'il y a lieu, une orientation vers des ressources internes ou des ressources communautaires pour des services spécialisés ou à long terme, et un suivi.

- a) Le **counseling en personne** se fait par une interaction directe entre le client et le conseiller professionnel. Le counseling en personne doit être le principal mode de communication utilisé dans la prestation des services de counseling. Tous les autres modes de communication doivent être expliqués au client pour lui permettre de prendre une décision éclairée quant au type de consultation qui répond le mieux à ses besoins et préférences. La seule exception concerne les employés à l'extérieur du Canada, qui n'ont pas accès au counseling en personne.

L'entrepreneur doit fournir, pour le counseling en personne, les services d'un conseiller professionnel ayant les compétences décrites à la clause 7.3. L'entrepreneur doit fournir, pour le counseling en personne, des locaux répondant aux critères énoncés à la clause 4.2.13.

- b) Le **counseling en ligne** englobe les consultations cliniques et services fournis au moyen de divers modes de communication sur Internet (clavardage, courriel et vidéoconférence) décrits ci-dessous. Il se fait par l'intermédiaire d'un portail Web sécurisé. Il se fait à partir d'une plateforme conviviale (sans

installation de logiciel) qui permet au client d'accéder facilement au service et d'une plateforme sécurisée qui garantit au client la plus stricte confidentialité. Le counseling en ligne ne convient pas dans tous les cas et doit être proposé au client comme une simple option et non lui être recommandé. La décision doit être celle du client. L'entrepreneur doit éviter les campagnes promotionnelles ciblées concernant les services de counseling en ligne.

- i) **Clavardage** : Service simultané en ligne qui permet au client d'obtenir du counseling en communiquant avec un professionnel par écrit en temps réel. Le client correspond par écrit avec un conseiller qualifié pour obtenir un soutien clinique confidentiel et immédiat concernant sa problématique. L'entrepreneur doit fournir les services de conseillers professionnels ayant les compétences décrites à la clause 7.6.
- ii) **Courriel** : Service de counseling professionnel et confidentiel non simultané fourni sous la forme d'échange de courriels sécurisés. Si un client communique avec un conseiller professionnel à partir de son adresse de courriel au travail, l'entrepreneur doit informer le client que la confidentialité des échanges par courriel ne peut être garantie. Les messages transmis par courriel ne sont pas confidentiels et appartiennent à l'ASFC. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des clients des conseillers professionnels possédant les compétences décrites à la clause 7.6.
- iii) **Vidéoconférence** : Consultation pendant laquelle le client et le conseiller professionnel communiquent ensemble au moyen d'un ordinateur (par exemple, un ordinateur personnel généralement utilisé à la maison), une caméra Web, une connexion filaire, un logiciel de communication chiffrée permettant aux deux interlocuteurs de se voir et de s'entendre. L'entrepreneur doit fournir, pour la consultation par vidéoconférence, les services de conseillers professionnels possédant les compétences requises pour le counseling en personne, décrites à la clause 7.3.

L'entrepreneur doit fournir un portail Web sécurisé répondant aux critères énoncés à la clause 4.2.12.

Avant de procéder au counseling en ligne, l'entrepreneur doit :

- i) Informer le client que la confidentialité des échanges pendant la consultation en ligne ne peut être garantie.
  - ii) S'assurer que le client donne son consentement à recevoir des services de counseling en ligne. Le consentement peut être obtenu par voie électronique en dirigeant le client vers le libellé du consentement et en lui demandant de cocher la case de consentement (ou l'équivalent) et de cliquer sur le bouton de soumission (ou l'équivalent).
  - iii) Vérifier au cas par cas s'il convient de fournir des services de counseling en ligne aux clients. La vérification porte sur les problèmes techniques risquant de survenir, les obstacles linguistiques, les difficultés d'utilisation du clavier, les problématiques initiales et les problématiques cliniques. La vérification doit se faire notamment en déterminant si le client présente un risque de suicide, s'il peut infliger ou subir de la violence ou s'il présente des symptômes importants de maladie mentale. Le client qui est jugé inapte à recevoir des services de consultation en ligne doit être immédiatement redirigé vers les services d'accueil. S'il se trouve dans une situation de crise, il doit être immédiatement confié aux spécialistes des services de counseling en intervention de crise.
- c) Le **counseling par téléphone** se fait par contact téléphonique entre le client et le conseiller professionnel. Ce type de consultation ne convient pas dans tous les cas et doit être proposé au client à titre facultatif seulement, et non lui être recommandé. Le choix doit revenir entièrement au client.



#### **4.2.3 Services de counseling en intervention de crise**

L'entrepreneur doit offrir en tout temps des services de counseling en intervention de crise fournis par des conseillers professionnels au moyen d'une ligne téléphonique sans frais accessible 24 heures sur 24, 365 jours par année. Si un client communique avec les services d'accueil et qu'il est établi que l'appel requiert une intervention immédiate (ou si le client demande une intervention immédiate), l'appel doit être transféré directement et sans délai à un conseiller professionnel. Si un système vocal automatisé est mis en place après les heures de travail, les clients doivent pouvoir parler directement à un conseiller professionnel en appuyant sur un seul bouton. Un message enregistré indiquant qu'une personne rappellera n'est pas acceptable.

L'entrepreneur ne doit pas utiliser de système de messagerie vocale avec retour d'appel.

#### **4.2.4 Services de consultation spécialisés**

L'entrepreneur doit fournir des conseils de base aux clients et les orienter vers des conseillers spécialisés pour les questions juridiques, financières ou d'orientation professionnelle. Les services juridiques doivent être confiés à une entité détenant un certificat de qualification délivré par le Comité national sur les équivalences des diplômes de droit, nommé par la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada et le Comité des doyens des facultés de droit du Canada, pour la prestation des services de consultation juridique aux employés de l'ASFC.

Si le personnel des services d'accueil détermine qu'une personne a besoin d'un service spécialisé (ou si la personne en fait la demande par téléphone), il doit tout de suite lui fixer un rendez-vous, transférer l'appel à l'entité offrant les services spécialisés ou s'assurer que l'entité la rappelle dans les 24 heures pour convenir d'un rendez-vous. Le rendez-vous doit avoir lieu dans les cinq jours ouvrables. Les services doivent être fournis aux clients de l'ASFC qui en font la demande par téléphone pour une durée maximale d'une heure par personne, par problématique, au cours d'une année et peuvent être répartis entre plusieurs appels. Les clients doivent être informés lors du service d'accueil qu'ils ont accès à une heure de service. Aucun frais additionnel ne doit être facturé pour la coordination des services ou autres tâches administratives.

L'entrepreneur doit, à la demande du gestionnaire national du PAE, fournir des services de consultation spécialisés sur d'autres thèmes liés au travail et à la vie personnelle, comme l'orientation professionnelle, les soins aux personnes âgées, etc., en tout temps pendant la durée du contrat.

#### **4.2.5 Services de conseils**

L'entrepreneur doit fournir les services de conseillers professionnels ayant les compétences décrites à la clause 7.5 ainsi que les locaux et le matériel nécessaires à la prestation de services de conseils aux superviseurs, gestionnaires, professionnels des RH et délégués syndicaux afin de leur permettre d'aider à leur tour les employés à gérer des problèmes personnels, professionnels et liés à la santé pouvant nuire à leur rendement au travail et à leur mieux-être. Les tâches et les précisions énoncées à la clause 4.2.2 visent les services de conseils.

#### **4.2.6 Services de gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)**

L'entrepreneur doit fournir les services de conseillers professionnels ayant les compétences décrites à la clause 7.4 ainsi que les locaux et le matériel nécessaires à la prestation de services de gestion du stress suite à un incident critique et, s'il le juge pertinent, des séances de désamorçage et de débriefage et d'autres types d'intervention (séances liées au deuil et à la perte). L'entrepreneur doit fournir une consultation téléphonique et des services de gestion du stress suite à un incident critique sur place, sur demande, dans n'importe quel lieu de travail de l'ASFC mentionné à l'appendice 1. Dans le cas des emplacements à l'extérieur du Canada, les services seront fournis en mode virtuel.

Voici quelques exemples d'incidents qui nécessitent une séance de débriefage : le décès d'une personne dans l'exercice de ses fonctions, un suicide ou un homicide, une agression à main armée ou violente au

travail, une prise d'otages, une catastrophe ou un incident mortel au travail, un accident grave au travail, une catastrophe ou un acte terroriste à proximité d'un emplacement de l'ASFC ayant fait de nombreux blessés et largement médiatisé. D'autres incidents pourraient nécessiter une intervention (p. ex., le décès d'un collègue ou blessures subies par celui-ci en dehors du milieu de travail, une urgence médicale ou une restructuration organisationnelle).

L'entrepreneur doit s'assurer que son personnel est disponible en tout temps pour répondre à cette exigence. Ces services peuvent être demandés et autorisés par un coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC ou par le gestionnaire approprié de l'ASFC. Le conseiller professionnel doit obtenir du gestionnaire de l'ASFC les détails sur l'incident et les réactions des employés pour déterminer si une intervention est nécessaire (sur place ou en mode virtuel). Le conseiller professionnel des services de gestion du stress suite à un incident critique doit être sur place pour faire personnellement des interventions (désamorçage et débriefage) dans les 24 heures suivant la demande. C'est le cas même si la demande est faite en dehors des heures normales de travail et cette exigence sera incluse dans l'Autorisation des tâches. Le conseiller pourrait être épaulé par un pair pour faire des interventions afin d'établir plus facilement le contact avec les participants. Si aucun des conseillers de l'entrepreneur n'est disponible dans la zone requérant les services de gestion du stress suite à un incident critique, l'entrepreneur doit assumer les frais de déplacement d'un conseiller provenant d'une autre zone.

#### **4.2.7 Documentation sur le mieux-être**

L'entrepreneur doit, s'il y a lieu, fournir de la documentation sur le mieux-être. Il doit d'abord s'assurer que le contenu de cette documentation répond aux besoins du client et qu'il n'est pas préférable, dans l'intérêt de ce dernier, de lui fournir des services de counseling à court terme. La documentation en question peut prendre la forme d'articles ou de trousseaux d'information sur divers sujets (p. ex., le stress au travail, l'épanouissement professionnel, l'éducation des enfants, l'amélioration des relations interpersonnelles, la séparation ou le divorce). Les trousseaux de documentation peuvent comprendre des livres, des articles et des activités ou des questionnaires auto-administrés. Cette demande ne constitue pas un dossier et doit être consignée séparément.

#### **4.2.8 Séances de présentation des services et séances sur le mieux-être**

L'entrepreneur doit fournir les ressources et le matériel (p. ex., diapositives, reliures ou livrets) pour offrir, sur demande, à n'importe quel emplacement de l'ASFC figurant à l'appendice 1 des séances de présentation des services et des séances sur le mieux-être du PAE. Il doit fournir, sans frais supplémentaires, sa propre plateforme audiovisuelle pour les séances virtuelles et une connexion audio alternative. Les ressources et le matériel doivent être transmis par courriel à la personne qui a demandé la séance au moins 24 heures à l'avance. Les séances sur place et virtuelles doivent être offertes en soirée et la fin de semaine pour répondre aux contraintes d'un horaire de travail 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Les séances demandées à l'extérieur du Canada peuvent être fournies en mode virtuel. L'entrepreneur doit faire un suivi du nombre de participants à chaque séance de présentation des services et à chaque séance sur le mieux-être et le communiquer à l'ASFC.

**Séance de présentation des services du PAE :** Séance d'une heure ou dîner-causerie ayant pour but d'informer les employés sur les services offerts et comment y accéder, les modes de communication disponibles, les critères d'admissibilité aux services, les limites de la confidentialité, des exemples de motifs pour recourir aux services et les numéros de téléphone sans frais.

**Séances sur le mieux-être :** L'entrepreneur doit fournir des séances de sensibilisation d'une heure, de deux heures, d'une demi-journée et d'une journée (p. ex., des dîners-conférences, des séminaires, des ateliers) sur le thème de la santé et du mieux-être des employés et des gestionnaires (par exemple, une séance sur le deuil, l'éducation des enfants, la gestion du stress, l'équilibre entre le travail et la famille). Les séances doivent être fournies par un conseiller professionnel ayant les compétences décrites à la clause 7.3 ou un formateur ayant les compétences décrites à la clause 7.7.

Pour les séances d'une heure, l'entrepreneur doit fournir un éventail d'au moins 15 sujets liés à la santé et au mieux-être des employés et des gestionnaires. La durée de la séance, le thème choisi, le type de

prestation et le nombre de participants seront indiqués dans une Autorisation des tâches. L'utilisateur autorisé qui demande la séance doit fournir à l'entrepreneur l'adresse courriel à laquelle il souhaite recevoir le matériel connexe 24 heures avant la date de début de la séance. Au moins 15 des séances d'une heure doivent être offertes en mode virtuel et en personne.

#### **4.2.9 Articles de promotion et d'information**

L'entrepreneur doit fournir du matériel promotionnel et informatif, y compris des dépliants, des affiches, des cartes de visite et des aimants à frigo. On prévoit qu'environ 15 000 exemplaires de chaque type seront nécessaires pendant la durée du contrat. Le matériel doit être fourni sur demande et le chargé de projet doit confirmer les adresses de livraison au moment de la demande. Le matériel promotionnel et informatif doit inclure au moins les numéros de téléphone sans frais et les numéros d'appareil de télécommunication pour sourds (ATS). Si l'entrepreneur a des numéros de téléphone distincts pour les services d'accueil et pour les services d'intervention en cas de crise, chaque numéro doit être facile à distinguer des autres numéros dans l'ensemble des articles promotionnels informatifs, pour que le lecteur sache quel numéro composer.

L'ASFC se réserve le droit de demander un nombre supplémentaire d'exemplaires du matériel, en plus des 15 000 exemplaires prévus, qui est une simple estimation pour donner à l'entrepreneur une idée des exigences à satisfaire.

#### **4.2.10 Bulletins mensuels**

L'entrepreneur doit produire un bulletin mensuel sur le PAE et le transmettre directement par courriel au gestionnaire national du PAE de l'ASFC et aux coordonnateurs-conseillers du PAE. Ce bulletin doit inclure des articles sur divers sujets liés au mieux-être, comme la santé mentale, le mieux-être émotionnel et physique, les dépendances et les problèmes de conciliation travail-famille. Il doit également inclure le numéro sans frais de l'entrepreneur. Si le bulletin est lié au contenu du site Web de l'entrepreneur, une version en format PDF doit également être fournie.

#### **4.2.11 Gestionnaire national de compte du PAE**

L'entrepreneur doit fournir les services d'un gestionnaire national bilingue ayant les compétences décrites à la clause 7.1. Ce gestionnaire doit s'acquitter entre autres des tâches suivantes :

- a) Agir comme expert principal qu'il est possible de consulter et qui peut fournir des explications, s'il y a lieu, sur des questions liées au présent contrat.
- b) Collaborer avec le gestionnaire national du PAE de l'ASFC en fournissant un soutien consultatif et en répondant aux demandes de renseignement sur les services offerts.
- c) Collaborer avec les coordonnateurs-conseillers régionaux du PAE de l'ASFC ou repérer les gestionnaires régionaux de comptes pour collaborer avec eux.
- d) Veiller à ce que tout le personnel qui fournit des services aux clients de l'ASFC possède les compétences requises.
- e) S'assurer que tous les produits livrables sont effectivement livrés dans les délais prévus.
- f) S'assurer qu'on rappelle les clients dans les délais prévus.
- g) Rencontrer au besoin le gestionnaire national du PAE de l'ASFC et voir à ce que les plaintes soient traitées dans les délais prescrits.
- h) Fournir une assurance de la qualité quant aux services fournis, en réalisant les activités suivantes, entre autres : détecter les problèmes et fournir les explications voulues au besoin; recommander des mesures correctrices pour assurer que les services sont conformes aux meilleures pratiques et répondent aux exigences, y compris les exigences linguistiques.
- i) Mettre en œuvre le programme de gestion de projet et les services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme, comme décrit ci-dessous.

#### **Services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme**

L'entrepreneur doit fournir les services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme, ainsi que les locaux et le matériel permettant de s'acquitter, entre autres, des tâches ci-dessous :

- a) Le gestionnaire national de compte du PAE doit assister, à la demande d'un coordonnateur-conseiller du PAE de l'ASFC, aux réunions du comité consultatif national du PAE. Ces réunions peuvent avoir lieu une fois par année, en mode virtuel ou dans un établissement de l'ASFC, à Ottawa, en Ontario.
- b) L'entrepreneur doit fournir des statistiques mensuelles sur le PAE, dans un format établi par l'ASFC (actuellement, cela nécessite la capacité d'utiliser Microsoft Excel), notamment : le nombre de cas, de nouveaux clients, les types de problématiques, les heures de prestations des services, les services de GSIC, les séances de présentation des services et les séances sur le mieux-être (y compris le nombre de participants), les services de conseils, les activités promotionnelles, etc. On trouvera à l'appendice 2 une copie du formulaire des statistiques de l'ASFC, qui sera disponible également en version électronique (modifiable au besoin). Les statistiques doivent être transmises par courriel chaque mois au gestionnaire national du PAE au plus tard quatre semaines après la fin de chaque mois.
- c) L'entrepreneur doit soumettre chaque mois au gestionnaire national du PAE des rapports des dépenses, ventilées par région, contenant les renseignements suivants : numéro du client, numéro de dossier, service fourni, nombre total d'heures pendant le mois, nombre total d'heures à ce jour, tarif horaire et total des dépenses (correspondant aux dépenses de la facture mensuelle) pour justifier les heures réclamées. Des rapports mensuels doivent être transmis chaque mois au gestionnaire national du PAE par courriel au plus tard deux mois après la fin de chaque mois. Les rapports doivent respecter les années d'imposition allant du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.
- d) Pour permettre à l'ASFC de s'assurer de la qualité des services relatifs au PAE fournis par l'entrepreneur et dans le but d'améliorer le service, l'entrepreneur devra recueillir des données sur la satisfaction des clients. Tous les incidents et les plaintes doivent être signalés dans les 24 heures au gestionnaire national du PAE de l'ASFC et l'entrepreneur doit fournir une réponse et une solution dans les trois jours suivant la réception de la plainte. Le questionnaire sur la satisfaction de la clientèle doit être remis à tous les clients ayant reçu des services de counseling. Conformément aux normes du secteur relatives à l'ASFC et au PAE, les clients ne sont pas obligés de répondre au questionnaire. Les réponses sont confidentielles, et tout rapport produit à partir des questionnaires sera rédigé de manière à préserver l'anonymat des clients. Les données cumulatives seront fournies, chaque trimestre, par courriel dans un rapport sommaire sur la satisfaction des clients, qui sera remis au gestionnaire national du PAE au plus tard dans les quatre semaines suivant la fin de chaque trimestre (le quatrième trimestre se termine le 31 mars). Les données suivantes doivent notamment être recueillies et incluses dans le rapport :
  - i. le nombre total de questionnaires sur la satisfaction qui ont été transmis à des clients, et le nombre de questionnaires retournés par des clients au cours d'une période d'un an (taux de participation);
  - ii. les données quantitatives mesurant la satisfaction des clients au sujet de la qualité des services (services de counseling et services d'accueil);
  - iii. les données quantitatives mesurant la satisfaction des clients au sujet de l'efficacité des services de counseling;
  - iv. les données qualitatives relatives à l'expérience des clients avec le fournisseur de services (ce qui peut inclure les services d'accueil, de counseling et d'orientation);
  - v. le nombre et la nature des problématiques et des plaintes ainsi que la manière dont ils ont été traités;
  - vi. le cumul de l'ensemble des réponses des clients et la compilation des données statistiques consignées à l'accueil.

#### **4.2.12.1 Site Web et portail Web sécurisés**

L'entrepreneur doit avoir un site Web et y afficher, dans les deux langues officielles, les coordonnées pertinentes relatives au PAE. Le site Web doit inclure un portail Web sécurisé pour les services de counseling en ligne. Ce portail Web sécurisé doit comprendre une plateforme stable et sécurisée pour la

transmission et le stockage des données. L'entrepreneur doit fournir aux clients des instructions pour s'inscrire.

#### **4.2.13 Application du PAE (appli)**

L'entrepreneur doit avoir une application (appli) mobile, équipé d'une fonction intégrée de réservation de services, et avoir en tout temps accès aux renseignements sur la santé et le mieux-être.

#### **4.2.14 Locaux pour les séances de counseling en personne**

L'entrepreneur doit fournir tous les locaux pour les séances de counseling en personne et les services de conseils en personne. Ces locaux doivent se trouver à moins de 100 km de tous les lieux de travail de l'ASFC figurant à l'appendice 1 (à l'exception des bureaux qui se trouvent à l'extérieur du Canada, qui peuvent offrir les services virtuellement). Pour les sites de travail de l'ASFC qui se trouvent dans une ville ayant une population de plus de 100 000 résidents, les services doivent être offerts dans un rayon de 50 km.

L'entrepreneur doit être en mesure de donner accès à ses services aux personnes handicapées. Les locaux doivent être accessibles en fauteuil roulant et doivent comprendre un bureau insonorisé et à l'abri des regards du public. Ils doivent également se trouver dans un environnement inclusif et professionnel.

#### **4.2.13 Accessibilité**

La prise en compte des besoins en matière d'accessibilité est une priorité du gouvernement du Canada. Nonobstant toute autre exigence en matière d'accessibilité, l'entrepreneur doit satisfaire toute exigence en matière d'accessibilité mentionnée dans une Autorisation des tâches relative aux livrables et aux services fournis découlant du contrat. S'il y a lieu, les précisions et les spécifications relatives aux besoins en matière d'accessibilité seront fournies. Le responsable de l'Autorisation des tâches doit travailler en étroite collaboration avec l'entrepreneur pour s'assurer que les mesures d'adaptation nécessaires sont prises pour satisfaire les besoins de chaque employé de l'ASFC.

### **5. LIVRABLES ET CRITÈRES D'ACCEPTATION**

- 5.1 L'entrepreneur doit fournir les services ci-dessous, qui sont détaillés dans le présent Énoncé des travaux : services d'accueil, services de counseling à court terme, services de counseling en intervention de crise, services de conseils spécialisés, services consultatifs, services de gestion du stress suite à un incident critique, documentation sur le mieux-être, séances de présentation des services et séances sur le mieux-être, matériel promotionnel et informatif, bulletins, gestionnaire national du compte du PAE, services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme, site Web et portail Web sécurisés, demande d'adhésion au PAE et locaux pour la tenue des séances en personne.
- 5.2 L'entrepreneur doit produire les rapports suivants, en format électronique, et les transmettre au gestionnaire national du PAE de l'ASFC :
- a) le rapport statistique mensuel, décrit à la clause 4.2.11 b);
  - b) le rapport des dépenses mensuel, décrit à la clause 4.2.11 d);
  - c) le rapport sommaire trimestriel sur la satisfaction des clients, décrit à la clause 4.2.11 e).
- 5.3 L'entrepreneur doit produire le bulletin décrit à la clause 4.2.10, en format électronique, et le transmettre par courriel aux coordonnateurs-conseillers du PAE et au gestionnaire national du PAE de l'ASFC au moins chaque mois.
- 5.4 L'entrepreneur doit fournir, sur demande, le matériel promotionnel et informatif et le matériel doit être livré dans les 30 jours civils suivant la réception d'une Autorisation des tâches émise par le

gestionnaire national du PAE de l'ASFC. Le gestionnaire national du PAE de l'ASFC doit fournir le type et la quantité de matériel nécessaire ainsi que le nom des clients de la prestation de service.

5.5 L'entrepreneur doit fournir, dans les 15 jours suivant l'attribution du contrat, un plan de gestion de projet contenant minimalement ce qui suit :

- a) la liste complète des adresses incluant les codes postaux où les services de counseling en personne et les services de conseils seront fournis pour chaque lieu de travail de l'ASFC figurant à l'appendice 1; une liste à jour des clients des services doit être envoyée chaque année au gestionnaire national du PAE;  
*Le Canada se réserve le droit d'inspecter les locaux de l'entrepreneur moyennant un préavis de 48 heures.*
- b) une liste complète des conseillers professionnels proposés, indiquant le titre professionnel (p. ex., travailleur social autorisé), le nom de l'association ou de l'organisme de réglementation professionnelle provincial ou national dont ils sont membres, et leur adresse, y compris le code postal; une liste à jour doit être envoyée chaque année au gestionnaire national du PAE;
- c) la liste des thèmes proposés pour les séances sur le mieux-être décrites à la clause 4.2.8, et une brève description. Une liste à jour doit être envoyée chaque année au gestionnaire national du PAE. L'entrepreneur est censé mettre à jour le contenu des séances sur le mieux-être et proposer des sujets supplémentaires pendant la durée du contrat;
- d) un document décrivant le mode de mise en correspondance des ensembles de données de l'entrepreneur avec les catégories indiquées sur le formulaire statistique de l'ASFC;
- e) la liste des questions posées à l'accueil;
- f) le numéro de téléphone sans frais et le numéro d'ATS pour tous les services du PAE;
- g) une description du plan d'urgence montrant que l'entrepreneur sera en mesure de continuer de fournir ses services en cas de pandémie;
- h) une description des mécanismes de contrôle permettant la surveillance et la supervision de tout le personnel de l'entrepreneur;
- i) une description des mécanismes d'assurance de la qualité prévus conformément à la clause 4.2.11;
- j) une description des mécanismes, des procédures, des rôles et des responsabilités pour la résolution des plaintes;
- k) une description des procédures de gestion des dossiers;
- l) des exemples des formulaires d'évaluation, y compris des questionnaires d'évaluation des risques.

Le plan de gestion de projet doit être remis en document MS Word modifiable. Le document doit être envoyé par courriel au gestionnaire national du PAE de l'ASFC. L'ASFC a 30 jours civils pour examiner le document et donner ses commentaires. L'entrepreneur doit remettre à l'ASFC une nouvelle version du plan tenant compte des commentaires reçus dans les 30 jours suivants.

## 6. CONTRAINTES

### 6.1 Confidentialité et protection des renseignements personnels

Consulter la Directive sur le Programme d'aide aux employés du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32639>.

### 6.2 Pandémie

L'entrepreneur doit pouvoir fournir ses services en cas de pandémie. Le plan en cas de pandémie doit inclure notamment les éléments obligatoires suivants :

- a) le nom de l'équipe ou de la personne responsable de la mise en œuvre du plan en cas de pandémie et le nom des remplaçants;

- b) la liste des services jugés essentiels et les moyens qui seront employés pour les maintenir;
- c) le mode de diffusion prévu pour communiquer cette information aux employés de l'ASFC.

### **6.3 Exigences linguistiques**

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir tous les services dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais). L'entrepreneur doit répondre aux appels téléphoniques et d'un ATS (téléscripneur) dans la langue du client ou celle de son choix. Les services ne doivent pas être modifiés de quelque manière par rapport à l'exigence linguistique (p. ex., les francophones doivent avoir accès en français aux mêmes services et spécialistes que ceux offerts aux anglophones). Le recours aux services d'un traducteur ou d'un porte-parole n'est acceptable pour aucun service.

Les documents, le site Web, les bulletins et les communications par courriel doivent être distribués dans les deux langues officielles.

Les services fournis sur demande décrits à la clause 4.1.2 doivent être offerts dans les deux langues officielles. La langue employée sera indiquée dans chaque tâche autorisée.

L'entrepreneur doit être en mesure de fournir des services d'interprétation en langage gestuel pour les personnes sourdes et malentendantes, sans frais supplémentaires.

Le responsable de la gestion nationale des comptes doit être capable de communiquer (écouter, parler, lire et écrire) dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) à l'écrit et à l'oral, de répondre aux appels et aux courriels en anglais et en français sans aide et de participer activement aux réunions qui se déroulent en anglais ou en français.

### **6.4 Services aux personnes handicapées**

L'entrepreneur doit rendre ses services accessibles aux personnes handicapées. Les locaux doivent être accessibles en fauteuil roulant et l'entrepreneur doit mettre à la disposition des malentendants un téléscripneur ATS et leur fournir des services d'interprétation en langue des signes, s'il y a lieu.

## **7. COMPÉTENCES DES RESSOURCES**

### **7.1 Gestionnaire national du compte du PAE**

Au cours des cinq dernières années, le gestionnaire national du compte du PAE doit avoir fourni pendant au moins deux ans des services de gestion de compte pour une organisation ou un service comptant au moins 10 000 employés. Le gestionnaire de compte doit parler et écrire couramment le français et l'anglais.

### **7.2 Personnel des services d'accueil**

Le personnel des services d'accueil doit détenir un baccalauréat, un autre diplôme universitaire ou une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans une autre discipline ayant trait au counseling et avoir au moins une année d'expérience en gestion de PAE ou en intervention en cas de crise.

La formation doit avoir été suivie dans une université canadienne reconnue ou être jugée équivalente par un service d'évaluation des diplômes universitaires reconnu au Canada, si elle a été suivie à l'étranger. La liste des organisations reconnues se trouve sur le site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux, à l'adresse <https://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>.

Si l'entrepreneur embauche de nouveaux employés aux services d'accueil, ceux-ci doivent satisfaire les exigences ci-dessus pour offrir des services à l'ASFC.

### **7.3                   Conseillers professionnels pour les services de counseling en personne à court terme**

Les conseillers professionnels doivent avoir une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe ainsi qu'un minimum de trois années d'expérience dans la prestation de services d'un PAE ou de services connexes de counseling clinique. Les conseillers professionnels doivent être membres en règle d'un organisme de réglementation professionnel qui supervise le counseling lié au PAE, à la santé mentale ou le counseling clinique. Cet ordre doit avoir un code d'éthique, mener des enquêtes sur les plaintes et pouvoir imposer des mesures disciplinaires ou des sanctions juridiques (comme le font les associations, collèges et ordres professionnels provinciaux ou nationaux).

La formation doit avoir été suivie dans une université canadienne reconnue ou être jugée équivalente par un service d'évaluation des diplômes universitaires reconnu au Canada, si elle a été suivie à l'étranger. La liste des services reconnus se trouve dans le [site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux](http://www.cicdi.ca/1/accueil.canada), au <http://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>.

### **7.4                   Conseillers professionnels prestataires de services de gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)**

Les conseillers professionnels qui fournissent les services GSIC doivent avoir les compétences des conseillers professionnels décrites à la clause 7.3. Ils doivent, en plus, avoir réussi la formation de base\* en gestion du stress suite à un incident critique (GSIC) de l'International Critical Incident Stress Foundation, Inc. (ICISF) ou une autre formation équivalente. Cette formation doit être donnée par des experts de la gestion des traumatismes, comme l'attestent ses qualifications et expérience professionnelles en gestion du stress post-traumatique et du stress suite à un incident critique.

\* Cours sur les notions fondamentales ou de Niveau 1 : Cette formation est désignée « de base », de niveau 1 ou porte toute autre désignation semblable. Elle doit présenter les éléments centraux d'un programme de formation complet, systématique et multidimensionnel sur les interventions en cas de crise. Elle vise à faire découvrir aux participants une vaste gamme de services d'intervention en cas de crise. Elle donne aux participants une vue d'ensemble des fondements de la gestion du stress suite à un événement critique et leur fournit les connaissances et les outils qui leur permettront d'intervenir de plusieurs manières auprès d'un groupe en cas de crise, en particulier, la démobilisation et les séances de désamorçage et de débriefage. Elle peut également traiter des services de suivi et d'orientation appropriés, s'il y a lieu. La formation dure environ 14 heures.

### **7.5                   Conseillers professionnels prestataires des services de conseils**

Les conseillers professionnels qui fournissent des services de conseils doivent avoir les compétences décrites à la clause 7.3 ainsi que trois années d'expérience en prestation de services de conseils à des gestionnaires, des superviseurs et des délégués syndicaux dans le cadre d'un PAE.

### **7.6                   Conseillers professionnels prestataires des services de counseling en ligne**

Les conseillers professionnels qui fournissent les services de counseling par clavardage, par courriel ou par vidéoconférence doivent avoir les mêmes compétences que celles décrites à la clause 7.3. En plus, ils doivent avoir un minimum de 20 heures de formation en counseling en ligne, ou une attestation ou un diplôme en counseling en ligne, sur des sujets comme la nétiquette (manière de s'exprimer à l'aide d'abréviations et de symboles pour exprimer des émotions), les questions culturelles et relatives aux sexes, l'interprétation des tons de voix, des états d'esprit et des constructions mentales, et la communication de messages cliniquement appropriés aux clients.

Si l'entrepreneur embauche de nouveaux conseillers, ceux-ci doivent répondre aux exigences ci-dessus pour pouvoir offrir des services à l'ASFC.



## **7.7 Formateurs**

Les formateurs doivent être titulaires d'un baccalauréat ou une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans une autre discipline liée au counseling et avoir au moins trois ans d'expérience en prestation de services de counseling clinique ou de séances sur le mieux-être.

La formation doit avoir été suivie dans une université canadienne reconnue ou être jugée équivalente par un service d'évaluation des diplômes universitaires reconnu au Canada, si elle a été suivie à l'étranger. La liste des organisations reconnues se trouve dans le site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux, à l'adresse <https://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>.

L'ASFC se réserve le droit d'exiger une preuve de conformité aux exigences de qualification obligatoire en tout temps pendant la durée du contrat.

## **8. GESTION DE L'INFORMATION**

L'entrepreneur doit conserver tous les documents, comme les rapports et les documents sur le suivi, les statistiques et la formation, sauf les dossiers des clients, pendant 5 ans suivant la fin du contrat.

Les clauses suivantes s'appliquent aux dossiers des clients en format papier et électronique :

### **8.1 Propriété des renseignements et des dossiers personnels**

Pour exécuter les travaux, l'entrepreneur recevra des renseignements personnels de l'ASFC, des employés de l'ASFC et des autres clients et des conseillers professionnels embauchés, ainsi que des entrepreneurs précédents, le cas échéant, et il en recueillera auprès de ces personnes. Il reconnaît qu'il n'a aucun droit sur les renseignements personnels et les dossiers.

### **8.2 Utilisation des renseignements personnels**

L'entrepreneur s'engage à créer, à recueillir, à recevoir, à gérer, à utiliser, à conserver et à se départir des renseignements personnels et des dossiers, ainsi qu'à y accéder, uniquement pour exécuter les travaux conformément au contrat.

### **8.3 Collecte des renseignements personnels**

8.3.1 Si l'entrepreneur doit obtenir des renseignements personnels d'un tiers dans le cadre des travaux, il ne doit recueillir que ceux qui lui permettent d'exécuter les travaux. L'entrepreneur doit recueillir les renseignements personnels auprès du client concerné et l'informer (au moment de la collecte ou préalablement) de ce qui suit :

- a. les renseignements personnels sont recueillis au nom de l'ASFC;
- b. des rapports ne contenant que des informations générales limitées à de l'information fonctionnelle tels que rapports, surveillance, statistiques et formation seront fournis à l'ASFC;
- c. la façon dont les informations personnelles seront utilisées;
- d. la divulgation des renseignements personnels est volontaire ou lorsqu'une exigence juridique demande que soient divulgués les renseignements personnels conformément à l'article 82 de la loi sur la protection de la vie privée, la nature de cette exigence juridique;
- e. les conséquences de refuser de fournir les renseignements sont qu'aucune évaluation de la santé ne sera effectuée et que l'APC ne sera pas en mesure de déterminer si l'employé satisfait aux exigences de son poste;
- f. l'employé a le droit de consulter les renseignements personnels le concernant et de les faire corriger en présentant une demande officielle à l'ASFC.

8.3.2 L'entrepreneur, ses sous-traitants et leurs employés respectifs doivent s'identifier auprès du client desquels ils recueillent des renseignements personnels et leur donner le moyen de vérifier qu'ils sont autorisés à les recueillir en vertu d'un contrat passé avec l'ASFC.

### 8.3.3 Restrictions relatives au personnel :

L'accès aux dossiers de clients du PAE doit être contrôlé et strictement limité au personnel autorisé qui a un besoin de savoir lié au travail (c.-à-d. le personnel administratif du bureau de l'entrepreneur où les dossiers sont conservés, les ressources des services d'accueil ou toute autre personne désignée pour avoir accès à certains renseignements contenus dans les dossiers).

8.3.4 Au besoin, l'entrepreneur doit créer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la collecte de renseignements personnels, ou préparer un texte dans le cas de collecte de renseignements personnels par téléphone. L'entrepreneur ne peut utiliser le formulaire ou le texte sans avoir obtenu l'approbation écrite préalable de l'ASFC ou de l'autorité contractante. Il doit aussi obtenir le consentement de l'ASFC ou de l'autorité contractante avant de modifier le formulaire ou le texte.

8.3.5 Si, lors de la collecte de renseignements personnels auprès d'un client, l'entrepreneur soupçonne que l'employé n'est pas en mesure de consentir à la divulgation et l'utilisation de ses renseignements personnels, il doit demander des directives à l'autorité contractante.

## 8.4 Exactitude, confidentialité et intégrité des renseignements personnels

8.4.1 L'entrepreneur doit veiller à ce que les renseignements personnels soient le plus exacts, complets et à jour que possible, et il doit en assurer la confidentialité. Pour ce faire, il doit, au minimum :

- a. tenir des dossiers contenant des données sur papier ou sur support électronique de tous les documents relatifs à tous les cas pour chaque client ayant eu recours aux services du PAE;
- b. ne pas utiliser de données d'identification personnelle (par ex., le numéro d'assurance sociale) pour lier de nombreuses bases de données qui comprennent des renseignements personnels ;
- c. isoler les dossiers des renseignements et des dossiers de l'entrepreneur ;
- d. ne donner l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers qu'à ceux qui en ont besoin pour exécuter des travaux (par exemple, utiliser des mots de passe ou des contrôles d'accès biométrique) ;
- e. donner de la formation à toute personne à laquelle l'entrepreneur donne accès aux renseignements personnels concernant l'obligation d'assurer la confidentialité et de ne l'utiliser qu'aux fins d'exécution des travaux. L'entrepreneur doit fournir cette formation avant de donner à une personne l'accès à tout renseignement personnel sur un client et l'entrepreneur doit conserver un dossier de la formation et le mettre à la disposition de l'autorité technique sur demande;
- f. à la demande de l'autorité technique, demander aux personnes ayant accès aux renseignements personnels de reconnaître, par écrit (sous une forme approuvée par l'autorité technique), leurs responsabilités en matière de confidentialité des renseignements personnels, avant de leur en donner l'accès ;
- g. tenir un registre de toutes les demandes faites par un individu pour réviser son dossier et toutes les demandes de correction d'erreurs ou d'omissions concernant les renseignements personnels (que les demandes soient faites directement par un individu ou par le Canada au nom d'un individu) ;
- h. joindre une note à tout dossier qu'un individu a demandé de corriger, mais que l'entrepreneur a décidé, pour quelque raison que ce soit, de ne pas corriger. Lorsque cela se produit, l'entrepreneur doit immédiatement informer l'autorité contractante de la correction demandée et des raisons pour lesquelles il ne l'a pas apportée. Si l'autorité contractante demande que la correction soit effectuée, l'entrepreneur a l'obligation de le faire ;
- i. tenir un registre de la date et de l'auteur de la dernière mise à jour de chaque dossier ;
- j. tenir un journal de vérification électronique qui enregistre tous les accès et toutes les tentatives d'accès des dossiers électroniques. Le journal de vérification doit être dans un format qui peut être lu par l'entrepreneur et le Canada en tout temps ; et

- k. sécuriser et contrôler l'accès à tout exemplaire papier des dossiers.

#### **8.4.2 Contenu du dossier du client et restrictions s'y rattachant :**

Les dossiers de clients, en format papier et électronique, ne doivent contenir aucun renseignement personnel d'identité. Tous les renseignements personnels d'identité doivent être conservés séparément et faire l'objet de renvois dans un document distinct. L'entrepreneur ne devrait pas enregistrer des renseignements personnels sur des tiers dans un dossier individuel. Les dossiers des cas du PAE devront contenir les dates, les renseignements de nature générale des problèmes, de brèves notes de suivi, les orientations recommandées et des interprétations ou des rapports non médicaux en ce qui concerne les capacités de travail ou les limites de l'employé au travail. Les dossiers doivent être dans une armoire fermée à clé ou un coffre-fort situé dans un endroit sécurisé.

#### **8.5 Protection des renseignements personnels**

8.5.1 L'entrepreneur doit, en tout temps, protéger les renseignements personnels en prenant toutes les mesures nécessaires visant la protection et la sécurité des renseignements. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :

- a. entreposer les renseignements personnels sous format électronique de manière à ce qu'un mot de passe (ou un autre mécanisme de contrôle, comme l'accès biométrique) soit requis pour accéder au système ou à la base de données où sont entreposés les renseignements personnels;
- b. s'assurer que les mots de passe ou autres moyens d'accès aux renseignements personnels ne sont fournis qu'aux individus qui le requièrent aux fins d'exécution des travaux;
- c. ne pas confier à un tiers (y compris un affilié) l'entreposage des renseignements personnels sans l'autorisation préalable et écrite de l'autorité technique;
- d. protéger les bases de données ou les systèmes informatiques qui emmagasinent les renseignements personnels contre un accès externe par des méthodes couramment utilisées par des organismes publics et privés du Canada faisant preuve de prudence en matière de protection des renseignements très protégés et sensibles;
- e. faire une sauvegarde et une mise à jour de tous les dossiers au moins une fois par semaine;
- f. implanter toutes les mesures raisonnables de sécurité et de protection demandées par l'autorité technique ou l'autorité contractante de temps en temps; et
- g. aviser immédiatement par écrit l'autorité technique ou l'autorité contractante de toute infraction à la sécurité et à la vie privée; par exemple, chaque fois qu'un individu non autorisé obtient l'accès aux renseignements personnels.

#### **8.5.2 Dossiers électroniques:**

Si des dossiers électroniques sont conservés, il est primordial que des procédures normalisées soient établies afin que les dossiers puissent être accédés et récupérés rapidement, que des dossiers de sauvegarde existent et que l'obligation stricte de conserver des dossiers écrits continue d'être respectée. Le système informatique doit pouvoir imprimer le dossier. Les disques informatiques doivent être rangés dans un contenant fermé à clé. Les dossiers électroniques doivent être conservés conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé :

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-8.6/index.html>

Des informations supplémentaires sur l'orientation relative à la résidence des données électroniques peuvent être consultées au :

<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/orientation-relative-residence-donnees-electroniques.html>

## **8.6 Nomination d'un agent de protection de la vie privée**

L'entrepreneur doit nommer un agent de protection de la vie privée, qui sera son représentant pour toutes les questions touchant les renseignements personnels et les dossiers. L'entrepreneur doit fournir le nom de cette personne à l'autorité technique dans un délai de dix (10) jours suivant l'attribution du contrat.

## **8.7 Obligation de présenter des rapports trimestriels**

Dans un délai de trente (30) jours civils suivant la fin de chaque trimestre (janvier-mars ; avril-juin ; juillet-septembre ; octobre-décembre), l'entrepreneur doit présenter ce qui suit à l'autorité technique :

- a. une description de toute nouvelle mesure prise par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (par exemple, un nouveau logiciel ou de nouveaux contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur) ;
- b. une liste des corrections apportées aux renseignements personnels à la demande d'une personne concernée (y compris le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée) ;
- c. les détails de toute plainte reçue de personnes concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur ;

## **8.8 Évaluation des menaces et des risques**

L'entrepreneur doit présenter à l'autorité technique une évaluation des menaces et des risques dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant l'attribution du contrat, et dans un délai de trente (30) jours civils suivant chaque date d'entrée en vigueur du contrat s'il dure plus d'un an, qui doit comprendre :

- a. une copie de la dernière version du formulaire de demande de consentement ou du texte que l'entrepreneur utilise pour recueillir les renseignements personnels ;
- b. une liste des types de renseignements personnels utilisés par l'entrepreneur se rapportant aux travaux ;
- c. une liste de tous les emplacements où les exemplaires papiers des renseignements personnels sont conservés ;
- d. une liste de tous les emplacements où les renseignements personnels en format lisible à la machine sont conservés (par exemple, l'emplacement du serveur qui contient la base de données), ainsi que les copies de sauvegarde ;
- e. une liste de toutes les personnes auxquelles l'entrepreneur a donné l'accès aux renseignements personnels ou aux dossiers ;
- f. une liste de toutes les mesures prises par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels et les dossiers ;
- g. une explication détaillée des menaces réelles ou potentielles touchant les renseignements personnels ou les dossiers, accompagnée d'une évaluation des risques créés par ces menaces et la pertinence des mécanismes de protection existants visant à prévenir ces risques ;

- h. une explication de toute nouvelle mesure que l'entrepreneur considère prendre afin de protéger les renseignements personnels et les dossiers.

## **8.9 Vérification**

En ce qui concerne la gestion de l'information, l'ASFC peut, à sa discrétion, faire une vérification en tout temps de la conformité de l'entrepreneur aux présentes conditions générales supplémentaires conformément à la section 8. À la demande de l'autorité contractante ou de l'autorité technique, l'entrepreneur doit donner au Canada (ou à son représentant autorisé) l'accès à ses locaux, et aux dossiers cliniques de clients à tout moment jugé raisonnable. Si le Canada constate un problème durant la vérification, l'entrepreneur doit le corriger immédiatement à ses frais.

## **8.10 Obligations prévues par la loi**

- 8.10.1 L'entrepreneur reconnaît que le Canada est tenu de traiter tous les renseignements personnels conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur l'accès à l'information, L.R.1985, ch. A-1, et de la Loi constituant Bibliothèque et Archives du Canada, L.C. 2004, ch. 11. L'entrepreneur convient de se conformer aux exigences établies par l'autorité technique ou l'autorité contractante qui sont requises pour permettre au Canada de remplir ses obligations en vertu de ces lois et toute autre loi qui entre en vigueur.
- 8.10.2 L'entrepreneur reconnaît que ses obligations contractuelles s'ajoutent à toutes celles que lui impose la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, ch. 5, ou une loi similaire en vigueur dans une province ou un territoire du Canada. Si l'entrepreneur estime qu'une obligation contractuelle l'empêche de s'acquitter de ses obligations en vertu de ces lois, il doit immédiatement informer l'autorité technique et l'autorité contractante de la disposition du contrat et de l'obligation de la loi entre lesquelles il considère y avoir conflit.

## **8.11 Conservation et destruction :**

Les dossiers de cas du PAE doivent être conservés, conformément à la norme relative à la conservation et à l'élimination de l'ASFC, soit pendant 2 ans suivant le dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Toutefois, les dossiers peuvent être conservés plus longtemps selon les normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, la Loi sur la protection des renseignements personnels qui indique les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice, 1985) ou l'organisme d'accréditation du fournisseur de services.

Les dossiers de cas du PAE doivent être détruits après 2 années suivant la date du dernier contact qu'a eu le client dans le cadre du PAE. Toutefois, les dossiers peuvent être détruits plus tôt si le client en fait la demande ou s'il y consent.

Les dossiers de clients du PAE doivent être détruits par des déchiqueteurs à coupe en bandes, offerts sur le marché (largeur maximale de 10 mm).

## **8.12 Obligation juridique de divulguer les renseignements personnels**

Avant de divulguer tout renseignement personnel conformément à toute loi, à tout règlement ou à toute ordonnance rendue par une cour de justice, un tribunal ou une entité administrative compétente, l'entrepreneur doit immédiatement en informer l'autorité technique, afin de lui permettre de participer aux procédures pertinentes.

## **8.13 Plaintes**

N° de l'invitation - Sollicitation No.  
47419-223560/A  
N° de réf. du client - Client Ref. No.  
47419-223560

N° de la modif - Amd. No.  
File No. - N° du dossier  
47419-223560/A

Id de l'acheteur - Buyer ID  
107zh  
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

---

L'ASFC et l'entrepreneur conviennent de s'informer immédiatement l'un l'autre dès la réception d'une plainte en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#), de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) ou de toute autre loi pertinente concernant les renseignements personnels. Les parties conviennent de s'échanger toute information nécessaire pour faciliter le règlement de la plainte et de s'informer immédiatement l'une l'autre de son dénouement.