

**ANNEXE “F”  
CRITERE OBLIGATOIRE**

**1.0 Exigences obligatoires**

**1.1** La proposition du soumissionnaire **doit** satisfaire à toutes les exigences obligatoires énoncées ci-dessous et sera évaluée conformément à la section 4 Évaluation et base de sélection de la demande de propositions (DDP).

**1.2** Toutes les dates sont basées sur la date d’affichage de la DDP.

Exigences obligatoires	Référence No Page #
<p><b>O1.Profil du soumissionnaire</b></p> <p>1.1 Le soumissionnaire <b>doit</b> fournir une identification de toutes les parties à la proposition, y compris, s’il y a lieu, tous les membres d’une coentreprise ou d’un consortium, associés ou sous-traitants qui participeront à l’exécution du travail au nom du soumissionnaire.</p> <p>1.2 Le soumissionnaire <b>doit</b> fournir un organigramme et une brève description de sa structure de gestion en ce qui a trait à cette exigence, y compris les processus décisionnels, les responsabilités et les rapports hiérarchiques entre diverses entités participant à l’exécution du travail (c.-à-d., membres d’une coentreprise ou d’un consortium, associés ou sous-traitants).</p> <p>1.3 Le soumissionnaire <b>doit</b> identifier tous les membres du personnel de gestion, de surveillance et du personnel clé nommés dans sa proposition, et fournir une brève description de leur expérience et de leur(s) domaine(s) pertinent(s) en ce qui a trait à leur(s) rôle(s) proposé(s) en ce qui a trait au besoin de la POC au début du service et durant le service continu d’approvisionnement et de gestion d’uniformes, y compris, sans s’y limiter, les exigences qui se trouvent également à l’annexe 5 – Classification des services professionnels.</p> <p>1.4 Le soumissionnaire <b>doit</b> faire preuve de sa capacité existante (soit à l’interne, ou dans le cadre d’une sous-traitance), qui est en place depuis au moins les cinq (5) dernières années, pour ce qui est d’entreprendre tous les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) conception de vêtements et expérience dans la prestation d’essais d’assurance de la qualité relatifs à des articles vestimentaires de nature similaire à ceux qui sont décrits en annexe C – Devis techniques des articles d’uniformes de la POC;</li> <li>b) fabrication ou sous-traitance d’articles de nature similaire à ceux décrits en annexe C -Devis techniques des articles d’uniformes de la POC;</li> <li>c) services d’entreposage et de gestion des stocks semblables à ceux qui sont décrits dans l’énoncé de travail; services de traitement et</li> <li>d) d’exécution de commandes (y compris la prestation d’une interface de commande électronique) semblables à ceux qui sont décrits dans l’énoncé de travail.</li> </ul> <p>1.5 Le soumissionnaire <b>doit</b> indiquer l’emplacement ou les emplacements physiques de son Système de commande d’uniformes et de gestion en ligne, y compris ses bases de données constitutives.</p> <p>1.6 Le soumissionnaire <b>doit</b> identifier les emplacements d’entreposage au Canada et à l’étranger, le cas échéant, à partir desquels il offre de fournir des services de prestation et de distribution d’uniformes/articles vestimentaires.</p> <p><i>REMARQUE : Les adresses de boîtes postales (B.P.) ne seront pas considérées comme des adresses postales valides pour la prestation de services.</i></p>	

Exigences obligatoires	Référence No Page
<p><b>O2 Expérience démontrée</b></p> <p>2.1 Le soumissionnaire doit faire preuve de son expérience en matière de prestation de services d’approvisionnement et de gestion d’uniformes en fournissant <b>un</b></p>	

<p><b>minimum de trois (3) résumés écrits de projets entrepris</b> au cours des cinq (5) dernières années.  Les projets peuvent être continus.  Un maximum de cinq (5) sommaires de projets sera accepté. Trois (3) sommaires de projets seront évalués au regard des exigences obligatoires, et les cinq pourraient être utilisés pour évaluer les services professionnels</p> <p><b>Le soumissionnaire doit indiquer en ce qui a trait aux sommaires de projets lesquels devraient être évalués au regard de l'exigence obligatoire.</b></p> <p>2.2 Chacun des sommaires de projets fournis doit être d'une valeur globale minimale de 1 000 000,00 \$ (CA).</p> <p>2.3 Dans <u>chacun</u> des sommaires de projets fournis, le soumissionnaire <b>doit</b> indiquer l'information suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le nom de l'organisme client pour lequel le travail a été effectué;</li> <li>b) les dates de début et de fin du projet (les dates devraient être indiquées par mois et par année, par exemple, mars 2010 à février 2015, et devraient indiquer la durée du projet, par exemple, 60 mois);</li> <li>c) une brève description de la portée, du but et de la complexité du projet (par exemple, sans s'y limiter, les types d'articles vestimentaires offerts, les lieux de livraison, le volume d'articles livrés à chaque année, l'ampleur du catalogue disponible, et le système de commandes en ligne fourni);</li> <li>d) le nom et les coordonnées valides (numéro de téléphone, adresse, et adresse électronique) d'une personne-ressource associée à l'organisme client identifié auquel les travaux ont été livrés, et qui est en mesure de confirmer la mise en œuvre fructueuse de la solution relative à l'approvisionnement et à la gestion d'uniformes pour le client, si l'organisme est consulté par le Canada au cours du processus d'évaluation.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. La personne nommée en tant que personne-ressource du client pour le projet mentionné <b>doit</b> être une ressource affiliée à l'organisme client identifié auquel les travaux ont été livrés, et non pas un membre ou un affilié de l'organisme du soumissionnaire ou d'un organisme partenaire d'une coentreprise, ou d'un sous-traitant du soumissionnaire.</li> </ul> <p><i>Le Canada se réserve le droit de communiquer avec la ou les personnes-ressources du client du projet nommé afin de vérifier l'information fournie dans les sommaires de projets soumis. Dans l'éventualité où l'une des personnes-ressources du client fournit une réponse négative en ce qui a trait à la véracité et/ou à l'exactitude de l'information contenue dans le sommaire de projets soumis par le soumissionnaire, le Canada se réserve le droit d'estimer que la proposition du soumissionnaire n'est pas conforme, auquel cas sa soumission ne fera pas l'objet d'un examen plus approfondi.</i></p>	
--	--

Exigences obligatoires	Référence No Page
<p><b>O3 Services de soutien de la clientèle</b></p> <p>3.1 Le soumissionnaire <b>doit</b> fournir une brève description de son infrastructure et de son système de soutien existants pour la prestation de services à la clientèle au cours des heures de service stipulées (telles qu'elles sont décrites à la section 7 – Normes de rendement et de service) formulées dans l'énoncé des travaux [ET]) pour la prestation de services d'approvisionnement et de gestion d'uniformes. Cela inclut un ou plusieurs des services suivants du soumissionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) services de commande des clients sur le Web;</li> <li>b) services de soutien aux clients par téléphone, sans frais;</li> <li>c) services de soutien aux clients par courriel</li> </ul>	

3.2 Le soumissionnaire <b>doit</b> inclure une description de ses services actuels, y compris sa méthode pour chacun des services suivants: a) procédures de passation de commandes et aide à l'auto-dimensionnement; b) procédures relatives aux plaintes/problèmes des clients et services de retour de commandes; et c) procédures d'escalade pour régler les problèmes non résolus	
---	--

Exigences obligatoires	Référence No Page
<b>O4 Système de commande et de gestion des uniformes sur le Web</b> 4.1 Le soumissionnaire doit fournir des preuves d'un système de commande et d'un catalogue électronique sur le Web existant pour la prestation des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes énoncés en annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données. Le soumissionnaire <b>doit</b> inclure un exemple du système et du catalogue utilisés par l'un de ses clients actuels qui correspond aux exigences de la présente DDP. L'exemple <b>doit</b> comprendre des captures d'écran du système, accompagnées d'explications qui démontrent la fonctionnalité de base du système de commande. Le soumissionnaire peut modifier ou supprimer tout renseignement confidentiel de ses clients.  <i>REMARQUE : La documentation de produits ou la documentation d'utilisateurs finaux soumise ayant trait à une solution proposée ou présentement inexploitée NE sera <b>PAS</b> prise en compte par le Canada.</i>	

Exigences obligatoires	Référence No Page
<b>O5 point de contact unique du soumissionnaire</b> 5.1 Le soumissionnaire <b>doit</b> proposer un (1) représentant qualifié de l'entrepreneur. 5.2 Le gestionnaire du contrat du soumissionnaire doit posséder toutes les qualifications minimales pour la catégorie de ressources, telles qu'elles sont énoncées en annexe 5 – Classifications des services professionnels.	

Exigences obligatoires	Référence No Page
<b>O6 Plan de transition de début de contrat</b> 6.1 Le soumissionnaire <b>doit</b> fournir un <b>plan de transition</b> proposé, en ce qui a trait aux services à fournir au cours des phases 1, 2 et 3 des travaux (conformément aux dates cibles et aux réalisations attendues, énoncées en annexe 3 – Transition de début de contrat/Transition de fin de contrat). <i>Une fois que le soumissionnaire a traité pleinement les activités de transition de début de contrat et les dates d'achèvement stipulées par le Canada, le soumissionnaire peut proposer un échéancier plus court que celui qui est établi dans l'énoncé des travaux, en tant qu'offre de rechange, que le Canada prendra en considération.</i> 6.2 Le plan de transition de début de contrat du soumissionnaire <b>doit</b> être accompagné d'un exposé expliquant la justification générale, et fournir un texte descriptif pour les principaux jalons et activités  <i>Le plan de transition de début de contrat proposé doit comprendre un diagramme de Gantt</i>	

## 2.0 EXIGENCES COTÉES

2.1 Les soumissionnaires qui satisfont à toutes les exigences obligatoires mentionnées ci-dessus seront évalués en fonction des critères cotés suivants, selon les facteurs d'évaluation et les valeurs maximales précisés dans chacune des exigences cotées.

2.2 L'information qui n'est qu'une répétition, que des paraphrases ou une autre façon de formuler l'information dans cette DDP mènera à une note de 0 pour ce facteur d'évaluation ou cette exigence cotée, selon le cas.

### 2.3 Échelle de cotation

Sauf lorsque la méthode de cotation fournit un processus de rechange (X années d'expérience = Y points), les exigences cotées seront évaluées au moyen de l'échelle présentée ci-dessous

		/5	/10	/15	/20	/25
Excellent	La réponse est complète en ce sens qu'elle traite et fournit des détails et des exemples à l'appui exceptionnellement pertinent pour chacun des facteurs; par conséquent, la réponse est considérée.	5	9-10	13-15	17-20	22-25
Très bon	La réponse est complète en ce sens qu'elle traite clairement et fournit quelques détails à l'appui pertinent pour chacun des facteurs; par conséquent, la réponse est considérée.	4	7-8	11-12	14-16	18-21
Bon	La reponse est complete en ce sens qu'elle traite clairement de quelques détails à l'appui pour chacun des facteurs; par conséquent, la réponse est considérée, dans l'ensemble, comme ayant un mérite	3	5-6	8-10	10-13	13-17
Mediocre	La réponse n'est pas complète en ce sens qu'elle ne traite pas clairement de certains des facteurs; elle n'est pas claire ou est incomplète; par conséquent, la réponse est considérée un mérite insuffisant	2	3-4	4-7	5-9	7-12
Tres mediocre	La réponse n'est pas complète en ce sens qu'elle ne parvient pas à traiter tous les facteurs; et ne traite que nominaleme nt certains facteurs, par conséquent la réponse est considérée comme ayant très peu de mérite	1	1-2	1-3	1-4	1-6
Insatisfesant	Aucune réponse reçue, ou la réponse ne traite d'aucun des facteurs; par conséquent, la réponse ne peut pas être considérée comme ayant quelque mérite.	0	0	0	0	0
Exigences cotées		Points	Notation			
C1. Expérience antérieure du soumissionnaire						
Les trois (3) projets mentionnés par le soumissionnaire pour l'exigence obligatoire <b>O2</b> seront évalués. Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 165 points, en fonction de la mesure dans laquelle les résumés des projets sont pertinents et correspondent aux exigences décrites dans l'ET en ce qui a trait aux facteurs spécifiques suivants. Des résumés de projet additionnels faisant partie de la proposition technique du soumissionnaire au-delà des trois (3) requis à <b>O2</b> ne seront pas évalués au regard de ce critère.						
a) La similarité et la pertinence de		15	Jusqu'à 5 points par projet seront			

l'organisme du client décrit dans le sommaire du projet.		<p>attribués comme suit :</p> <p>2,5 points par projet = organisme du gouvernement du Canada (ministère, organisme fédéral ou provincial ou société d'État) ou organisme gouvernemental similaire pour d'autres pays</p> <p>2,5 points par projet = organisme militaire ou paramilitaire (p. ex., police) ou autre type d'organisme chargé de l'application de la loi, p. ex., agent de conservation, agent d'application de la loi)</p>
b) La portée, l'étendue et la complexité de la liste des exigences du client décrites dans le sommaire du projet	45	<p>Jusqu'à 15 points par projet seront attribués comme suit :</p> <p><b>i)Lieux de livraison</b></p> <p>5 points par projet – plus de 100 lieux de livraison</p> <p>3 points par projet – plus de 50, mais moins de 100 lieux de livraison</p> <p>1 point par projet – plus de 20, mais moins de 50 lieux de livraison</p> <p>0 point par projet – moins de 20 ou 20 lieux de livraison</p> <p><b>(ii)Taille de la base d'utilisateurs</b></p> <p>5 points par projet – plus de 4000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p>3 points par projet – plus de 2000, mais moins de 4 000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p>2 points par projet – plus de 1000, mais moins de 2 000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p>1 point par projet – moins de 1000 ou 1000 utilisateurs portant des uniformes</p> <p><b>(iii) Catalogue d'uniformes/vêtements</b></p> <p>5 points par projet – plus de 100 articles distincts</p> <p>3 points par projet – plus de 60, mais moins de 100 articles distincts</p> <p>2 points par projet – plus de 30, mais moins de 60 articles distincts</p> <p>1 point par projet – moins de 30 ou 30 articles distincts.</p>
c) La portée, l'étendue et la complexité de l'offre de services du soumissionnaire.	45	<p>Jusqu'à 15 points par projet seront attribués comme suit :</p> <p>5 points par projet – un site Web de commande en ligne fournit à l'utilisateur des renseignements à jour sur les stocks au sujet des articles d'uniforme choisis au moment de la commande.</p> <p>Jusqu'à 10 points pour la prestation des articles d'uniforme suivants :</p> <p>5 points par projet – articles d'uniforme restreints tels que de l'équipement d'application de la loi non vestimentaire</p>

		(ceinturons de service et accessoires) et insignes de métal / insignes de col, insignes d'épaule brodés ou autres insignes connexes. 5 points par projet – fournit divers types d'uniformes pour différents groupes faisant partie de l'effectif (p. ex., personnel de base, équipe d'incendie, entretien, uniforme habillé).
d) La similarité de la portée des sommaires de projets fournis, en ce qui a trait à l'exigence de la POC.	60	Jusqu'à 20 points par projet à raison de 5 points pour chacune des activités suivantes mentionnées dans chaque projet. i) Transition de début de contrat de la prestation de services à partir d'un fournisseur de services antérieur à la suite des exigences opérationnelles du programme de l'uniforme du client d'avoir un système de commande et de gestion en ligne fondé sur un système d'allocation d'uniformes hybride. ii) Un processus pour prendre en charge et délivrer le stock existant appartenant au client, pour appuyer le processus de commande initial. iii) Un projet qui a démontré la garantie que les stocks appartenant au Canada seraient les « premiers sortis » (par opposition aux stocks appartenant à l'entrepreneur) lorsque des commandes ont été passées. iv) Exigence de contrôle de l'inventaire et d'entreposage sécuritaire des articles d'uniforme.
<b>MAXIMUMS DE POINTS DISPONIBLES</b>	<b>165</b>	

Exigence cotée	Points	Notation
<b>C2. Planification de la transition</b>		
Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 105 points, en fonction de la mesure dans laquelle le plan de transition de début de contrat propose par le soumissionnaire (fourni en réponse à l'exigence obligatoire <b>O6</b> ) est détaillé, faisable, réceptif et conforme à l'exigence exprimée dans l'ET et en annexe 3 – Transition de début de contrat / Transition de fin de contrat en ce qui a trait aux facteurs spécifiques :		
a) A fourni une structure claire de répartition des travaux, montrant le lien entre les jalons et les réalisations du projet avec les résultats attendus ainsi que les prochaines étapes.	30	Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants : i) A clairement défini les activités et les échéanciers pour chaque réalisation attendue à la phase 1 (plan de transition de début de contrat). ii) Les ressources du soumissionnaire en matière de personnel, d'équipement, de matériels/fournitures, services de soutien et installations (y compris un entreposage et un transport

		<p>sécuritaires) requises pour le début de la phase 2 (Commencement de la prestation des services et prestation continue des services d'approvisionnement et de gestion des uniformes) sont clairement identifiées.</p> <p>iii) A clairement défini les activités et le calendrier en ce qui a trait à la phase 3 – transition de fin de contrat.</p>
b) Processus de contrôle et de gestion du calendrier proposés pour respecter l'échéancier établi pour le commencement de la prestation continue des services.	15	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <p>i) Les processus de contrôle et de gestion du calendrier sont clairement définis et en place afin d'assurer que les échéances et les jalons clés sont respectés afin d'atténuer la survenance de dérapages du calendrier.</p> <p>ii) Des mécanismes de communication sont clairement identifiés et en place pour assurer que la POC est tenue au courant des progrès des travaux et informée des enjeux en évolution.</p> <p>iii) Des processus sont clairement identifiés et en place pour gérer efficacement les relations relatives au projet entre les intervenants et/ou les sous-traitants, y compris la détermination des problèmes et le recours à la hiérarchie, ainsi que la résolution des conflits.</p>
c) Méthode proposée pour la migration des données et la configuration du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données.	20	<p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants :</p> <p>i.) Les processus en place sont clairement décrits pour le transfert sécuritaire des données. d'utilisateurs et l'historique des commandes de la POC (c.-à-d. données sur le profil d'utilisateur, admissibilités aux articles d'uniforme non utilisés pour l'année, etc.). Se reporter à l'annexe 2 – Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données.</p> <p>ii.) Le processus de configuration du Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données du soumissionnaire pour satisfaire aux règles opérationnelles relatives au système hybride d'allocation d'uniformes de la POC et de commandes d'uniformes est clairement décrit. Se reporter à l'annexe 1 – Système hybride d'allocation d'uniformes et l'échelle de distribution d'uniforme de la POC.</p>
d) Le processus de proposition du soumissionnaire pour le transfert ordonne du stock d'uniforme existant	30	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <p>i) les processus pour le transfère</p>

au soumissionnaire pour l'entreposage et la distribution		<p>sécurisé des articles, uniformes POC qui comprendront des articles uniformes règlementés sont clairement décrits.</p> <p>ii) les processus pour le transfère sécurisé des articles, uniformes POC qui comprendront des articles uniformes règlementés sont clairement décrits y compris si l'inventaire sera conserve dans une installation partagée ou dédiée</p> <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants :</p> <p>iii) les processus de calcul des besoins en inventaire, y compris les besoins en capacité et la quantité d'inventaire qui devra être détenu pour la POC en fonction des paramètres disponibles sont clairement décrits.</p> <p>iv) les processus permettant de distinguer les biens appartenant a l »état fournis par POC en tant que transition du stock parmi le reste de l'inventaire du soumissionnaire et de tenir des registres (codages/rapport) pour assurer une facturation correcte sont clairement décrits.</p>
e) Approche proposée pour mettre en œuvre le système hybride d'allocation d'uniformes de la POC dans le Système de commande d'uniformes en ligne et de gestion de la base de données du soumissionnaire.	10	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <p>i) Les processus et réalisations attendus liés à la mise en œuvre des règles opérationnelles de la POC par rapport à son système hybride d'allocation d'uniformes sont clairement décrits (annexe 1 – système hybride d'allocation d'uniformes et l'échelle de distribution d'uniforme de la POC.</p> <p>ii) Les mesures visant à travailler en collaboration avec la POC pour confirmer comment ces règles opérationnelles sont le mieux reflétées dans le système de commandes en ligne sont clairement définies.</p>
<b>MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES</b>	<b>105</b>	

Exigence cotée	Points	Notation
<b>C3. Méthodes de prestation de services et de qualité du soumissionnaire</b>		
Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 365 points, pour l'offre de services proposée du soumissionnaire, en fonction de la mesure dans laquelle les approches mentionnées sont appropriées pour les exigences décrites dans l'ET en ce qui a trait aux facteurs spécifiques suivants : Le soumissionnaire devrait fournir une description détaillée de la façon dont ces activités seraient accomplies, y compris le recours à des sous-traitants, le cas échéant.		
a) Attestations existantes en ce qui a trait	15	5 points pour chacune des attestations

à la prestation de services telle qu'elle est décrite dans l'énoncé des travaux		<p>suivantes (actuelles et en règle) détenues par le soumissionnaire qui ont été identifiées comme étant en lien avec l'exécution des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) ISO 9001 :2000 ou 9001 :2008 pour les systèmes de gestion de la qualité (Organisation internationale de normalisation);</li> <li>ii) OHSAS 18001 pour les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail (services consultatifs sur la santé et la sécurité au travail);</li> <li>iii) ISO 14001 pour les systèmes de gestion environnementale</li> </ul>
b) L'approche proposée pour fournir des services de destruction sécuritaire d'uniformes (vêtements de marque)	15	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Le soumissionnaire démontre un processus défini et sécuritaire pour recueillir et transporter des uniformes et des articles connexes (portant la marque ou non) et s'en départir;</li> <li>ii) Le soumissionnaire offre diverses options de destruction, y compris le déchiquetage et la récupération de fibres;</li> <li>iii) Le soumissionnaire offre des options d'élimination écologiques pour les produits de la destruction, comme le recyclage/transformation de textiles.</li> </ul> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés par des exemples d'application antérieure réussie d'une même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients.</p>
c) Méthode proposée pour la prestation de services de conception et de fabrication d'uniformes	30	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i.) Le soumissionnaire a démontré sa capacité de développement et de gradation de patrons.</li> <li>ii) Le soumissionnaire a démontré son expérience en matière de conception et de confection personnalisées.</li> </ul> <p>Jusqu'à 10 points pour ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i.) Le soumissionnaire a démontré ses processus d'assurance de la qualité, y compris des processus de développement et de mise à l'essai d'échantillons (tels que le tissu, le port, en plus d'ajustements et d'essais sur le terrain).</li> <li>ii.) Le soumissionnaire a démontré son expérience en matière de fabrication</li> </ul>

		<p>et/ou de sous-traitance et de mise à l'essai de dispositifs de protection non vestimentaires, y compris, sans s'y limiter, des vestes tactiques/ de protection.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés par les exemples d'application réussie antérieure de la même méthode ou d'une méthode similaire pour d'<b>autres</b> clients.</p>
d) Approche proposée en matière de services de livraison, d'entreposage et de gestion des stocks	35	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i.) Le soumissionnaire démontre que l'entreposage et le déplacement de tous les articles d'uniforme et les accessoires sous forme de produits finis sont assujettis à des procédures de contrôle et de documentation soignées.</li> <li>ii.) Le soumissionnaire démontre qu'il existe un processus de rapprochement clair entre le matériel de fabrication, la production de produits finis et la gestion des déchets.</li> <li>iii.) Le soumissionnaire démontre qu'il a des mesures de contrôle de la sécurité et de l'accès en place pour protéger toutes les composantes d'uniformes désignés comme étant des articles d'uniforme restreints (tels qu'ils sont définis dans l'ET).</li> <li>iv) Le soumissionnaire démontre qu'il a un processus de réapprovisionnement des stocks défini en place pour assurer que les modalités de traitement et de livraison de commandes précisées dans le contrat sont respectées, y compris son approche en matière d'activités de surveillance effectuées par des sous-traitants.</li> <li>v.) Le soumissionnaire démontre qu'il a des plans d'urgence en place pour atténuer le risque de pénuries de stocks et pour répondre aux besoins du client dans l'éventualité d'une réelle pénurie des stocks du client.</li> <li>vi.) Le soumissionnaire démontre qu'il a un processus défini pour gérer la transition vers un nouvel article à partir d'un ancien article (c.-à-d. ce qui arrive dans le cas d'un épuisement des anciens</li> </ul>

		<p>stocks et au regard des échéanciers).</p> <p>vii.) Le soumissionnaire démontre un processus proposé pour faire la distinction entre les ventes de stocks appartenant au Canada et des stocks appartenant à l'entrepreneur.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés par des exemples d'application antérieurs réussis de la même chose ou d'une approche similaire pour d'<b>autres</b> clients</p>
e) Approche proposée en matière de services de traitement des commandes	40	<p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i.) Le soumissionnaire démontre un processus défini pour l'étiquetage des envois et le suivi des commandes jusqu'à destination (p. ex., numéro de repérage en ligne).</p> <p>ii.) Le soumissionnaire démontre un processus défini pour l'envoi de petites (uniques) et de vastes (plateformes / conteneurs / lots) quantités de produits à de multiples destinations.</p> <p>iii.) Le soumissionnaire décrit les stratégies qu'il emploie pour optimiser les coûts (pour le client) liés à l'expédition.</p> <p>iv.) Le soumissionnaire démontre un processus défini pour traiter les exigences en matière de facturation.</p> <p>Le processus du soumissionnaire qui sera appliqué à l'exigence de la POC devrait être appuyé par des exemples d'applications antérieures réussies de la même chose ou d'une approche similaire pour d'<b>autres</b> clients.</p> <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i.) Le soumissionnaire démontre une approche pour réduire ou éliminer l'utilisation de plastique à usage unique, ou utiliser des emballages et des produits d'expédition plus respectueux de l'environnement.</p> <p>Le processus de soumission qui s'appliquera aux exigences du POC doit être appuyé par des exemples d'application réussie antérieure de la même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients</p>
f) L'approche proposée pour la gestion de	40	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p>

commandes d'uniformes au moyen d'un système de commandes en ligne		<p>i.) L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) reflète un système de commandes d'uniformes et un catalogue de mêmes grosseur (ou plus gros) et complexité que l'exigence de la POC.</p> <p>ii.) L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) et le système de commande en ligne semble clairement présentée, et relativement simple à utiliser.</p> <p>iii.) L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) sur le système de commandes en ligne présente des instructions en ligne à l'intention des utilisateurs ou l'accès à une section d'aide ou à un manuel de l'utilisateur, y compris des directives et des directions sur les mesures à prendre pour les commandes d'uniformes.</p> <p>iv.) L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) démontre la disponibilité d'outils de discussion / communication, y compris, sans s'y limiter, une page de mises à jour / avis.</p> <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>v.) Le soumissionnaire démontre l'existence d'un processus défini pour effectuer des adaptations à son interface de système de commandes en ligne pour répondre aux besoins opérationnels du client.</p> <p>vi.) Le soumissionnaire démontre que son système de commandes en ligne fournit à l'utilisateur un accès à de l'information à jour sur la gestion des stocks, au moment de la commande.</p> <p>Le processus du soumissionnaire qui s'appliquera aux exigences de POC doit être appuyé par des exemples d'application réussie antérieure de la même approche ou d'une approche similaire pour <b>d'autres</b> clients.</p>
g) La méthode proposée pour gérer les commandes au moyen d'un système hybride d'allocation d'uniformes.	30	<p>Jusqu'à 15 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i.) L'information fournie en ce qui a trait à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) reflète un système de</p>

		<p>commandes d'uniformes capable de tenir compte d'une échelle cotée d'admissibilités aux articles d'uniforme qui utilise une trousse initiale/allocation de points disponible par chaque utilisateur dans le cadre d'un processus de commande.</p> <p>ii.)L'information fournie relativement à l'exigence obligatoire O4 (c.-à-d. captures d'écran et description connexe) reflète un système de commande d'uniformes capable de télécharger en amont des données provenant des téléchargements de RH et de Finances pour mettre à jour les profils des utilisateurs et leur échelle connexe d'admissibilité aux articles d'uniforme.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés par des exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'autres clients</p>
h) L'approche proposée pour fournir des services de gestion de données pour la base de données de l'utilisateur client, et les exigences relatives à la production de rapports.	55	<p>Jusqu'à 5 points pour l'élément suivant.</p> <p>i.) Le soumissionnaire démontre que son système de production de rapports peut produire des rapports dans divers formats (p. ex., MS Word, MS Excel, PDF) en fonction du choix de format du client.</p> <p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>ii) Le soumissionnaire démontre sa capacité de produire les rapports spécifiques décrits en l'annexe 4 – rapports et indicateurs de rendement clés (le soumissionnaire devrait inclure des exemples de rapports similaires produits par son système interne pour les clients).</p> <p>iii) Le soumissionnaire démontre qu'il offre des capacités exhaustives et adaptables de production de rapports et d'analyses qui peuvent être téléchargés par les clients à partir du système de commandes (pourvu que l'utilisateur dispose des autorisations d'accès nécessaires).</p> <p>Jusqu'à 15 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>iv.)Le soumissionnaire démontre qu'il dispose de systèmes de restauration/sauvegarde de données en place pour protéger ses clients</p>

		<p>contre la perte de données.</p> <p>v.) Le soumissionnaire démontre qu'il a des processus de validation et de vérification des données en place pour protéger ses clients contre le mauvais usage du système.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés par des exemples d'applications antérieures réussies de la même chose ou d'une approche similaire pour d'<b>autres</b> clients</p>
i) L'approche proposée pour fournir des services de soutien au client.	25	<p>Jusqu'à 10 points pour ce qui suit.</p> <p>i) Le soumissionnaire démontre un processus défini pour manutentionner les vêtements retournés, y compris sa politique de retour, les procédures d'autorisation de retours et la façon dont il fera la distinction entre une erreur du Canada ou une erreur de l'entrepreneur et appliquera le crédit / coût pour les retours, le cas échéant.</p> <p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>ii) Le soumissionnaire démontre l'existence d'un processus rigoureux pour gérer tout problème lié au rendement, ou à la satisfaction du client.</p> <p>iii) Le soumissionnaire démontre diverses méthodes de prestation de services à la clientèle pour ses clients (c.-à-d. courriels, téléphone, clavardage en direct, retours en ligne).</p> <p>iv.) Le soumissionnaire démontre qu'il possède de l'expérience en matière de service de soutien à la clientèle en matière de clavardage en direct et peut fournir un tel service.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés au moyen d'exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'<b>autres</b> clients.</p>
j) L'utilisation par le soumissionnaire d'un système de gestion des cas ou de suivi des problèmes et le processus de gestion de résolution proposé par le soumissionnaire.	20	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i) Les problèmes des clients sont enregistrés pour être portés à l'attention de l'équipe de soutien appropriée à des fins de résolution, et recueillis aux fins de l'établissement des paramètres de rapports.</p> <p>ii) Les problèmes des clients sont</p>

		<p>suivis à des fins de résolution en temps opportun conformément à la section 7.1 de l'ET.</p> <p>iii) Les problèmes des clients sont communiqués à la POC en tant que problèmes en suspens dans les mises à jour d'état d'avancement fournies de façon régulière, selon le calendrier approprié, jusqu'à ce qu'ils soient résolus.</p> <p>iv) Le soumissionnaire fournit des preuves qu'il possède un processus complet de gestion des conflits et de résolution des différends.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés au moyen d'exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'<b>autres</b> clients.</p>
k) La méthode proposée par le soumissionnaire pour l'exécution de services d'approvisionnement et de gestion d'uniformes conformément aux délais de traitement des commandes établis dans l'énoncé des travaux (section 7.2).	40	<p>Jusqu'à 20 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i) Les délais de traitement des commandes standards actuels sont plus courts que ceux qui sont stipulés à la section 7.2 de l'ET.</p> <p>ii) Le soumissionnaire fournit une description complète de la façon dont il mesure son rendement par rapport aux normes établies pour ses clients existants, la fréquence à laquelle son rendement est mesuré, et comment son rendement est communiqué au client.</p> <p>Les processus du soumissionnaire qui seront appliqués à l'exigence de la POC devraient être appuyés au moyen d'exemples d'applications antérieures réussies de la même approche ou d'une approche similaire pour d'<b>autres</b> clients.</p>
l) L'engagement du soumissionnaire à l'égard des processus de durabilité environnementale et d'achat éthique auxquels il propose d'adhérer dans l'exécution des services d'approvisionnement et de gestion d'uniformes comme il est décrit dans l'énoncé des travaux.	20	<p>Jusqu'à 10 points pour chacun des éléments suivants.</p> <p>i) Les initiatives ou processus durables du point de vue environnemental qu'il emploie dans l'exécution de son travail, y compris, s'il y a lieu, l'un quelconque des aspects suivants: installations, consommation d'énergie et d'eau, teinture de tissus, gestion des déchets, étiquetage, emballage, gestion des transports, distribution, recyclage et opérations sans papier.</p> <p>ii) Les initiatives ou processus d'achat éthique du soumissionnaire</p>

		qu'il emploie dans l'exécution du travail.
<b>MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES</b>	<b>365</b>	

Exigence cotée	Points	Notation
<b>C4. Gestionnaire de contrat proposé par le soumissionnaire</b>		
<p>Des points seront attribués, jusqu'à un maximum de 40 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique connexe pour la ressource <b>Gestionnaire du contrat</b> proposé qui a été soumise</p> <p>Un CV, une preuve de scolarité, et toute autre attestation doivent être joints à la proposition</p> <p>Afin d'être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (s'il y a lieu en ce qui a trait aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un minimum de deux projets est requis;</li> <li>• date de début et de fin des travaux (mois, jour, année);</li> <li>• une brève description du travail effectué</li> <li>• identification du client pour qui le travail a été effectué (nom, organisme, titre, personne-ressource)</li> </ul>		
a) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de Gestionnaire du contrat chargé des relations entre l'entrepreneur et le client et agissant à titre d'agent de liaison avec le client dans le cadre de travaux d'une portée et d'une complexité similaires qui sont pertinents quant à l'exigence POC décrite dans l'énoncé des travaux.	5	<p>Jusqu'à 5 points, en fonction de l'échelle suivante;</p> <p>5 points = 5 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = moins de 5 ans d'expérience pertinente dans le domaine précisé.</p>
b) Étendue de l'expérience de la ressource nommée en tant que gestionnaire du contrat pour ce qui est de gérer efficacement les relations relatives au projet entre les multiples intervenants (y compris le client, l'entrepreneur, les sous-traitants / autres intervenants), notamment les communications, la détermination des problèmes, les pratiques de résolution des conflits, pertinences pour ce qui est de l'exigence de la POC décrite dans l'énoncé des travaux.	5	<p>Jusqu'à 5 points en fonction de l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui font preuve d'une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détails précisé ci-dessus, afin d'être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation</p>
c) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de	10	<p>Jusqu'à 10 points selon l'échelle suivante :</p> <p>10 points = 4 projets ou plus qui</p>

gestionnaire du contrat pour ce qui est d'aider les clients au cours de la migration de données et / ou de la configuration d'un système et / ou d'activités de transformation du processus opérationnel connexe du client au cours des périodes de transition de la prestation de services pertinente quant à l'exigence de la POC décrite dans l'énoncé des travaux.		démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 8 points = 3 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé; 6 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 4 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé. Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.
d) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire du contrat quant aux processus de surveillance établis afin d'assurer la conformité au contrat, et pour ce qui est de surveiller et de satisfaire aux indicateurs clés dans l'exécution du contrat.	10	Jusqu'à 10 points, selon l'échelle suivante : 10 points = 4 projets ou plus qui démontrent une Expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 8 points = 3 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé; 6 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 4 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé. Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.
e) Diplôme universitaire ou diplôme collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience.	3	3 points = satisfait 0 points= ne satisfait pas
f) Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français	2	2 points = satisfait 0 points = ne satisfait pas
<b>MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES</b>	<b>35</b>	

Exigence cotée	Points	Notation
<b>C5. Gestionnaire de projet proposé par le soumissionnaire</b>		
Des points seront attribués jusqu'à un maximum de 30 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique connexe pour la ressource proposée par le soumissionnaire en tant que <b>Gestionnaire du projet</b> .		

Un CV, une preuve d'études et toute accréditation doivent être joints à la proposition.

Pour être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (lorsqu'ils sont applicables aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants :

- dates de début et de fin des travaux (mois, jour, année);
- une brève description des travaux effectués;
- une identification du client pour lequel les travaux ont été exécutés (nom, titre, personne ressource).

a) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire du projet pour ce qui est de gérer un projet concernant une chaîne d'approvisionnement et des services de gestion de même portée et complexité qui est pertinent quant à l'exigence de la POC décrite dans l'ET	5	Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante : 5 points = 5 ans ou plus d'expérience pertinente dans le domaine précisé 0 point = moins de 5 ans d'expérience pertinente dans le domaine précisé.
b) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire de projet, y compris l'interaction avec les membres de l'équipe, les clients et tous les autres responsables de rôles de gestion de projet tout en assurant que les buts et les objectifs du projet sont réalisés, et que les problèmes sont traités et résolus, et pour ce qui est de rendre compte de ces problèmes et progrès, au regard de l'exigence de la POC décrite dans l'ET.	10	Jusqu'à 10 points, selon l'échelle suivante : 10 points = 4 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 8 points = 3 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé; 6 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 4 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé. Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.
c) Étendue de l'expérience de la ressource nommée en tant que gestionnaire de projet pour ce qui est de gérer un système de commande en ligne et d'analyser la raison des écarts et déterminer une façon de procéder pertinente à l'exigence de la POC décrite dans l'ET	7	Jusqu'à 7 points, selon l'échelle suivante : 7 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 5 points = 2 projets qui démontrent une expérience très bonne et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une

		bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 1 points = 1 projet qui démontre une expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé. Le ou les projets de la ressource mentionnés devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour être pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.
d) La ressource nommée en tant que gestionnaire de projet détient une attestation de PGP (professionnel en gestion de projet). Une preuve d'accréditation de PGP est requise.	3	Jusqu'à 3 points, selon l'échelle suivante : 3 points = attestation de PGP valide 0 point = aucune attestation de PGP
e) Diplôme universitaire ou diplôme collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience.	3	3 points = satisfait 0 point = ne satisfait pas
f) Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français	2	2 points = satisfait 0 point = ne satisfait pas
<b>MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES</b>	<b>30</b>	

Exigence cotée	Points	Notation
<b>C6. Gestionnaire des stocks / achats proposé par le soumissionnaire</b>		
Des points seront attribués jusqu'à un maximum de 25 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique soumis pour la ressource proposée par le soumissionnaire à titre de <b>Gestionnaires des stocks / achats</b> . Un CV, une preuve d'études et toute accréditation doivent être joints à la proposition. Pour être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (lorsqu'ils sont applicables aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dates de début et de fin des travaux (mois, jour, année);</li> <li>• une brève description des travaux effectués;</li> <li>• une identification du client pour lequel les travaux ont été exécutés (nom, titre, personne-ressource).</li> </ul>		
a) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire des stocks / achats relativement à un projet de services de gestion des approvisionnements et des stocks d'une chaîne d'approvisionnement, d'une portée et d'une complexité similaires qui est pertinent au regard de l'exigence de la POC décrite dans l'ET.	5	Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante : 5 points = 5 ans ou plus d'expérience pertinente dans le domaine précisé; 0 point = moins de 5 ans d'expérience pertinente dans le domaine précisé.
b) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire des stocks / achats	5	Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante : 5 points = 2 projets ou plus qui

pour ce qui est de gérer des activités d'approvisionnement et d'inventaire au cours des périodes de transition de la prestation de services, et d'établir des procédures afin d'assurer un transfert sans heurts des stocks et de l'information, pertinente quant à l'exigence de la POC décrite dans l'ET.		démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé. Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour qu'ils soient pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation..
c) Étendue de l'expérience de la ressource nommée à titre de gestionnaire des stocks / achats en matière de planification, de coordination, de préparation et de contrôle des bons de commande et de la documentation afin d'assurer que les stocks correspondent aux besoins et aux plans du client en ce qui a trait à l'exigence de la POC décrite dans l'ET.	5	Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante : 5 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé; 3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé; 1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé; 0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé. Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour qu'ils soient pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.
d) Diplôme universitaire ou diplôme collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience.	3	3 points = satisfait 0 point = ne satisfait pas
e) Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français	2	2 points = satisfait 0 point = ne satisfait pas
<b>MAXIMUM DE POINTS DISPONIBLES</b>	<b>20</b>	

Exigence cotée	Points	Notation
<b>C7. Gestionnaire du service à la clientèle proposé par le soumissionnaire</b>		
Des points seront attribués jusqu'à un maximum de 20 points, en fonction du CV et de tout renseignement biographique soumis pour la ressource proposée en tant que <b>Gestionnaire du service à la clientèle</b> par le soumissionnaire. Un CV, une preuve d'études et toute accréditation doivent être joints à la proposition. Pour être pris en considération aux fins de l'attribution de points au regard des facteurs d'évaluation indiqués ci-dessous (lorsqu'ils sont applicables aux projets), le projet mentionné devrait comprendre les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dates de début et de fin des travaux (mois, jour, année);</li> <li>• une brève description des travaux effectués;</li> <li>• une identification du client pour lequel les travaux ont été exécutés (nom, titre, personne-ressource).</li> </ul>		
a) Étendue de l'expérience de la	5	Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante;

ressource nommée à titre de gestionnaire du service à la clientèle en matière d'activités de service à la clientèle d'un projet de services de chaîne d'approvisionnement et de gestion d'une portée et d'une complexité similaires qui est pertinent au regard de l'exigence de la POC décrite dans l'ET.		<p>5 points = 4 années ou plus d'expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>3 points = 3 années ou plus de très bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>2 points = 2 années ou plus d'une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 an ou plus d'expérience médiocre et non pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p>
b) Étendue de l'expérience du gestionnaire du service à la clientèle nommé en matière de gestion d'une équipe d'agents de service à la clientèle et pour ce qui est de veiller à ce que les clients reçoivent des réponses appropriées et que les problèmes soient résolus et consignés dans un système de gestion des cas de soutien conforme aux normes industrielles, pertinente au regard de l'exigence de la POC décrite dans l'ET.	5	<p>Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p> <p>Le ou les projets mentionnés par la ressource devraient contenir le niveau minimum de détail précisé ci-dessus, pour qu'ils soient pris en compte dans l'attribution de points au regard de ce facteur d'évaluation.</p>
c) Étendue de l'expérience du gestionnaire du service à la clientèle pour ce qui est de gérer un niveau élevé de demandes complexes et d'assurer la liaison avec les clients et le personnel technique en fonction des besoins, qui est pertinente quant à l'exigence de la POC comme décrite dans l'ET..	5	<p>Jusqu'à 5 points, selon l'échelle suivante :</p> <p>5 points = 2 projets ou plus qui démontrent une expérience excellente et pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>3 points = 2 projets qui démontrent une bonne expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>1 point = 1 projet qui démontre une expérience pertinente dans le domaine précisé;</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine précisé.</p>
d) Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et / ou d'expérience	3	<p>3 points = satisfait</p> <p>0 point = ne satisfait pas</p>
e) Parle couramment l'anglais et peut fonctionner en français.	2	<p>2 points = satisfait</p> <p>0 points = ne satisfait pas</p>
<b>MAXIMUM DE POINTS</b>	<b>20</b>	
<b>DISPONIBLES</b>		

<b>Note technique (C1-C7)</b>	<b>/745</b>	Seules les propositions atteignant une note minimale de 70 % (520/745) quant aux exigences cotées C1-C7 seront évaluées en fonction de la proposition financière du soumissionnaire.
<b>Note technique (ajustée) du soumissionnaire</b>	<b>/100</b>	La note technique globale sera évaluée au prorata pour donner une note de 100 points, aux fins du calcul de la note totale du soumissionnaire (sur 100 points) au moyen du calcul suivant : (note technique globale du soumissionnaire ÷ 745) x 100 = note du soumissionnaire (sur 100).