

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

**Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada**

Proposal to: Canada Revenue Agency

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

Proposition à : l'Agence du revenu du Canada

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

Bidder's Legal Name and Address (ensure the Bidder's complete legal name is properly set out)

Raison sociale et adresse du Soumissionnaire (s'assurer que le nom légal au complet du soumissionnaire est correctement indiqué)

Bidder MUST identify below the name and title of the individual authorized to sign on behalf of the Bidder – Le soumissionnaire doit identifier ci-bas le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire

Name /Nom

Title/Titre

Signature

Date (yyyy-mm-dd)/(aaaa-mm-jj)
()

Telephone No. – N° de téléphone
()

Fax No. – N° de télécopieur

E-mail address – Adresse de courriel

**REQUEST FOR PROPOSAL /
DEMANDE DE PROPOSITION**

Title – Sujet	
Programme d'aide aux employés (PAE) - Services à l'échelle nationale	
Solicitation No. – No de l'invitation	Date
1000355036A	2021-03-19
Solicitation closes – L'invitation prend fin le 2021-04-08 at – à 14:00:00 PM / 14:00:00 h	Time zone – Fuseau horaire
	EDT /HAE Eastern Daylight Time/ Heure Avancée de l'Est
Contracting Authority – Autorité contractante	
Stephanie Riley 250 Albert Street Ottawa, ON Stephanie.riley@cra-arc.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone	
(343) 553-0646	
Fax No. – N° de télécopieur	
()	
Destination - Destination	
See herein / Voir dans ce document	



PARTIE 1	Renseignements généraux	4
1.1	Introduction	4
1.2	Sommaire	5
1.3	Glossaires de termes	5
1.4	Séance de compte rendu des soumissionnaires	5
1.5	Le bureau de l'Ombudsman de l'approvisionnement (BOA).....	6
1.6	Tribunal canadien du commerce extérieur.....	6
PARTIE 2	Instructions à l'intention des soumissionnaires	7
2.1	Exigences obligatoires	7
2.2	Instructions, clauses et conditions uniformisées	7
2.3	Transmission des propositions	10
2.4	Communications en période de soumission.....	10
2.5	Lois applicables – soumission	10
2.6	Termes et Conditions.....	11
PARTIE 3	Directives sur la présentation de la soumission	12
3.1	Soumission - nombre d'exemplaires	12
3.2	Présentation et système de numérotation des soumissions.....	14
PARTIE 4	Procédures d'évaluation et méthodes de sélection	14
4.1	Généralités.....	14
4.2	Étapes de processus de sélection.....	14
PARTIE 5	Attestations et renseignements supplémentaires	18
5.1	Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions.....	18
5.2	Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires	20
5.2.2	Dispositions relatives à l'intégrité - renseignements connexes	20
5.2.4	Ancien fonctionnaire	21
PARTIE 6	Exigences en matière de sécurité, et autres exigences.....	25
6.1	Exigences en matière de sécurité	25
Appendices	26
Appendice 1	: Critères d'évaluation obligatoires.....	26
Appendice 2	: Critères de cotation numérique	32
Appendice 3	: Proposition financière.....	48
PARTIE 7	Modèle de contrat.....	62
7.1	Révision du nom du ministère	62
7.2	Restructuration de l'Agence	62
7.3	Besoin.....	62
7.4	Clauses et conditions uniformisées	63
7.5	Conditions générales	64



7.6	Exigences relatives à la sécurité.....	64
7.7	Sites ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de protection.....	65
7.8	Responsables.....	65
7.9	Protocole d'identification de l'entrepreneur	67
7.10	Frais de déplacement et de subsistance	67
7.11	Livraison	67
7.12	Lieu de l'exécution des travaux.....	67
7.13	Inspection et acceptation.....	67
7.14	Base de paiement	67
7.15	Garantie des travaux minimums -Tous les travaux.....	67
7.16	Limite des dépenses.....	68
7.17	Mode de paiement.....	68
7.18	Attestations	69
7.19	Coentreprises (NOTE aux soumissionnaires: cette clause sera éliminée à l'attribution du contrat si elle ne s'applique pas).....	70
7.20	Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires	70
7.21	Lois applicables	71
7.22	Ordre de priorité des documents.....	71
7.23	Formation et initiation du personnel de l'entrepreneur	71
7.24	Règlement extrajudiciaire des différends.....	71
Annexes73		
	Annexe A: Énoncé des travaux (EDT).....	74
	Annexe B: Base de paiement.....	103
	Annexe C: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).....	115
	116	
	Exigences en matière de sécurité de l'information.....	119



Demande de proposition (DDP)

Le présent document comporte une exigence en matière de sécurité.

Titre : Services du Programme d'aide aux employés (PAE) pour l'Agence du revenu du Canada (ARC)

PARTIE 1 Renseignements généraux

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : fournis aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et

Appendices :

- Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires
- Appendice 2 : Critères de cotation numérique
- Appendice 3 : Proposition financière

- Partie 7 Modèle de contrat: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Annexes:

- Annexe A : Énoncé des travaux
- Annexe B : Base de paiement
- Annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
- Annexe D : Exigences en matière d'assurance



1.2 Sommaire

Les services du Programme d'aide aux employés de l'Agence du revenu du Canada consistent à fournir une variété de services de consultation et de services professionnels visant à aider les employés de l'Agence qui peuvent éprouver des problèmes personnels, de santé ou liés au travail au moyen d'une plateforme pancanadienne, en mettant à leur disposition et à celle de leur famille un PAE efficace, confidentiel, neutre et volontaire, sans répercussion sur leur sécurité d'emploi ou leur avancement professionnel.

Avec la participation des organisations syndicales, l'Agence s'engage à promouvoir, à favoriser et à maintenir le bien-être de sa population diversifiée d'employés au moyen de services d'évaluation, de counseling à court terme et d'orientation offerts dans le cadre du PAE, contribuant ainsi à optimiser la prestation de services aux Canadiens.

Le PAE aide également les gestionnaires, les professionnels des ressources humaines, les superviseurs et les représentants syndicaux à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour favoriser et maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique, grâce à ses services consultatifs, à ses solutions d'apprentissage et à ses activités de prévention.

1.3 Glossaires de termes

TERME	DÉFINITION
ARC	Agence du revenu du Canada
jour/ mois/année	Pour les besoins de l'évaluation technique, un (1) mois équivaut à un minimum de 16,67 jours facturables (un jour correspond à 7,5 heures), et une (1) année équivaut à un minimum de 200 jours facturables. Tout jour facturable supplémentaire au cours d'une même année n'augmentera pas l'expérience acquise pour les besoins de l'évaluation.
Projet	Un ensemble d'activités requises pour produire certains résultats définis ou atteindre des buts ou objectifs précis, à l'intérieur d'un calendrier et d'un budget des ressources définis. Un projet n'existe que pour la période nécessaire à la réalisation des objectifs énoncés.
proposition	Une présentation sollicitée par une partie à fournir certains biens ou services. Le mot «proposition» est utilisé de façon interchangeable avec «soumission».
demande de soumissions	Un acte ou une instance de demande de propositions / appels d'offres concernant certains produits et/ou services.
Nom de l'autorité adjudicative	Agence du revenu du Canada

1.4 Séance de compte rendu des soumissionnaires

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les dix (10) jours civils suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être effectué par écrit, par téléphone ou en personne.



1.5 Le bureau de l'Ombudsman de l'approvisionnement (BOA)

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) a été mis sur pied par le gouvernement du Canada de manière à offrir aux soumissionnaires canadiens un moyen indépendant de déposer des plaintes liées à l'attribution de contrats de moins de 26 400 \$ pour des biens et de moins de 105 700 \$ pour des services. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant l'attribution d'un marché inférieur à ces montants, vous pouvez communiquer avec le BOA par courriel à boa.opo@boa-opo.gc.ca, par téléphone au 1-866-734-5169 ou par l'entremise de son site Web, à l'adresse www.opo-boa.gc.ca. Pour de plus amples renseignements sur les services du BOA ou pour déterminer si vos préoccupations relèvent du mandat de l'ombudsman, veuillez consulter le [Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement](#) ou le [site Web du BOA](#).

1.6 Tribunal canadien du commerce extérieur

En règle générale, toute plainte concernant la présente procédure de passation des marchés publics doit être déposée auprès du Tribunal canadien du commerce extérieur (le Tribunal) dans les 10 jours ouvrables suivant la date où le soumissionnaire a découvert, ou aurait dû vraisemblablement découvrir, les faits à l'origine de sa plainte. Subsidièrement, dans ce délai, le soumissionnaire peut d'abord choisir de présenter à l'ARC une opposition concernant son motif de plainte; si l'ARC refuse la réparation demandée, le soumissionnaire peut alors déposer une plainte auprès du Tribunal dans les 10 jours ouvrables suivants ce refus. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site Web du Tribunal (www.citt-tcce.gc.ca) ou communiquez avec le greffier du Tribunal au 613-990-2452.

Consulter également les [Processus de contestation des offres et mécanismes de recours](#) (<https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/suivi-des-soumissions/processus-de-contestation-des-offres-et-mecanismes-de-recours>)



PARTIE 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires

2.1 Exigences obligatoires

Lorsque des passages contenant les mots « doit » et « obligatoire » figurent dans le présent document ou tout autre document connexe faisant partie des présentes, l'élément décrit constitue une exigence obligatoire.

À défaut de respecter ou de montrer qu'elle respecte une exigence obligatoire, la soumission sera jugée non recevable et sera rejetée.

2.1.1 Signatures

Les soumissionnaires DOIVENT signer la page 1 (première page) de la demande de propositions et toutes les attestations identifiées à la partie 5.

2.2 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat> publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de cette demande de soumissions et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document 2003 (2020-05-28) Instructions uniformisées biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Les clauses suivantes sont intégrées à titre de référence :

Référence CCUA	Titre de la clause	Date
A3005T	Statut et disponibilité du personnel	2010-08-16
A3010T	Études et expérience	2010-08-16
A3015T	Attestations - soumission	2014-06-26
C3011T	Fluctuation du taux de change	2013-11-06

2.2.1 Révisions aux instructions uniformisées 2003

Instructions uniformisées – Biens ou services – Besoins concurrentiels de 2003 (2019-03-04) révisés comme suit :

L'article 01, Dispositions relatives à l'intégrité – Soumission, est supprimé dans son intégralité et remplacé par ce qui suit :

L'article 01 Dispositions relatives à l'intégrité – Soumission

1. La Directive sur l'intégrité des fournisseurs datée du 24 mai 2016 est incorporée par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante. Le soumissionnaire doit respecter la Directive, qui se trouve sur



le site Web de l'Agence à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html>.

2. En vertu de la Directive, les accusations et condamnations prononcées à l'encontre d'un fournisseur, de ses affiliés ou de ses premiers sous-traitants, pour certaines infractions et d'autres circonstances, pourraient faire en sorte que TPSGC détermine que le fournisseur est suspendu ou inadmissible de conclure un contrat avec le Canada. La liste des fournisseurs inadmissibles et suspendus figure dans la base de données sur l'intégrité de TPSGC. La Directive décrit la façon de présenter une demande de renseignements concernant l'inadmissibilité ou la suspension de fournisseurs.
3. En plus de tous les autres renseignements requis dans la demande de soumissions, le soumissionnaire doit fournir ce qui suit :
 - a. dans les délais prescrits dans la Directive, tous les renseignements exigés dans celle-ci qui sont décrits dans la section intitulée « Fourniture obligatoire de renseignements »;
 - b. avec sa soumission, une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-traitants qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la Directive. La liste des accusations au criminel et des déclarations de culpabilité à l'étranger doit être soumise au moyen du formulaire de déclaration de l'intégrité, lequel se trouve sur la page du [Formulaires concernant le Régime d'intégrité](#).
4. Conformément au paragraphe 5, en présentant une soumission en réponse à la présente demande de soumissions, le soumissionnaire atteste :
 - a. qu'il a lu et qu'il comprend la Directive sur l'intégrité des fournisseurs à la page <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html>;
 - b. qu'il comprend que certaines accusations au criminel et déclarations de culpabilité au Canada et à l'étranger, et certaines autres circonstances, décrites dans la Directive, entraîneront ou peuvent entraîner une détermination d'inadmissibilité ou une suspension conformément à la Directive;
 - c. qu'il est au courant que le Canada peut demander des renseignements, des attestations et des validations supplémentaires auprès du soumissionnaire ou d'un tiers, afin de prendre une décision à l'égard de son inadmissibilité ou de sa suspension;
 - d. qu'il a fourni avec sa soumission une liste complète de toutes les accusations au criminel et déclarations de culpabilité à l'étranger qui le touchent ou qui concernent ses affiliés et les premiers sous-traitants qu'il propose et qui, à sa connaissance, peuvent être semblables aux infractions énoncées dans la Directive;
 - e. qu'aucune des infractions criminelles commises au Canada ni aucune autre circonstance décrite dans la Directive n'entraînera une détermination d'inadmissibilité ou une suspension pour lui, ses affiliés ou les premiers sous-traitants proposés;
 - f. qu'il n'est au courant d'aucune décision d'inadmissibilité ou de suspension rendue par TPSGC à son sujet.
5. Lorsqu'un soumissionnaire est incapable de fournir les attestations exigées au paragraphe 4, il doit présenter avec sa soumission un formulaire de déclaration de l'intégrité dûment rempli, lequel se trouve sur la page du [formulaire de déclaration pour l'approvisionnement](#).
6. Le Canada déclarera une soumission non recevable s'il constate que les renseignements exigés sont incomplets ou inexacts, ou que les renseignements contenus dans une attestation ou une déclaration sont faux ou trompeurs, à quelque égard que ce soit. Si, après l'attribution du contrat, le Canada établit que le soumissionnaire a fourni une attestation ou une déclaration fautive ou trompeuse, il pourrait résilier le contrat pour manquement. Conformément à la Directive sur l'intégrité des fournisseurs, le Canada pourrait également déterminer que le soumissionnaire est inadmissible à l'attribution d'un contrat parce qu'il a fourni une attestation ou une déclaration fautive ou trompeuse.



L'article 02, Numéro d'entreprise – approvisionnement, est par la présente supprimé dans son intégralité et remplacé par ce qui suit :

L'article 02 Numéro d'entreprise – approvisionnement

Les fournisseurs doivent obtenir un numéro d'entreprise (NE) avant l'attribution du contrat. Les fournisseurs peuvent s'inscrire pour obtenir un NE en ligne à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/services/impots/numero-dentreprise.html>.

L'article 03, Instructions, clauses et conditions uniformisées, conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (L.C., 1996, ch. 16), est par la présente supprimé.

L'alinéa 2d) de l'article 05, Présentation des soumissions, est supprimé dans son intégralité et remplacé par ce qui suit :

d) envoyer sa soumission par télécopieur ou au moyen d'un service de télécopieur électronique ou en ligne, uniquement au numéro de téléphone indiqué dans la demande de soumissions à la section 2.3.

La mention 120 jours remplace « 60 jours » au paragraphe 4, de l'article 05, Présentation des soumissions.

L'article 06, Soumissions déposées en retard, est supprimé dans son intégralité et remplacé par ce qui suit :

L'article 06 Soumissions déposées en retard

L'Agence renverra les soumissions livrées après la date et l'heure de clôture stipulées, à moins que ces soumissions ne soient considérées comme des soumissions retardées selon les circonstances énoncées à l'article 07.

Tous les renvois à « TPSGC » dans l'article 07, Soumissions retardées, sont par la présente supprimés et remplacés par « l'Agence ». De plus, l'alinéa 1b) est supprimé dans son intégralité. L'article 08, Transmission par télécopieur ou par le service Connexion postal, est supprimée dans son intégralité.

Dans l'article 12, Rejet d'une soumission, les alinéas 1a) et 1b) sont supprimés dans leur intégralité.

Le paragraphe 2 de l'article 20, Autres renseignements, est par la présente remplacé par ce qui suit : Les demandes de renseignements concernant la réception des soumissions peuvent être adressées à l'autorité contractante dont le nom figure dans la demande de soumissions.

L'article 21, Code de conduite pour l'approvisionnement – soumission, est par la présente supprimé en entier.



2.3 Transmission des propositions

En répondant, le soumissionnaire DOIT envoyer la proposition à l'adresse de l'Unité de réception des soumissions indiquée ci-dessous au plus tard à l'heure et à la date figurant à la page 1.

LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT SOUMETTRE LEURS PROPOSITIONS À :

Agence du revenu du Canada
Unité de réception des soumissions
Centre de technologie d'Ottawa
Quai de réception
875, chemin Heron, Salle D-95
Ottawa, ON K1A 1A2
N° de téléphone : (613) 941-1618

Par la présente, les soumissionnaires sont informés que l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, de 730 h à 1530 h (HAE), sauf les jours fériés observés par le gouvernement fédéral.

LES PROPOSITIONS TRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE NE SERONT PAS ACCEPTÉES. En raison de la nature de la présente soumission, la transmission électronique d'une proposition par un mode tel que le courrier électronique ou le télécopieur n'est pas considéré pratique, et par conséquent, elle ne sera pas acceptée.

2.4 Communications en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées à l'autorité contractante au moins 5 jours civils avant la date de clôture. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.5 Lois applicables – soumission

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

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



2.6 Termes et Conditions

Par la présente, le soumissionnaire atteste qu'il est conforme aux articles, aux clauses et aux modalités contenus ou mentionnés dans la présente demande de proposition (DDP) et le présent Énoncé des travaux (EDT) et qu'il les accepte. Toute modification ou prix conditionnel du soumissionnaire, y compris les suppressions ou tout ajout apporté aux articles, aux clauses et aux modalités contenues ou mentionnées dans la présente DDP et/ou l'EDT feront en sorte que la soumission soit jugée non recevable.



PARTIE 3 Directives sur la présentation de la soumission

3.1 Soumission - nombre d'exemplaires

Le Canada demande que les soumissionnaires présentent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

Section I, II, III, and IV : Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition sur une seule clé USB. La proposition doit être organisée de façon à ce que chaque section soit identifiée clairement (ne pas protéger par mot de passe).

Section I : Soumission technique un exemplaire sur un Clé USB

Dans leur soumission, les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils comprennent les exigences techniques comprises dans la demande de soumissions et expliquer comment ils s'y prendraient pour satisfaire à ces exigences. Les soumissionnaires doivent démontrer leurs capacités qu'ils adopteraient pour effectuer le travail, et ce, de façon complète, claire et concise.

La soumission technique doit aborder clairement et de manière suffisamment détaillée les points qui sont assujettis aux critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de simplement répéter l'énoncé compris dans la demande de soumission. Dans le but de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires abordent et présentent les sujets dans l'ordre de présentation des critères d'évaluation sous les mêmes rubriques. Pour éviter le chevauchement, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leurs soumissions en indiquant les numéros de paragraphe et de page du sujet qui a déjà été abordé.

Les critères techniques obligatoires exigent la présentation de certains renseignements avec la soumission, à savoir des références de clients, qui sont vérifiées de la manière suivante :

Clients cités en référence – Coordonnées et processus de vérification :

- A. Le soumissionnaire doit fournir des références de clients. Chaque client cité en référence doit confirmer, à la demande du Canada, les faits indiqués dans l'offre du soumissionnaire, comme l'exige le critère technique obligatoire 3 (TO3).
- B. Le client cité en référence ne doit pas être un client du soumissionnaire lui-même (par exemple, le client ne peut pas être le client d'une société affiliée du soumissionnaire plutôt qu'un client du soumissionnaire).
- C. Pour chaque client cité en référence, le soumissionnaire doit fournir, au minimum, le nom ainsi que le numéro de téléphone ou l'adresse électronique d'une personne-ressource. Si seul le numéro de téléphone est fourni, celui-ci sera utilisé pour appeler afin de demander l'adresse électronique et la vérification des références sera effectuée par courriel. Les soumissionnaires sont également priés d'indiquer le titre de la personne-ressource.
- D. Si une vérification des références est effectuée, le Canada effectuera la vérification par écrit (courriel). Le Canada enverra toutes les demandes de vérification des références par courriel, dans les 24 heures, aux personnes citées en référence par tous les soumissionnaires conformes, à l'adresse électronique fournie dans la soumission.
- E. Voici la question à formuler pour demander une confirmation au client cité en référence :



« [Le soumissionnaire] a-t-il fourni à votre organisation [décrivez les services et, s'il y a lieu, le délai à l'intérieur duquel ils ont dû être fournis]? »

___ Oui, le soumissionnaire a fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

___ Non, le soumissionnaire n'a pas fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

___ Je ne veux pas ou ne peux pas fournir de renseignements sur les services décrits ci-dessus.

- F. S'il y a une divergence entre les renseignements fournis par le client cité en référence et ceux de la soumission, on tiendra compte des renseignements fournis par le client cité en référence plutôt que ceux de la soumission. Si la personne citée en référence n'est pas disponible au moment requis pendant la période d'évaluation, le soumissionnaire peut fournir le nom et les coordonnées d'une autre personne-ressource du même client. Il ne sera pas permis d'avoir recours à une autre personne-ressource plus d'une fois pendant cinq jours ouvrables consécutifs au cours de la période d'évaluation.
- G. Si le Canada n'a pas reçu de réponse le troisième jour ouvrable suivant l'envoi de la demande de vérification des références, il en avisera le soumissionnaire par courriel, afin de lui permettre de communiquer directement avec sa référence et de s'assurer ainsi qu'elle puisse répondre au Canada dans les cinq jours ouvrables. Les soumissionnaires ne se verront offrir cette possibilité qu'une seule fois pour chaque client, et seulement si la personne initialement désignée n'est pas disponible pour répondre à la demande. Le soumissionnaire n'aura pas l'occasion de soumettre le nom d'une autre personne-ressource si la personne-ressource initiale indique qu'elle ne veut pas ou ne peut pas répondre. Le soumissionnaire disposera de 24 heures pour envoyer le nom d'une autre personne-ressource. Une fois de plus, cette personne aura cinq jours ouvrables pour répondre une fois que le Canada lui aura envoyé sa demande de vérification des références.
- H. Lorsque les renseignements fournis par une référence diffèrent de ceux fournis par le soumissionnaire, ce seront les renseignements fournis par la référence qui seront retenus pour l'évaluation.
- I. La décision de mener ou non une vérification des références est discrétionnaire. Toutefois, si le Canada choisit de procéder à une vérification des références pour une exigence cotée ou obligatoire, il vérifiera les références liées à cette exigence pour le soumissionnaire qui sera recommandé pour l'attribution du contrat.

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent envoyer leur soumission financière dans le format indiqué à l'annexe 3 : Proposition financière. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

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

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées à la partie 5.

Section IV : Renseignements supplémentaires

Le soumissionnaire doit fournir l'adresse du ou des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.



3.2 Présentation et système de numérotation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires utilisent un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions.

PARTIE 4 Procédures d'évaluation et méthodes de sélection

4.1 Généralités

Un comité formé de représentants de l'ARC évaluera les propositions pour le compte de l'Agence. Les services d'experts-conseils indépendants peuvent être retenus afin d'aider à l'évaluation ou à la validation d'aspects particuliers de la solution proposée. L'ARC se réserve le droit d'embaucher n'importe quel expert-conseil indépendant ou d'employer toute ressource gouvernementale qu'elle juge nécessaire à l'évaluation de toute proposition.

Les propositions seront évaluées conformément aux critères d'évaluations déterminés aux appendices 1 et 2 et conjointement avec les conditions précisées dans l'Énoncé des travaux (EDT). On encourage les soumissionnaires à traiter ces critères de façon approfondie pour que leur proposition puisse faire l'objet d'une évaluation complète. Il revient au soumissionnaire de démontrer qu'il respecte les exigences mentionnées dans la demande de soumissions.

Les soumissionnaires sont informés que le simple fait de dresser la liste des expériences sans fournir les renseignements à l'appui permettant de décrire où et comment de telles expériences ont été acquises ne sera pas considéré comme démontré aux fins de cette évaluation. Les soumissionnaires ne devraient pas supposer que l'équipe d'évaluation connaît nécessairement l'expérience et les capacités du soumissionnaire ou de toute ressource proposée; toute expérience pertinente doit être démontrée dans la proposition écrite du soumissionnaire.

4.2 Étapes de processus de sélection

Le processus de sélection visant à déterminer le soumissionnaire retenu se déroulera de la façon suivante :

Nonobstant les étapes 1 et 2 ci-dessous, dans le but d'accélérer le processus d'évaluation, l'ARC se réserve le droit d'effectuer l'étape 3 – Évaluation des propositions financières, simultanément avec les étapes 1 et 2. Si l'ARC décide d'exécuter l'étape 3 avant l'achèvement de l'étape 2, les renseignements contenus dans la proposition financière ne seront pas divulgués à l'équipe chargée de l'évaluation des sections obligatoires et cotées tant que les étapes 1 et 2 ne seront pas terminées. Cependant, si l'autorité contractante est en mesure de constater que la proposition est non recevable, car la proposition financière est incomplète ou comporte une erreur, elle informera l'équipe chargée d'évaluer les sections obligatoires que la proposition est non recevable et qu'elle ne devrait pas être retenue. L'évaluation parallèle de la proposition financière ne peut en aucune façon être interprétée comme signifiant que le soumissionnaire satisfait aux étapes 1 et 2, en dépit de l'énoncé selon lequel « toutes les soumissions respectant les seuils minimaux formulés à l'étape 2 passeront à l'étape 3 ».

Les soumissions seront classées selon la méthode de sélection.

Étape 1 – Évaluation en fonction des critères obligatoires



Toutes les soumissions seront évaluées pour déterminer si toutes les exigences obligatoires figurant à l'appendice 1 « Critères obligatoires » ont été respectées. Seules les soumissions qui respectent TOUTES les exigences obligatoires seront ensuite évaluées conformément à l'étape 2 ci-dessous.



Étape 2 – Évaluation en fonction des critères cotés

Toutes les propositions qui respectent les critères de l'étape 1 seront évaluées et cotées conformément aux critères cotés par points détaillés à l'appendice 2 « Critères cotés par points », pour déterminer la cote totale pour la valeur technique du soumissionnaire. Toutes les soumissions respectant les seuils minimaux formulés à l'étape 2 passeront à l'étape 3.

Étape 3 – Évaluation des propositions financières

Seules les propositions conformes sur le plan technique qui respectent toutes les exigences mentionnées aux étapes 1 et 2 seront examinées à cette étape.

Les prix soumis seront évalués afin de déterminer la cote pour le prix d'évaluation de la soumission, telle qu'elle est définie à l'appendice 3 « Proposition financière ». Une fois que l'évaluation des prix des offres est déterminée dans l'étape 3, les propositions passeront à l'étape 4.

Pour chaque article présenté, les soumissionnaires doivent indiquer un prix, un pourcentage ou un poids, selon le cas, dans le format précisé à l'appendice 3 « Proposition financière ». Les fourchettes (p. ex. entre 10 \$ et 13 \$) ne sont pas acceptables.

Étape 4 – Méthode de sélection

Clause du *Guide des CUA* [A0027T](#) (2012-07-16), **MÉTHODE DE SÉLECTION – NOTE COMBINÉE LA PLUS HAUTE SUR LE PLAN DU MÉRITE TECHNIQUE (70 %) ET DU PRIX (30 %)**

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. se conformer à toutes les exigences de la demande de soumissions;
 - b. répondre à tous les critères obligatoires;
 - c. obtenir le minimum requis de **120 points** au total pour les critères d'évaluation technique qui font l'objet d'une notation par points. La notation est effectuée sur une échelle de **172 points**.
2. Les soumissions qui ne répondent pas à l'exigence a), b) ou c) seront déclarées irrecevables.
3. La sélection sera fondée sur la note combinée la plus élevée de la soumission recevable sur le plan du mérite technique et du prix. Le ratio sera de **70 %** pour le mérite technique et de **30 %** pour le prix.
4. Pour établir la note du mérite technique, la note technique globale pour chaque soumission recevable sera déterminée de la façon suivante : le nombre total de points obtenus, divisé par le nombre maximal de points disponibles, multiplié par le ratio de 70 %.
5. Afin d'établir la note de prix, chaque soumission recevable sera calculée au prorata en fonction du prix évalué le moins élevé et du ratio de **30 %**.
6. Pour chaque soumission recevable, la note du mérite technique et la note de prix seront additionnées afin de déterminer la note combinée.
7. Ni la soumission recevable obtenant la note technique la plus haute ni celle obtenant le prix évalué le plus bas ne sera nécessairement acceptée. On recommandera l'attribution d'un contrat pour la soumission ayant reçu la note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix.
8. Dans le cas où deux ou plusieurs soumissions recevables obtiennent la même cote combinée la plus élevée sur le plan du mérite technique et du prix, la soumission recevable ayant le prix évalué le plus bas sera recommandée pour l'attribution d'un contrat.



MÉTHODE DE SÉLECTION – NOTE COMBINÉE LA PLUS HAUTE SUR LE PLAN DU MÉRITE TECHNIQUE (70 %) ET DU PRIX (30 %)			
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique totale	160/200	195/200	190/200
Cote-prix évaluée de la soumission	\$630,000.00	\$550,000.00	\$500,000.00
Calculs	Note pour le mérite technique	$160/200 \times 70 = 56$	$195/200 \times 70 = 68.25$
	Note pour le prix	$500,000/630,000 \times 30 = 23.81$	$500,000/550,000 \times 30 = 27.27$
Note totale combinée	79.81	95.52	96.5
Évaluation globale	3 ^e	2 ^e	1^{er}

Étape 5 – Sélection

Le (s) soumissionnaire dont la soumission recevable a reçu la cote la plus élevée et qui a respecté toutes les exigences de l'étape 5, telles qu'elles sont décrites ci-dessus, sera considéré comme le soumissionnaire retenu pour cette exigence et sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.

Étape 6 – Conditions Préalables à l'attribution du contrat

Le soumissionnaire recommandé aux fins de l'attribution d'un contrat doit respecter les exigences présentées aux pièces jointes 5 « Attestations » et à la partie 6 « Exigences en matière de sécurité, financières et autres exigences » de la présente DDP.

Étape 7 – Entrée en vigueur du contrat

Le soumissionnaire dont la soumission recevable a obtenu la cote la plus élevée et qui répond à l'ensemble des exigences énumérées ci-dessus sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.



PARTIE 5 Attestations et renseignements supplémentaires

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements connexes exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur à l'une de ses obligations prévues au contrat, s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission peut être déclarée non recevable, ou constituer un manquement aux termes du contrat.

Les attestations énumérées à la pièce jointe 5.1 doivent être remplies et transmises avec la soumission. Le défaut de présenter les attestations énumérées à la pièce jointe 5.1 fera en sorte que la soumission soit jugée non conforme et ne soit pas retenue.

5.1 Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions

5.1.1 Attestations coentreprises

Remplissez cette attestation si une coentreprise est proposée.

Le soumissionnaire déclare et garantit ce qui suit :

- (a) L'entité soumissionnaire est une coentreprise contractuelle selon la définition ci-dessous. Une « coentreprise contractuelle » est une association de deux parties ou plus qui ont signé un contrat aux termes duquel elles conviennent de la façon dont elles joindront leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leurs compétences, leur temps ou leurs autres ressources dans le cadre d'une entreprise commerciale conjointe, et dont elles partageront les bénéfices et les pertes. Les parties auront, en outre, un certain niveau de contrôle sur l'entreprise.
- (b) Le nom de la coentreprise sera : _____ (si applicable).
- (c) Les membres de la coentreprise contractuelle seront les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour tenir compte de tous les membres de la coentreprise) :

- (d) Les numéros d'entreprise (NE) de chaque membre de la coentreprise contractuelle sont les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour les NE additionnels) :

- (e) La date d'entrée en vigueur de la formation de la coentreprise est : _____



(f) Chaque membre de la coentreprise a désigné un membre, _____ (le « membre principal ») et lui a accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs à la demande de soumission ainsi que tout contrat subséquent, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de tâches.

(g) La coentreprise est en vigueur à compter de la date de dépôt de la soumission.

Cette attestation de coentreprise doit être signée par CHAQUE membre de la coentreprise.

L'attestation de coentreprise sera en vigueur tout au long de la période du contrat, y compris toute période optionnelle, si elle est exécutée.

L'ARC se réserve le droit de demander au soumissionnaire de lui fournir des documents attestant l'existence de la coentreprise contractuelle.

Signature du représentant autorisé de chaque membre de la coentreprise

(Le soumissionnaire devra ajouter des lignes de signature, au besoin) :

_____ Signature du représentant dûment autorisé	_____ Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	_____ Dénomination sociale Nom de l'entreprise	_____ Date
_____ Signature du représentant dûment autorisé	_____ Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	_____ Dénomination sociale Nom de l'entreprise	_____ Date



5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir les attestations dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Attestations Supplémentaires (critère obligatoire 7)

Le soumissionnaire doit attester que lorsqu'un employé se présente à un rendez-vous en personne, ses besoins en matière d'adaptation sont satisfaits. Cela comprend le fait de répondre aux exigences d'accessibilité à un emplacement où les services sont fournis. (Annexe A, Énoncé des travaux, article 7, Emplacement).

Le soumissionnaire, en apposant sa signature ci-dessous, atteste qu'il a lu l'attestation susmentionnée et qu'il s'y conforme, qu'il reconnaît que l'Agence se réserve le droit de vérifier tout renseignement fourni à cet égard, et que de fausses déclarations pourraient entraîner l'irrecevabilité de la proposition ou toute autre mesure que l'Agence jugera pertinente.

Date: _____

Nom: _____

Signature: _____

Titre: _____

(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Pour: _____

(Nom de l'entreprise)

5.2.2 Dispositions relatives à l'intégrité - renseignements connexes

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire et ses affiliés respectent les dispositions stipulées à l'article 01 Dispositions relatives à l'intégrité - soumission, des instructions uniformisées 2003. Les renseignements connexes, tel que requis aux dispositions relatives à l'intégrité, aideront le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

5.2.3 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des

« [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) »

(http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible sur le site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](#).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) » du PCF au moment de l'attribution du contrat.



5.2.4 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires (AF) qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définitions :

Aux fins de cette clause,

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

- (a) un individu;
- (b) un individu qui s'est incorporé;
- (c) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- (d) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

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

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.



En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères.

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs?

OUI () NON ()

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

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- (c) la date de la cessation d'emploi;
- (d) le montant du paiement forfaitaire;
- (e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- (f) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- (g) nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

5.2.5 Information rapport du vendeur

Les renseignements suivants doivent être fournis pour permettre à l'ARC de se conformer à l'alinéa 221 (1)(d) de la Loi de l'impôt sur le revenu, L.R. 1985, ch. 1, (5e suppl.), les ministères et organismes sont tenus de déclarer à l'aide du feuillet T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement, les paiements versés aux entrepreneurs en vertu de contrats de services pertinents (y compris les contrats comprenant à la fois des biens et des services).

Aux fins de la présente clause :

« Dénomination Sociale » - Nom de la compagnie, société ou autre entité légalement constituée en personne morale sous lequel cette personne exerce ses droits et exécute ses obligations.

« Nom d'Emprunt » - Nom qui est légalement protégé et utilise dans le cours de ses affaires ou une compagnie.

Le soumissionnaire est invité à fournir les informations suivantes :

Dénomination Sociale : _____



Nom d'emprunt : _____

Adresse : _____

Adresse de paiement ou
selon le formulaire
T1204 (si elle diffère)

Adresse du
paiement, si elle est
identique à l'adresse ci-
dessus

Ville : _____

Province : _____

Code postal : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Genre d'entreprise (Un seul choix)

- Corporation Société de personnes Propriétaire unique Société à but non lucratif Cie américaine ou internationale

Toutes compagnies enregistrées devront fournir leur numéro de Taxes des produits et services (TPS) ou Numéro d'Entreprise (NE). D'autres détails sur la façon d'obtenir un NE se trouvent à l'adresse suivante : <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/bn-ne/menu-fra.html>. Si c'est pour un service rendu par un(e) individu(e), s'il-vous-plaît, insérez le **numéro d'assurance sociale (NAS)**.

Taxes des produits et services (TPS) : _____

Numéro d'Entreprise (NE) : _____

Lorsque l'information requise comprend un NAS, celle-ci doit être expédiée dans une enveloppe portant l'inscription « protégée ».

numéro d'assurance sociale (NAS) : _____

N/A

Raison : _____



Nota : Si vous choisissez "N/A", vous devez donner une raison.

Date : _____

Nom : _____

Signature : _____

Titre : _____

(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)



PARTIE 6 Exigences en matière de sécurité, et autres exigences

6.1 Exigences en matière de sécurité

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Modèle de contrat;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Modèle de contrat;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
 - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Modèle de contrat;
 - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse du ou des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.



Appendices

Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires

Procédures d'évaluation

L'évaluation des soumissions s'effectuera en fonction du processus décrit à la partie 4, Évaluation et sélection, et de tous les critères d'évaluation obligatoires énumérés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir des documents justificatifs dans sa soumission, à la demande de l'Agence du revenu du Canada (Agence), afin de démontrer qu'il répond à chaque exigence technique obligatoire. Pour faciliter le processus d'évaluation, on recommande au soumissionnaire de remplir le tableau ci-dessous pour indiquer où les renseignements se trouvent dans sa proposition. Les soumissions qui ne satisfont pas à toutes les exigences obligatoires seront déclarées non recevables et rejetées.

À sa discrétion exclusive, l'Agence se réserve le droit de communiquer par écrit (par courriel) à la personne-ressource donnée en référence qui a une connaissance du projet, aux fins de vérification seulement. S'il existe des écarts entre les renseignements fournis par le soumissionnaire et ceux fournis par la référence, les renseignements fournis par cette dernière auront préséance.

On conseille aux soumissionnaires d'aborder chaque critère suffisamment en profondeur pour assurer une analyse préalable. On les informe également que le fait d'énumérer leurs expériences sans fournir de données à l'appui pour décrire leur pertinence à l'égard des critères ne sera pas considéré comme démontré aux fins de la présente évaluation.

CRITERES TECHNIQUES OBLIGATOIRES (TO)			
PAE - Services à l'échelle nationale pour le Programme d'aide aux employés - Agence du revenu du Canada (ARC)			
N° réf	DESCRIPTION DES CRITÈRES	N° de page de la proposition	Satisfait/non satisfait
TO1	<p>Le soumissionnaire doit avoir été en affaires pendant au moins cinq ans à la date de clôture de la demande de soumissions, et démontrer une expérience et une expertise en matière de prestation de services du Programme d'aide aux employés (PAE) dans les deux langues officielles, semblables à celles décrites à la section 11 de l'annexe A - Énoncé des travaux (EDT).</p> <p>Dans le cas d'une coentreprise, au moins un membre de la coentreprise doit satisfaire à l'exigence minimale de cinq ans.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir l'un des documents justificatifs suivants avec sa soumission :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une copie du certificat d'enregistrement du nom de l'entreprise confirmant le nombre d'années d'activité du soumissionnaire ; • Une copie du certificat d'enregistrement de la société provinciale ou territoriale confirmant le nombre d'années d'activité du soumissionnaire ; 		



	<ul style="list-style-type: none"> • Une copie du certificat d'enregistrement de constitution en société de la société fédérale confirmant le nombre d'années d'activité du soumissionnaire. 		
TO2	Le soumissionnaire doit être accrédité par le conseil d'accréditation pour fournir les services du PAE. Une copie du certificat d'adhésion doit être fournie avec la soumission.		
TO3	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il détient ou a obtenu au moins deux contrats consécutifs ou simultanés au cours des cinq dernières années à partir de la date de clôture de la demande de soumissions, dans le cadre desquels le soumissionnaire a fourni des services du PAE à de grandes organisations clientes externes syndiquées du secteur privé ou public comptant des employés dans l'ensemble du Canada.</p> <p>Pour être considérées comme de grandes organisations, les organisations clientes doivent compter 10 000 employés ou plus.</p> <p>Chaque contrat doit comprendre des services d'accueil semblables à ceux décrits à la section 12 (A), des services de counseling à court terme semblables à ceux décrits à la section 12 (B) [y compris en personne, par téléphone, par clavardage, par courriel et par vidéoconférence] et des services de counseling d'intervention en situation de crise semblables à ceux décrits à la section 12 (C) de l'EDT.</p> <p>Le soumissionnaire doit au moins fournir les renseignements suivants pour chaque contrat avec la soumission :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dates d'attribution et d'expiration du contrat ; 2. Nom de l'organisation cliente ; 3. Aperçu de la portée et de l'EDT ; 4. Une copie de facture (facture mensuelle) où le numéro de contrat et les montants confidentiels de la facture sont supprimés ou brouillés ; 5. Nom, numéro de téléphone ou adresse courriel d'une personne-ressource de l'organisation qui pourrait être contactée aux fins de référence. <p><i>Le Canada se réserve le droit de demander une copie des contrats au cours du processus d'évaluation.</i></p>		
TO4	Le soumissionnaire doit proposer un gestionnaire de compte national bilingue ayant acquis au moins deux années d'expérience au cours des cinq dernières années, à partir de la date de clôture de la demande de soumissions. Pendant cette période, il doit avoir fourni des services de gestion de compte à au moins un organisme client comptant au moins 10 000 employés, et ses tâches et responsabilités doivent être semblables à celles décrites à la section 12 (J) de l'EDT à l'annexe A. Le gestionnaire de compte		



	<p>doit être bilingue en anglais et en français pour la communication écrite et orale, comme il est décrit à la section 6 de l'EDT.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un curriculum vitæ (CV) pour la ressource proposée (soit le gestionnaire de compte national) qui démontre de façon claire le nombre d'années d'expérience, les responsabilités et les tâches exécutées.</p>		
TO5	<p>a) Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité à fournir un accès à un ou à des numéros de téléphone nationaux sans frais, en français et en anglais, pour les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services d'accueil, et • Counseling d'intervention en situation de crise (dimanche au samedi, accessible 24 heures sur 24, 365 jours par année) <p>Afin de démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit indiquer dans sa soumission une description pour confirmer comment il répond aux services dans a) ci-dessus et inclure son ou ses numéros nationaux sans frais actuels pour les services accessibles tels qu'ils sont décrits. Les renvois à un site Web ne sont pas acceptables.</p> <p>b) Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité à fournir un accès national au service de téléscripteur (ATS) dans les deux langues officielles par l'entremise d'un ou des numéros nationaux sans frais, aux personnes ayant une déficience auditive en fonction des mêmes services et des mêmes délais d'accessibilité que ceux indiqués au critère a) ci-dessus. L'utilisation de téléphoniste n'est pas acceptable pour le counseling ATS. Les soumissions qui offriront cette option seront déclarées irrecevables.</p> <p>Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit indiquer dans sa soumission une description pour confirmer comment il répond aux composantes bilingues et d'accessibilité de l'exigence b) ci-dessus et inclure son ou ses numéros de téléscripteur nationaux sans frais actuels. Les renvois à un site Web ne sont pas acceptables.</p>		
TO6	<p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il détient un plan d'urgence qui démontre comment il continuera à fournir une couverture en cas de pandémie ou d'interruption de services. Le plan devrait inclure au moins les trois (3) items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nom de l'équipe ou de l'individu responsable de la mise en œuvre du plan ainsi que son remplaçant désigné ; • la liste des services jugés essentiels et les moyens mis en place afin de s'assurer qu'ils soient maintenus ; • le moyen de communication qui sera utilisé afin de partager ces renseignements aux employés de l'ARC. 		



TO7	<p>Capacité géographique pour les séances en personne</p> <p>Le soumissionnaire doit posséder au moins une installation qui doit se trouver dans un rayon de déplacement maximal de 50 km (accessible par véhicule privé ou transport en commun) de chaque bureau de l'Agence, comme il est indiqué à l'annexe 1.1, pour les villes qui comptent plus de 100 000 habitants.</p> <p>Pour les villes qui comptent moins de 100 000 habitants, l'installation doit se trouver dans un rayon de déplacement maximal de 100 km accessible par véhicule privé. Des exceptions sont indiquées à l'annexe 1.1 pour les villes comptant moins de 10 employés de l'Agence, où les services peuvent être fournis virtuellement (par téléphone, clavardage, courriel ou vidéoconférence).</p> <p>Pour démontrer sa conformité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse municipale, la ville, la province et le code postal. L'ARC pourrait vérifier l'information fournie par le soumissionnaire à l'aide de GoogleMap.</p> <p>Les renseignements sur les villes canadiennes et leurs populations sont disponibles au lien suivant : https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_villes_du_Canada</p>		
TO8	<p>a) Le soumissionnaire doit démontrer que les *installations pour les séances de counseling en personne et les services consultatifs en personne proposés au critère TO7 ci-dessus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et qu'elles disposent d'un bureau privé insonorisé à l'abri des regards du public.</p> <p>b) Le soumissionnaire doit attester que lorsqu'un employé se présente à un rendez-vous en personne, ses besoins en matière d'adaptation sont satisfaits conformément à la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>. Cela comprend le fait de répondre aux questions d'accessibilité à un emplacement où les services sont fournis.</p> <p>Pour démontrer l'observation de cette exigence, le soumissionnaire doit signer le document d'attestation pertinent qui se trouve à la section 5.2.1 de la partie 5, Attestations exigées avec la soumission à la date de clôture des soumissions.</p> <p><i>*L'ARC se réserve le droit de visiter le local ou les locaux du soumissionnaire sur préavis écrit de 48 heures en vue de valider ce critère.</i></p>		



TO9	<p>Nombre de conseillers professionnels</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a un répertoire d'au moins 252 conseillers professionnels proposés qui fourniront des services du PAE aux bureaux de l'ARC, comme il est indiqué à l'annexe 1.1 ci-dessous.</p>		
TO10	<p>Site Web, portail Web sécurisé et application du PAE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le soumissionnaire doit avoir un site Web fournissant des renseignements sur le PAE dans les deux langues officielles. 2. Le soumissionnaire doit avoir un site Web contenant des articles sur la santé et le mieux-être dans les deux langues officielles. 3. Le soumissionnaire doit avoir un portail Web sécurisé pour les services de counseling en ligne dans les deux langues officielles. 4. Le soumissionnaire doit avoir une application du PAE comportant une fonction de réservation de service intégrée et un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux renseignements généraux sur la santé et le mieux-être dans les deux langues officielles. <p>Pour démontrer l'observation de cette exigence, le soumissionnaire doit fournir l'adresse URL du site Web et les captures d'écran du portail Web sécurisé et de l'application du PAE actuels, ou ceux qui ont été créés dans le cadre d'autres contrats.</p>		
TO11	<p>Services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité actuelle à fournir des renseignements statistiques conformément aux exigences en matière d'établissement de rapports de l'Agence énoncées à l'annexe A – Énoncé des travaux, article 12 (K).</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les informations énumérées ci-dessous et doit identifier et expliquer tout renseignement statistique supplémentaire qu'il peut fournir qui dépasse les exigences énoncées par l'Agence. :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une liste des types de données statistiques qu'il recueille; • une copie de son questionnaire de satisfaction de la clientèle actuel; • un échantillon d'un rapport annuel ou d'une analyse sur l'utilisation qui identifie clairement les informations statistiques fournies; et • un échantillon d'un rapport de dépenses. 		



Annexe 1.1 : Critères techniques obligatoires (TO7 & TO9) – Rayon de déplacement maximal pour les séances en personne et le nombre de conseillers professionnels par emplacement géographique

VILLE	Nombre minimal de conseillers	Rayon de déplacement maximal à partir des bureaux de l'ARC vers les installations du soumissionnaire	VILLE	Nombre minimal de conseillers	Rayon de déplacement maximal à partir des bureaux de l'ARC vers les installations du soumissionnaire
Barrie ON	1	50 km	Ottawa ON	62	50 km
Bathurst NB	1	100 km	Penticton BC	3	100 km
Belleville ON	1	100 km	Peterborough ON	1	100 km
Brandon MB	1	100 km ou services virtuels	Prince George BC	1	100 km
Brossard QC	2	100 km	Québec QC	3	50 km
Calgary AB	8	50 km	Red Deer AB	1	50 km
Charlottetown PEI	1	100 km	Regina SK	1	50 km
Chicoutimi QC	1	100 km	Richmond BC	1	50 km ou services virtuels
Dartmouth NS	1	100 km	Rimouski QC	1	100 km
Edmonton AB	7	50 km	Rouyn-Noranda QC	1	100 km
Gatineau QC	1	50 km	Saint John NB	3	100 km
Grand Falls-Windsor NL	1	100 km ou services virtuels	Saint John's NL	6	50 km
Halifax NS	3	50 km	Saskatoon SK	2	50 km
Hamilton ON	6	50 km	Scarborough ON	4	50 km
Iqaluit NU	1	100 km ou services virtuels	Shawinigan QC	6	100 km
Jonquière QC	5	100 km	Sherbrooke QC	1	50 km
Kelowna BC	1	50 km	St. Catharines ON	2	50 km
Kingston ON	1	50 km	Sudbury ON	13	50 km
Kingsgate BC	1	50 km ou services virtuels	Summerside PEI	4	100 km
Kitchener ON	3	50 km	Surrey BC	15	50 km
Laval QC	3	50 km	Sydney NS	2	100 km
Lethbridge AB	1	100 km	Thunder Bay ON	1	50 km
London ON	2	50 km	Toronto ON	5	50 km
Mississauga ON	5	50 km	Trois-Rivières QC	1	50 km
Moncton NB	1	100 km	Vancouver BC	7	50 km
Montréal QC	8	50 km	Victoria BC	4	100 km
Mount Pearl NL	2	100 km	Whitehorse YT	1	100 km ou services virtuels
North Bay ON	1	100 km ou services virtuels	Windsor ON	2	50 km
North York ON	7	50 km	Winnipeg MB	18	50 km
Oshawa ON	2	50 km	Yellowknife NT	1	100 km ou services virtuels
NOMBRE TOTAL DE CONSEILLERS 252					



Appendice 2 : Critères de cotation numérique

Les soumissions techniques seront évaluées séparément en regard des critères d'évaluation présentés ci-dessous. Si les critères cotés par points ne sont pas abordés dans la soumission, une note de zéro sera attribuée aux critères en question.

Les soumissionnaires qui satisfont à tous les critères obligatoires exigés seront ensuite cotés numériquement par l'équipe d'évaluation en fonction des exigences de cotation ci-dessous. L'équipe d'évaluation évaluera la proposition du soumissionnaire en attribuant une note jusqu'à concurrence de la note maximale indiquée. Les critères cotés qui ne se retrouvent pas dans la proposition du soumissionnaire obtiendront une cotation de zéro (0) en ce qui concerne ce critère particulier. Le soumissionnaire doit obtenir une note minimale globale de 70 % afin que sa proposition soit considérée conforme.

Les soumissionnaires doivent utiliser dans leurs propositions les principales rubriques indiquées ci-après :

- A. Expérience de l'entreprise**
- B. Diversité des ressources**
- C. Approche et méthodologie des services**
- D. Pratiques organisationnelles**



CATÉGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ÉCHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
A.	EXPÉRIENCE DE L'ENTREPRISE		20 points maximum
1.	<p>Le soumissionnaire devrait préciser dans sa proposition le nombre d'années consécutives durant lesquelles il a offert des services du Programme d'aide aux employés (PAE), similaires à ceux décrits à l'annexe A, Énoncé des travaux (EDT). Des points seront attribués pour le nombre d'années de service dépassant le critère obligatoire TO1. De plus, la proposition contiendra les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un historique du client précis des années consécutives d'expérience. Il peut s'agir de plus d'un client, mais les années d'expérience doivent être consécutives. Décrivez le rôle de l'entrepreneur principal et toute entente de sous-traitance ou de coentreprise. • Les dates de début et de fin de la prestation des services pour chaque organisation cliente indiquée. 	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p>10 points pour 25 ans et plus 8 points pour ≥20 à <25 ans 6 points pour ≥15 à <20 ans 4 points pour ≥10 à <15 ans 2 points pour >5 à <10 ans</p>	10 points maximum
2.	<p>Le soumissionnaire devrait préciser dans sa proposition le nombre d'employés couverts dans le cadre de chacun des contrats où il a fourni des services du PAE selon le critère obligatoire TO3.</p> <p>Des points seront attribués pour le contrat conclu avec une organisation formée d'employés dont le nombre dépasse le critère obligatoire TO3. Si le soumissionnaire fournit plus d'un contrat qui respecte ce critère dans sa proposition, il se verra accorder des points pour le contrat comptant le plus grand nombre d'employés couverts.</p>	<p>Les points seront attribués pour le nombre d'employés dépassant le critère obligatoire TO3 (10,000 employés) comme suit :</p> <p>10 points pour 30 000 employés ou plus 8 points pour ≥25 000 à <30 000 employés 6 points pour ≥20 000 à <25 000 employés 4 points pour ≥15 000 à <20 000 employés 2 points pour >10 000 à <15 000 employés</p>	10 points maximum



CATÉGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
B.	DIVERSITÉ DES RESSOURCES		14 points maximum
Diversité des ressources	<p>Le soumissionnaire devrait fournir une liste de langues dans lesquelles il peut fournir des services du PAE à l'effectif diversifié de l'Agence. La diversité est l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.</p> <p>La proposition du soumissionnaire devrait comprendre ce qui suit :</p> <p>a) Les langues, autres que l'anglais et le français, offertes pour les services d'accueil ;</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p>6 points pour trois langues ou plus additionnelles</p> <p>4 points pour deux langues additionnelles.</p> <p>2 points pour une langue additionnelle</p>	6 points maximum
	<p>b) Les langues, autres que l'anglais et le français, offertes pour les services de counseling ; et</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p>6 points pour trois langues ou plus additionnelles</p> <p>4 points pour deux langues additionnelles.</p> <p>2 points pour une langue additionnelle</p>	6 points maximum
	<p>c) Les politiques en place (p. ex., les pratiques d'embauche) pour s'assurer que le réseau de conseillers professionnels reflète la diversité de la population canadienne. Fournir une copie des politiques d'entreprise du soumissionnaire qui sont en place.</p>	<p>2 points – Le soumissionnaire a des politiques en place.</p> <p>0 point – Le soumissionnaire n'a aucune politique en place ou n'a fourni aucune réponse.</p>	2 points maximum



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
C.	APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE DES SERVICES		90 points maximum
1. Services d'accueil	<p>Le soumissionnaire devrait décrire la méthodologie des services d'accueil qui seront utilisés par le soumissionnaire si un contrat est attribué, dont les suivants :</p> <p>i) Processus d'accueil</p>	<p>i) Processus d'accueil</p> <p>10 points - Les ressources pour les services d'accueil réservent des rendez-vous avec le client au moment de son appel.</p> <p>7 points - Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel, avec un rendez-vous, se produit à l'intérieur d'une (1) heure.</p> <p>4 points - Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel, avec un rendez-vous, se produit au-delà d'une (1) heure, mais en moins de quatre (4) heures.</p> <p>2 points - Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel, avec un rendez-vous, se produit au-delà de quatre (4) heures, mais en moins de huit (8) heures.</p> <p>0 point - Dans les cas où les ressources pour les services d'accueil ne peuvent pas réserver un rendez-vous avec le client au moment de son appel, un rappel,</p>	<p>14 points maximum</p> <p>i) 10 points</p>



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ÉCHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
		<p>avec un rendez-vous, se produit au-delà de huit (8) heures.</p> <p>Un rappel ne peut se produire après plus de 24 heures.</p>	



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
	<p>ii) Processus de surveillance de l'assurance de la qualité des services d'accueil</p> <p>* Un processus officiel comprendrait la surveillance systématique d'un échantillon d'appels par rapport aux normes de service établies, et la prestation régulière de rétroaction sur le rendement ou de formation aux ressources des services d'accueil.</p> <p>* Un processus informel comprendrait le traitement des enjeux relatifs aux normes de service et la prestation de rétroaction sur le rendement ou de formation aux ressources des services d'accueil, au besoin.</p>	<p><u>ii) Processus de surveillance de l'assurance de la qualité des services d'accueil</u></p> <p>4 points - Le soumissionnaire décrit un processus officiel applicable à la surveillance des services d'accueil avec des documents probants afin d'assurer la qualité du service.</p> <p>2 points - Le soumissionnaire décrit un processus officieux applicable à la surveillance des services d'accueil afin d'assurer la qualité du service.</p> <p>0 point - Le soumissionnaire n'a pas de processus en place ni de documents probants qui assurent la surveillance des services d'accueil afin d'assurer la qualité des services.</p>	<p>ii) 4 points</p>
<p>2. Services d'aiguillage</p>	<p>a) Le soumissionnaire devrait démontrer que son inventaire de ressources communautaires, d'agences de soutien et de fournisseurs de services comprend des services offerts touchant une grande variété de problématiques, incluant, mais sans s'y limiter les problématiques :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Physiques 2. Émotionnelles 3. Financières 4. Juridiques 5. Psychiatriques 6. Violence 7. Abus 8. Dépendances 	<p>Le soumissionnaire démontre que son inventaire comprend des services offerts touchants les problématiques suivantes :</p> <p>5 points – pour 8 des enjeux énumérés</p> <p>3 points – pour 5 à 7 des enjeux énumérés</p> <p>0 point – pour 1 à 4 des enjeux énumérés</p>	<p>14 points maximum</p> <p>a) 5 points</p>



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
	<p>b) Le soumissionnaire devrait décrire son inventaire de ressources communautaires, qui comprend des services offerts pour une grande variété de clients, incluant, mais sans s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les aînés 2. les adultes 3. les jeunes 4. les enfants 5. les minorités visibles 6. les parents 7. les victimes de violence 8. les couples 9. les familles 10. la communauté LGBTQ2+ 	<p>Le soumissionnaire démontre que son inventaire comprend des services offerts pour les types de clients suivants :</p> <p>5 points – pour 8 types de clients énumérés ou plus</p> <p>3 points – pour 5 à 7 types de clients énumérés</p> <p>0 point – pour 1 à 4 types de clients énumérés</p>	<p>b) 5 points</p>
	<p>d) Le soumissionnaire devrait démontrer leur processus afin de distribuer les renseignements mis à jour aux ressources pour les services d'accueil et de counseling professionnel.</p> <p>* Un processus officiel signifierait l'examen systématique de l'inventaire interne des ressources de la communauté par rapport aux bases de données publiques en ligne ou aux répertoires imprimés, ou la communication directe avec les organisations pour s'assurer que les renseignements au dossier sont précis et à jour lorsque les ressources des services d'accueil et les conseillers professionnels les consultent.</p> <p>* Un processus informel comprendrait la mise à jour de l'inventaire interne, au besoin, lorsque des renseignements des ressources de la communauté font l'objet de changements.</p>	<p>Processus</p> <p>4 points - Le soumissionnaire fournit un processus officiel afin de distribuer les renseignements de l'inventaire mis à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels.</p> <p>2 points - Le soumissionnaire fournit un processus officieux utilisé pour distribuer des mises à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels.</p> <p>0 point - Le soumissionnaire ne fournit aucun renseignement sur le processus utilisé pour distribuer des mises à jour aux ressources pour les services d'accueil et aux conseillers professionnels.</p>	<p>c) 4 points</p>



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
3. Counseling à court terme	Le soumissionnaire devrait démontrer son approche et sa méthodologie pour la gestion des cas de counseling à court terme dans le cadre d'un modèle de counseling de 5 heures.	Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants : 5 points 1) Documentation, processus et lignes directrices expliquant le modèle de 5 heures tel que remis aux ressources pour les services d'accueil. 5 points 2) Documentation, processus et lignes directrices expliquant le modèle de 5 heures tel que remis aux conseillers professionnels. 5 points 3) Processus normalisé et formulaires utilisés pour l'évaluation et le plan d'intervention tel qu'utilisé dans une première rencontre avec chaque client. Ceux-ci peuvent inclure, sans s'y limiter, le nombre de séances estimées pour la résolution de la problématique, les services proposés lors de l'aiguillage, si nécessaire. 5 points 4) Le soumissionnaire décrit un processus afin de surveiller le nombre moyen d'heures par cas.	20 points maximum
4. Services d'intervention en situation de crise	Le soumissionnaire devrait décrire son protocole pour l'intervention en situation de crise en personne pour les clients ainsi que pour ceux qui communiquent par téléphone ou qui demandent du counseling par téléphone ou en ligne (clavardage, courriel, par vidéo).	Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants : 10 points 1) Comprend un protocole et des procédures étape par étape qui sont clairement définis et tous les	10 points maximum



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
		<p>conseillers ont reçu une formation sur le protocole.</p> <p>5 points 2) Comprend un protocole ; toutefois, les conseillers doivent communiquer avec le superviseur clinique pour obtenir des directives.</p> <p>0 point 3) Il n'existe aucun protocole. (0 point)</p>	
<p>5. Protocole de gestion du stress à la suite d'un incident critique (GSIC)</p>	<p>Le soumissionnaire devrait décrire son protocole d'intervention en cas d'incidents critiques, y compris le temps de réponse estimé pour le désamorçage et la verbalisation par des conseillers agréés en traumatologie.</p> <p>Le PAE de l'Agence décrit un incident critique comme une situation inhabituelle qui entraîne de fortes réactions physiques ou émotionnelles, soit sur les lieux de l'incident ou plus tard, qui pourraient nuire à la capacité d'une personne à fonctionner. Les catastrophes naturelles, les agressions ou les accidents, les expériences de décès et de perte ou le fait d'être témoin d'une tragédie sont des exemples d'incidents critiques.</p> <p>Des services sur place de gestion du stress à la suite d'un incident critique seront offerts sous forme de séances de désamorçage dans les 2 à 24 heures et sous forme de séances d'échange dans les 24 à 72 heures.</p>	<p>Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants :</p> <p>10 points 1) La coordination de l'intervention posttraumatique a lieu au moment de l'appel.</p> <p>7 points 2) La coordination de l'intervention posttraumatique a lieu dans un délai d'une heure avec un rappel.</p> <p>3 points 3) La coordination de l'intervention posttraumatique a lieu dans un délai de plus d'une heure, mais de moins de 4 heures, avec un rappel.</p> <p>0 point 4) La coordination de l'intervention posttraumatique a lieu dans un délai de plus quatre heures.</p>	<p>10 points maximum</p>



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
6. Services consultatifs	Le soumissionnaire devrait décrire son approche et sa méthodologie en fournissant des services consultatifs aux gestionnaires, aux superviseurs, aux professionnels des ressources humaines et aux représentants syndicaux.	Le soumissionnaire fournit des preuves des éléments suivants : 3 points – Le processus d'évaluation fait la distinction entre le besoin d'obtenir des services consultatifs et celui d'obtenir des services de counseling. 2 points – Processus qui explore les options comme les services de coaching et de consultation professionnelle ainsi que les services consultatifs, sans toutefois s'y limiter. 2 points – Processus de renvoi qui explore les options appropriées comme les ressources humaines, la résolution de conflits, le développement organisationnel et le renforcement de l'esprit d'équipe, sans toutefois s'y limiter.	7 points maximum
7. Séances d'information et d'éducation	Le soumissionnaire devrait décrire les séances d'information et d'éducation qu'ils offrent à ses clients portant sur les domaines suivants : <ol style="list-style-type: none"> 1. Enjeux de la santé mentale et émotionnelle 2. Stress 3. Enjeux liés à la famille 4. Enjeux liés au travail 5. Toxicomanie 6. Transition professionnelle 	15 points - Excellent éventail des sujets de séances d'information et d'éducation, incluant les 6 domaines proposés sur la liste. 10 points - Bon éventail de sujets de séances d'information et d'éducation, incluant les 4 premiers domaines ainsi qu'un des sujets 5 ou 6 proposés sur la liste. 5 points - Faible éventail des sujets de séances d'information et d'éducation, incluant 4 sujets ou moins des domaines sur la liste (mais au moins 1 sujet). 0 point - Aucune description acceptable de l'éventail et de la gamme des sujets de	15 points maximum



CATÉGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ÉCHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
		séances d'information et d'éducation. Aucune réponse ou réponse inappropriée.	

CATÉGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ÉCHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
D.	PRATIQUES ORGANISATIONNELLES		48 points maximum
1. Supervision clinique	<p>a) Le soumissionnaire devrait démontrer les contrôles en place afin de surveiller et de superviser ses conseillers professionnels, y compris ceux qui offrent du cybercounseling.</p> <p>i) Fréquence Le soumissionnaire devrait indiquer la fréquence de la supervision clinique.</p>	<p>i) <u>Fréquence</u></p> <p>8 points - Réunions cliniques systématiques et régulières entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (plus d'une fois par mois).</p> <p>6 points - Réunions de supervision clinique moins fréquentes entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (une fois par mois).</p> <p>4 points - Réunions de supervision clinique peu fréquentes entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels (moins d'une fois par mois, mais plus de six fois par année).</p> <p>2 points – Les conseillers professionnels ont uniquement accès à la supervision clinique sur demande.</p> <p>0 point – Les conseillers professionnels n'ont aucun accès à la supervision clinique.</p>	<p>23 points maximum</p> <p>a-i) 8 points</p>



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
	<p>ii) Surveillance des dossiers</p> <p>Le soumissionnaire devrait expliquer les mesures en place qui assureront que les normes professionnelles de surveillance des dossiers seront suivies. Il sera considéré acceptable d'indiquer le nom de l'organisation professionnelle et ses normes de surveillance utilisées par l'organisation.</p>	<p><u>ii) Surveillance des dossiers</u></p> <p>4 points - Examen régulier (pas moins d'une fois l'an) d'échantillon des dossiers de client afin de s'assurer que les lignes directrices sur la tenue des dossiers (telles qu'elles sont définies par l'organe directeur) sont respectées.</p> <p>0 point - Examen irrégulier (moins d'une fois l'an)</p>	<p>a-ii) 4 points</p>
	<p>b) Le soumissionnaire devrait démontrer comment il offre et appuie des occasions régulières d'apprentissage pour la formation clinique, incluant, mais sans toutefois s'y limiter, des conférences, des colloques, des ateliers, la certification, les tendances émergentes en counseling, etc.</p> <p>Ceci pourrait être démontré par, mais sans s'y limiter, des enveloppes budgétaires consacrées à la formation pour chaque conseiller, un calendrier annuel de formation.</p>	<p>4 points - Le soumissionnaire démontre qu'il offre et appuie un accès régulier et systématique à de la formation clinique pour ses conseillers professionnels (pas moins d'une fois l'an).</p> <p>3 points - Accès occasionnel pour les conseillers professionnels à la formation clinique (moins d'une fois l'an).</p> <p>0 point - Aucune possibilité de formation clinique à l'intention des conseillers.</p>	<p>b) 4 points</p>
	<p>c) Le soumissionnaire devrait décrire les séances de formation ou de sensibilisation offertes systématiquement aux conseillers professionnels dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Counseling interculturel (y compris pour les enjeux touchant les expériences des clients en matière de racisme et de discrimination) 2. Counseling auprès de personnes de groupes d'âge différents (c. à-d. personnes âgées, enfants, adultes, etc.) 	<p>4 points – Les conseillers professionnels reçoivent des séances de formation ou de sensibilisation dans les quatre (4) domaines énumérés.</p> <p>3 points – Les conseillers professionnels reçoivent des séances de formation ou de sensibilisation dans trois (3) domaines énumérés.</p>	<p>c) 4 points</p>



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
	<p>3. Counseling aux personnes de la communauté LGBTQ2+ (personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer/en questionnement, bispirituelles et autres [LGBTQ2+])</p> <p>4. Counseling auprès de personnes handicapées</p>	<p>2 point – Les conseillers professionnels reçoivent des séances de formation ou de sensibilisation dans deux (2) domaines énumérés.</p> <p>1 point – Les conseillers professionnels reçoivent des séances de formation ou de sensibilisation dans un (1) domaine énuméré.</p> <p>0 point – Aucune séance de formation ou de sensibilisation supplémentaire n'est fournie aux conseillers professionnels dans les domaines énumérés.</p>	
	<p>d) Le soumissionnaire devrait décrire la formation offerte systématiquement aux ressources des services d'accueil dans les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prévention du suicide et sensibilisation au suicide 2. Violence familiale 3. Communication avec des personnes en détresse ou crise 	<p>3 point – Les ressources des services d'accueil reçoivent de la formation supplémentaire dans les trois (3) domaines.</p> <p>2 point – Les ressources des services d'accueil reçoivent de la formation supplémentaire dans deux (2) domaines énumérés.</p> <p>1 point – Les ressources des services d'accueil reçoivent de la formation supplémentaire dans un (1) domaine énuméré.</p> <p>0 point – Aucune formation supplémentaire n'est offerte aux ressources des services d'accueil dans les domaines énumérés ou aucune réponse n'est fournie.</p>	d)3 points
2. Enquêtes sur les plaintes et suivis	Le soumissionnaire devrait décrire ses mécanismes et procédures de règlement des plaintes, y compris, sans toutefois s'y limiter :	Le soumissionnaire doit fournir son processus de résolution des plaintes, étape par étape, indiquant les mécanismes et les procédures pour	21 points



CATEGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ECHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
	<p>a) La réception et le traitement des plaintes de la part de clients qui reçoivent des services de PAE.</p> <p>b) La réception et le traitement des plaintes d'un représentant de l'organisation cliente concernant des préoccupations reliées au service à la clientèle.</p>	<p>recevoir et traiter les plaintes d'un client directement ou du représentant de l'organisation cliente. Le processus de résolution des plaintes inclut, sans toutefois s'y limiter:</p> <p>3 points</p> <p>1. Processus de suivi concernant les plaintes</p> <p>3 points</p> <p>2. Identification du groupe responsable de la résolution des plaintes</p> <p>3 points</p> <p>3. Identification des niveaux au sein de l'entreprise du soumissionnaire ayant la responsabilité de gérer/résoudre les plaintes</p> <p>3 points</p> <p>4. Options pour la résolution</p> <p>3 points</p> <p>5. Rapports afin de documenter les plaintes et leurs résolutions</p> <p>3 points</p> <p>6. Mesures utilisées pour gérer les plaintes (incluant de la formation additionnelle pour le conseiller)</p> <p>3 points</p> <p>7. Mesures disciplinaires</p>	



CATÉGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ÉCHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
3. Développement durable	<p>Le soumissionnaire devrait décrire les politiques et procédures en place tout en respectant la Politique sur le développement durable de l'Agence (Référence : https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/developpement-durable.html) qui intègre le développement durable dans ses activités afin de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) réduire les incidences environnementales ; 2) démontrer la responsabilité sociale ; 3) contribuer au bien-être économique et social des Canadiens. <p>Si disponible, le soumissionnaire devrait inclure une copie de sa politique de développement durable.</p>	<p>4 points - Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion des trois (3) éléments de développement durable énumérés.</p> <p>3 points - Le soumissionnaire a des politiques de développement durable et des procédures en vigueur pour la promotion d'un ou de deux éléments de développement durable énumérés.</p> <p>2 points - Le soumissionnaire décrit les procédures en vigueur pour la promotion d'un à trois des éléments de développement durable établis, mais n'a aucune politique officielle en vigueur.</p> <p>0 point - Le soumissionnaire n'a aucune politique de développement durable ni de procédures en vigueur.</p>	4 points
CATÉGORIE	DESCRIPTION DU CRITÈRE	ÉCHELLE D'ÉVALUATION	MAXIMUM DE POINTS
TOTAL GLOBAL DE POINTS (de A à D)			172 points
NOMBRE MINIMUM DE POINTS REQUIS (de A à D)			120 points



Sommaire des points des critères d'évaluation cotés

CATEGORIE	Critères d'évaluation technique cotés	Points possibles maximaux
A	Expérience de l'entreprise	20
	1. Expérience à un poste d'entreprise	10
	2. Prestation de services du PAE	10
B	Diversité des ressources	14
	1. Diversité des ressources	14
C	Approche et méthodologie des services	90
	1. Services d'accueil	14
	2. Services de renvoi	14
	3. Counseling à court terme	20
	4. Counseling d'intervention en cas de crise	10
	5. Protocole de la gestion du stress à la suite d'un incident critique	10
	6. Services consultatifs	7
	7. Séances d'information et de formation	15
D	Pratiques organisationnelles	48
	1. Supervision clinique	23
	2. Enquête sur les plaintes et suivi	21
	3. Développement durable	4
Total des points disponibles		172
Nombre minimum de points requis		120



Appendice 3 : Proposition financière

Le soumissionnaire devrait envoyer sa soumission financière conformément à la « Feuille de soumission financière » détaillée ci-dessous

Pour répondre à toutes ses obligations précisées dans le contrat, l'entrepreneur doit être payé suivant un prix fixe tout compris pour les services du Programme d'aide aux employés décrits dans les tableaux ci-dessous. La taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, le cas échéant, conformément aux clauses sur le paiement et la facturation énoncées dans le présent document.

La somme de toutes les dépenses prévues pour du tableau 1 au tableau 4 servira à déterminer le prix total d'évaluation de la soumission. Le soumissionnaire devra envoyer sa soumission financière conformément à la « Feuille de soumission financière détaillée » ci-dessous :

Feuille de présentation pour la proposition financière

Définitions
*Le nombre estimatif d'utilisations indiqué ci-dessous est fondé sur le nombre d'utilisations des années antérieures et est fourni aux fins d'évaluation seulement et ne doit pas être considéré comme un engagement de la part de l'ARC. Le soumissionnaire doit fournir un taux pour chaque tâche et produit livrable. Si le soumissionnaire ne prévoit pas de facturer une tâche ou un produit livrable particulier, il doit indiquer qu'il n'y aura « Aucuns frais » pour la tâche ou le produit livrable en question.
** Le nombre d'ETP est calculé comme suit : employés à temps plein – 1:1, employés à temps partiel – 2:1, étudiants – 3:1.
*** Un (1) rapport mensuel ventilé par région.

Tableau 1 - Première période du contrat (du 1 ^{er} juin 2021 au 31 mars 2023)					
Tâche/ Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Estimation de l'utilisation annuelle pour les besoins d'évaluation seulement* (A)	Unité de distribution (B)	Prix fixe tout compris (C)	Prix total D = (A x C)
A	Services d'accueil	4 825	chaque	\$ _____ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counseling à court terme				
	Counseling en personne	12 130	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling en ligne	180	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling par téléphone	4 570	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Counseling - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	365	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Services d'intervention en situation de crise	50	Heure		_____ \$



				_____ \$ de l'heure	
D (i)	Services de consultation spécialisés				
	Services juridiques	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services financiers	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Autres services de consultation spécialisés sur demande	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E (i)	Services consultatifs				
	Services consultatifs en personne	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	15	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
E (ii)	Services consultatifs - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)				
	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services de GSIC sur place	50	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles				
	Présentation de séances d'orientation PAE	1	Heure	_____ \$ par séance	_____ \$
	Offrir des solutions d'apprentissage	82	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (virtuelle)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance	_____ \$



				de deux heures (sur place)	
		1	chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)	_____ \$
		3	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi- journée (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi- journée (virtuelle)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ par séance d'une journée (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ par séance d'une journée (virtuelle)	_____ \$
	Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Organisation/participation aux salons sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	1	chaque	_____ \$ par article	_____ \$
I	Production du bulletin national du PAE	12	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
N	Documents sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par paquet	_____ \$
O	Bibliothèque multimédia				
	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	43 286	chaque	_____ \$ par ETP	_____ \$
	Taux ferme mensuel tout inclus		chaque	_____ \$ par mois	_____ \$
	Taux ferme annuel tout inclus		chaque	_____ \$ par année	_____ \$



Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :					
Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continu	chaque	s.o.		
Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	Jusqu'à 2 séances	chaque	s.o.		
Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	12	chaque	s.o.		
Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	1	chaque	s.o.		
Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	chaque	s.o.		
Article promotionnel	1 par employé	chaque	s.o.		
TOTAL de l'évaluation du coût pour la PÉRIODE DU CONTRAT (excluant la TPS/TVH le cas échéant)					\$

Tableau 2 – Option de renouvellement année 1 (du 1er avril 2023 au 31 mars 2024)

Tâche/ Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Estimation de l'utilisation annuelle pour les besoins d'évaluation seulement* (A)	Unité de distribution (B)	Prix fixe tout compris (C)	Prix total D = (A x C)
A	Services d'accueil	4 825	chaque	\$ _____ \$ _ par rendez- vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counseling à court terme				
	Counseling en personne	12 130	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling en ligne	180	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling par téléphone	4 570	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$



B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	365	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Services d'intervention en situation de crise	50	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation spécialisés				
	Services juridiques	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services financiers	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Autres services de consultation spécialisés sur demande	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E (i)	Services consultatifs				
	Services consultatifs en personne	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	15	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
E (ii)	Services de conseils - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)				
	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services de GSIC sur place	50	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles				
	Présentation de séances d'orientation PAE	1	Heure	_____ \$ par séance	_____ \$
	Offrir des solutions d'apprentissage	82	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une	_____ \$



				séance d'une heure (virtuelle)	
		1	chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place) (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place) (virtuelle)	_____ \$
		3	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (virtuelle)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ par séance d'une journée (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ par séance d'une journée (virtuelle)	_____ \$
	Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Organisation/participation aux salons sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	1	chaque	_____ \$ par article	_____ \$
I	Production du bulletin national du PAE	12	chaque		_____ \$



				_____ \$ par occurrence	
N	Documents sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par paquet	_____ \$
O	Bibliothèque multimédia				
	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	43 286	chaque	_____ \$ par ETP	_____ \$
	Taux ferme mensuel tout inclus		chaque	_____ \$ par mois	_____ \$
	Taux ferme annuel tout inclus		chaque	_____ \$ par année	_____ \$
	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :				
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continu	chaque	s.o.	
	Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	Jusqu'à 2 séances	chaque	s.o.	
	Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	12	chaque	s.o.	
	Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	1	chaque	s.o.	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	chaque	s.o.	
	Article promotionnel	1 par employé	chaque	s.o.	
TOTAL de l'évaluation du coût pour l'option de contrat pour l'année 1 (excluant la TPS/TVH le cas échéant)					\$

Tableau 3 – Option de contrat pour l'année 2 (du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)

Tâche Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Estimation de l'utilisation annuelle pour les besoins d'évaluation seulement* (A)	Unité de distribution (B)	Prix fixe tout compris (C)	Prix total D = (A x C)
A	Services d'accueil	4 825	chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counseling à court terme				
	Counseling en personne	12 130	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling en ligne	180	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling par téléphone	4 570	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	365	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Services d'intervention en situation de crise	50	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation spécialisés				
	Services juridiques	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services financiers	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Autres services de consultation spécialisés sur demande	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E (i)	Services consultatifs				
	Services consultatifs en personne	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	15	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
E (ii)	Services consultatifs - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$



F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)				
	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services de GSIC sur place	50	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles				
	Présentation de séances d'orientation PAE	1	Heure	_____ \$ par séance	_____ \$
	Offrir des solutions d'apprentissage	82	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (virtuelle)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (virtuelle)	_____ \$
		3	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (virtuelle)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour	_____ \$



				une séance d'une journée complète (virtuelle)	
	Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Organisation/participation aux salons sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	1	chaque	_____ \$ par article	_____ \$
I	Production du bulletin national du PAE	12	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
N	Documents sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par paquet	_____ \$
O	Bibliothèque multimédia				
	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	43 286	chaque	_____ par ETP	_____ \$
	Taux ferme mensuel tout inclus		chaque	_____ \$ par mois	_____ \$
	Taux ferme annuel tout inclus		chaque	_____ \$ par année	_____ \$
	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :				
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continu	chaque	s.o.	
	Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	Jusqu'à 2 séances	chaque	s.o.	
	Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	12	chaque	s.o.	
	Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	1	chaque	s.o.	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	chaque	s.o.	
	Article promotionnel	1 par employé	chaque	s.o.	
TOTAL de l'évaluation du coût de la soumission relative à l'option de contrat pour l'année 2 (excluant la TPS/TVH, le cas échéant)					\$



Tableau 4 – Option de renouvellement l'année 3 (du 1er avril 2025 au 31 mars 2026)

Tâche Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Estimation de l'utilisation annuelle pour les besoins d'évaluation seulement* (A)	Unité de distribution (B)	Prix fixe tout compris (C)	Prix total D = (A x C)
A	Services d'accueil	4 825	chaque	_____ \$ par rendez-vous fixé	_____ \$
B (i)	Services de counseling à court terme				
	Counseling en personne	12 130	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling en ligne	180	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Counseling par téléphone	4 570	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
B (ii)	Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	365	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
C	Services d'intervention en situation de crise	50	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (i)	Services de consultation spécialisés				
	Services juridiques	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services financiers	150	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Autres services de consultation spécialisés sur demande	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
E (i)	Services consultatifs				
	Services consultatifs en personne	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	15	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$



E (ii)	Services consultatifs - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)				
	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Services de GSIC sur place	50	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles				
	Présentation de séances d'orientation PAE	1	Heure	_____ \$ par séance	_____ \$
	Offrir des solutions d'apprentissage	82	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (virtuelle)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (virtuelle)	_____ \$
		3	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (virtuelle)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète (sur place)	_____ \$
		1	chaque	_____ \$ pour une séance d'une journée complète	_____ \$



				(virtuelle)	
	Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
	Organisation/participation aux salons sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	1	Heure	_____ \$ de l'heure	_____ \$
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	1	chaque	_____ \$ par article	_____ \$
I	Production du bulletin national du PAE	12	chaque	_____ \$ par occurrence	_____ \$
N	Documents sur le mieux-être	1	chaque	_____ \$ par paquet	_____ \$
	Bibliothèque multimédia				
O	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	43 286	chaque	_____ par ETP	_____ \$
	Taux ferme mensuel tout inclus		chaque	_____ \$ par mois	_____ \$
	Taux ferme annuel tout inclus		chaque	_____ \$ par année	_____ \$
	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :				
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	Continu	chaque	s.o.	
	Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	Jusqu'à 2 séances	chaque	s.o.	
	Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	12	chaque	s.o.	
	Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	1	chaque	s.o.	
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	1	chaque	s.o.	
	Article promotionnel	1 par employé	chaque	s.o.	
TOTAL de l'évaluation du coût de la soumission relative à l'option de contrat pour l'année 3 (excluant la TPS/TVH, le cas échéant)					\$



Tableau 5 – Sommaire du total du prix d'évaluation de la soumission

Tableau 1 – Première période du contrat	Tableau 2 – Option de renouvellement année 1	Tableau 3 – Option de contrat pour l'année 2	Tableau 4 – Option de renouvellement année 3	Somme Totale du prix d'évaluation de la soumission Taxes exclues (Tableaux 1 + 2 + 3 + 4)
\$	\$	\$	\$	\$
Taxes applicables (GST/HST) (pour la Somme Totale du prix d'évaluation de la soumission)				\$
Total du prix d'évaluation de la soumission (Taxes applicables incluses)				\$



PARTIE 7 Modèle de contrat

LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à et font partie de tout contrat découlant de la demande de soumissions.

7.1 Révision du nom du ministère

Les références au ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux ou au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux contenus dans toute condition ou clause du présent document doivent être interprétées comme des références au commissaire du revenu ou à l'Agence du revenu du Canada, selon le cas, à l'exception des clauses suivante :

- a) Clauses et conditions uniformisées; et
- b) Exigences relatives à la sécurité.

7.2 Restructuration de l'Agence

Dans les cas où le ministère ou l'organisme de l'autorité contractante est en cours d'être réorganisé, absorbé par un autre ministère ou organisme du gouvernement ou démantelé en entier, le commissaire peut, par remise d'un avis à l'entrepreneur, désigner une autre autorité contractante pour tout le contrat ou pour une partie de ce dernier.

7.3 Besoin

L'entrepreneur doit réaliser les travaux conformément à l'Énoncé des travaux (EDT) à l'annexe A ci-jointe et faisant partie du contrat.

7.3.1 Période du contrat

La période du contrat est du _____ au _____ inclusivement. (insérer à l'attribution du contrat)

La date effective du service est le _____ (insérer à l'attribution du contrat)

7.3.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus trois (3) période(s) supplémentaire(s) de une (1) année(s) chacune, sous les mêmes conditions.

L'entrepreneur accepte le fait que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

L'autorité contractante peut exercer une option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur à cet effet. L'option peut seulement être exercée par l'autorité contractante et sera indiquée, à des fins administratives seulement, par une modification au contrat.

7.3.3 d'ajouter, de supprimer ou de modifier des biens et services ou les deux

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'acquérir les quantités supplémentaires de biens, de services ou des deux décrites à l'annexe A (Énoncés des travaux) du contrat, et ce, selon les mêmes



conditions générales, prix ou taux indiqués dans le contrat. Les services supplémentaires doivent être confirmés par le chargé de projet.

Seule l'autorité contractante peut exercer cette option, qui sera manifestée, à des fins strictement administratives, par une modification du contrat. L'autorité contractante peut exercer l'option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

7.3.4 Option d'ajouter, de supprimer ou de modifier des emplacements

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'ajouter, de supprimer ou de modifier les emplacements des bureaux décrits à l'annexe A du contrat, et ce, selon les mêmes conditions générales, prix ou taux indiqués dans le contrat.

Seule l'autorité contractante peut exercer cette option, qui sera manifestée, à des fins strictement administratives, par une modification du contrat. L'autorité contractante peut exercer l'option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

7.4 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Le guide est disponible sur le site Web de TPSGC : <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>

Les clauses suivantes sont intégrées à titre de référence :

Référence CCUA	Titre de la clause	Date
A2000C Ou A2001C	Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) cette clause sera éliminée à l'attribution du contrat si elle ne s'applique pas Ou Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger) cette clause sera éliminée à l'attribution du contrat si elle ne s'applique pas	2006-06-16 2006-06-16
A3015C	Certifications	2014-06-26
A9065C	Insigne d'identité	2006-06-16
A9068C	Règlements concernant les emplacements du gouvernement	2010-01-11
A9113C	Manipulation de renseignements personnels	2014-11-27
A9117C	T1204 - demande directe du ministère client	2007-11-30
B9028C	Accès aux installations et à l'équipement	2007-05-25
C6000C	Limite de prix	2011-05-16
C0711C	Contrôle du temps	2008-05-12
C2000C	Taxes - entrepreneur établi à l'étranger	2007-11-30
C2605C	Droits de douane et taxes de vente du Canada - entrepreneur établi à l'étranger	2008-05-12
G1005C	Assurances	2008-05-12
H1008C	Paiement mensuel	2008-05-12



7.5 Conditions générales

2035 (2016-04-04), Conditions générales – besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

L'article 01 intitulé «Interprétation» la définition de « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » modifié comme suit : « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » se réfère à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'article 02 intitulé «Clauses et conditions uniformisées », est par la présente modifié afin de supprimer la phrase « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L.C., 1996, ch. 16, ». Le reste de l'article 02 demeure inchangé.

L'article 16 intitulé « Période de paiement » ne s'applique pas aux paiements effectués par cartes de crédit.

L'article 17 intitulé « Intérêt sur les comptes en souffrance » – Intérêt sur les comptes en souffrance ne s'applique pas aux paiements effectués par cartes de crédit.

L'article 22 intitulé «Confidentialité»,

Le paragraphe 5 est par la présente modifié en vue de supprimer Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et d'insérez Agence du revenu du Canada (Agence).

Le paragraphe 6 est par la présente modifié afin de supprimer le passage « le Manuel de la sécurité industrielle de TPSGC et ses suppléments » et de le remplacer par « les Exigences en matière de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate », lesquelles sont publiées par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) de l'Agence. Le reste de l'article 22 demeure inchangé.

L'article 41 intitulé « Dispositions relatives à l'intégrité – contrat », est par la présente supprimé dans sa totalité et est remplacé par ce qui suit :

La Directive sur l'intégrité des fournisseurs (DIF) incorporée par renvoi dans la demande de soumissions est incorporée au contrat et en fait partie intégrante. L'entrepreneur doit respecter les dispositions de la DIF laquelle se trouve sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/directive-integrite-fournisseurs.html>

L'article 45 intitulé « Code de conduite pour l'approvisionnement – soumission est par la présente supprimé dans sa totalité.

7.6 Exigences relatives à la sécurité

Les exigences en matière de sécurité qui suivent (LVERS et autres clauses connexes) s'appliquent et font partie du contrat.

Cote de protection et(ou) production des documents – avec systèmes d'ordinateurs

1. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens protégés, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent tous faire



l'objet d'une enquête de sécurité en vigueur au niveau de Cote de fiabilité, délivrée par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou la Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale (DSICI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

2. L'entrepreneur ne doit pas emporter de renseignements ou de biens protégés hors des établissements de travail visés et approuvés, et l'entrepreneur doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
3. Le traitement des documents seulement au niveau PROTÉGÉ (B) est autorisé dans le cadre de ce contrat ou offre à commandes. Les travaux doivent être exécutés sur un système informatique autonome distinct dans l'établissement de l'entrepreneur ou sur un répertoire restreint accessible seulement aux membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant qui ont un accès sélectif officiel quant à l'exécution du contrat.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité ne doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ARC.
5. L'entrepreneur doit respecter les dispositions:
 - La liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS), annexée comme Annexe C du contrat; et
 - Exigences de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate (24 Juillet 2013) émises par l'ARC, Direction de la sécurité et des affaires internes, et peuvent être trouvés à l'adresse suivant <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prcrmnt/sctyrqrmnts-fra.html>.

7.7 Sites ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de protection

L'entrepreneur doit tenir à jour avec diligence les renseignements liés à ses sites ou à ses locaux où des mesures de protection sont requises pour l'exécution des travaux, aux adresses suivantes :

À être effectué à l'attribution du contrat.

Numéro/nom de rue, unité/numéro de bureau/d'appartement

Ville, province, territoire ou état

Code postal

Pays.

L'agent de sécurité d'entreprise (ASE) doit s'assurer, par l'intermédiaire du PSI, que l'entrepreneur et les personnes proposées détiennent une attestation de sécurité valide au niveau requis.

7.8 Responsables

7.8.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom: Stephanie Riley

Téléphone: 343-553-0646

Adresse de courriel: Stephanie.Riley@cra-arc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et toute modification doit être autorisée, par écrit, par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.



7.8.2 Chargé de projet

À être effectué à l'attribution du contrat.

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____

En son absence, le chargé de projet est:

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____

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

7.8.3 Représentant de l'entrepreneur

À être effectué à l'attribution du contrat.

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____



7.9 Protocole d'identification de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit s'assurer que chacun de ses employés, représentants officiels, directeurs, agents et sous-traitants (« représentant de l'entrepreneur ») se conformeront aux exigences d'auto-identification suivantes :

Le représentant de l'entrepreneur qui assiste à une rencontre interne ou externe du Gouvernement du Canada doit s'identifier comme étant le représentant de l'entrepreneur avant que la rencontre ne débute afin que chaque participant soit au courant que les participants ne sont pas tous des employés du gouvernement.

Au cours de l'exécution de n'importe quel travail sur un site du Gouvernement du Canada, chaque représentant de l'entrepreneur doit en tout temps être clairement identifié en tant que représentant de l'entrepreneur.

Si le représentant de l'entrepreneur doit se servir du système de courrier électronique dans l'exécution du travail, l'individu devra alors clairement s'identifier comme un employé non gouvernemental dans tous les courriers électroniques dans le bloc de signature ainsi que sous « propriétés ».

Ce protocole d'identification devra aussi être utilisé dans toute autre correspondance, communication et documentation.

7.10 Frais de déplacement et de subsistance

L'ARC ne couvrira pas les frais de déplacement et subsistance.

7.11 Livraison

L'autorité du projet doit recevoir les produits à livrer à l'heure et à l'endroit précisés aux présentes.

7.12 Lieu de l'exécution des travaux

Le travail sera exécuté dans les locaux suivants de l'entrepreneur.

7.13 Inspection et acceptation

Tous les produits livrables conformément au présent contrat seront assujettis à l'inspection et à l'acceptation du responsable chargé de projet au point de destination.

7.14 Base de paiement

L'entrepreneur sera payé à un taux horaire et à un prix unitaire fixes tout compris pour les services décrits à l'annexe A : Énoncé des travaux, conformément au calendrier de paiement fourni à l'annexe B : Base de paiement.

7.15 Garantie des travaux minimums -Tous les travaux

1. Dans cette clause,

« valeur maximale du contrat » signifie le montant indiqué à la clause « Limite des dépenses » énoncée dans le contrat;

« valeur minimale du contrat » signifie 250 000.00 \$ (les taxes applicables incluses)



2. L'obligation du Canada en vertu du contrat consiste à demander des travaux jusqu'à concurrence de la valeur minimale du contrat ou, au choix du Canada, de payer l'entrepreneur à la fin du contrat conformément au paragraphe 3. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur convient de se tenir prêt, pendant toute la durée du contrat, à exécuter les travaux décrits dans le contrat. La responsabilité maximale du Canada à l'égard des travaux exécutés dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, à moins d'une augmentation autorisée par écrit par l'autorité contractante.
3. Si le Canada ne demande pas de travaux pour un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés.
4. Si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie pour inexécution, le Canada n'assumera aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu de cette clause.

7.16 Limite des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les autorisations de tâches autorisées, y compris toutes révisions, ne doit pas dépasser la somme de (*À être effectué à l'attribution du contrat* \$). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation ait été approuvée, par écrit, par l'autorité contractante.
3. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - a. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
 - b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - c. dès que l'entrepreneur juge que la somme est insuffisante pour l'achèvement des travaux requis dans le cadre des autorisations de tâches, y compris toutes révisions, selon la première de ces conditions à se présenter.
4. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

7.17 Mode de paiement

À la discrétion du Canada, l'entrepreneur sera payé par dépôt direct, par carte de crédit ou par chèque. Toutes les communications concernant le mode de paiement précis, y compris les changements qui y seront apportés, seront effectuées par écrit au moyen d'un courriel, puisque le Canada ne souhaite pas modifier officiellement ce contrat si le mode de paiement est changé.

À sa seule discrétion, le Canada peut changer le mode de paiement en tout temps pendant la durée du contrat, y compris toute prolongation de ce dernier, pour l'un ou l'autre des deux modes de paiement énoncés ci-dessus.

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que son organisation a le droit de recevoir un paiement du gouvernement du Canada.



7.17.1 Paiement par dépôt direct

L'entrepreneur devra accepter le dépôt direct pour effectuer le paiement des produits et/ou services décrits aux présentes. Les paiements par dépôt direct seront assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (2016-04-04) faisant partie du présent contrat.

En vue de soumettre ou de modifier une demande d'adhésion au paiement direct, l'entrepreneur doit remplir le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique, qui est accessible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/formulaires-publications/formulaires/rc231.html>

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que les renseignements et le numéro de compte qui sont soumis au Canada à l'aide du formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique sont à jour. Si les renseignements de l'entrepreneur qui figurent dans le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique ne sont pas exacts ou à jour, les clauses indiquées à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (2016-04-04) faisant partie du présent contrat ne s'appliqueront pas avant que l'entrepreneur ait réglé la question.

7.17.2 Paiement par carte de crédit

L'entrepreneur devra accepter les cartes d'achat du gouvernement du Canada (cartes de crédit) pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes. Les paiements par carte de crédit ne seront pas assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (2016-04-04) faisant partie du présent contrat.

La carte d'achat de l'ARC est actuellement une MasterCard fournie par la Banque de Montréal. À tout moment pendant la durée du contrat, y compris pendant toute période d'option exercée, l'ARC se réserve le droit de modifier le type ou le fournisseur de sa carte d'achat.

7.17.3 Paiement par chèque

L'entrepreneur devra accepter les chèques du gouvernement du Canada pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes.

7.18 Attestations

Le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ainsi que la coopération constante quant aux renseignements connexes sont des conditions du contrat. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur ou à fournir les renseignements connexes, ou encore si l'on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.



7.18.1 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – manquement de la part de l'entrepreneur

Lorsqu'un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) - Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) » du PCF. L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

7.19 Coentreprises (**NOTE aux soumissionnaires: cette clause sera éliminée à l'attribution du contrat si elle ne s'applique pas**)

Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables ou individuellement responsables de l'exécution de tout contrat subséquent.

Dans le cas d'une coentreprise contractuelle, aucun différend, aucune réclamation ou action en dommages-intérêts, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil ou toute autre théorie du droit, découlant de quelque façon que ce soit de la demande de propositions, du contrat ou de tout document connexe ou émis par la suite, y compris, sans pour autant s'y limiter, les autorisations de travaux et les modifications au contrat, ne peut être présenté ou intenté contre l'ARC, y compris, sans pour autant s'y limiter, l'ensemble de ses agents et de ses employés ou de ses mandataires, à moins que chaque membre de la coentreprise soit partie à un tel différend, ou à une telle réclamation ou action en dommages-intérêts (selon le cas).

Le soumissionnaire devra obtenir, au préalable, l'approbation écrite de l'autorité contractante pour tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution du contrat. Tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution d'un contrat sans l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante sera réputé être un manquement aux obligations en vertu du contrat.

La coentreprise déclare et garantit avoir désigné (**inscrire le nom approprié au moment de l'attribution du contrat**), « le membre principal », et lui avoir accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au contrat, y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de travaux.

S'il s'agit d'une coentreprise contractuelle, les paiements qui lui sont dus doivent tous être versés au membre principal de la coentreprise par l'Agence du revenu du Canada. Tout paiement versé au membre principal de la coentreprise sera réputé l'avoir été à la coentreprise et constituera une libération à l'égard de l'ensemble des membres de la coentreprise.

En signifiant un avis au membre principal de la coentreprise, l'Agence du revenu du Canada sera réputée avoir signifié cet avis à tous les membres de la coentreprise

7.20 Divulcation proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés.



7.21 Lois applicables

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

7.22 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre les textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure par la suite sur ladite liste.

1. les articles de la convention;
2. les conditions générales 2035 (2016-04-04) - besoins plus complexes de services;
3. annexe A : Énoncé des travaux;
4. annexe B : Base de paiement;
5. annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (s'il y a lieu);
6. annexe D : exigences d'assurance;
7. la soumission de l'entrepreneur en date du (insérez la date de la soumission), telle que modifiée le (insérez la ou les dates de la ou des modifications, s'il y a lieu).

7.23 Formation et initiation du personnel de l'entrepreneur

7.23.1 Formation et initiation du personnel de l'entrepreneur

Toute formation requise par une nouvelle ressource ou un remplaçant relèvera de l'entrepreneur, y compris la formation à l'intention de la ressource sur de nouveaux logiciels. L'entrepreneur assumera tous les coûts connexes, y compris ceux de la formation relative à la période d'initiation pendant le début du contrat et la période du contrat pour les remplaçants. La formation à l'intention des ressources pendant le début du contrat doit avoir lieu sans que le niveau de service ne soit atteint. Le temps consacré à cette formation ne sera pas facturé à l'ARC ni payé par cette dernière.

7.23.2 Période d'initiation

Avant la fin du contrat, il peut être nécessaire pour une autre partie d'entreprendre une période d'initiation et de formation avant la date de la fin. L'entrepreneur devra initier la nouvelle partie selon le processus décrit ci-dessus ou grâce à une autre approche négociée avec l'ARC et qui est acceptable par cette dernière.

7.24 Règlement extrajudiciaire des différends

NÉGOTIATION SUIVIE D'UNE MÉDIATION OBLIGATOIRE, PUIS D'UN ARBITRAGE OU D'UN LITIGE, Y COMPRIS LA POSSIBILITÉ D'UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

En cas de différend entre les parties découlant du présent contrat ou lié à ce contrat ou de toute infraction au contrat, les parties conviennent de se rencontrer, de négocier de bonne foi et de tenter de résoudre le différend à l'amiable sans avoir recours aux tribunaux.

Si les parties ne réussissent pas à résoudre le différend au moyen de négociations dans les dix (10) jours ouvrables, elles conviennent de faire appel à un seul médiateur sélectionné conjointement par les parties afin de faciliter le règlement du différend. Tous les coûts seront assumés à parts égales par les parties en litige.



Si un différend ne peut pas être réglé au cours d'une période de quinze (15) jours civils suivant la nomination du médiateur, ou si les parties ne peuvent pas choisir de médiateur dans les quinze (15) jours civils suivant la date de l'envoi par une partie à une autre de l'avis d'intention de procéder à la médiation, ou toute autre période plus longue convenue par les parties, les parties auront le droit de faire appel à tout autre recours légal, y compris, sans toutefois s'y limiter, un arbitre ou un juge.

Toutes les défenses reposant sur l'expiration d'un délai doivent être suspendues jusqu'à ce que la médiation prenne fin.

7.24.1 Le bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)

Les parties conviennent de faire tous les efforts raisonnables, de bonne foi, pour régler à l'amiable tout différend ou toute revendication découlant du contrat en favorisant la tenue de négociations entre leurs représentants ayant autorité pour régler les différends. Si les parties ne parviennent pas à un accord dans les 25 jours ouvrables après le signalement initial du litige, par écrit, auprès de l'autre partie, l'une ou l'autre partie peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) pour demander des services de règlement des différends/de médiation. Le BOA peut être joint par courriel, à l'adresse boa.opo@boa-opo.gc.ca, par téléphone au 1-866-734-5169, ou par l'entremise de son site Web, à l'adresse www.opo-boa.gc.ca. Pour de plus amples renseignements sur les services du BOA, veuillez consulter le [Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement](#) ou le [site Web du BOA](#).

7.24.2 Administration du contrat

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) a été mis sur pied par le gouvernement du Canada de manière à offrir aux soumissionnaires canadiens un moyen indépendant de déposer des plaintes liées à l'attribution de certains contrats fédéraux, sans égard à leur valeur. Si vous avez des préoccupations au sujet de l'administration d'un contrat du gouvernement fédéral, vous pouvez communiquer avec le BOA par courriel, à l'adresse boa.opo@boa-opo.gc.ca, par téléphone au 1-866-734-5169, ou par l'entremise de son site Web, à l'adresse www.opo-boa.gc.ca. Pour de plus amples renseignements sur les services du BOA, veuillez consulter le [Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement](#) ou le [site Web du BOA](#).



Annexes

Les annexes suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante:

Annexe A: Énoncé des travaux

Annexe B: Base de paiement

Annexe C: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

Annexe D: Exigences D'Aassurance



Annexe A: Énoncé des travaux (EDT)

1. TITRE

Services du Programme d'aide aux employés (PAE) pour l'Agence du revenu du Canada (ARC)

2. CONTEXTE

L'ARC applique les lois fiscales pour le gouvernement du Canada et pour la plupart des provinces et territoires. Elle administre également divers programmes de prestations et d'incitatifs sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal. Elle emploie près de 47 000 personnes réparties dans plus de 55 villes dans 5 régions du Canada.

L'ARC, avec la participation des organisations syndicales, s'engage à promouvoir, à favoriser et à maintenir le bien-être de sa population diversifiée d'employés, appuyant ainsi la prestation optimale de services aux Canadiens.

De nombreuses situations peuvent avoir un effet sur les relations interpersonnelles, la santé et le rendement au travail des employés. L'ARC croit qu'il est important d'offrir de l'aide à ces employés qui se trouvent dans ces situations et de les encourager à demander volontairement de l'aide aussitôt que possible, afin de réduire au minimum les effets négatifs sur leur vie professionnelle et personnelle. L'ARC reconnaît également la valeur et l'importance d'une approche de promotion, de prévention et d'éducation en matière de santé mentale afin de créer et de maintenir un environnement de travail sain et respectueux qui favorise le mieux-être, la participation et la productivité des employés.

À l'heure actuelle, l'Agence utilise deux modèles de prestation de services différents pour fournir des services externes du Programme d'aide aux employés (PAE) dans les 5 régions : quatre contrats et un protocole d'entente (PE). Ces modèles de prestation de services seront regroupés, et les services externes du PAE continueront d'être offerts au moyen d'un nouveau contrat national attribué à un seul entrepreneur en raison de cette exigence d'approvisionnement.

À cet égard, l'ARC offre un PAE dont les services sont dotés de points d'accès multiples, certains internes et d'autres externes à l'ARC. Cet énoncé des travaux (EDT) concerne seulement la composante externe.

3. Objectif

L'objectif du PAE de l'ARC est d'aider les employés qui éprouvent des préoccupations personnelles, de santé ou liées au travail en leur offrant, ainsi qu'aux membres de leur famille, un PAE efficace, confidentiel, neutre et volontaire, auquel on peut recourir sans nuire à la sécurité d'emploi ou l'avancement professionnel. Le PAE aide également les superviseurs, les gestionnaires, les professionnels des ressources humaines et les représentants syndicaux à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour favoriser et maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique, grâce à ses services consultatifs, à ses solutions d'apprentissage et à ses activités de prévention.

Le but de ce programme est de fournir une variété de services de consultation et de services professionnels.

Les services du PAE fournis conformément au présent contrat ne sont pas destinés à remplacer les services de counseling communautaires ou les traitements que les employés peuvent obtenir hors de leur milieu de travail.



4. PORTÉE

TERMINOLOGIE

Aux fins de la présente exigence, les définitions suivantes s'appliquent :

- a) **Services consultatifs** : Des services offerts aux superviseurs, aux gestionnaires, aux professionnels des ressources humaines et aux représentants syndicaux. Ils visent à leur donner des conseils sur la façon d'aider les employés à résoudre des problèmes personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur rendement au travail et à leur bien-être.
- b) **Évaluation** : Le processus par lequel un conseiller professionnel recueille les renseignements dont il a besoin pour formuler une compréhension plus complète et exacte du client et des raisons pour lesquelles il a recours aux services de counseling. Le conseiller est ainsi mieux en mesure de déterminer les besoins et les ressources et d'aider le client à atteindre un résultat satisfaisant. Souvent, le problème signalé par le client à l'accueil (c.-à-d. le problème principal présenté) n'est pas le problème principal tel qu'il a été déterminé par le conseiller professionnel (c.-à-d. le problème principal évalué). Seuls les problèmes évalués (primaires, secondaires, tertiaires, etc.) doivent faire l'objet d'un suivi aux fins de statistiques de l'ARC, comme il est expliqué à l'annexe A-1.
- c) **Cas** : Un cas fait référence aux services de counseling seulement. Un cas est un contact documenté entre un conseiller du PAE et un client ou des clients admissibles (si ceux-ci consultent ensemble pour des préoccupations communes) qui comprend une évaluation, un plan d'action (qui pourrait comprendre du counseling à court terme et/ou un service d'aiguillage), ainsi qu'un suivi.

Les cas sont comptés comme des 'nouveaux cas' (1er avril au 31 mars) une seule fois par exercice financier peu importe le nombre de rencontres. 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 pour un cas ne doit pas dépasser 5 heures (c.-à-d. cinq séances de counseling de 60 minutes) sans avoir obtenu l'approbation écrite préalable du coordonnateur-conseiller du PAE de l'ARC ou du gestionnaire, Bureau national du PAE (BNPAE). L'autorisation ne doit être accordée que si la preuve est faite selon laquelle il y a eu une évaluation approfondie et un plan permettant d'aiguiller l'employé vers une ressource communautaire adéquate. L'entrepreneur doit former et surveiller ses conseillers afin de s'assurer qu'ils comprennent parfaitement le modèle de l'ARC et qu'ils sont capables de l'expliquer aux clients. Dans les cas où l'ARC demande une exception au maximum de cinq heures par cas, le gestionnaire du BNPAE enverra la demande au gestionnaire national du compte du PAE désigné par l'entrepreneur, afin de confirmer qu'il peut poursuivre au-delà du nombre maximal d'heures.

Les situations suivantes **ne sont pas** considérées comme des cas et on en tiendra compte séparément :

- i) les personnes qui téléphonent pour obtenir des renseignements ou qui ont besoin d'être renvoyées à d'autres services seulement;
- ii) Services consultatifs fournis aux gestionnaires, aux superviseurs, aux représentants syndicaux et aux professionnels des ressources humaines (RH);
- iii) les consultations spécialisées offertes aux employés et aux membres de leur famille;
- iv) les clients qui entreprennent des services de counseling, mais qui ne se présentent pas à la séance prévue, peu importe la modalité.



- d) **Client** : Un employé de l'ARC ou un membre de sa famille qui accepte l'aide du PAE.
- e) **Renseignements cliniques** : Se rapportent à l'évaluation du ou des problèmes présentés par le client, aux objectifs de counseling et au plan d'action connexe pour appuyer ces objectifs, aux progrès réalisés à ce jour, ainsi qu'aux prochaines étapes recommandées, qui pourraient comprendre l'aiguillage vers des ressources communautaires spécialisées ou à plus long terme. Dans le cadre de ce contrat, les renseignements cliniques ne seraient communiqués que dans le but d'approuver la prestation de séances de counseling supplémentaires, au-delà de cinq (5) heures. Les renseignements cliniques seraient échangés de façon anonyme ou avec le consentement signé du client.
- f) **Conseiller** : Une personne qualifiée par une formation ou une certification dans les techniques de services d'évaluation, de counseling à court terme, d'aiguillage et de suivi.
- g) **Incident critique ou événement traumatisant** : Toute situation inhabituelle qui provoque de très fortes réactions physiques ou émotionnelles, soit sur les lieux de l'incident ou plus tard, et qui pourraient nuire à la capacité d'une personne à fonctionner. Voici des exemples : décès dans l'exercice de ses fonctions, agression armée ou violente sur le lieu de travail, accident grave sur le lieu de travail, urgence médicale ou décès sur le lieu de travail, et incident causant de nombreux blessés, catastrophe ou acte de terrorisme.
- h) **Gestion du stress à la suite d'un incident critique (GSIC)** : Un processus adaptatif d'aide psychologique à court terme pour permettre à une personne de reprendre sa routine quotidienne plus rapidement et avec moins de risques de souffrir d'un trouble de stress post-traumatique. Il s'agit d'une forme de « premiers soins » en santé mentale pour soutenir les personnes qui ont vécu un incident critique ou un événement traumatisant ou qui en ont été témoins.
- i) **Formation de base ou de niveau 1 sur la GSIC** : Présente les éléments essentiels d'un programme d'intervention en situation de crise exhaustif, systématique et à volets multiples. Elle a pour but de préparer les participants à comprendre une vaste gamme de services d'intervention en situation de crise. On décrirait les fondements de la gestion du stress suite à un incident critique (GSIC), et les participants acquerraient les connaissances et outils nécessaires afin de pouvoir offrir divers types d'interventions de groupe en situation de crise, particulièrement des démobilisations, des désamorçages et des séances d'information. On traite aussi du besoin d'assurer des services de suivi et des renvois appropriés, le cas échéant. La formation serait d'une durée d'environ 14 heures et constituerait un préalable à la formation avancée ou de niveau 2 sur la GSIC.
- j) **GSIC avancé ou de niveau 2** : Cette formation suit la formation de base ou de niveau 1 sur la GSIC, et on peut l'appeler cours avancé, de niveau 2 ou un autre nom semblable, selon l'organisation qui offre la formation. Elle ferait une révision des éléments de base d'un curriculum compréhensif, systématique et à composantes multiples sur l'intervention en situation de crise, mais son objectif principal est la gestion d'interventions de groupes complexes ou approfondies. Elle peut comprendre, notamment, des séances de verbalisation longtemps après un incident ou après plusieurs incidents, des séances de soutien d'urgence en petits groupes après une catastrophe et la planification stratégique des interventions. La formation aura une durée d'environ 14 heures.
- k) **Séance de verbalisation** : Une séance de verbalisation est une discussion de groupe structurée en sept phases à l'intention de petits groupes, qui a lieu généralement dans les dix jours suivant un événement critique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE de l'ARC, un fournisseur de services externe ou



un autre conseiller), souvent en collaboration avec des collègues qualifiés. Elle vise à faciliter le processus de rétablissement, à atténuer les symptômes et à détecter les personnes susceptibles d'avoir besoin de plus de soutien.

- l) **Désamorçage** : Une séance de désamorçage désigne une discussion structurée en trois étapes que l'on tient généralement en petits groupes dans les heures qui suivent un événement critique. Elle vise à évaluer, à trier et à atténuer les symptômes aigus, à évaluer les besoins en matière de suivi et, dans la mesure du possible, à faciliter le processus de rétablissement sur le plan psychologique. Elle est dirigée par un professionnel qualifié en santé mentale (un coordonnateur-conseiller du PAE de l'ARC, un fournisseur de services externe ou un autre conseiller).
- m) **Diversité de la population des employés** : La diversité des employés s'exprime par l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.
- n) **Coordonnateur-conseiller (C-C) du PAE** : Un employé de l'ARC et un professionnel de la santé mentale qualifié, désigné pour coordonner, fournir, gérer et surveiller les services offerts dans le cadre du PAE pour le secteur ou la région qui lui est assigné. Les C-C du PAE de l'ARC sont les personnes-ressources opérationnelles aux fins de la demande de services (p. ex., séances sur le deuil et la perte, services de GSIC et solutions d'apprentissage) dans le cadre de ce contrat.
- o) **Employé** : Toute personne à l'emploi de l'ARC, qui occupe un poste indéterminé ou déterminé, y compris les étudiants et les employés embauchés à temps partiel. **Ils ne comprennent pas les entrepreneurs, les fournisseurs et les personnes qui ne sont plus à l'emploi de l'ARC (par exemple, les personnes qui ont été licenciées ou qui sont à la retraite).** Dans le cas d'une personne qui n'est plus employée par l'ARC, mais qui avait déjà entamé un processus de counseling avec l'un des conseillers professionnels de l'entrepreneur avant de prendre sa retraite ou d'être congédiée, l'entrepreneur doit continuer à fournir le service jusqu'à ce que le processus de counseling soit terminé.
- p) **Famille/membre de la famille** : La personne avec qui l'employé (ou l'employé décédé) est marié ou vit en union de fait, ses enfants à charge (y compris les enfants en famille d'accueil et les enfants de l'époux ou conjoint de fait) ou toute autre personne apparentée qui réside en permanence chez l'employé ou avec qui celui-ci réside en permanence, et qui est à sa charge. Dans le cas d'un employé décédé, la famille ou le membre de la famille doit avoir accès à des services jusqu'à trois mois après le décès de l'employé.
- q) **Dossier** : Toute documentation se rapportant aux dossiers de cas du PAE, que ceux-ci incluent ou non des renseignements personnels permettant d'identifier la personne ou non.
- r) **Exercice** : Commence le 1^{er} avril d'une année civile et se termine le 31 mars de l'année civile suivante.
- s) **Services d'accueil** : Services fournis aux employés et aux membres de leur famille qui demandent un rendez-vous. Ces services comprennent sans toutefois s'y limiter, la collecte des coordonnées et le sujet de préoccupation des clients, l'explication des paramètres des services de counseling prévus dans le marché conclu avec l'ARC, la prise de rendez-vous, le processus assurant le rappel des clients dans un délai de 24 heures lorsqu'un rendez-vous est demandé,



l'aiguillage et l'évaluation des risques, au besoin. Les services d'accueil peuvent être fournis par des ressources pour les services d'accueil ou des conseillers professionnels.

- t) **Gestionnaire, Bureau national du PAE (BNPAE)** : Le gestionnaire de l'ARC qui a la responsabilité fonctionnelle et financière des services offerts dans le cadre de ce contrat et il est le chargé de projet de l'ARC.
- u) **Gestionnaire national du compte** : Le représentant désigné par l'entrepreneur afin d'agir comme principal point de contact pour toutes les questions liées au contrat, lequel doit satisfaire aux qualifications décrites à l'article 16 (a) et exécuter les tâches décrites à l'article 16 (J).
- v) **Personne-ressource opérationnelle (C-C du PAE)** : Les C-C du PAE de l'ARC agissent comme personnes-ressources opérationnelles pour les demandes de services (p. ex., les séances sur le deuil et la perte, les services de GSIC et les solutions d'apprentissage) pour le secteur ou la région qui leur est assigné.
- w) **Renseignements personnels** : Selon la définition de l'article 3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il s'agit de renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant un individu identifiable.
- x) **Chargé de projet** : Le gestionnaire du BNPAE a la responsabilité fonctionnelle et financière des services offerts dans le cadre de ce contrat et il est le chargé de projet.
- y) **Documentation** : Tous les documents se rapportant aux services fournis par l'entrepreneur pour l'ARC.
- z) **Aiguillage** : Processus par lequel l'entrepreneur envoie ou transfère des clients à des ressources extérieures ou communautaires ou à d'autres ressources internes de l'ARC (p. ex. un coordonnateur-conseiller, un conseiller en ressources humaines, un praticien en résolution informelle de conflits, le syndicat).
- aa) **Auto-aiguillage** : Processus utilisé dans de rares circonstances par lequel les clients qui nécessitent des services de counseling à long terme sont retenus par l'entrepreneur afin de leur offrir ses propres services à l'extérieur de ce contrat. **On ne peut y avoir recours qu'avec l'approbation préalable du gestionnaire du BNPAE ou du C-C du PAE. Ce processus n'est pas admis comme une pratique privilégiée par l'ARC.**
- bb) **Séance** : Une séance implique un contact direct entre le client et un conseiller professionnel en conversation de part et d'autre où les deux parties travaillent en collaboration afin de résoudre les enjeux et préoccupations tels qu'identifiés. La durée d'une séance est habituellement de 50 à 60 minutes.
- cc) **Taux d'utilisation** : Pourcentage calculé en divisant le nombre total de nouveaux cas par le nombre total d'employés de l'ARC couverts au cours de l'exercice. Les taux d'utilisation sont calculés aux niveaux national et régional.
- dd) **Ligne 24 heures sur 24** : Ligne nationale du service téléphonique ou de téléscripateur (ATS) sans frais, accessible en tout temps, à longueur d'année, pour obtenir l'assistance d'un conseiller en cas de crise.



5. POPULATION VISÉE

La population visée par cet EDT comprend tous les employés de l'ARC et les membres de leur famille. La population d'employés de l'ARC **varie entre 44 000 et 48 000 employés**, selon les fluctuations saisonnières. Consultez le tableau ci-dessous (données du rapport démographique de septembre 2020 de l'ARC).

REGION	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Atlantique	4 146
Administration centrale	9 958
Ontario	13 463
Québec	5 628
Ouest	11 583
TOTAL	44 778



REGION DE L'ATLANTIQUE		
VILLE	Adresse de l'immeuble	Nombre d'employés
Bathurst	201, rue St. George – E2A 1B8	95
Charlottetown	1-30, chemin Brackley Point - C1A 6X9	157
Dartmouth	4-40, promenade Alderney - B2Y 2N5	203
Grand Falls-Windsor	4A, rue Bayley, bureau 100 – A2A 2T5	1
Halifax	100-145, promenade Hobsons Lake - B3S 0J1	524
Moncton	217-770, rue Main - E1C 1E7	128
Mount Pearl	132, promenade Glencoe - A1N 4R5	293
Saint John	65, rue Canterbury - E2L 2C7	259
Saint John	555, promenade McAllister - E2J 2S8	180
St. John's	165, rue Duckworth - A1C 1G4	507
St. John's	290, avenue Empire - A1C 3J1	629
Summerside	275, rue Pope - C1N 6A2	911
Sydney	47, rue Dorchester - B1P 7H5	259
TOTAL		4 146
RÉGION DE L'AC		
Ville	Adresse de l'immeuble	Nombre d'employés
Ottawa	250, rue Albert - K1P 6E6	811
Ottawa	20, rue Fitzgerald - K2H 8R6	873
Ottawa	21, rue Fitzgerald - K2H 8R6	
Ottawa	25, rue Fitzgerald - K2H 1E6	
Ottawa	35, rue Fitzgerald Road - K2H 1E6	
Ottawa	750, chemin Heron - K1V 2E4	
Ottawa	850, chemin Heron - K1A 1G9 (1er et 8e étage)	1 284
Ottawa	112, rue Kent - K1R 5A3	1 225
Ottawa	320, rue Queen - K1R 7Y5	2 260
Ottawa	191, avenue Laurier Ouest - K1P 6M7	1
Ottawa	333, avenue Laurier Ouest - K1P 1C1 (1er, 4e et 11e étage)	17
Ottawa	427, avenue Laurier Ouest - K1R 5Y7	825
Ottawa	344, rue Slater - K1R 5Y7	560
Ottawa	555 avenue Mackenzie - K1N 1K4	
Ottawa	100, rue Metcalfe - K1P 5M1	1
Ottawa	2323, promenade Riverside - K1H 1A1	443
Ottawa	171, rue Slater - K1A 0K9	26
Ottawa	2270, boulevard St-Laurent - K1G 4K1	284
Ottawa	2465, boulevard St. Laurent - K1G 6G8	1 255
Ottawa	395, avenue Terminal - K1G 0Z3	
Ottawa	2204, chemin Walkley - K1A 1L8 (4e et 5e étage)	93
TOTAL		9 958
RÉGION DE L'ONTARIO		
VILLE	Adresse de l'immeuble	Nombre d'employés
Barrie	81, rue Mulcaster - L4M 6J5	163
Belleville	11, rue Station - K8N 2S2	162
Hamilton	55, rue Bay Street Nord - L8R 3P7	936



Hamilton	120, rue King Ouest - L8N 1B2	473
Iqaluit	933, rue Miwik - X0A 0H0	2
Kingston	1475, boulevard John Counter - K7M 0E6	99
Kitchener	166, rue Frederick - N2H 2M4	237
Kitchener	50, rue Queen - N2H 6P4	315
London	451, rue Talbot - N6A 5C9	489
Mississauga	5800, rue Hurontario - L5R 3T6	1 130
North Bay	180, avenue Shirreff - P1B 7K9	12
North York	25, avenue Sheppard Ouest - M2N 6S6	324
North York	5001, rue Yonge - M2N 5P1	1 037
Oshawa	55, rue Athol Street - I1H 1J8	320
Ottawa	2215, rue Gladwin - K1B 4X9	9
Ottawa	875, chemin Heron - K1A 1B1 (3e au 7e étage)	1 822
Ottawa	333, avenue Laurier Ouest - K1P 1C1 (2e au 11e étage)	516
Ottawa	2204, chemin Walkley - K1A 1L8 (2e étage)	84
Peterborough	1161, promenade Crawford - K9J 6X6	89
Scarborough	55, cour Town Centre - M1P 4X4	117
Scarborough	200, cour Town Centre - M1P 4X8	690
St. Catharines	32, rue Church - L2R 3B0	283
Sudbury	22, rue Bay - P6A 5S2	1
Sudbury	40, rue Elm - P3C 1S8	1
Sudbury	1050, avenue Notre Dame - P3A 4Z2	2 559
Thunder Bay	130, avenue Syndicate Sud - P7E 1C7	114
Toronto	1, rue Front Ouest - M5J 2X6	1 167
Windsor	441, avenue University - N9A 5R2	272
TOTAL		13 463
REGION DU QUEBEC		
VILLE	Adresse de l'immeuble	Nombre d'employés
Brossard	3250, boulevard Lapinière - J4Z 3TB	288
Chicoutimi	100, rue de La Fontaine - G7H 6X2	106
Gatineau	85, chemin de la Savane - K1A 1L4	79
Jonquière	2251, boulevard René-Lévesque - G7F 5J1	1 036
Laval	3400, avenue Jean-Béraud - H7T 2Z2	63
Montréal	800, rue de la Gauchetière - H5A 1K8	14
Montréal	400, Place d'Youville - H2Y 2C2	20
Montréal	200, boulevard René-Lévesque Ouest - H2Z 1X4	105
Montréal	305, boulevard René-Lévesque Ouest - H2Z 1A6	1 103
Québec	2575, boulevard Ste-Anne - G1J 1Y5	508
Rimouski	180, avenue de la Cathédrale - G5L 5H9	53
Rouyn-Noranda	44, avenue du Lac - J9X 6Z9	594
Shawinigan	4695, 12e avenue - G9N 7S6	1 469
Sherbrooke	50, Place de la Cité - J1H 4G9	148
Trois-Rivières	2250, rue St-Olivier - G9A 4E9	42
TOTAL		5 628



REGION DE L'OUEST		
VILLE	Adresse de l'immeuble	Nombre d'employés
Brandon	210-153, 11e Rue - R7A 7K6	9
Calgary	220, 4e avenue Sud-Est - T2G 4X3	1 035
Calgary	1601, chemin de l'aéroport - T2E 6Z8	452
Calgary	2000, chemin de l'aéroport - T2E 6Z8	4
Edmonton	10423, 101e Rue Nord-Ouest - T5H 2R8	130
Edmonton	10345, 104 Rue - T5J 1B9	1
Edmonton	9700 avenue Jasper - T5J 4C1	1 126
Kelowna	200-471 avenue Queensway - V1Y 6S5	98
Kingsgate	6917, route 95 - V0B 1V1	1
Lethbridge	419, 7e Rue - T1J 2G5	36
Penticton	187, avenue Nanaimo Ouest - V2A 5M3	28
Penticton	277, rue Winnipeg -V2A 1N6	324
Prince George	280, rue Victoria - V2L 4X3	157
Red Deer	4996, 49e avenue - T4N 6X2	33
Regina	1955, rue Smith - S4P 2N8	250
Richmond	113-5000, rue Miller - V7B 1K6	4
Saskatoon	340, 3e avenue Nord - S7K 2J1	347
Surrey	9737, boulevard King George - V3T 2W1	790
Surrey	9755, boulevard King George - V3T 5E1	1 174
Surrey	13450, 102e avenue - V3T 2W1	824
Surrey	28, 176 rue - V3S 9R9	3
Surrey	220, route 99 - V3Z 9N7	3
Vancouver	401, rue Burrard - V6C 3R2	70
Vancouver	468, avenue Terminal - V6A 0C1	660
Vancouver	300, rue Georgia Ouest - V6B 6B4	82
Vancouver	1188, rue Georgia Ouest - V6E 4A2	155
Vancouver	757 rue Hastings Ouest- V6C 1A1	228
Victoria	400-1321, rue Blanchard - V8W 0B6	1
Victoria	1260, rue Government - V8W 3X9	28
Victoria	1415, rue Vancouver -V8V 3W4	434
Whitehorse	300, rue Main - Y1A 2B5	3
Winnipeg	325, avenue Broadway - R3C 4T4	1
Winnipeg	125, rue Fennell - R3T 0M6	11
Winnipeg	269, rue Main - R3C 1B2	1
Winnipeg	360, rue Main - R3C 4T3	1 035
Winnipeg	66, chemin Stapon - R3C 3M2	2 041
Winnipeg	201, rue Weston-R3C 3H4	1
Yellowknife	5101, avenue Franklin - X1A 3Z4	3
TOTAL		11 583
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS		44 778



6. LANGUE

L'entrepreneur doit être en mesure d'avoir tous les services disponibles dans les deux langues officielles (anglais et français).

L'entrepreneur doit répondre aux appels téléphoniques et aux appels du service de télécopieur sans frais (ATS) dans la langue du client ou dans la langue choisie par le client.

Les articles, les documents, le site Web et le bulletin doivent être dans les deux langues officielles.

Tous les services fournis sur demande, tels que définis à l'article 11 de l'EDT, doivent être disponibles dans les deux langues officielles. La langue sera définie au moment de chaque demande de service individuelle.

L'entrepreneur doit être en mesure d'offrir une interprétation gestuelle aux personnes sourdes et celles ayant une déficience auditive telle qu'exigée, et ce, sans frais supplémentaires.

Le gestionnaire national du compte doit, au minimum, maîtriser l'anglais et le français au niveau intermédiaire* tant à l'oral qu'à l'écrit, être capable de répondre sans aide aux appels et aux courriels en anglais et en français, et être capable de participer activement à des réunions menées en anglais ou en français.

Niveau de compétence	Communication orale	Compréhension	Communication écrite
*Intermédiaire	<p>Une personne détenant ce niveau de compétence à l'oral peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretenir une conversation sur des sujets concrets et rendre compte des mesures prises. • Donner des directives simples aux employés. • Fournir des descriptions et des explications factuelles. 	<p>Une personne détenant ce niveau de compétence à la lecture peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisir l'idée principale de la plupart des textes liés au travail. • Dégager des détails précis. • Faire une distinction entre l'idée principale et les idées secondaires. 	<p>Une personne détenant ce niveau de compétence à l'écrit peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter des renseignements explicites sur des sujets liés au travail, car elle maîtrise suffisamment la grammaire et le vocabulaire.

7. LIEUX

Les installations pour le counseling et les services consultatifs en personne doivent se trouver dans un rayon de 100 km du bureau de l'employé de l'ARC, dont l'emplacement est indiqué à l'article 5, et être accessibles par véhicule privé ou transport en commun. Lorsque le bureau de l'ARC est situé dans une ville de plus de 100 000 habitants, les services doivent être offerts dans une installation qui se trouve dans un rayon de 50 km. Des exceptions sont indiquées à l'annexe 1.1 pour les villes comptant moins de 10 employés de l'Agence, où les services peuvent être fournis virtuellement.

8. CONFIDENTIALITÉ

L'efficacité du PAE est tributaire du respect de la confidentialité de l'information. Les propos communiqués au conseiller du PAE sont de nature confidentielle et doivent jamais être portés au dossier personnel de l'employé, ni transmis aux représentants de la direction ou du syndicat. Aucune information ne peut être divulguée à qui que ce soit sans obtenir auparavant le consentement écrit et éclairé de l'employé ou du membre de sa famille qui a demandé de l'aide, sauf dans les circonstances suivantes :



- les situations où le conseiller soupçonne le mauvais traitement d'un enfant;
- les cas où des menaces sont proférées contre la vie d'une personne ou lorsqu'une tierce personne risque sérieusement de subir un acte de violence ou un préjudice;
- tout autre cas où la divulgation de l'information est requise par la loi (p. ex. assignation à témoigner).

9. GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION

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 :

i) Loi sur la protection des renseignements personnels :

Tous les renseignements personnels recueillis aux fins du PAE dans le cadre de ce contrat sont réputés être sous le contrôle de l'ARC et sont donc assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/index.html> et à la politique de sécurité de l'ARC, qui peut être consultée à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/approvisionnements-a-arc/exigences-matiere-securite-protection-renseignements-nature-delicate.html>.

ii) 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) et qui détient une cote de fiabilité accordée par l'Agence du revenu du Canada ou Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

iii) 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 conservés dans une armoire fermée à clé ou un coffre-fort situé dans un endroit sécurisé.

iv) Marquage :

Les dossiers de clients du PAE, en format papier et électronique, doivent être désignés comme étant de nature délicate et porter la mention « PROTÉGÉ B – PAE ».

v) 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'ARC, 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).

vi) **Vérification:**

L'ARC a le droit de faire une vérification des dossiers cliniques de l'entrepreneur. L'ARC se réserve le droit de faire une révision des dossiers cliniques de l'entrepreneur afin de s'assurer que les normes décrites dans la section 9 intitulée GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION de cet Énoncé de travail sont respectées.

vii) **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>

10. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

L'entrepreneur doit respecter les dispositions relatives à la sécurité telles qu'elles figurent à l'article 7,6 du contrat ainsi que la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) et ces attachements ci-joints à l'annexe C.

Une habilitation de sécurité (cote de fiabilité) doit être accordée aux ressources des services d'accueil et au personnel de l'entrepreneur, comme il est expliqué à l'article 9 (ii), avant le début de la prestation des services dans le cadre de ce contrat. Avant que les employés de l'ARC puissent bénéficier des services de counseling, une confirmation d'appartenance ou d'adhésion en règle à une association ou à un organisme d'attribution du droit d'exercice, provincial ou national, doit être fournie pour tous les conseillers professionnels proposés.

Procédures relatives aux incidents de sécurité :

Tout incident, réel ou présumé, impliquant l'utilisation non autorisée, la divulgation, la compromission ou la perte de renseignements fournis en vertu de ce contrat, ou l'accès à ces derniers, doit être signalé immédiatement au chargé de projet de l'ARC. L'entrepreneur doit également communiquer avec le Centre des opérations de l'ARC (COA) par l'intermédiaire de la ligne sans frais de signalement des incidents de sécurité au 1-866-362-0192 (accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept) ou en envoyant un courriel à la Gestion des urgences et des opérations de sécurité à l'adresse suivante : AOC.COA@cra-arc.gc.ca.

Le personnel de la Direction de la sécurité et des affaires internes de l'ARC peut visiter les sites de l'entrepreneur afin de vérifier que les exigences en matière de sécurité sont respectées.



Sécurité supplémentaire

- a. Avant d'autoriser l'accès au système, le portail Web sécurisé de l'entrepreneur doit afficher un message ou une bannière d'information qui fournit des avis de confidentialité et de sécurité aux utilisateurs, conformément à la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'utilisation des réseaux électroniques [Référence 5] [<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27907>].
- b. L'entrepreneur doit protéger les informations d'une personne conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. [<https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lrppe/>]
- c. Toutes les données électroniques désignées Protégé B qui doivent être conservées ou transmises, doivent être conservées au Canada.
- d. Des renseignements supplémentaires sur l'Orientation relative à la résidence des données électroniques peuvent être consultés à <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/orientation-relative-residence-donnees-electroniques.html>.

11. SERVICES

- a) L'entrepreneur doit fournir les services suivants pour la prestation et la gestion des services du PAE :
- Services d'accueil (selon l'article 12(A));
 - services de counseling à court terme (selon l'article 12(B));
 - services de counseling en cas de crise (selon l'article 12 (C));
 - services de consultation spécialisés (selon l'article 12 (D));
 - services consultatifs (selon l'article 12 (E));
 - services de gestion du stress à la suite d'un incident critique (SGIC), par téléphone [comme ou vidéoconférence il est expliqué à l'article 12 (F)].

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

- services de gestion du stress à la suite d'un incident critique, sur place [comme il est expliqué à l'article 12 (F)];
- séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles [comme il est expliqué à l'article 12 (G)];
- documents promotionnels et d'information supplémentaires [comme il est expliqué à l'article 12 (H)].

L'entrepreneur doit fournir ce qui suit pour assurer la prestation et la gestion des services du PAE :

- documents promotionnels et d'information [comme il est expliqué à l'article 12 (H)];
- bulletins d'information mensuels [comme il est expliqué à l'article 12 (I)];
- gestionnaire du compte national du PAE (comme il est expliqué [comme il est expliqué à l'article 12 (J)];
- services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme [comme il est expliqué à l'article 12 (K)];
- site Web et portail Web sécurisé [comme il est expliqué à l'article 12 (L)];
- application du PAE [comme il est expliqué à l'article 12 (M)];
- Installations pour le counseling et les services consultatifs en personne [comme il est expliqué à l'article 12 (N)].

L'entrepreneur doit fournir les services du PAE suivants à tout moment pendant la durée du contrat, à la demande du gestionnaire du BNPAE :

- services de consultation spécialisés supplémentaires [comme il est expliqué à l'article 12 (D)];
- documents sur le mieux-être [comme il est expliqué à l'article 12 (O)];



- bibliothèque multimédia [comme il est expliqué à l'article 12 (P)].
- b) La soustraction des services est autorisée en conformité avec les normes de l'industrie et doit respecter la section 06 « Sous-contrats » sous les Conditions générales – Besoins plus complexes de services.
- c) Le counseling à court terme ne devrait être entrepris que si l'on peut en arriver à une résolution du problème à court terme dans les limites du modèle de counseling à court terme. Si le modèle de counseling à court terme ne se prête pas à la situation, le client doit être aiguillé vers des ressources adéquates immédiatement suivant l'évaluation.
- d) Le gestionnaire national du compte ou le gestionnaire de cas cliniques doit communiquer avec le C-C du PAE lorsqu'un cas en cours présente un risque important au point de nécessiter, à titre exceptionnel, un soutien supplémentaire au-delà de cinq heures. Le gestionnaire national du compte ou le gestionnaire de cas cliniques doit ensuite fournir au C-C du PAE des renseignements cliniques anonymes concernant le cas. Aucun renseignement personnel permettant d'identifier le client au cours de ce processus de consultation, notamment, le nom, la race, l'âge, l'état civil et un numéro d'identification attribué à la personne, ne doit être divulgué.
- e) L'entrepreneur doit s'assurer que les personnes handicapées ont accès à ses services (p. ex. les bureaux doivent avoir des rampes pour fauteuils roulants; l'entrepreneur doit avoir un numéro sans frais de téléimprimeur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive et fournir l'interprétation en langue des signes, le cas échéant).
- f) L'entrepreneur doit de plus être en mesure de remplacer rapidement (dans les 10 jours ouvrables) le conseiller assigné si ce dernier n'est plus disponible.
- g) Dans la mesure du possible, des conseillers de chaque genre et des conseillers représentatifs de la diversité des employés de l'ARC doivent être disponibles.
- h) L'entrepreneur doit garder contact avec les ressources communautaires, les organismes de soutien et les fournisseurs de services dans une variété de domaines liés au PAE (conseillers en toxicomanie, thérapeutes de groupe, travailleurs sociaux, psychologues, etc.) et en établir l'inventaire afin de pouvoir y aiguiller, au besoin, les clients exigeant des services de counseling à plus long terme. L'entrepreneur doit aussi conserver les coordonnées des services d'urgence régionaux et ces renseignements doivent être mis à la disposition de toutes les ressources et de tous les conseillers de l'entrepreneur.
- i) L'entrepreneur **ne** retiendra **pas** de clients (auto-aiguillage) **sauf** dans les rares circonstances où il n'y a pas d'autres conseillers disponibles dans la région ou lorsqu'il n'existe aucune autre ressource équivalente pouvant donner le traitement spécialisé nécessaire. Dans toute situation où le conseiller estime qu'il serait dans les meilleurs intérêts du client d'aiguiller celui-ci vers ses propres services, il faut alors en discuter avec **le gestionnaire, le BNPAE ou le C-C du PAE. L'entrepreneur doit démontrer qu'il a exploré toutes les ressources communautaires possibles et qu'il n'y a aucune ressource disponible. Ceci inclut faire mention de la couverture des services psychologiques disponibles aux employés de l'ARC en vertu des avantages prévus dans le Régime de soins de santé de la fonction publique.**
- j) L'entrepreneur doit fournir les services à la diversité des employés de l'ARC. La diversité est l'individualité ou le caractère unique des personnes qui se différencient les unes des autres par leurs antécédents professionnels et culturels, leur expérience, leur éducation, leur âge, leur sexe, leur race, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle, leur religion, leurs aptitudes physiques ou autres caractéristiques.



- k) **Aucuns frais ne doivent être exigés** pour l'annulation du counseling, des services de consultation spécialisés et des services consultatifs avec un préavis d'au moins 24 heures. Consultez l'annexe B, base de paiement.
- l) L'entrepreneur répondra gratuitement aux demandes de renseignements généraux à propos des services décrits dans le présent contrat, peu importe la ressource ou le conseiller de l'entrepreneur qui répond aux demandes de renseignements.
- m) Les renseignements sur les ressources communautaires fournies dans le cadre des services d'accueil ou du processus de counseling, et l'aiguillage vers ces ressources, ne doivent pas être facturés séparément à titre de service autonome.
- n) L'entrepreneur doit mettre gratuitement à la disposition des employés de l'ARC les renseignements qui sont accessibles sur son site Web.
- o) Dans l'éventualité où le contrat prendrait fin avec l'ARC, le fournisseur continuera de fournir les services définis dans cet énoncé des travaux seulement aux employés de l'ARC (et les membres de leur famille) des endroits mentionnés ci-dessus qui ont déjà commencé un processus de counseling avec un des conseillers du fournisseur jusqu'à ce que le counseling soit terminé.

12. TÂCHES

A. Services d'accueil

L'entrepreneur doit fournir **des services d'accueil pour les tâches B à F du présent article 12**. Les services d'accueil peuvent être offerts par une ressource des services d'accueil ou par un conseiller professionnel. Conformément aux qualifications précisées aux articles 16 (b) et 16 (c) du présent document, les tâches des services d'accueil comprennent ce qui suit :

- a) Consigner les coordonnées de l'employé ou du membre de sa famille, le statut de l'employé et sa région, et s'assurer que la personne est admissible aux services, selon les définitions d'« employé » et de « membre de la famille ».
- b) Obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de poursuivre avec les services d'accueil.
- c) Recueillir des renseignements sur le sujet de préoccupation du client (c.-à-d. le principal problème présenté) et sur les besoins en matière d'accessibilité, afin d'assurer un appariement optimal client/conseiller et bureau.
- d) Effectuer une évaluation du risque, au besoin, mais si le client demande une intervention immédiate, l'entrepreneur doit donner suite à cette demande.
- e) Transférer les appels ou les messages en ligne nécessitant une intervention immédiate directement à un conseiller professionnel, notamment en cas d'incidents critiques ou de situations de crise. Ces appels et messages électroniques doivent être considérés comme des cas de counseling dès le premier contact entre le client et le conseiller professionnel.
- f) Fournir des renseignements sur les services de counseling à court terme offerts dans le cadre du présent contrat, notamment les méthodes de counseling disponibles ainsi que les politiques d'annulation et de désistement.
- g) Informer le client qu'il doit rappeler l'équipe d'accueil s'il n'a pas reçu d'appel dans les 24 heures, ou mettre en place un système pour vérifier que le client a reçu un rappel.
- h) Prendre rendez-vous avec un conseiller professionnel ayant l'expertise liée au secteur de préoccupation (on doit donner le prochain rendez-vous disponible qui correspond à l'horaire de l'employé ou du membre de sa famille), et dont l'emplacement du bureau et les spécifications répondent aux préférences ou aux besoins d'accessibilité du client.



- i) Rappeler dans les **24** heures dans les cas où un rendez-vous ne peut être pris au moment de l'appel, et proposer un rendez-vous dans les 7 jours ouvrables.
- j) Transférer immédiatement les gestionnaires de l'ARC qui demandent de l'aide pour leur équipe à la suite d'un incident critique à un conseiller professionnel qui satisfait aux qualifications décrites à l'article 16 (c).
- k) Informer les employés de l'ARC qui ne sont pas des gestionnaires et qui demandent de l'aide en matière de GSIC pour leurs collègues, de communiquer avec leur C-C régional du PAE de l'ARC ou de demander à leur gestionnaire de communiquer avec les services d'accueil. On doit également leur offrir une aide individuelle pour les aider à composer avec l'incident critique. Cette aide peut leur être offerte immédiatement en transférant leur appel à un conseiller professionnel qui satisfait aux qualifications décrites à l'article 16 (c), ou en fixant un rendez-vous si le besoin n'est pas urgent.
- l) Créer des dossiers de clients, au besoin. Les situations suivantes ne doivent pas être considérées comme des cas et doivent faire l'objet d'un suivi distinct : les clients qui appellent pour obtenir des renseignements ou pour demander des services d'aiguillage; les services consultatifs fournis aux gestionnaires, aux superviseurs, aux représentants syndicaux et aux représentants des ressources humaines; les consultations spécialisées offertes aux employés et aux membres de leur famille; et les clients qui entreprennent des services de counseling, mais qui ne se présentent pas à la séance prévue, quelle que soit la modalité.
- m) Fournir, le cas échéant, des renseignements et des services d'aiguillage aux autres ressources.

B. Services de counseling à court terme

Les services de counseling à court terme consistent en une conversation en personne, en ligne ou téléphonique, entre un client et un conseiller professionnel, qui s'efforcent ensemble de résoudre des problèmes particuliers. L'entrepreneur doit fournir les installations et l'équipement nécessaires à la prestation de services de counseling à court terme. Les paramètres de ces services comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- a) L'entrepreneur doit offrir des services de counseling dans des bureaux à l'extérieur des locaux de l'ARC à des heures et des endroits acceptables. La première séance de counseling devrait avoir lieu dans les 7 jours ouvrables du contact entre le client et l'entrepreneur, à moins de circonstances imprévues.
- b) Si un client est en mesure de joindre un conseiller professionnel sans avoir préalablement joint les services d'accueil (p. ex. situation de crise ou cybercounseling), le conseiller professionnel doit obtenir les coordonnées en cas d'urgence du client avant de passer à l'étape suivante.
- c) Les services de counseling doivent être offerts du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés applicables à la province où le service est rendu.
- d) Les services de counseling doivent être offerts durant les heures normales d'affaires de 7h00 à 17h00, heure locale.
- e) Des séances doivent être offertes le soir (**de 17 h à 21 h** heure locale), à la demande des clients.
- f) Un calendrier des disponibilités des conseillers et des spécifications de leur bureau (c.-à-d. si le bureau se trouve dans une maison privée ou un bâtiment public, si le bureau et les toilettes sont accessibles en fauteuil roulant, et des renseignements sur le stationnement) doivent être fournis aux services d'accueil au moins 3 semaines à l'avance.
- g) Les rendez-vous doivent être fixés entre le client et l'entrepreneur par l'intermédiaire des services d'accueil.
- h) Un client peut bénéficier d'un maximum de cinq heures de counseling par problème, comme déterminé par le conseiller. Le nombre réel de séances doit varier en fonction de la nature, de la gravité et de l'urgence du problème, et selon qu'il s'agit d'un problème à court ou à long terme.



L'entrepreneur doit offrir des services de counseling à court terme en utilisant les formes de communication décrites ci-dessous. La forme de communication à utiliser doit toujours relever du client et doit comprendre une évaluation, y compris une évaluation des risques, des services de counseling à court terme s'il y a lieu, des services d'aiguillage vers des ressources internes ou vers des ressources communautaires pour des services à plus long terme ou spécialisés, et un suivi.

- a) **Services de counseling en personne** : Ils consistent en un échange direct, en personne, entre le client et le conseiller professionnel. Les services de counseling en personne doivent être la première méthode de prestation offerte pour ce type de service. Toutes les autres formes de communication doivent être expliquées au client afin qu'il puisse prendre une décision éclairée quant à la méthode de prestation de services de counseling qui répondrait le mieux à ses besoins et à ses préférences.

L'entrepreneur doit avoir et maintenir pendant la durée du contrat, un minimum de 252 conseillers professionnels pour les services de counseling en personne, qui répondent aux qualifications décrites à l'article 16 (c). L'entrepreneur doit fournir les installations décrites à l'article 12 (N) pour les séances de counseling en personne.

- b) **Cybercounseling** : Désigne toute consultation et tout service clinique effectué selon une méthode de prestation qui utilise l'Internet (clavardage, courriel et vidéoconférence), comme il est décrit ci-dessous. Pour ce faire, on a recours à un portail Web sécurisé. Celui-ci utilise une plate-forme conviviale (aucun téléchargement de logiciel n'est nécessaire) qui permet au client d'utiliser le service facilement, et une plate-forme sécurisée qui garantit le respect de la confidentialité et de la vie privée du client. Le cybercounseling ne convient pas à tous les types de situations et ne doit être présenté au client qu'à titre d'option et non de recommandation, ce qui permet d'assurer que le choix revient au client. L'entrepreneur évitera les campagnes promotionnelles ciblées visant les services de cybercounseling.

- i) **Clavardage** : Services en ligne synchrones permettant aux clients d'obtenir des services de counseling professionnels en temps réel par messagerie texte. Les clients utilisent la messagerie texte pour correspondre avec un conseiller compétent qui leur apporte un soutien clinique personnel et immédiat concernant leur problème. L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels qui répondent aux qualifications décrites à l'article 16 (f).

- ii) **Courriel** : Services de counseling non synchrones, professionnels et confidentiels, offerts directement par l'intermédiaire d'une conférence électronique sécurisée. Le counseling par courriel ne sera pas fourni au moyen de courriels réguliers, mais grâce à un portail Web sécurisé auquel le client s'est inscrit conformément aux directives de l'entrepreneur. La correspondance sera effectuée par ce portail, soit par clavardage en direct ou à l'aide de messages laissés dans le portail pour une lecture ultérieure. Le client doit ouvrir une session du portail pour récupérer ses messages. Les messages ne doivent être accessibles que par le client auquel ils sont destinés; aucune autre personne ne peut accéder et visionner l'échange de renseignements.

L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels qui répondent aux qualifications décrites à l'article 16 (f).

- iii) **Vidéoconférence** : Le client et le conseiller professionnel communiquent entre eux à l'aide d'appareils dotés d'une caméra intégrée (ordinateur portable, tablette ou téléphone intelligent), d'un ordinateur et d'une caméra Web (il peut s'agir d'un ordinateur personnel à la maison), ainsi que d'un logiciel Internet personnalisé et crypté permettant aux deux parties de se voir et de s'entendre. L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels qui répondent aux qualifications décrites à l'article 16 (f).

L'entrepreneur doit fournir un portail Web sécurisé, comme il est expliqué à l'article 12 (L).

Avant d'entreprendre la prestation des services de cybercounseling, l'entrepreneur doit :



- i) Informer le client que la confidentialité des renseignements échangés dans le cadre des services de cybercounseling ne peut être garantie.
 - ii) S'assurer que le client donne son consentement à participer au cybercounseling comme méthode pour recevoir des services de counseling. Le consentement peut être obtenu par voie électronique en dirigeant le client vers le texte du consentement et en lui demandant de cliquer sur une case à cocher de consentement (ou une case semblable) et un bouton de soumission (ou un bouton semblable).
 - iii) Faire un tri des clients selon la pertinence du cybercounseling pour chaque client au cas par cas. Le processus de tri doit comprendre la possibilité d'enjeux technologiques, linguistiques, d'utilisation du clavier ainsi que d'enjeux et préoccupations cliniques. Le processus de tri doit être effectué deux fois; une fois par les clients eux-mêmes, grâce au portail en ligne de l'entrepreneur et au moyen de questions d'auto-sélection, et ensuite par le conseiller professionnel en ligne, grâce à l'interaction de part et d'autre initiale. Le processus de tri évaluera le client en ce qui concerne (sans toutefois s'y limiter) le risque de suicide, la violence envers les autres ou de la part des autres, ou les symptômes importants d'une maladie mentale. Les clients pour lesquels le cybercounseling doit être déterminé comme non convenable seront immédiatement réacheminés aux services d'accueil. S'il s'agit d'une situation de crise, le client doit être immédiatement réacheminé au counseling d'intervention en situation de crise.
- c) **Services de counseling par téléphone** : Ils consistent en un échange téléphonique entre le client et le conseiller professionnel. Il ne convient pas à tous les types de situations et ne doit être présenté au client qu'à titre d'option et non de recommandation, ce qui permet d'assurer que le choix revient au client.

C. Services d'intervention en situation de crise

L'entrepreneur doit fournir un accès à des conseillers professionnels offrant des interventions en counseling en situation de crise, 24 heures sur 24, 365 jours par année, par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique sans frais et d'un service de téléscripneur sans frais (ATS). Si le client prend contact avec le service d'accueil, qui reconnaît que l'appel nécessite une intervention immédiate (ou si le client demande une intervention immédiate), l'appel doit être transféré directement et sans interruption à un conseiller professionnel. Si les clients joignent un système automatisé de réponse vocale après les heures normales de bureau, ils doivent être en mesure de joindre directement un conseiller professionnel en appuyant simplement sur une touche. Un message enregistré indiquant au client qu'on va le rappeler n'est pas acceptable.

Le conseiller professionnel doit effectuer une évaluation des risques afin de déterminer le potentiel de préjudice à soi-même ou aux autres. L'entrepreneur doit fournir le niveau approprié d'intervention conformément à son protocole pour le traitement des clients en situation de crise, y compris, sans toutefois s'y limiter, les clients suicidaires et/ou ayant des tendances meurtrières.

Si un appel est acheminé au conseiller d'intervention en situation de crise (par les services d'accueil ou directement par le client à l'aide d'un bouton), mais qu'il est déterminé, après le contact avec le conseiller, qu'il ne s'agit pas d'une situation d'intervention en situation de crise, le conseiller doit effectuer ce qui suit, selon la situation :

- a) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise par erreur.
 - Demander au client d'appeler les services d'accueil durant les heures de bureau et lui fournir le numéro de téléphone pour fixer un rendez-vous. De tels appels doivent être traités comme des appels de demandes de renseignements, indiqués dans le rapport statistique à ce titre, et doivent être sans frais pour l'ARC.



- b) Le client a joint le conseiller d'intervention en situation de crise puisqu'il n'est pas en mesure de joindre les services d'accueil pendant les heures d'accueil et a besoin d'un rendez-vous (p. ex. préoccupations de confidentialité pendant la journée de travail).
- Fournir les services d'accueil au client, indiquer le tout dans le rapport statistique et facturer l'ARC pour un service d'accueil.

D. Services de consultation spécialisés

L'entrepreneur doit fournir des services consultatifs de base et d'aiguillage par téléphone aux clients dans les domaines juridique et financier. Les services juridiques doivent être assurés par une entité détenant un certificat de compétence délivré par le Comité national sur les équivalences des diplômes de droit et nommée par la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada et le Conseil des doyens et doyennes des facultés de droit du Canada pour fournir des conseils juridiques de base aux employés de l'ARC.

Les clients qui communiquent avec les services d'accueil et qui sont considérés comme ayant besoin du service (ou qui appellent directement pour demander le service) doivent obtenir un rendez-vous au moment de l'appel, être dirigés vers la ligne du service particulier ou recevoir un rappel dans les 24 heures de la part des services spécialisés pour fixer un rendez-vous. Le rendez-vous doit être proposé dans les 7 jours ouvrables. Les services doivent être fournis, à la demande du client de l'ARC, par téléphone et à raison d'un maximum d'une heure par employé, par problème et par année, et il n'est pas obligatoire d'utiliser la totalité des services en une seule fois.

L'entrepreneur doit offrir des services de consultation spécialisés dans d'autres domaines liés au travail et à la vie personnelle, comme l'orientation professionnelle ou les soins aux personnes âgées, à tout moment pendant la durée du contrat, à la demande du gestionnaire du BNPAE.

E. Services consultatifs

L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels qui répondent aux qualifications décrites à l'article 16 (c), ainsi que les installations et l'équipement nécessaires pour fournir des services consultatifs aux gestionnaires, aux superviseurs, aux professionnels des ressources humaines et aux représentants syndicaux, afin de les outiller pour qu'ils puissent aider les employés à composer avec leurs problèmes personnels, de santé ou professionnels pouvant avoir une incidence sur leur rendement au travail et sur leur bien-être. Toutes les tâches et tous les détails décrits à l'article 12 (B) s'appliquent aux services consultatifs.

F. SERVICES DE GESTION DU STRESS SUITE À UN INCIDENT CRITIQUE (GSIC)

L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels qui répondent aux qualifications précisées à l'article 16 (c), afin d'offrir un soutien et des conseils professionnels relativement aux incidents critiques et, lorsque cela est jugé nécessaire, des séances de désamorçage et de verbalisation ainsi que d'autres interventions (par exemple, des séances sur le deuil et la perte). L'entrepreneur doit fournir des consultations téléphoniques ou par vidéoconférence et, sur demande, des services de GSIC sur place à tout emplacement de l'ARC indiqué à l'article 5.

Les types d'incidents qui nécessiteraient des services de GSIC sur place comprennent, sans s'y limiter : un décès dans l'exercice de ses fonctions, une agression armée ou violente sur le lieu de travail, un accident grave sur le lieu de travail, une urgence médicale ou un décès sur le lieu de travail, ainsi que des incidents causant de nombreux blessés, des catastrophes ou des actes de terrorisme qui se produisent à proximité d'un lieu de travail de l'ARC et qui font l'objet d'une importante couverture médiatique. Les autres incidents qui peuvent nécessiter une intervention comprennent, sans s'y limiter : le décès anticipé ou imprévu d'un collègue de travail, y compris dans des circonstances tragiques (p. ex., suicide ou homicide), des blessures infligées à un collègue de travail en dehors du lieu de travail et la restructuration de l'organisation.



Les services de GSIC doivent être offerts dans les 24 à 72 heures suivant l'incident critique. L'entrepreneur a la responsabilité de s'assurer que son personnel est disponible pour répondre à ce besoin en tout temps.

Ces services peuvent être demandés et autorisés par un C-C du PAE de l'ARC ou le gestionnaire approprié de l'ARC. Si une personne autre que le C-C du PAE demande ces services, l'entrepreneur doit communiquer avec le C-C du PAE dans l'heure qui suit, afin de l'informer qu'une demande de services de GSIC a été faite et de lui fournir le nom du demandeur, ses coordonnées et les détails de la situation.

Le conseiller professionnel doit recueillir des renseignements sur l'incident et les réactions des employés auprès du gestionnaire de l'ARC, afin de déterminer si une intervention est nécessaire (sur place ou virtuelle). L'intervention (désamorçage ou verbalisation) doit être disponible sur place et en personne dans les 2 à 24 heures suivant la demande de séances de désamorçage, et dans les 24 à 72 heures suivant la demande de séances de verbalisation (même si la demande est faite en dehors des heures de travail normales). Si l'entrepreneur n'a pas de ressources disponibles dans le secteur nécessitant une intervention de GSIC, il doit prendre en charge les frais de déplacement d'une ressource provenant d'un autre secteur.

G. Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles

L'entrepreneur doit fournir les ressources et le matériel (p. ex., des diapositives, des cartables, des brochures) nécessaires à la prestation sur place et virtuelle, de séances d'aiguillage et de solutions d'apprentissage dans le cadre du PAE, selon les besoins, à tout emplacement de l'ARC précisé à l'article 5. Des séances doivent être offertes en soirée, selon les besoins, afin de répondre aux exigences d'un environnement de travail avec des équipes de jour et de soir.

Séances d'orientation du PAE : Séance d'une heure ou dîner-conférence permettant d'obtenir des renseignements sur tous les services offerts et la manière d'y accéder, les formes de communication disponibles, les personnes pouvant se prévaloir des services, les limites en matière de confidentialité, des exemples de raisons permettant d'accéder aux services et des numéros de téléphone sans frais.

1. **Solutions d'apprentissage** : Des séances éducatives d'une heure, de deux heures, d'une demi-journée ou d'une journée entière (p.ex., dîners-conférences, séminaires, ateliers) sur des sujets liés aux questions de santé et de mieux-être des employés et des gestionnaires (par exemple, des séances sur le deuil, le rôle parental, la gestion du stress et la conciliation travail-vie personnelle). Les séances doivent être dispensées par un conseiller professionnel qui répond aux qualifications précisées à l'article 16 (c) ou un formateur qui répond aux qualifications précisées à la section 16 (g).
2. **Activités promotionnelles** : L'entrepreneur doit participer à la promotion du PAE afin de contribuer à maintenir un niveau élevé de visibilité du programme, en effectuant ce qui suit :
 - a. organiser des séances de formation conjointes pour les représentants syndicaux et de la direction de l'Agence (élaborées par l'ARC) à la demande du gestionnaire du BNPAE ou du C-C du PAE, sur place ou virtuellement.
 - b. Aider à organiser des foires sur le mieux-être et y participer, à la demande du gestionnaire du BNPAE, du C-C du PAE ou d'un représentant autorisé, au cours de la durée du contrat.

H. Matériel de promotion et d'information

L'entrepreneur doit fournir à chaque emplacement de l'ARC énuméré à la section 5, des documents promotionnels et de renseignement, comme, sans toutefois s'y limiter, des dépliants, des affiches, des cartes pour portefeuille, des aimants de réfrigérateur, ou autres articles promotionnels. Les documents promotionnels et de renseignements doivent comprendre, à tout le moins, les numéros de téléphone et de téléimprimeur (ATS) de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur a différents numéros de téléphone pour les services d'accueil et le counseling d'intervention en situation de crise, cette distinction doit être claire sur tous les



documents promotionnels et de renseignements, informant clairement le lecteur de l'utilisation de chaque numéro de téléphone.

L'entrepreneur doit fournir au moins un article promotionnel par employé par année (selon les détails indiqués dans la section 14. F).

L'entrepreneur doit fournir du matériel de promotion et d'information supplémentaire, sur demande.

L'entrepreneur doit publier toutes les coordonnées pertinentes du PAE sur son site Web.

I. Bulletin

L'entrepreneur doit produire un bulletin mensuel du PAE qui doit être envoyé directement par courriel au gestionnaire du BNPAE, dans une version modifiable de MS Word et dans un format PDF imprimable. Ce bulletin doit comprendre des articles sur divers sujets liés au mieux-être, comme la santé mentale, le mieux-être psychologique et physique, les dépendances et les problèmes de conciliation travail-famille. Le bulletin doit également inclure le numéro sans frais de l'entrepreneur. Si les bulletins d'information sont liés au contenu du site Web de l'entrepreneur, un format PDF doit également être fourni.

J. Gestionnaire national du compte

L'entrepreneur doit fournir les services d'un gestionnaire national du compte du PAE bilingue ayant les qualifications indiquées à dans la section 16 (a). Le gestionnaire national du compte doit effectuer les tâches suivantes, notamment :

- i. Agir comme principale personne-ressource à des fins d'expertise, de consultation et de clarification, pour toutes les questions liées au présent contrat;
- ii. Collaborer avec le gestionnaire du BNPAE pour fournir un soutien consultatif et répondre aux demandes de renseignements au sujet des services offerts;
- iii. Travailler avec les 18 C-C régionaux du PAE de l'ARC ou désigner des gestionnaires de compte régionaux pour travailler avec eux;

The locations of the EAP C-Cs are as follows;

Atlantic Region: 2 C-Cs – Moncton (1), St-John's (1)

Québec Region: 3 C-Cs – Montréal (1), Shawinigan (2)

HQ Region: 2 C-Cs – Ottawa (2)

Ontario Region: 6 C-Cs – Ottawa (2), Mississauga (1), Toronto (2), Scarborough (1)

Western Region: 5 C-Cs – Calgary (1), Edmonton (1), Winnipeg (1), Vancouver (2)

- iv. S'assurer que tout le personnel qui offre services aux clients de l'ARC répond aux exigences en matière de qualifications et de sécurité, conformément à la description dans l'énoncé des travaux, ce qui comprend l'assurance que les conseillers professionnels sont membres en règle d'un organisme de réglementation provincial ou national applicable;
- v. Veiller à ce que tous les produits livrables soient réalisés dans les délais prescrits;
- vi. Rencontrer le gestionnaire du BNPAE au besoin et s'assurer que les plaintes sont traitées dans les délais prescrits;
- vii. Fournir une assurance de la qualité pour les services offerts, ce qui comprend, notamment :
déceler les problèmes, fournir des éclaircissements au besoin et recommander des mesures correctives pour s'assurer que tous les services respectent les pratiques exemplaires et toutes les exigences, notamment en matière linguistique;



- viii. Appliquer le plan de gestion du projet et les services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme, comme il est expliqué ci-dessous.

K. Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme

L'entrepreneur doit fournir des services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme ainsi que les installations et l'équipement nécessaires à l'exécution des tâches suivantes, notamment :

- a) Le gestionnaire national du compte doit assister, à la demande du gestionnaire du BNPAE, aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être. Ces réunions ont généralement lieu deux fois par année, virtuellement ou dans un emplacement de l'ARC à Ottawa, en Ontario, comme il est précisé à l'article 5 de l'énoncé des travaux.
- b) L'entrepreneur doit fournir des statistiques mensuelles sur le PAE, à raison d'un rapport par région, dans un format déterminé par l'ARC (exigeant actuellement l'utilisation de Microsoft Excel) et comprenant notamment les renseignements suivants : le nombre de cas, les renseignements démographiques, les types de problèmes, les heures de service fournies, les services de GSIC, les solutions d'apprentissage et les activités promotionnelles. Une copie du formulaire statistique de l'ARC est incluse à l'annexe A-1. Le formulaire sera accessible en format électronique et pourra être mis à jour au besoin. Les statistiques doivent être envoyées chaque mois au gestionnaire du BNPAE, au plus tard quatre semaines après la fin de chaque mois.
- c) Dans le cadre de la surveillance exercée par l'ARC de l'assurance de la qualité des services liés au PAE fournis par l'entrepreneur et aux fins de l'amélioration des services, l'entrepreneur doit recueillir des données sur la satisfaction de la clientèle. Tous les incidents et toutes les plaintes doivent être signalés dans les 24 heures au gestionnaire du BNPAE, et une réponse ou une solution corrective de l'entrepreneur doit être fournie dans les trois jours civils suivant la réception de la plainte. Des questionnaires sur la satisfaction de la clientèle doivent être remis à chaque client qui reçoit des services de counseling. Conformément aux normes de l'ARC et de l'industrie liée au PAE, la participation du client est volontaire, la confidentialité des questionnaires doit être assurée et tout rapport doit être effectué de manière à protéger l'anonymat et la vie privée du client. Les données cumulatives doivent être fournies dans un rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle présenté annuellement à l'ARC. Les données à recueillir et à déclarer doivent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :
- i. Le nombre total de questionnaires sur la satisfaction de la clientèle envoyés et retournés sur une période d'une (1) année (taux d'achèvement).
 - ii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à la qualité des services, tant pour les services de counseling que pour les services d'accueil.
 - iii. Des données quantitatives mesurant la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait à l'efficacité des services de counseling.
 - iv. Des données qualitatives liées à l'expérience des clients avec le fournisseur de services (il peut s'agir des services d'accueil, de counseling ou d'aiguillage).
 - v. Le nombre et la nature des incidents et des plaintes, ainsi que leurs résultats;
 - vi. La synthèse de toutes les réponses des clients et la compilation des données statistiques documentées à l'accueil.
- d) L'entrepreneur doit fournir une analyse ou un rapport annuel (fin de l'exercice) sur l'utilisation dans un format de son choix, qui comprendrait, notamment, un résumé avec les points saillants, une analyse des tendances des années précédentes et une comparaison avec l'ensemble de sa clientèle ou avec d'autres organisations similaires, ainsi que les initiatives recommandées pour aider à répondre aux tendances et aux problèmes récurrents de l'Agence. L'Agence peut demander d'autres rapports ou des renseignements ponctuels, au besoin.



- e) L'entrepreneur doit fournir des rapports régionaux mensuels des dépenses, en format PDF (d'autres formats tels que Microsoft Excel peuvent être demandés), à raison d'un rapport par région. Chaque rapport régional mensuel des dépenses doit être soumis au plus tard quatre semaines après le mois au cours duquel les services ont été rendus, et il doit comprendre les renseignements suivants :
- a. Format des rapports :
 - le numéro de la facture nationale;
 - la date;
 - l'organisation cliente et la région.
 - b. Pour les services de counseling, les services consultatifs et les consultations spécialisées :
 - le numéro du client/l'ID du cas;
 - la date de la séance;
 - les services fournis ou d'autres frais de service, comme les désistements ou les annulations de dernière minute, le cas échéant;
 - le taux horaire;
 - le nombre d'heures pour le mois donné;
 - le nombre cumulé d'heures à ce jour;
 - le total partiel;
 - les taxes applicables;
 - le coût total pour le mois donné.
 - c. Pour tous les **autres services** : le type de service, les unités, le tarif et le coût total pour le mois en question.
- f) Le total combiné des rapports régionaux mensuels des dépenses doit correspondre au coût total de la facture mensuelle nationale, afin de justifier le temps réclamé.

L. Site Web et portail Web sécurisé

L'entrepreneur doit avoir un site Web et publier toutes les coordonnées pertinentes du PAE dans les deux langues officielles. Le site Web doit comprendre un portail Web sécurisé pour les services de cybercounseling. Le portail Web sécurisé doit permettre la transmission et le stockage sécurisés des données sur une plate-forme stable. L'entrepreneur doit fournir les instructions d'inscription au client.

M. Application du PAE

L'entrepreneur doit avoir une application mobile bilingue comportant une fonction de réservation de service intégrée et un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à des renseignements généraux sur la santé et le mieux-être dans les deux langues officielles.

N. Installations pour le counseling et les services consultatifs en personne

L'entrepreneur doit fournir toutes les installations nécessaires pour le counseling en personne et les services consultatifs en personne.

Les installations de l'entrepreneur doivent être accessibles en fauteuil roulant.

Les installations de l'entrepreneur, ainsi que celles des ressources sous-traitées et des conseillers affiliés, doivent offrir un environnement inclusif et professionnel avec un bureau privé insonorisé qui n'est pas situé à la vue du public.



O. Documentation sur le mieux-être (bibliothérapie)

L'entrepreneur doit fournir des services de documentation sur le mieux-être (bibliothérapie) à tout moment, pendant la durée du contrat, à la demande du gestionnaire du BNPAE.

Le type de documentation sur le mieux-être requis peut être fourni sous la forme d'articles ou de trousseaux sur divers sujets (exemple : stress au travail, amélioration de la carrière, rôle parental, amélioration des relations, séparation/divorce). Les trousseaux de documentation peuvent comprendre des livres, des articles et des questionnaires et activités d'auto-assistance. Cette demande ne constitue pas un cas et doit être enregistrée séparément.

Avant de fournir la documentation sur le mieux-être, l'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements répondront aux besoins du client et que celui-ci ne serait pas mieux servi par des services de counseling à court terme.

P. Bibliothèque multimédia

L'entrepreneur doit donner accès à une bibliothèque multimédia proposant des enregistrements vidéo ou des balados sur des sujets liés à la santé et au mieux-être, à tout moment pendant la durée du contrat, lorsque le gestionnaire du BNPAE en fait la demande.

13. CONTRAINTES

- a) Les frais de déplacement seront assumés par l'entrepreneur dans le cadre des frais du contrat.
- b) Gestion, conservation, vérification et élimination :
Toute documentation et tous les dossiers des clients des services de counseling offerts dans le cadre du PAE seront gérés tel que le décrit l'article 9 – GESTION, CONTENU, CONSERVATION, VÉRIFICATION ET ÉLIMINATION DE LA DOCUMENTATION.
- c) Tous les incidents et toutes les plaintes doivent être signalés dans les 24 heures au gestionnaire du BNPAE, et une réponse ou une solution corrective doit être fournie par l'entrepreneur dans les trois jours civils suivant la réception de la plainte.
- d) L'entrepreneur doit fournir une couverture en cas de pandémie, telle qu'elle est définie par le gouvernement fédéral du Canada.

14. PRODUITS LIVRABLES

- a) Services d'accueil, services de counseling à court terme, counseling d'intervention en situation de crise, services de consultation spécialisés, services consultatifs, gestion du stress à la suite d'un incident critique, séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles, matériel de promotion et d'information, bulletins d'information, gestionnaire national du compte du PAE, services de surveillance et de contrôle de la qualité du programme, site Web et portail Web sécurisé, application du PAE, installations pour le counseling et les services consultatifs en personne, documentation sur le mieux-être, bibliothèque multimédia (tâches A à P).
- b) Bulletin du PAE (Tâche I), au moins une fois par mois.
- c) Rapport statistique du PAE [tâche K (b)] : Tous les mois. Au plus tard 4 semaines après la fin de chaque mois.
- d) Rapport sommaire sur la satisfaction de la clientèle (tâche K) : Sur une base annuelle. Au plus tard 6 semaines après la fin du quatrième trimestre. (Le quatrième trimestre se termine le 31 mars.) Le rapport doit inclure le taux de réponse aux questionnaires sur la satisfaction de la clientèle, le résumé de toutes les réponses des clients et la compilation des données statistiques documentées à l'accueil.
- e) Rapport ou analyse sur l'utilisation [tâche K (d)] : Tous les ans. Au plus tard 6 semaines après la fin du quatrième trimestre. (Le quatrième trimestre se termine le 31 mars.)
- f) Rapports régionaux des dépenses (tâche K [e]) : Tous les mois. Au plus tard 4 semaines après le mois au cours duquel les services ont été rendus.



- g) L'entrepreneur doit livrer le matériel de promotion et d'information (tâche H) dans les 30 jours civils suivant la demande du gestionnaire du BNPAE. Le gestionnaire du BNPAE communiquera le type de matériel et les quantités nécessaires, ainsi que les adresses de livraison. Le matériel supplémentaire doit être livré dans les 30 jours civils suivant la demande du gestionnaire du BNPAE.
- h) L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion du projet dans les 15 jours civils suivant l'obtention du contrat, qui doit comprendre au minimum :
- i. Une liste complète des adresses, y compris le code postal des installations où le counseling et les services consultatifs seront fournis, pour chaque lieu de travail de l'ARC indiqué à l'article 5. Une liste à jour des adresses doit être envoyée chaque année au gestionnaire du BNPAE, dans les 30 jours civils suivant la date anniversaire du contrat. *Le Canada se réserve le droit de visiter les locaux de l'entrepreneur dans les 48 heures suivant l'envoi d'un avis écrit.*
 - ii. Une liste complète des conseillers professionnels proposés, avec leur titre professionnel (p. ex., travailleur social agréé), le nom de l'association ou de l'organisme d'attribution du droit d'exercice provincial ou national dont ils sont actuellement membres, et leur adresse, y compris le code postal. Une liste à jour des conseillers professionnels doit être envoyée chaque année au gestionnaire du BNPAE, dans les 30 jours civils suivant la date anniversaire du contrat.
 - iii. Une liste des solutions d'apprentissage sur des sujets liés à la santé et au mieux-être, comme il est précisé à l'article 12 G (b), ainsi qu'une brève description. Une liste à jour doit être envoyée chaque année au gestionnaire du BNPAE. L'entrepreneur doit mettre à jour le contenu des solutions d'apprentissage pour s'assurer qu'elles sont à jour et proposer des sujets supplémentaires pendant toute la durée du contrat, et selon le barème tarifaire établi.
 - iv. Un document précisant la manière dont les ensembles de données de l'entrepreneur seront mis en correspondance avec les catégories du formulaire statistique de l'ARC.
 - v. Des exemples de formulaires d'évaluation, y compris des questionnaires d'évaluation des risques.

Le plan de gestion du projet doit être soumis dans une version modifiable de MS Word. Le document doit être envoyé par courriel au gestionnaire du BNPAE. L'ARC disposera de 30 jours civils pour l'examiner et fournir une rétroaction. Une nouvelle version doit être envoyée dans les 30 jours civils suivant la réponse de l'ARC, avec les commentaires intégrés dans le document.

15. FACTURATION

L'entrepreneur doit soumettre ses factures sans frais supplémentaires au gestionnaire du BNPAE par courriel, à l'adresse fournie ci-dessous (c). Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient exécutés.

L'entrepreneur peut proposer un format ou un contenu différent dans les 30 jours suivant l'attribution du contrat, mais ce contenu doit, à tout le moins, comprendre les renseignements indiqués dans le présent contrat. L'Agence disposera de 15 jours civils pour l'examiner et fournir une rétroaction. Toute modification apportée à l'exigence de l'Agence devra être approuvée par l'entrepreneur et le gestionnaire du BNPAE, et elle devra être appliquée sans frais supplémentaires pour l'Agence.

L'entrepreneur doit présenter des factures nationales mensuelles, au plus tard quatre semaines après le mois au cours duquel les services ont été rendus.

Instructions relatives à la facturation :

- a) La facture nationale mensuelle doit comprendre le coût total pour le mois par service, ainsi que les renseignements suivants : le type de service, les unités, le tarif et le montant total.
- b) Toutes les factures doivent être envoyées en format PDF au gestionnaire du BNPAE aux fins d'attestation et de paiement à la boîte aux lettres du PAE de l'Agence à l'adresse suivante : HREAPG@cra-arc.gc.ca.



- c) Chaque facture nationale mensuelle doit être appuyée par des rapports régionaux mensuels des dépenses distincts, tel qu'il a été décrit dans la section 12 K (e).

16. EXIGENCES:

QUALIFICATIONS DES RESSOURCES

a) Gestionnaire du compte national du PAE

Le gestionnaire du compte national du PAE doit détenir au moins deux ans d'expérience dans la prestation de services de gestion de comptes, acquise au cours des cinq dernières années pour une organisation comptant au moins 10 000 employés. Il doit maîtriser l'anglais et le français, tant à l'oral qu'à l'écrit.

b) Ressources des services d'accueil

Ressources pour les services d'accueil : Les ressources pour les services d'accueil doivent détenir au moins un baccalauréat ou un diplôme en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe et compter au moins une année d'expérience de travail lié au PAE ou aux services d'accueil connexes.

L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) ou un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province, dont la ressource pour les services d'accueil est un membre actuel.

Si l'entrepreneur retient les services de nouvelles ressources pour les services d'accueil, ces dernières doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.

c) Conseiller professionnel pour les services de counseling en personne à court terme

Une ressource compétente titulaire d'une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe (et ayant au moins trois (3) années d'expérience de travail lié au PAE ou en services de counseling clinique connexes au cours des 10 dernières années).

L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité et qui décerne des diplômes, le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente) **ou** un processus d'évaluation d'équivalence effectué par l'association professionnelle sous réglementation de la province ou à l'échelle nationale, dont le conseiller professionnel est un membre actuel.

Les conseillers professionnels doivent être inscrits ou appartenir à un organisme de counseling clinique ou lié au PAE régi par un code de déontologie et disposant de moyens pour enquêter sur les plaintes et imposer des mesures disciplinaires ou des sanctions légales (par exemple, une association provinciale ou nationale d'octroi de licences, un collège ou un ordre de travailleurs sociaux, de psychologues ou de conseillers cliniques).

d) Conseillers professionnels pour les services de gestion du stress à la suite d'un incident critique (SGIC)



Les qualifications des conseillers professionnels qui fournissent des services de SGIC sont les mêmes que celles des conseillers professionnels figurant à l'article 16 (c), auxquelles s'ajoute le fait d'avoir suivi avec succès un cours de base ou de niveau 1 [comme il est décrit à l'article 4 (j)], ou un cours de base ou de niveau 1 et un cours avancé ou de niveau 2 [comme il est décrit l'article 4 (k)].

e) Conseillers professionnels pour les services consultatifs

Les qualifications des conseillers professionnels qui fournissent des services consultatifs sont les mêmes que celles des conseillers professionnels figurant à l'article 16 (c), auxquelles s'ajoutent trois ans d'expérience dans la prestation de services consultatifs à des gestionnaires, superviseurs, professionnels des RH et représentants syndicaux dans un contexte de PAE.

f) Conseillers professionnels pour les services de cybercounseling

Les qualifications des conseillers professionnels qui fournissent des services de clavardage, de courriel et de counseling par vidéoconférence sont les mêmes que celles des conseillers professionnels figurant à l'article 16 (c). En plus de ces exigences, ils doivent avoir suivi une formation de cybercounseling d'au moins vingt (20) heures, OU détenir un certificat ou un diplôme en cybercounseling, couvrant des sujets tels que la nétiquette (façon de s'exprimer en sténographie et d'utiliser des symboles pour montrer ses émotions), les questions de genre et de culture, l'interprétation du ton, de l'état d'esprit et des constructions mentales du client et la transmission de messages appropriés sur le plan clinique aux clients.

Si l'entrepreneur retient les services de nouveaux conseillers, ces derniers doivent répondre aux exigences susmentionnées pour fournir des services à l'ARC.

g) Formateurs :

Les formateurs doivent détenir au moins un baccalauréat en travail social, en psychologie ou dans une autre discipline liée au counseling, et avoir au moins trois ans d'expérience dans la prestation de services de counseling clinique ou de solutions d'apprentissage sur des sujets liés au mieux-être.

Le diplôme doit avoir été décerné par une université canadienne reconnue ou, si le diplôme a été obtenu à l'étranger, il doit être reconnu comme équivalent, comme établi par un service reconnu d'évaluation des titres de compétence. La liste des organismes reconnus 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>

L'ARC se réserve le droit de demander la preuve de la conformité aux qualifications exigées des ressources susmentionnées à tout moment pendant la durée du contrat. Le délai de réponse sera précisé dans l'avis écrit.



ANNEXE A-1: LES STATISTIQUES DU FOURNISSEUR DE SERVICES EXTERNES

Voir la pièce jointe aux documents 'invitation à soumissionner.



ANNEXE A-1b: DEFINITIONS du FORMULAIRE DE STATS

Voir la pièce jointe aux documents 'invitation à soumissionner.



Annexe B: Base de paiement

Pour remplir toutes ses obligations tel que spécifié dans le contrat, l'entrepreneur sera payé ferme, les prix tout compris pour les services du Programme d'aide aux employés énoncés dans les tableaux ci-dessous. Taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, le cas échéant, conformément à la méthode des clauses de paiement et de facturation identifiés ici.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

REMARQUE À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES : LES TABLEAUX À REMPLIR AU MOMENT DE L'ATTRIBUTION SONT FONDÉS SUR LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE RETENU.

Tableau 1 - Première période du contrat (du 1^{er} juin 2021 au 31 mars 2023)			
Tâche/ Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Unité de distribution	Prix fixe tout compris
A	Services d'accueil	chaque	\$ _____ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counseling à court terme		
	Counseling en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Counseling en ligne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Counseling par téléphone	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Counseling - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
C	Services d'intervention en situation de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation spécialisés		
	Services juridiques	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services financiers	Heure	_____ \$ de l'heure
	Autres services de consultation spécialisés sur demande	Heure	_____ \$ de l'heure



D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
E (i)	Services consultatifs		
	Services consultatifs en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure
E (ii)	Services consultatifs - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	chaque	_____ \$ par occurrence
F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)		
	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services de GSIC sur place	Heure	_____ \$ de l'heure
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles		
	Présentation de séances d'orientation PAE	Heure	_____ \$ par séance
	Offrir des solutions d'apprentissage	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (virtuelle)
		chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (virtuelle)
		chaque	_____ \$ par



			séance d'une journée (sur place)
		chaque	_____ \$ par séance d'une journée (virtuelle)
	Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
	Organisation/participation aux salons sur le mieux-être	chaque	_____ \$ par occurrence
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	Heure	_____ \$ de l'heure
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	chaque	_____ \$ par article
I	Production du bulletin national du PAE	chaque	_____ \$ par occurrence
N	Documents sur le mieux-être	chaque	_____ \$ par paquet
	Bibliothèque multimédia		
O	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	chaque	_____ \$ par ETP
	Taux ferme mensuel tout inclus	chaque	_____ \$ par mois
	Taux ferme annuel tout inclus	chaque	_____ \$ par année
	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :		
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	chaque	s.o.
	Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	chaque	s.o.
	Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	chaque	s.o.
	Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	chaque	s.o.
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	chaque	s.o.
	Article promotionnel	chaque	s.o.



Tableau 2 – Option de renouvellement année 1 (du 1er avril 2023 au 31 mars 2024)			
Tâche/ Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Unité de distribution	Prix fixe tout compris
A	Services d'accueil	chaque	\$ _____ _ par rendez- vous fixé
	Services de counseling à court terme		
B (i)	Counseling en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Counseling en ligne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Counseling par téléphone	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Counseling - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
C	Services d'intervention en situation de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services de consultation spécialisés		
D (i)	Services juridiques	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services financiers	Heure	_____ \$ de l'heure
	Autres services de consultation spécialisés sur demande	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
	Services consultatifs		
E (i)	Services consultatifs en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure



E (ii)	Services consultatifs - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	chaque	_____ \$ par occurrence
F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)		
	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services de GSIC sur place	Heure	_____ \$ de l'heure
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles		
	Présentation de séances d'orientation PAE	Heure	_____ \$ par séance
	Offrir des solutions d'apprentissage	chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance d'une heure (virtuelle)
		chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (sur place)
		chaque	_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (virtuelle)
chaque		_____ \$ par séance d'une journée (sur place)	



		chaque	_____ \$ par séance d'une journée (virtuelle)
	Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
	Organisation/participation aux salons sur le mieux- être	chaque	_____ \$ par occurrence
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	Heure	_____ \$ de l'heure
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	chaque	_____ \$ par article
I	Production du bulletin national du PAE	chaque	_____ \$ par occurrence
N	Documents sur le mieux-être	chaque	_____ \$ par paquet
O	Bibliothèque multimédia		
	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	chaque	_____ \$ par ETP
	Taux ferme mensuel tout inclus	chaque	_____ \$ par mois
	Taux ferme annuel tout inclus	chaque	_____ \$ par année
	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :		
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	chaque	s.o.
	Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	chaque	s.o.
	Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	chaque	s.o.
	Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	chaque	s.o.
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	chaque	s.o.
	Article promotionnel	chaque	s.o.



Tableau 3 – Option de contrat pour l'année 2 (du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)			
Tâche/ Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Unité de distribution	Prix fixe tout compris
A	Services d'accueil	chaque	\$ _____ par rendez-vous fixé
Services de counseling à court terme			
B (i)	Counseling en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Counseling en ligne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Counseling par téléphone	Heure	_____ \$ de l'heure
B (ii)	Counseling - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
C	Services d'intervention en situation de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
Services de consultation spécialisés			
D (i)	Services juridiques	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services financiers	Heure	_____ \$ de l'heure
	Autres services de consultation spécialisés sur demande	Heure	_____ \$ de l'heure
D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
Services consultatifs			
E (i)	Services consultatifs en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure
E (ii)	Services consultatifs - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	chaque	_____ \$ par occurrence
F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)		



	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure	
	Services de GSIC sur place	Heure	_____ \$ de l'heure	
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles			
	Présentation de séances d'orientation PAE	Heure	_____ \$ par séance	
	Offrir des solutions d'apprentissage	chaque		_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance d'une heure (virtuelle)
		chaque		_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (virtuelle)
		chaque		_____ \$ par séance d'une journée (sur place)
		chaque		_____ \$ par séance d'une journée (virtuelle)



	Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande). Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.	Heure	_____ \$ de l'heure
	Organisation/participation aux salons sur le mieux-être	chaque	_____ \$ par occurrence
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	Heure	_____ \$ de l'heure
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	chaque	_____ \$ par article
I	Production du bulletin national du PAE	chaque	_____ \$ par occurrence
N	Documents sur le mieux-être	chaque	_____ \$ par paquet
O	Bibliothèque multimédia		
	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	chaque	_____ \$ par ETP
	Taux ferme mensuel tout inclus	chaque	_____ \$ par mois
	Taux ferme annuel tout inclus	chaque	_____ \$ par année
	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :		
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	chaque	s.o.
	Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	chaque	s.o.
	Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	chaque	s.o.
	Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	chaque	s.o.
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	chaque	s.o.
	Article promotionnel	chaque	s.o.


Tableau 4 – Option de renouvellement l'année 3 (du 1er avril 2025 au 31 mars 2026)

Tâche/ Produit livrable	Conformément à l'annexe A - EDT	Unité de distribution	Prix fixe tout compris
A	Services d'accueil	chaque	\$ _____ par rendez-vous fixé
B (i)	Services de counseling à court terme		
	Counseling en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
	Counseling en ligne	Heure	_____ \$ de l'heure
Counseling par téléphone	Heure	_____ \$ de l'heure	
B (ii)	Counseling - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
C	Services d'intervention en situation de crise	Heure	_____ \$ de l'heure
D (i)	Services de consultation spécialisés		
	Services juridiques	Heure	_____ \$ de l'heure
	Services financiers	Heure	_____ \$ de l'heure
Autres services de consultation spécialisés sur demande	Heure	_____ \$ de l'heure	
D (ii)	Services de consultation spécialisés - Défaut de se présenter et/ou annulations avec moins de 24 heures d'avis	chaque	_____ \$ par occurrence
E (i)	Services consultatifs		
	Services consultatifs en personne	Heure	_____ \$ de l'heure
Services consultatifs virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure	
E (ii)	Services consultatifs - Défaut de se présenter et/ou annulations (avec moins de 24 heures d'avis)	chaque	_____ \$ par occurrence
F	Gestion du stress suite à un incident critique (GSIC)		



	Services de GSIC virtuels (par téléphone ou vidéoconférence)	Heure	_____ \$ de l'heure	
	Services de GSIC sur place	Heure	_____ \$ de l'heure	
G	Séances d'orientation, solutions d'apprentissage et activités promotionnelles			
	Présentation de séances d'orientation PAE	Heure	_____ \$ par séance	
	Offrir des solutions d'apprentissage	chaque		_____ \$ pour une séance d'une heure (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance d'une heure (virtuelle)
		chaque		_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance de deux heures (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (sur place)
		chaque		_____ \$ pour une séance d'une demi-journée (virtuelle)
		chaque		_____ \$ par séance d'une journée (sur place)
		chaque		_____ \$ par séance d'une journée (virtuelle)
Présentation conjointe de séances de formation aux représentants syndicaux/patronaux (développées par l'ARC sur demande).	Heure		_____ \$ de l'heure	



	Le temps de préparation est inclus dans le taux horaire.		
	Organisation/participation aux salons sur le mieux-être	chaque	_____ \$ par occurrence
	Élaborer des solutions d'apprentissage sur mesure	Heure	_____ \$ de l'heure
H	Articles supplémentaires de promotion et de renseignements	chaque	_____ \$ par article
I	Production du bulletin national du PAE	chaque	_____ \$ par occurrence
N	Documents sur le mieux-être	chaque	_____ \$ par paquet
O	Bibliothèque multimédia		
	Taux ferme tout inclus par employé équivalent à temps plein (ETP)**	chaque	_____ \$ par ETP
	Taux ferme mensuel tout inclus	chaque	_____ \$ par mois
	Taux ferme annuel tout inclus	chaque	_____ \$ par année
	Les frais pour les services suivants doivent être compris dans le prix indiqué ci-dessus et les services doivent être offerts sans frais supplémentaires :		
	Services du contrôle de la qualité et surveillance du programme	chaque	s.o.
	Participation aux réunions du Comité consultatif national sur le mieux-être	chaque	s.o.
	Remise de statistiques mensuelles sur le PAE***	chaque	s.o.
	Fournir un résumé annuel des statistiques du PAE	chaque	s.o.
	Remise de rapport sommaire annuel sur la satisfaction de la clientèle	chaque	s.o.
	Article promotionnel	chaque	s.o.



Annexe C: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000355036
Security Classification / Classification de sécurité

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine Canada Revenue Agency (CRA)	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Human Resources Branch	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail The CRA requires the services of a national Contractor to provide external Employee Assistance Program (EAP) Services, according to the Statement of Work for EAP External Service Providers. Contractor personnel must each hold a valid Reliability status screening. Security requirements (reliability status) for professional counsellors employed or retained by the Contractor are to be waived and replaced with the Contractor's confirmation that the counsellor's current membership and/or license are in good standing with an applicable provincial or national regulatory body that regulates the profession of counselling, social work or psychotherapy.		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? / Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? / Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? / Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) / (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)	<input type="checkbox"/> No / Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. / Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? / S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?	<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>	All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input checked="" type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of Information / Niveau d'information		
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>	NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>
TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000355036
Security Classification / Classification de sécurité

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC Information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui
If Yes, Indicate the level of sensitivity:
Dans l'affirmative, Indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC Information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? No / Non Yes / Oui
Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
Document Number / Numéro du document :

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

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

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

Special comments:
Commentaires spéciaux : _____

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.
REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? No / Non Yes / Oui
If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? No / Non Yes / Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED Information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC Information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? No / Non Yes / Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? No / Non Yes / Oui

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED Information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? No / Non Yes / Oui



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000355036
Security Classification / Classification de sécurité

PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(les) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.
Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.
Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Media / Support TI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Link / Lien électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.
12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION			
13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?			<input type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)		Title - Titre	Signature
[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



Appendix A-2 to Annexe C - exigences en matière de sécurité (EMS)

Exigences en matière de sécurité de l'information

L'entrepreneur doit veiller à ce qui suit :

- L'accès aux renseignements protégés de l'Agence et aux systèmes renfermant ces renseignements est fourni aux membres du personnel ayant obtenu la cote de sécurité, et ce, uniquement selon le principe du besoin de savoir.
- Les renseignements protégés de l'Agence ne sont pas conservés dans des systèmes infonuagiques.
- Les systèmes informatiques sont pourvus d'antivirus, d'antimaliciels et d'antiespiogiciels à jour, et de mesures de protection.
- Les systèmes informatiques qui stockent les renseignements protégés de l'Agence doivent être assortis d'un contrôle d'accès (c'est-à-dire qu'il faut au moins un identificateur d'utilisateur et un mot de passe pour y accéder).
- Un économiseur d'écran s'affichera après 15 minutes d'inactivité. Il faudra donc saisir un mot de passe pour continuer la session.
- Tous les renseignements protégés de l'Agence doivent être supprimés ou détruits à la fin du contrat. Les disques durs doivent être nettoyés et les dispositifs de stockage de données portatifs (DSDP), comme les clés USB et les CD, doivent être retournés à l'Agence, et les documents papier doivent être déchiquetés à l'aide d'un destructeur de documents avec coupe en travers (2 mm x 15 mm).

Exigences en matière de sécurité de l'information pour un **poste de travail autonome** :

L'équipement autonome spécialisé (comme un ordinateur portable) peut être utilisé pour stocker les renseignements protégés de l'Agence et effectuer des travaux connexes.

L'entrepreneur doit veiller à ce qui suit :

- L'équipement utilisé pour stocker les renseignements protégés de l'Agence est entièrement chiffré selon les normes de l'Agence (le recours à MS BitLocker constitue la norme de l'Agence pour chiffrer entièrement le disque dur de l'équipement autonome).
- Les renseignements protégés de l'Agence doivent être stockés sur un DSDP (dispositif de stockage de données portatif) chiffré :
 - Les dispositifs USB doivent utiliser ce qui suit :
 - le lecteur BitLocker To Go (BTG) de Microsoft, lequel constitue la norme de l'Agence pour chiffrer les dispositifs de stockage USB.
 - Les dispositifs de CD doivent utiliser ce qui suit :
 - le logiciel File and Removable Media Protection de McAfee, lequel constitue l'une des normes de l'Agence pour chiffrer les CD;
 - le logiciel WinZip, lequel constitue l'autre norme de l'Agence pour chiffrer les CD.
- Les DSDP ne doivent pas contenir un mélange de données de l'Agence et de données autres que celles de l'Agence.
- Les renseignements protégés envoyés par courriel sont contenus dans des pièces jointes chiffrées (le recours à WinZip constitue l'une des normes de l'Agence pour chiffrer les pièces jointes [en utilisant les normes de l'Agence] – voir ci-dessous pour consulter les règles de sécurité supplémentaires relatives à l'utilisation de WinZip).

Exigences en matière de sécurité de l'information pour un **serveur de réseau** :



Le serveur de réseau peut être utilisé pour stocker les renseignements protégés de l'Agence et effectuer des travaux connexes.

L'entrepreneur doit veiller à ce qui suit :

- Les systèmes informatiques qui stockent les renseignements protégés de l'Agence sont entièrement chiffrés selon les normes de l'Agence.
- La structure des dossiers du réseau est créée, les permissions sont établies et l'accès est limité aux employés qui ont un besoin de savoir.
- La structure des dossiers du réseau ne contient pas un mélange de données de l'Agence et de données autres que celles de l'Agence.

Règles de sécurité supplémentaires concernant l'envoi de fichiers compressés (WinZip) par courriel :

L'entrepreneur doit veiller à ce qui suit :

- La ligne d'objet du courriel ne contient pas de renseignements protégés.
- Les données protégées ne figurent pas dans le corps du texte (description) du courriel, mais plutôt dans les documents compressés et chiffrés (dans MS Word, Excel ou PowerPoint).
- Le nom du fichier compressé ne contient pas de renseignements protégés.
- La méthode de chiffrement est fondée sur le niveau de chiffrement AES 256 bits.
- Le mot de passe n'est pas un mot du dictionnaire ou un nom.
- La longueur du mot de passe est d'au moins huit caractères.
- Le mot de passe contient ce qui suit :
 - au moins une lettre minuscule (de « a » à « z »);
 - au moins une lettre majuscule (de « A » à « Z »);
 - au moins un chiffre (de « 0 » à « 9 »);
 - au moins un symbole (!, @, #, \$, %, ^, &, ...).
- Le mot de passe ponctuel est fourni par téléphone ou dans un deuxième message électronique, mais il doit être envoyé uniquement après avoir reçu un accusé de réception du message contenant le fichier compressé ou chiffré.
- Le courriel est envoyé à une seule destination (une adresse électronique).

Règles de sécurité supplémentaires concernant le logiciel File and Removable Media Protection (Protection des fichiers et des supports amovibles) de McAfee :

L'entrepreneur doit suivre le processus suivant pour déchiffrer un CD ou un DVD :

- Insérer le CD/DVD chiffré dans le lecteur optique. La fenêtre du support amovible File and Removable Media Protection de McAfee s'ouvrira. Si elle ne s'affiche pas automatiquement, naviguez jusqu'au lecteur CD et exécutez le fichier **MfeEERM.exe**.

Exigences en matière de sécurité physique

L'entrepreneur doit effectuer ce qui suit :

- Conserver les renseignements protégés de l'Agence dans un classeur verrouillé situé dans une salle verrouillée lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Conserver les déchets protégés de l'Agence dans un classeur verrouillé jusqu'à ce qu'ils soient retournés à l'Agence aux fins de destruction.



- Signaler immédiatement toute perte réelle ou présumée ou toute divulgation non autorisée de renseignements à un agent de sécurité de l'Agence.
- Signaler immédiatement tout vol de biens de l'Agence (ordinateur portable) au Centre d'opération de l'Agence (COA) de la Direction de la sécurité et des affaires internes en composant le 1-866-362-0192, ainsi qu'à l'autorité fonctionnelle du contrat.

EN TRANSIT

L'entrepreneur doit effectuer ce qui suit :

- Faire preuve de discernement et veiller à ce que tous les efforts raisonnables soient déployés pour réduire au minimum les risques pour les biens ou les renseignements protégés de l'Agence en tout temps.
- Conserver les biens (ordinateur portable) et les renseignements protégés de l'Agence dans un porte-documents verrouillé lors de leur transport. Le porte-documents doit être muni d'une étiquette indiquant une adresse de retour ou de réexpédition et/ou le numéro de téléphone du bureau de l'entrepreneur. Lorsque le consultant externe se déplace à bord d'un véhicule, le porte-documents doit être placé dans un coffre verrouillé à l'abri des regards dans le véhicule verrouillé.
- Surveiller sans relâche le porte-documents qui contient des renseignements protégés de l'Agence et ne pas exposer de tels documents à la vue des autres, pendant qu'il utilise le système de transport en commun.



Annexe D: Exigences D'Assurance

Assurance de responsabilité civile commerciale

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
 - a. Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
 - b. Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
 - c. Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
 - d. Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
 - e. Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
 - f. Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
 - g. Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
 - h. Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).
 - i. Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
 - j. Avis d'annulation : L'entrepreneur fournira à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours avant l'annulation de la police ou tout autre changement à la police d'assurance.
 - k. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
 - l. Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.



- m. Assurance tous risques de responsabilité civile des locataires : Pour protéger l'entrepreneur à l'égard des responsabilités découlant de l'occupation d'installations louées.
- n. Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la [Loi sur le ministère de la Justice](#), L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.

Pour la province de Québec, envoyer à l'adresse suivante :

Directeur
Direction du droit des affaires
Bureau régional du Québec (Ottawa)
Ministère de la Justice
284, rue Wellington, pièce SAT-6042
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :

Avocat général principal
Section du contentieux des affaires civiles
Ministère de la Justice
234, rue Wellington, Tour de l'Est
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en codéfense dans toute poursuite intentée contre le Canada. Le Canada assumera tous les frais liés à cette codéfense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris) au nom du Canada.

Assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité contre les fautes professionnelles médicales d'un montant équivalent à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 1 000 000 \$ par accident ou par incident et suivant le total annuel, y compris les frais de défense.
2. La couverture est sur la base des réclamations découlant de services médicaux ou du défaut d'assurer des services médicaux qui ont pour conséquences des blessures, des préjudices psychologiques, des maladies ou le décès de toute personne en raison d'un acte de négligence, d'erreurs ou d'omissions commises par l'entrepreneur lors de ses activités professionnelles ou dans le cadre des lois du bon samaritain.



3. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.

Avis d'annulation : L'entrepreneur fournira à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours avant l'annulation de la police ou tout autre changement à la police d'assurance.