



Contrat pour l'approvisionnement en uniformes

Énoncé des travaux

Date : 2021-04-21

PROTECTION SERVICE INTEGRI
TY **PROTECTION** SERVICE INT
ÉGRITÉ PROTECTION **SERVICE**
INTEGRITY PROTECTION SERVI
CE INTÉGRITÉ PROTECTION SE
RVICE INTEG PROTECTION
SERVICE PROTECTI
ON SER PROT
ECTION GRITÉ PR
OTECTION INTEGRITY
PROTECTION LE INTÉGR
ITÉ **PROTECTION** SERVICE INT
EGRITY PROTECTION **SERVICE**
INTÉGRITÉ PROTECTION SERVI
CE INTEGRITY PROTECTION SE



PROTECTION • SERVICE • INTÉGRITÉ

Canada 



Table des matières

1	INTRODUCTION	3
1.1	Personnel en uniforme	3
1.2	Attribution des uniformes	4
1.3	Volume historique d'utilisation	4
2	BESOIN	4
3	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	5
4	PORTÉE DES TRAVAUX	5
4.1	Approche de mise en œuvre par étapes	5
4.2	Phase 1 – Transition de début de contrat	6
ii.	L'entrepreneur doit travailler de concert avec l'ASFC pendant la phase de transition de début de contrat afin de développer et de concevoir les articles d'uniforme, l'équipement et les accessoires se trouvant sur la liste des articles sans caractéristiques	9
4.3	Phase 2 : Prestation continue des services de fourniture et de gestion des uniformes	10
4.4	Phase 3 – Transition de fin de contrat	11
4.4.5	Échéanciers	13
4.5	Tâches à exécuter pendant la phase de prestation de services continus de fourniture et de gestion des uniformes	15
4.6	Gestion de l'information	23
4.7	Gestion des données et production de rapports	23
5	PRODUCTION DE RAPPORTS ET INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS	24
5.1	Rapports produits au fur et à mesure des besoins	27
5.2	Services à la clientèle	30
5.3	Soutien à la clientèle sur le Web et par courriel	30
5.4	Système téléphonique de service à la clientèle	30
5.5	Services de clavardage électronique	31
5.6	Service de retour	31
5.7	Sécurité matérielle	32
6	SERVICES PROFESSIONNELS AU FUR ET À MESURE DES BESOINS	33
6.1	Services de formation	33
6.2	Destruction sécuritaire	33
6.3	Service de tailleur	34
6.4	Services de conception et de génie des vêtements	34
7	LIVRABLES	36
7.1	Jalons et dates	36
7.2	Production de rapports et communication	38
7.3	Réunions	39
7.4	Format des livrables	39
8	BESOINS EN RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR	40
8.1	Catégories de ressources	40



9	CONTRAINTES	56
9.1	Tous les articles d'uniformes, y compris les articles d'uniformes restreints	56
10	NORMES DE RENDEMENT ET DE SERVICE	57
10.1	Attentes en matière de normes de service	57
11	SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DE LA TECHNOLOGIE	59
12	SOUTIEN GOUVERNEMENTAL	63
13	LANGUE DE TRAVAIL	64
14	DÉPLACEMENTS	64
	Annexe A : Définitions	65
	Annexe B : Documents applicables	70
	Annexe C : Rapport des ventes historique	71
	Annexe D : Catalogue des uniformes	72
	Annexe E : Barème des allocations	73
	Annexe F : Règles opérationnelles	87



1 INTRODUCTION

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) voit à la sécurité et à la prospérité du Canada en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada ou qui en sortent. L'ASFC est chargée de fournir des services frontaliers intégrés contribuant à la mise en œuvre des priorités en matière de sécurité nationale et de sécurité publique et facilitant la libre circulation des personnes et des marchandises, notamment les animaux et les végétaux, qui respectent toutes les exigences imposées sous le régime de la législation frontalière.

La diversité des milieux de travail, des tâches quotidiennes et des occasions de faire respecter des lois et des règlements qui touchent presque tous les secteurs de la société canadienne – voilà ce qui nous distingue. L'effectif de l'ASFC est composé de 14 000 employés, dont plus de 8 000 agents en uniforme qui travaillent dans 1 100 points de service au Canada et dans 37 endroits à l'étranger.

- L'ASFC gère 117 postes frontaliers terrestres et exerce ses activités dans 13 aéroports internationaux. Nous sommes présents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans 61 de ces postes frontaliers et dans 10 de ces aéroports internationaux. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des emplacements de l'ASFC, rendez-vous à l'adresse <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/do-rb/menu-fra.html>.
- Du personnel en uniforme exerce également des activités dans les principaux ports, dont les plus importants sont ceux d'Halifax, de Montréal et de Vancouver, ainsi que dans de nombreux emplacements de déclaration et marinas.
- Le personnel en uniforme est aussi présent dans 27 sites ferroviaires.
- L'ASFC traite et examine le courrier international dans trois centres de traitement du courrier.
- Nous fournissons également des uniformes à des groupes spéciaux tels que les maîtres-chiens, les agents d'exécution de la loi dans les bureaux intérieurs, les agents de renseignement, les recrues et les instructeurs.

(Pour en savoir plus, visitez la page <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/what-quoi-fra.html>.)

1.1 Personnel en uniforme

La politique de l'ASFC dicte que le personnel en uniforme qui participe à l'exécution de la législation frontalière qui incombe à l'ASFC doit porter de l'équipement de protection et de défense lorsqu'il a affaire aux membres du public ou lorsqu'il est susceptible de rencontrer des membres du public. Le terme « uniforme de l'ASFC » englobe par ailleurs la tenue, l'équipement et les accessoires pouvant être fournis au personnel en uniforme exerçant d'autres fonctions d'exécution de la loi et qui l'identifient clairement comme faisant partie de l'ASFC, de sorte que son apparence et sa tenue reflètent l'image professionnelle de l'ASFC et de la fonction publique.

L'Unité de la gestion et de la politique des uniformes de l'ASFC est responsable de la sélection des fournisseurs, de la conception des articles d'uniforme, de l'équipement et des accessoires et de leur fourniture à tout le personnel autorisé à porter un uniforme de l'ASFC. Comme on l'a mentionné ci-dessus, il y a environ 8 000 membres du personnel en uniforme au Canada à qui l'ASFC fournit des uniformes (de travail et de cérémonie), de l'équipement et des accessoires.



1.2 Attribution des uniformes

Le personnel de l'ASFC qui a le droit de porter un uniforme dans l'exercice de ses fonctions peut commander des vêtements, de l'équipement et des accessoires au moment de son embauche, et remplacer les éléments qui ne sont plus utilisables. La distribution des uniformes, de l'équipement et des accessoires par l'Unité de gestion et de la politique des uniformes de l'ASFC est actuellement répartie selon le mode et le cycle de vie. On a ainsi rattaché à chaque article d'uniforme un mode et un cycle de vie qui servent à déterminer le nombre d'articles de ce type qu'un employé est autorisé à recevoir, et à quelle fréquence.

Dans le cadre de l'administration générale de l'unité de la gestion et de la politique des uniformes, l'ASFC utilise un système de points pour l'acquisition de vêtements, d'équipements et d'accessoires. Une valeur en points est attribuée aux différents articles; une liste des composantes et équipements autorisés est fournie au personnel en uniforme, ainsi qu'une allocation de points à partir de laquelle il peut acquérir les composantes autorisées dans son catalogue personnel, à condition que des « points » soient disponibles. Le nombre de points dépend du poste et de l'allocation de l'employé. (Voir l'annexe E)

1.3 Volume historique d'utilisation

L'information ci-dessous est fondée sur des modèles historiques et peut changer au cours du contrat. Des uniformes de remplacement sont commandés et doivent être fournis régulièrement tout au long de l'année pour remplacer les articles usés ou endommagés.

Les activités de l'ASFC sont menées tout au long de l'année, avec une période de pointe entre janvier et mars. L'ASFC embauche des employés pour de courtes périodes (par exemple, des étudiants d'été et des employés saisonniers). Des trousseaux de départ sont commandés pour les employés nouvellement embauchés qui doivent porter un uniforme.

L'ASFC forme actuellement environ cinq cents (500) nouvelles recrues tous les douze (12) mois; la date de leur entrée en fonction est étalée selon les classes. Le Collège de l'ASFC accueille normalement de six à huit vagues d'étudiants, en deux cohortes, qui commencent tout au long de l'année, à des intervalles de deux semaines ou d'un mois. Ces vagues sont composées de plusieurs classes totalisant environ soixante-quinze (75) recrues par vague. On connaît généralement à l'avance le calendrier d'arrivée des nouvelles cohortes; celui-ci sera communiqué à l'entrepreneur pour l'avertir des périodes de pointe des commandes. Cependant, les commandes urgentes imprévues demeurent une possibilité.

Les niveaux de commande d'uniformes réels devraient varier en fonction des besoins opérationnels. L'annexe C fournit une ventilation du volume annuel des ventes pour la période du 1^{er} avril 2015 au 30 septembre 2020.

2 BESOIN

L'ASFC a besoin d'un entrepreneur qualifié qui lui offrira des services de solution d'habillement gérée (SHG).p La SHG doit fournir un service de gestion des uniformes bout-à-bout incluant la gestion de la chaîne d'approvisionnement des composantes d'uniformes, incluant les accessoires de l'acquisition et/ou la manufacture à la gestion de l'inventaire, ainsi qu'à la distribution. Le fournisseur qualifié doit fournir des services relatifs à la conception d'uniformes, à la fabrication d'uniformes ou à sa sous-traitance, à la gestion, au suivi et à l'entreposage des stocks, à la commande, à la



distribution des commandes, au service à la clientèle continu, à l'assurance de la qualité ainsi qu'à la gestion des données relatives au programme, comme le décrit en détail le présent Énoncé des travaux (ÉDT).

Pour appuyer la fonction de gestion des commandes d'uniformes, d'équipement et d'accessoires de l'ASFC, l'Agence souhaite avoir accès en permanence au système de commande Web en ligne de l'entrepreneur, sauf pour des courtes périodes de maintenance convenues d'avance par l'entrepreneur et l'ASFC. L'ASFC n'hébergera pas l'application dans les locaux du gouvernement, et le personnel du gouvernement n'en assurera pas le soutien et la maintenance.

3 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

L'ASFC a besoin des services ci-dessous pour appuyer l'exécution du mandat de l'Unité de gestion et de la politique des uniformes :

- i. Des services continus de fabrication d'uniformes, y compris les activités d'assurance de la qualité liées au produit fini en général;
- ii. L'entreposage et la gestion des stocks d'uniformes de l'ASFC et des articles connexes sur une base continue;
- iii. Des services continus de traitement et de distribution des commandes d'uniformes, d'équipement et d'accessoires de l'ASFC, y compris les activités d'assurance de la qualité liées au respect du calendrier et à l'exactitude des commandes exécutées, au moyen d'un système de commande Web et d'un catalogue d'uniformes de l'ASFC complet et à jour;
- iv. Des services continus de soutien à la clientèle, y compris des activités de surveillance de la satisfaction de la clientèle et de communication connexes;
- v. Des activités continues de production de rapports et de gestion des données;
- vi. Des services de conception et des services techniques, y compris des services de soutien technique, d'analyse des matières textiles, de fabrication d'échantillons, de reprise de la conception, de production d'esquisses, de caractéristiques techniques, d'approvisionnement en matières textiles, de conseil sur les problèmes d'étiquetage (p. ex., avertissements relatifs à la proposition 65 de la Californie) et de fiche de données sur les matières;
- vii. De l'information sur l'entretien et l'utilisation des composantes dans les deux langues officielles;
- viii. Des services de tailleur et de broderie personnalisée;
- ix. Des services de recherche de produits;
- x. Le traitement des retours de commandes;
- xi. La gestion des rappels de produits.

4 PORTÉE DES TRAVAUX

4.1 Approche de mise en œuvre par étapes

Lors de l'octroi du contrat, l'entrepreneur recevra un avis écrit du chargé de projet. Il ne doit pas entreprendre quelque phase des travaux que ce soit avant d'avoir reçu cet avis écrit pour chacune des phases des travaux décrites dans le contrat. Le chargé de projet fera parvenir une copie de l'avis à l'autorité contractante.

Les travaux menés au titre du contrat doivent être réalisés selon les phases décrites dans la section suivante.



4.2 Phase 1 – Transition de début de contrat

- 4.2.1 Cette phase vise principalement à faciliter une transition harmonieuse et sans problèmes entre le service de fourniture d'uniformes assuré par l'entrepreneur titulaire actuel et celui assuré par l'entrepreneur successeur.
- 4.2.2 La phase de transition de début de contrat des services de l'entrepreneur doit être achevée dans un délai ne dépassant pas cent quatre-vingts (180) jours civils. La date requise pour le début de la phase 2 ne doit pas avoir lieu plus de 180 jours après l'attribution du contrat. Dès le début de la phase 2, l'entrepreneur titulaire devra assurer l'approvisionnement continu et le service ininterrompu.
- 4.2.3 Si la transition se fait entre l'entrepreneur et lui-même (c'est-à-dire si l'entrepreneur retenu est l'entrepreneur titulaire), la date requise pour le début de la phase 2 doit être fixée dans les cent vingt (120) jours civils.
- 4.2.4 Pendant la phase de transition de début de contrat, l'entrepreneur successeur doit collaborer avec l'ASFC et l'entrepreneur titulaire et suivre le calendrier convenu lors de l'attribution du contrat (voir la section 4.4.5) afin d'assurer une transition efficace et rapide entre les services de prestation de l'entrepreneur titulaire et ceux de l'entrepreneur successeur.
- 4.2.5 Si la transition se fait entre l'entrepreneur et lui-même, l'entrepreneur doit collaborer avec l'ASFC et suivre le calendrier convenu lors de l'attribution du contrat pour la mise à jour efficace et rapide des travaux, comme le précise l'ÉDT.
- 4.2.6 En cas de changement d'entrepreneur, le nouvel entrepreneur doit fournir, dans les vingt et un (21) jours civils suivant l'attribution du contrat, des recommandations sur la façon de transférer les stocks appartenant à l'ASFC à son installation.
- 4.2.7 L'entrepreneur doit se conformer aux exigences opérationnelles de l'ASFC et fournir des conseils et des pratiques exemplaires pour la transition des processus internes qui sont compatibles avec une solution clé en main d'approvisionnement en uniformes.
- 4.2.8 À l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit examiner les tableaux de répartition de l'allocation d'uniformes de l'ASFC et créer et recommander une méthode de distribution pour le remplacement annuel des uniformes et une composante annuelle de vente d'uniformes, qui doit inclure :
- i. un pointage pertinent pour chaque article;
 - ii. des valeurs en argent pertinentes pour l'acquisition de chaque article;
 - iii. une marche à suivre pour la fourniture d'articles d'uniforme de maternité et d'articles d'uniforme disponibles à la suite d'une affectation temporaire ou spéciale;
 - iv. une procédure pour les commandes spéciales pour des raisons médicales (allergies au tissu ou autres conditions) ou pour des tailles hors norme;
 - v. une procédure pour fournir de l'équipement de protection individuelle (ÉPI), si l'ASFC le juge nécessaire, de façon accélérée;
 - vi. une procédure de fourniture d'articles supplémentaires au personnel en uniforme ayant besoin d'un article, mais ayant déjà épuisé son allocation;



- vii. des procédures pour le développement de nouveaux composants.
 - viii. une marche à suivre pour la fourniture d'articles d'uniforme de façon prioritaire (c.-à-d. commande urgente).
- 4.2.9 Au moment de l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir des conseils et des recommandations sur le processus de gestion des articles d'uniforme restreints. Cela pourrait comprendre, sans s'y limiter, l'adoption d'un processus selon lequel l'entrepreneur devra coudre les insignes sur tous les articles ayant besoin de telles marques d'identification (p. ex. chemises, vestes, etc.) au moment de la réception d'une commande au lieu de tenir des stocks préparés à l'avance, dans le but de limiter les risques liés à la nature des articles d'uniforme et la quantité d'articles nécessitant un entreposage et une destruction sécuritaires.
- 4.2.10 Au moment de l'attribution du contrat, l'ASFC fournira à l'entrepreneur une copie électronique de la version la plus récente des renseignements ci-dessous par courriel ou au moyen d'une clé USB ou d'un CD ou d'une méthode de transfert électronique sécurisé :
- i. le catalogue des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'ASFC sous forme électronique, qui renferme le détail des caractéristiques des uniformes;
 - ii. la liste des tableaux d'allocation de l'ASFC, qui comportent une ventilation des articles que le personnel de chaque poste, rang ou mode de l'ASFC autorisé à porter un uniforme (p. ex. dans divers modes, les recrues, les formateurs et les membres de la direction) a le droit de commander;
 - iii. le processus de commande des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'ASFC (c.-à-d. les règles administratives) pour commander des uniformes, comme les articles d'uniforme initialement attribués, les formalités et le calendrier de renouvellement, ainsi que les procédures supplémentaires (p. ex. en cas d'affectation temporaire ou de maternité);
 - iv. l'exportation du schéma de la base de données, y compris les renseignements relatifs à l'attribution des uniformes, de l'équipement et des accessoires en fonction des modes de travail et que l'entrepreneur utilisera pour alimenter sa base de données. L'exportation de la base de données sera formatée sous forme de fichier Excel ou de fichier texte (p. ex., format valeurs séparées par des virgules – CSV).
- 4.2.11 L'entrepreneur devra soumettre à l'approbation du chargé de projet, au plus tard trente (30) jours civils après l'attribution du contrat, un plan de transition complet mis à jour. Le plan de transition doit présenter dans un ordre chronologique une description détaillée de chaque mesure que l'entrepreneur devra prendre pour assurer une mise en œuvre sans interruption des services. Le plan de transition de l'entrepreneur doit de plus décrire en détail les mesures administratives nécessaires pour gérer les données et les stocks de l'Unité de gestion et de la politique des uniformes de l'ASFC. Les éléments à inclure dans le plan de transition de l'entrepreneur comprennent les points qui suivent :
- i. Une confirmation du format technique de tous les champs de données nécessaires pour la constitution d'un profil d'utilisateur de l'ASFC dans le système de commande en ligne de l'entrepreneur;
 - ii. Le chargement de l'information relative aux composantes d'uniforme dans le système ou la base de données de l'entrepreneur (si celui-ci n'est pas le même que l'entrepreneur titulaire);
 - iii. Le chargement dans le système ou la base de données de l'entrepreneur des données sur les profils des utilisateurs de l'ASFC, y compris la liste des articles alloués à chacun actuellement;
 - iv. Si l'entrepreneur reste le même, il doit démontrer comment son système sera mis à jour en fonction de l'Énoncé des travaux. L'adaptation, au besoin, de la structure de la base de données de l'entrepreneur et de



- l'interface graphique frontale des utilisateurs de son système de commande en ligne pour qu'elles soient conformes au format des données et aux règles opérationnelles définies par l'ASFC (voir annexe E) (p. ex. en ce qui concerne l'information des profils des utilisateurs et les règles d'allocation des articles d'uniforme), si l'entrepreneur change, l'entrepreneur doit démontrer que son produit respecte de toutes les règles de fonctionnement de l'ASFC et exigences du Programme des uniformes (p. ex., site Web de commande, règles de commande d'uniformes, procédures et calendrier, toute procédure supplémentaire, p. ex., en cas d'affectation temporaire); ;
- v. Des essais d'acceptation par l'utilisateur réalisés par le chargé de projet du système Web de commande et de gestion des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'entrepreneur, appelé ci-dessous « Système d'uniformes en ligne » (SUEL). Cela englobe la confirmation de tous les champs de données et de tout le contenu de la base de données nécessaires, comme les éléments du système de distribution des uniformes et du catalogue des uniformes de l'ASFC, conformément aux exigences décrites à la section 4.5.6, Système Web de commande et de gestion des uniformes, de l'équipement et des accessoires. Les essais d'acceptation par l'utilisateur auront lieu dans les délais indiqués au point 4.4.5;
 - vi. L'approche visant à produire des articles d'uniformes conformément aux caractéristiques exigées afin de garantir que tous les articles ont été fabriqués et sont en stock au début de la phase 2. L'approche doit détailler l'approbation des conceptions virtuelles et des échantillons préproduction, les essais des articles et le calendrier de production et de fabrication;
 - vii. La confirmation des processus de contrôle des stocks de l'entrepreneur afin de répondre aux normes de service quant au traitement et à la livraison des commandes (conformément à la section 10.1.3);
 - viii. Les pratiques d'expédition convenues entre l'entrepreneur et l'ASFC en vue de l'utilisation du moyen le plus économique d'expédier des articles d'uniformes à chaque lieu de livraison rapidement, tout en envisageant des moyens de réduire les déchets d'emballage, comme indiqué ci-dessous (REMARQUE : Les méthodes d'expédition peuvent être réexaminées si le processus ne fonctionne pas pour l'ASFC) :
 - a) Une approche définie pour l'expédition de commandes partielles (afin de réduire les délais);
 - b) Une approche convenue pour réduire la quantité d'emballage ou les frais d'expédition, comme l'emballage de plusieurs commandes individuelles dans un plus grand contenant lorsqu'elles sont destinées au même lieu de livraison;
 - c) Une approche convenue pour réduire ou éliminer l'utilisation de plastiques à usage unique, ou utiliser un produit plus respectueux de l'environnement (recyclable);
 - ix. Le plan de transition proposé doit comprendre un calendrier (p. ex., un diagramme de Gantt);
 - x. Dans un délai de vingt et un (21) jours suivant l'attribution du contrat, le nouvel entrepreneur doit fournir à l'ASFC ses recommandations quant à la façon de transférer le stock de l'ASFC dans les locaux de l'entrepreneur;
 - xi. L'acceptation officielle écrite du SUEL de l'entrepreneur par le chargé de projet avant la date d'entrée en service.

4.2.12 Service ponctuel pendant la phase de transition de début de contrat

- i. L'entrepreneur doit, pendant la phase de transition de début de contrat, mettre à la disposition de l'ASFC au moins un technologue en vêtements et un technologue en textiles qualifiés, qui travailleront avec l'Agence pour rectifier tout problème lié à la conception des vêtements et au caractère approprié des matières textiles par rapport aux caractéristiques techniques fournies pour les articles d'uniforme, l'équipement et les accessoires de l'ASFC, en vue de faciliter le respect des exigences de fabrication et de



conception de l'Unité de gestion et de la politique des uniformes, et de faire des recommandations quant à la conception des vêtements et à l'amélioration des produits, garantissant ainsi l'obtention du meilleur produit possible.

- ii. L'entrepreneur doit travailler de concert avec l'ASFC pendant la phase de transition de début de contrat afin de développer et de concevoir les articles d'uniforme, l'équipement et les accessoires se trouvant sur la liste des articles sans caractéristiques.

4.2.13 Une fois le plan de transition de l'entrepreneur accepté par l'ASFC, l'entrepreneur devra le mettre en œuvre :

- i. Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur un fichier non hiérarchique d'exportation qui devra renfermer les enregistrements de données, un schéma de la base de données et un historique des transactions de commande d'uniformes, de même que d'autres documents clés, que l'entrepreneur utilisera pour remplir son SUEL afin de veiller à l'exactitude et à l'actualité des données.
- ii. L'entrepreneur devra recevoir, préparer et rendre prêts à la redistribution les stocks de transition de début de contrat de l'ASFC (déterminés d'après un inventaire des niveaux de stocks existants et un examen de la qualité générale des articles existants) au plus tard 15 jours civils avant le début de la phase 2.
- iii. L'entrepreneur retenu doit prendre les dispositions nécessaires pour recevoir les stocks de transition de l'entrepreneur titulaire à une date convenue.
- iv. Tous les articles d'uniformes de l'ASFC doivent être inclus dans le SUEL de l'entrepreneur, lequel doit être mis à la disposition du chargé de projet pour qu'il effectue les essais dans les cent vingt (120) jours civils suivant l'attribution du contrat (si le titulaire est le même que le successeur, cette période est réduite à quatre-vingt-dix [90] jours civils).
- v. Les stocks de transition doivent être utilisés en premier lieu pour remplir les commandes. Le SUEL doit être en mesure de n'attribuer aucun coût (zéro dollar) à tous les articles issus des stocks de transition, à moins d'indication contraire du chargé de projet.

4.2.14 L'ASFC prendra, de concert avec l'entrepreneur titulaire, des dispositions pour livrer les stocks de transition de début de contrat à l'entrepreneur retenu à la date convenue, et ce, entièrement aux frais de l'ASFC. La valeur exacte des stocks sera calculée par l'entrepreneur titulaire en fonction du dénombrement des stocks qui a lieu pendant la période de transition. L'entrepreneur titulaire doit remplir et fournir à l'ASFC un rapport d'inventaire détaillé de tous les stocks de transition. L'entrepreneur retenu doit accuser réception de ces renseignements et les confirmer par écrit à l'ASFC. Le chargé de projet doit être immédiatement avisé par écrit de tout écart.

4.2.15 Le SUEL de l'entrepreneur doit être entièrement conforme aux exigences de l'ASFC à la date d'achèvement de la transition (cent quatre-vingts [180] jours civils après l'attribution du contrat, à moins que le successeur ne soit le même que le titulaire, auquel cas la période sera de cent vingt [120] jours).

4.2.16 Un manuel de l'administrateur (document technique décrivant le fonctionnement du site Web) et un manuel de l'utilisateur (document décrivant la manière d'utiliser le système) pour le SUEL de l'entrepreneur doivent être élaborés et fournis sous forme électronique à l'ASFC; le manuel de



l'utilisateur doit de plus être accessible sur le système de commande à la date d'achèvement de la transition.

4.3 Phase 2 : Prestation continue des services de fourniture et de gestion des uniformes

L'ASFC prévoit qu'une période maximale de cent quatre-vingts (180) jours civils (cent vingt [120] jours si l'entrepreneur titulaire est le même que le successeur) sera nécessaire pour achever la phase 1 (transition des services). Si l'entrepreneur a besoin de temps supplémentaire, une demande écrite (au moins quinze [15] jours à l'avance) avec une justification doit être soumise à l'autorité contractante et au chargé de projet aux fins d'approbation et de coordination.

- 4.3.1 Une fois le plan de transition et les travaux connexes prévus au cours de la phase 1 réalisés à la satisfaction de l'ASFC et une fois que le SUEL de l'entrepreneur aura été jugé pleinement fonctionnel, l'ASFC commencera à utiliser le SUEL comme principal portail des services de commande, de distribution et de gestion des uniformes.
- 4.3.2 L'entrepreneur doit exploiter et entretenir le SUEL et en fournir l'accès aux utilisateurs finaux de l'ASFC. L'entrepreneur devra offrir des services continus de fourniture et de gestion des uniformes (conformément à la description ci-dessous), y compris, sans s'y limiter, des services de conception d'uniformes, des services professionnels, des services de fabrication d'uniformes ou leur sous-traitance, des services de gestion, de suivi et d'entreposage des stocks, des services de commande et de distribution des commandes, des services d'assurance de la qualité ainsi que des services de gestion des données relatives au programme durant la période initiale du contrat, ainsi que durant toute prolongation du contrat.
- 4.3.3 L'entrepreneur devra fournir des conseils et des recommandations au sujet du sort réservé aux stocks excédentaires existants d'articles d'uniforme, y compris les articles qui ne sont plus jugés convenables pour leur distribution au personnel en uniforme (p. ex. modèles d'uniformes sans suite, lots de teinture non assortis, articles de tailles erronées).
- 4.3.4 L'entrepreneur doit fournir du personnel en uniforme et un soutien technique à l'ASFC pendant le cycle de recrutement et la journée de délivrance des uniformes au Collège de l'ASFC (y compris le personnel sur place pendant la journée de délivrance des uniformes) afin d'accomplir les tâches nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter, la prise de mesures et les retours). Le nombre d'employés et le soutien à cette activité doivent être convenus par l'entrepreneur et le chargé de projet.
- 4.3.5 L'ASFC peut modifier, à son entière discrétion, selon les besoins, la liste des articles figurant dans le catalogue des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'ASFC en ajoutant, en supprimant ou en modifiant des articles. Les changements pourraient consister en l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - i. La suppression d'un ou de plusieurs articles en raison d'une modification des normes relatives aux uniformes, à l'équipement et aux accessoires ou à la suite de critiques répétées des clients ou de la faible utilisation passée d'un article;
 - ii. La reprise de la conception de l'uniforme, de l'équipement et des accessoires :



- a) L'ajout d'un ou de plusieurs articles en raison de changements apportés aux normes relatives aux uniformes, à l'équipement ou aux accessoires ou à la suite de demandes de clients ou de changements à l'Unité de gestion et de la politique des uniformes;
- b) L'ajout d'articles d'uniformes non vestimentaires qui pourraient nécessiter la mise en application de mesures de sécurité supplémentaires, qui doit se faire de façon à assurer que les mécanismes de contrôle adéquats sont en place par rapport à la manutention, à l'entreposage, à l'expédition des articles en question et à leur accès;
- c) La modification de l'interface de commande pour l'ASFC pour s'adapter à des changements dans les règles administratives internes.

4.3.6 Sur demande du chargé de projet, des travaux supplémentaires connexes peuvent s'ajouter; ces travaux sont décrits plus en détail à la section 6 de l'ÉDT. Ces services pourraient être demandés par l'ASFC par la délivrance d'un formulaire d'autorisation de tâches (AT) indiquant la portée des travaux et le calendrier d'exécution. Des exemples typiques de ces travaux comprennent :

- i. Assurer la destruction sécuritaire des articles d'uniforme qui ne peuvent être recyclés pour des raisons de sécurité;
- ii. Fournir des services de conception et de génie des vêtements;
- iii. Offrir des séances de formation supplémentaires aux employés de l'ASFC;
- iv. Fournir en urgence de l'équipement de protection individuelle (ÉPI);
- v. Fournir des services de production de rapport et de communication.

4.4 Phase 3 – Transition de fin de contrat

4.4.1 L'entrepreneur doit, à la demande du chargé de projet, fournir un soutien à la transition de la prestation des services au successeur.

4.4.2 Pendant la phase de transition de fin de contrat, l'entrepreneur doit travailler en collaboration et de bonne foi avec l'ASFC et son successeur pour assurer une transition efficace et rapide entre la prestation des services par l'entrepreneur et la prestation des services par le successeur.

4.4.3 Planification de la transition

- i. L'entrepreneur devra établir, dans les trente (30) jours ouvrables suivant une demande de l'ASFC, un plan de transition de fin de contrat qui prévoira une stratégie de transfert efficace de toutes les activités prévues au contrat de l'entrepreneur vers le successeur, sans perturbation des services pour l'ASFC. L'entrepreneur devra soumettre à l'ASFC, dans le cadre du plan de transition de fin de contrat, un rapport (MS Excel ou fichier de données comparable) par courriel, sur une clé USB ou un CD ou par une autre méthode de transfert sécurisée faisant état des quantités minimales à acheter conformément à la disposition relative au rachat de stocks figurant dans la Base de paiement. L'entrepreneur devra également annexer au plan de transition de fin de contrat, transmis par courriel, sur une clé USB ou un CD ou par une autre méthode de transfert sécurisée, des rapports d'inventaire et de vente.
- ii. Les éléments suivants doivent être inclus dans le plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur :
 - a) Approches de mise en œuvre du plan de transition de fin de contrat;



- b) Options d'élimination des articles d'uniformes restant après la fin de la clause de rachat du contrat. L'élimination doit être faite de manière responsable sur le plan environnemental et social, et doit être approuvée par écrit par l'ASFC avant l'élimination;
 - c) Confirmation du format utilisé pour transférer à l'entrepreneur successeur tous les champs de données nécessaires à la constitution d'un profil d'utilisateur de l'ASFC dans le SUEL de l'entrepreneur;
 - d) Liste des rapports qui seront exigés par l'ASFC avant la fin du contrat (p. ex., commandes passées, mais pas encore expédiées, commandes expédiées, mais pas encore facturées, sommes impayées, rapports d'inventaire et de ventes nécessaires pour exercer les dispositions de rachat);
 - e) Liste des communications qui seront fournies aux membres de l'équipe de l'ASFC au cours des trente (30) jours précédant la fin du contrat en cours ou la transition vers l'entrepreneur successeur (p. ex., message contextuel sur le SUEL, points de discussion pour les agents du service à la clientèle);
 - f) Confirmation du niveau de développement et de l'état d'avancement de tout élément en phase de développement ou d'essai ou qui n'a pas encore été ajouté dans le SUEL, le cas échéant;
 - g) Liste des dispositions prises par le titulaire pour garantir que le service ne soit pas interrompu jusqu'à ce que le successeur puisse l'assumer.
- iii. Le plan de transition de fin de contrat devra être approuvé par écrit par le chargé de projet avant sa mise en œuvre par l'entrepreneur.
 - iv. Une fois le plan de transition de fin de contrat accepté par l'ASFC, l'entrepreneur devra le mettre en œuvre et rendre compte à l'ASFC toutes les deux semaines (ainsi que sur demande de l'ASFC) de l'état des activités du plan de transition de fin de contrat dont il est responsable. Il doit également indiquer les problèmes et les obstacles ayant une incidence sur le respect du calendrier établi et des mesures correctives prises et en informer l'ASFC.
 - v. L'entrepreneur assumera, durant la période de transition de fin de contrat et jusqu'à la date d'expiration du contrat, la responsabilité du maintien des services fournis à l'ASFC décrits dans la phase 2, ainsi que du transfert des données, des documents et des autres articles nécessaires au chargé de projet, de manière rapide et sécuritaire.
 - vi. Après l'acceptation du plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur, l'ASFC vérifiera le respect de toutes les exigences contractuelles et examinera toutes les données, les documents et les autres éléments nécessaires retournés par l'entrepreneur. L'ASFC avisera l'entrepreneur du moment et de l'endroit où les données, les documents et les autres éléments nécessaires devront être retournés.
 - vii. L'entrepreneur recevra un avis du chargé de projet quant au moment d'arrêter d'accepter de nouvelles commandes des employés de l'ASFC pendant la période de transition de fin de contrat.
 - viii. Le chargé de projet vérifiera le respect de toutes les exigences contractuelles et examinera toutes les données, la documentation et les autres articles nécessaires retournés par l'entrepreneur. L'ASFC avisera l'entrepreneur du moment et de l'endroit où les données, les documents et les autres éléments nécessaires devront être retournés.
 - ix. À moins d'autorisation expresse de l'ASFC, l'entrepreneur doit exécuter toutes les commandes reçues de l'ASFC pendant la période du contrat, même si la livraison doit être effectuée après la fin de la période contractuelle.



4.4.4 Retour des données et de l'information de l'ASFC

- i. À la fin de la période du contrat, l'entrepreneur devra retourner à l'ASFC toutes les données qu'il aura recueillies pendant la prestation des services liés au système d'uniformes (notamment, mais sans toutefois s'y limiter, les données et les historiques de commandes du personnel en uniforme) sous la forme exigée par l'ASFC.
- ii. À la fin de la période du contrat, l'entrepreneur devra retourner à l'ASFC tous les modèles d'uniformes, d'équipement et d'accessoires mis au point ou modifiés pendant la durée du contrat, sous la forme exigée par l'ASFC et sans aucune étiquette, marque distinctive et marque d'identification de l'entrepreneur.
- iii. L'entrepreneur devra retourner à l'ASFC à la fin du contrat les caractéristiques techniques des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'ASFC et les lignes directrices connexes, sous la forme exigée par l'ASFC, sans aucune étiquette, marque distinctive et marque d'identification de l'entrepreneur.

4.4.5 Échéanciers

Produit livrable	Échéancier
Phase 1 (Transition de début de contrat)	
Réunion(s) de coordination du projet	Commence dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, et sur demande du chargé de projet.
Recommandation sur la manière de transférer les stocks appartenant à l'ASFC vers les installations de l'entrepreneur	Dans les vingt et un (21) jours civils suivant l'attribution du contrat
Mise à jour du plan de transition de début de contrat de l'entrepreneur	Dans les trente (30) jours civils suivant l'attribution du contrat
Réception des stocks de transition de début de contrat de l'ASFC, entreposage des stocks et préparation à leur distribution par l'entrepreneur	Conformément au plan de transition, mais au plus tard deux semaines avant le début de la phase 2
Migration des données de l'ASFC dans le système ou la base de données de l'entrepreneur	Conformément au plan de transition de début de contrat
Mise à l'essai de la version bêta du système d'uniformes en ligne	Conformément au plan de transition de début de contrat, généralement entre 90 et 120 jours civils après l'attribution du contrat
Approbation du système d'uniformes en ligne par le chargé de projet, ce qui signifie l'achèvement de la phase 1 et le lancement de la phase 2	Dans les 180 jours civils suivant l'attribution du contrat, à moins que l'entrepreneur successeur ne soit le même que le titulaire, auquel cas il faut appliquer un délai de 120 jours civils
Phase 2 (Début des services et prestation continue des services de fourniture et de gestion des uniformes)	



Date de commencement de la prestation des services	Dans les 180 jours civils suivant l'attribution du contrat, à moins que l'entrepreneur successeur ne soit le même que le titulaire, auquel cas il faut appliquer un délai de 120 jours civils
Prestation continue des services de fourniture et de gestion des uniformes	Conformément au calendrier établi dans les normes de rendement et de service de l'ÉDT
Rapports d'étape présentant les travaux exécutés jusqu'à présent	Conformément au contrat ou à la demande du chargé de projet .
Réunions opérationnelles et de mise à jour	Toutes les semaines
Compte rendu des mesures à prendre	Le compte rendu des mesures à prendre doit être envoyé en fin de journée la veille de la réunion hebdomadaire
Réunions en personne sur le contrat et l'examen technique	Tous les 90 à 120 jours civils, ou à la demande du chargé de projet
Ordre du jour des réunions sur le contrat et l'examen technique	Distribué par l'entrepreneur au moins 7 jours civils avant la date prévue d'une réunion
Procès-verbal des réunions sur le contrat et l'examen technique	Distribué par l'entrepreneur au moins 7 jours civils après la date d'une réunion
Rapports continus	Voir la section 5 – Production de rapports et indicateurs de rendement clés
Phase 3 (Transition de fin de contrat)	
Plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur	Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la demande de l'autorité contractante
Retour de toutes les données de l'ASFC	Conformément au plan de transition de fin de contrat
Transfert de tous les stocks d'uniformes existants inclus dans les dispositions de rachat de stocks (notamment les lots de tissus visés par des options d'achat de l'ASFC)	Conformément au plan de transition de fin de contrat



4.5 Tâches à exécuter pendant la phase de prestation de services continus de fourniture et de gestion des uniformes

4.5.1 L'entrepreneur doit fournir les services qui suivent durant les phases 2 et 3 du contrat, conformément aux normes de service détaillées à la section 10.

4.5.2 Services de fabrication

- i. L'entrepreneur devra fabriquer les pièces de vêtements d'uniforme, l'équipement et les accessoires conformément aux exigences définies dans les caractéristiques des uniformes de l'ASFC, sous-traiter ce travail ou acheter les pièces.
- ii. L'entrepreneur devra fabriquer les pièces de vêtements d'uniforme, l'équipement et les accessoires, sous-traiter ce travail ou acheter les pièces conformément aux précisions figurant à l'annexe D, Catalogue d'uniformes, d'équipement et d'accessoires de l'ASFC. L'ASFC se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou d'enlever des articles au catalogue, comme le précise plus en détail le point 4.3.5.
- iii. L'entrepreneur doit surveiller les quantités d'articles d'uniforme commandés qui se situent hors des fourchettes de tailles standards (c.-à-d. les commandes spéciales ou sur mesure). Il doit rajuster régulièrement ses tableaux des tailles standards pour y inclure les articles commandés fréquemment qui sortent des fourchettes de tailles existantes et fournir copie de tout changement au responsable technique.
- iv. L'entrepreneur doit s'assurer que les articles d'uniforme sont étiquetés conformément à la norme CAN/CGSN-86.1-2003 de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) ou à sa version la plus récente et suivant les instructions particulières détaillées dans les caractéristiques exigées d'un vêtement donné qui figurent dans les caractéristiques techniques des uniformes de l'ASFC.
- v. L'entrepreneur doit veiller à mettre en place un processus facilitant les commandes spéciales et sur mesure (y compris les commandes de vêtements de maternité ou pour des raisons médicales).
- vi. Tous les vêtements fabriqués doivent satisfaire aux normes de l'échantillon de style approuvé pour le type d'élément d'uniforme en question ou excéder ces normes. De plus, tous les éléments de chaque vêtement doivent être taillés suivant les meilleures pratiques de l'industrie pour assurer le meilleur port possible, un bel aspect, un étirage, un entortillage et un grignage minimums, ainsi que l'absence de différence discernable entre les teintes des éléments du corps. Tous les pantalons d'uniforme doivent être ourlés à la longueur particulière demandée avant d'être envoyés aux employés ou aux recrues.

4.5.3 Processus d'assurance de la qualité

L'entrepreneur doit veiller à ce que chaque article d'uniforme, équipement ou accessoire qu'il expédie à l'utilisateur final soit conforme aux normes et exigences de qualité définies dans les spécifications des uniformes de l'ASFC avant l'expédition.

Remarque : Il incombera à l'entrepreneur de fournir les résultats des essais provenant d'une seule installation d'essai certifiée, s'il y a lieu, si cela est indiqué dans les caractéristiques techniques ou si l'ASFC le demande.

- a. Plan de contrôle et d'essai (PCE) : L'entrepreneur doit préparer et mettre en application un plan de contrôle et d'essai (PCE) pour chaque article d'uniforme, équipement et accessoire définissant le cycle complet de fabrication, les mécanismes de contrôle du processus en place à chaque étape, le moment et le mode de vérification à l'intérieur du processus de fabrication, les critères d'acceptation et le dossier créé. L'ASFC peut demander à ce que des essais particuliers soient effectués. Les caractéristiques détaillées des éléments



d'uniforme et le ou les protocoles d'essai définiront les essais à effectuer et les résultats minimaux acceptables en vigueur. Une copie du PCE doit être accessible à l'ASFC sur demande.

- b. Demande de tissu : À la demande du responsable technique de l'ASFC, l'entrepreneur doit fournir, sans frais pour l'ASFC, des données d'essais en laboratoire indépendant démontrant le caractère approprié des matériaux sélectionnés pour les fins escomptées et confirmant la conformité des matériaux aux exigences de conception. Toute nouvelle modification ou proposition de modification doit inclure les données d'essais en laboratoire indépendant afin de démontrer le caractère approprié du ou des matériaux utilisés et la conformité aux exigences de conception.
- c. Traçabilité des matériaux : L'entrepreneur doit avoir en place un système lui permettant de retrouver, à partir de l'étiquette d'un vêtement, le numéro de lot, la date de fabrication et l'origine des tissus utilisés dans le cas de n'importe quel vêtement.
- d. Échantillons de présérie : En plus d'adopter un système exhaustif de gestion de la qualité, l'entrepreneur doit respecter les exigences suivantes quant aux échantillons de présérie, qu'il doit, à moins d'avis contraire, présenter aux fins d'approbation au responsable technique de l'ASFC avant d'aller de l'avant avec la production :
 - i. Un échantillon ou plusieurs échantillons de l'article, pleinement représentatifs du produit final et démontrant clairement la conformité du produit aux caractéristiques techniques exigées;
 - ii. Pour toutes les composantes fournies par l'entrepreneur, des rapports d'essais indiquant la conformité aux caractéristiques techniques établie à l'aide des méthodes de test indiquées. Les rapports d'essais pour les matières textiles doivent être accompagnés d'un échantillon d'un mètre de la matière testée.

L'entrepreneur ne doit pas aller de l'avant avec la production sans l'autorisation du responsable technique de l'ASFC.

- e. L'ASFC peut demander que les vêtements soient soumis à des tests d'usure et à des tests sur le terrain. Ils sont définis de la façon suivante :

Tests d'usure et tests sur le terrain : L'entrepreneur devra planifier et mener des tests d'usure des vêtements. Cela peut inclure, notamment, mais non exclusivement :

 - i. La préparation des sondages de tests d'usure;
 - ii. La gestion de listes des participants aux tests d'usure;
 - iii. La sélection au hasard de participants aux tests d'usure en fonction de critères de sélection fournis par l'ASFC et des recommandations de l'entrepreneur;
 - iv. La compilation des données des sondages retournés par les employés et les recrues et la production de rapports faisant état des commentaires des clients.

L'entrepreneur pourrait être appelé à procéder à des tests sur le terrain. Cela peut inclure, notamment, mais non exclusivement :

- i. La préparation de sondages pour les tests sur le terrain;
- ii. La gestion de listes des participants aux tests sur le terrain;
- iii. La mise à l'essai des articles d'uniforme, de l'équipement ou des accessoires avec du personnel en uniforme dans un contexte régional;
- iv. La sélection au hasard de participants aux tests sur le terrain en fonction de critères de sélection fournis par l'ASFC et des recommandations de l'entrepreneur;



- v. La compilation des données des sondages retournés par les employés et les recrues et la production de rapports faisant état des commentaires des clients.

Pour les tests d'usure et les tests sur le terrain, l'ASFC peut demander que certains essais soient effectués soit à l'interne, soit par une installation tierce certifiée afin d'assurer la conformité, et ce, sans frais supplémentaires pour l'ASFC.

- f. Essais d'ajustement : L'entrepreneur doit effectuer des essais d'ajustement, sans frais supplémentaires, sur des modèles vivants pour vérifier l'ajustement, le confort, l'aspect et le tombant des vêtements ainsi que pour s'assurer que le tableau des tailles et les algorithmes à utiliser pour commander des vêtements qu'il fournit sont justes et respectent les exigences de l'ASFC. Les tailles à soumettre à des essais d'ajustement doivent comprendre, au minimum, les tailles médianes et les deux extrêmes de la fourchette des tailles standards pour chaque vêtement. À l'occasion, l'ASFC peut également demander des essais d'ajustement pour les vêtements personnalisés. Les essais d'ajustement des autres tailles seront à la discrétion de l'entrepreneur, à moins d'indication contraire de l'ASFC. Des échantillons de présérie doivent être fournis, sans frais supplémentaires, à l'approbation du responsable technique.

4.5.4 Gestion des stocks et de l'entreposage

- i. Les exigences de sécurité et de sûreté suivantes s'ajoutent aux autres exigences de sécurité qui pourraient être requises ailleurs dans le contrat.
- ii. L'entrepreneur devra s'assurer que tous les stocks d'articles d'uniforme, d'équipement et d'accessoires de l'ASFC sont entreposés dans une installation sécuritaire à accès contrôlé.
- iii. Pendant leur entreposage ou leur expédition, tous les articles d'uniforme, l'équipement et les accessoires devront être protégés contre le vol ou les pertes et être maintenus, propres et non froissés, dans un milieu climatisé, qui protégera les articles contre l'eau, l'humidité, le feu, les produits chimiques, une chaleur ou un froid excessifs, les salissures, l'air stagnant, les odeurs, les insectes et les ravageurs, les dommages ou l'altération. L'ASFC ne saura être tenue responsable des expéditions reçues comportant les défauts susmentionnés ni des articles non conformes au contrat. L'entrepreneur doit accepter le retour des vêtements qui sont endommagés pendant la fabrication et l'entreposage sans frais pour l'ASFC.
- iv. Lorsque des articles d'uniforme sont retournés parce qu'ils sont endommagés et ne conviennent pas à la revente ou parce qu'ils sont des articles sans suite abandonnés par l'ASFC, y compris ceux qui font partie de la catégorie des articles d'uniforme restreints (c.-à-d. qu'ils sont dotés de la signature visuelle de l'ASFC, du mot-symbole « Canada » ou de l'insigne héraldique ou qu'ils sont désignés comme articles restreints par le chargé de projet pendant la durée du contrat), l'entrepreneur devra détruire les articles, après autorisation de l'ASFC, et fournir au chargé de projet, par courriel, au moyen d'une clé USB, d'un CD ou d'une méthode de transfert électronique sécurisé, ou sur papier, une attestation de destruction sécuritaire, une fois les articles détruits.
- v. L'entrepreneur devra maintenir en tout temps un niveau minimum de stocks d'articles d'uniforme nécessaires pour l'approvisionnement du personnel en uniforme de l'ASFC dans les délais de traitement des commandes prévus (voir les délais de traitement des commandes à la section 10.1.3). L'ASFC ne sera pas tenue financièrement responsable des stocks excédentaires, à moins d'une autorisation écrite expresse de l'ASFC fournie à l'avance pour un achat important ou en gros en vue d'obtenir un rabais pour volume sur un article ou des articles donnés.
- vi. Toute référence à des montants d'argent sous « Coût total estimé », « Coût estimé révisé » et « Augmentation (diminution) » partout dans le contrat ou dans l'une de ses modifications est faite à des fins administratives seulement et ne représente aucun engagement de quelque nature que ce soit de la part du Canada envers



l'entrepreneur. De plus, tous les renseignements communiqués par le Canada à l'entrepreneur pour l'aider à prévoir la ou les demandes en vertu du présent contrat sont fournis à titre indicatif seulement et ne représentent aucun engagement de quelque nature que ce soit de la part du Canada envers l'entrepreneur. L'entrepreneur est seul responsable de la détermination et de l'établissement du niveau approprié de stocks requis pour répondre aux exigences de livraison du présent contrat. Si l'entrepreneur ne respecte pas le délai de traitement des commandes indiqué pour certains composants, le Canada se réserve le droit d'imposer un niveau de stock minimum. Le Canada ne sera pas responsable des niveaux de stocks surestimés ou mal calculés.

- vii. L'entrepreneur devra toujours fournir et maintenir un système de suivi des stocks pour consigner les commandes soumises, suivre les stocks, examiner la consommation des articles des stocks et en rendre compte, surveiller les coûts et produire des rapports sur diverses combinaisons de ces activités. Le système ne doit pas être assorti de droits de propriété qui empêcheraient le transfert électronique de l'information à l'ASFC par courriel ou au moyen d'une clé USB ou d'un CD ou d'une autre méthode de transfert électronique sécurisé.
- viii. L'entrepreneur doit gérer les ajouts ou les modifications de la même manière que les articles prévus au début de la durée du contrat, qu'il s'agisse d'articles à distribution unique ou continue.
- ix. L'entrepreneur veillera à tenir des dossiers exacts et à jour pour fournir à l'ASFC, à sa demande, les renseignements ci-dessous :
 - a) Une preuve documentaire de la livraison des composants à leur destination;
 - b) L'état et le lieu d'une expédition pendant son transit;
 - c) L'état des stocks;
 - d) Une preuve documentaire du respect des normes de service (voir le calendrier de traitement des commandes au point 10.1.3);
 - e) Un examen de la consommation;
 - f) Une surveillance des coûts;
 - g) Les données de prévision et de planification nécessaires pour donner suite aux commandes.
- x. L'entrepreneur doit disposer d'un système permettant de distinguer ce qui appartient à l'ASFC de ce qui appartient à l'entrepreneur. Lorsque l'ASFC et l'entrepreneur disposent tous deux d'un article donné, l'entrepreneur doit utiliser ou vendre les stocks de l'ASFC en priorité avant d'écouler ses propres stocks, à moins d'une directive contraire de l'ASFC.
- xi. L'entrepreneur doit mettre en place un mécanisme de retour et d'échange conforme aux normes de service (voir le calendrier de traitement des commandes au point 10.1.3).
 - a) Les retours dus à des erreurs de l'ASFC seront expédiés aux frais de l'Agence.
 - b) Les retours dus à des erreurs de l'entrepreneur seront expédiés aux frais de l'entrepreneur.
 - c) Pour lancer le processus de retour ou d'échange, l'employé de l'ASFC ou un administrateur du programme devra communiquer avec le service de soutien à la clientèle de l'entrepreneur en vue de recevoir les directives relatives à l'autorisation de retour de marchandise (ARM).
 - d) Tout retour de composantes qui ont été livrées plus de quatre-vingt-dix (90) jours avant le début du processus d'ARM doit être approuvé par un administrateur du programme.

4.5.5 Traitement et distribution des commandes

- i. L'entrepreneur doit avoir en place un moyen de traiter les commandes, les retours de produits et les échanges.



- ii. Le mécanisme fourni par l'entrepreneur doit permettre aux employés et aux recrues de l'ASFC utilisant les points qui leur sont alloués de soumettre des commandes valides au moyen de deux mécanismes de commande :
 - a) Utiliser le SUEL de l'entrepreneur (comme le décrit le point 4.5.6 ci-dessous);
 - b) Utiliser un système téléphonique ou un système de clavardage en ligne sécurisé, où les employés ou les recrues de l'ASFC peuvent soumettre leurs commandes à l'entrepreneur. Lorsqu'il reçoit une commande par un tel système, l'entrepreneur doit, pour le compte de l'ASFC, entrer l'information dans le SUEL et en assurer le suivi comme pour les demandes faites en ligne (c.-à-d. que la commande doit se refléter dans la dotation en uniforme du personnel).
- iii. L'entrepreneur devra obtenir l'accord du chargé de projet avant d'apporter des modifications aux formulaires de commande. La modification des formulaires de commande ou des processus de commande peut comprendre ce qui suit :
 - a) Le chargé de projet peut modifier la conception du formulaire de commande ou le processus de commande moyennant un préavis de trente (30) jours, et l'entrepreneur doit, dans ce délai, utiliser le formulaire de commande ou le processus de commande modifié.
 - b) Les autres formulaires de commande devant être préparés ou distribués par l'entrepreneur seront déterminés par le chargé de projet selon les besoins.
 - c) L'entrepreneur doit mettre en place un processus de traitement et de hiérarchisation des commandes urgentes et prioritaires. Les commandes prioritaires et urgentes nécessitent une approbation particulière des administrateurs du programme avant leur traitement.
 - d) L'entrepreneur doit livrer les articles d'uniforme, l'équipement et les accessoires commandés à partir de son ou de ses entrepôts de distribution à l'adresse d'expédition indiquée dans chaque commande soumise par les employés ou les recrues de l'ASFC. L'ASFC pourrait avoir besoin que des articles soient livrés à des points de destination nationaux; les destinations seront précisées au moment de la soumission des commandes. Tout en respectant les délais de traitement des commandes, les commandes individuelles à expédier à la même destination seront consolidées en une expédition en lot. L'entrepreneur devra expédier toutes les commandes en utilisant les modes d'expédition décrits au point 10.1.4.
- iv. L'entrepreneur doit inclure un bordereau faisant état de la commande (le cas échéant), de l'employé ou de la recrue de l'ASFC qui a commandé l'article, d'une adresse d'expédition complète, d'une description du contenu et de la quantité commandée, et comportant un champ de signature pour la signature qu'apposera l'employé ou la recrue recevant la commande. En ce qui concerne les expéditions :
 - a) L'entrepreneur doit produire un avis électronique ou envoyer un courriel directement à l'employé afin de confirmer la réception de la commande, d'indiquer si l'article est en rupture de stock et d'informer l'employé de la date à laquelle l'expédition a été envoyée. En cas d'expédition partielle, l'avis doit inclure une liste détaillée des articles expédiés et des articles en attente, ainsi que la date d'expédition prévue. L'entrepreneur doit être en mesure de fournir de l'information de suivi à jour du moment où il reçoit la commande jusqu'au moment où elle est acceptée à sa destination.
 - b) Si une commande est expédiée en partie, le bordereau doit clairement préciser la quantité commandée, la quantité expédiée, la quantité en souffrance et la date de livraison prévue.
 - c) L'entrepreneur doit veiller à ce que chaque commande dans une expédition en lot soit emballée dans un contenant d'expédition séparé (c.-à-d. boîte en carton ou autre type de contenant utilisé



- pour l'emballage d'une commande) et que les bordereaux rattachés à chacune des commandes se trouvent à l'intérieur de chaque boîte d'expédition.
- d) Une boîte d'expédition peut contenir plusieurs commandes pour un seul employé ou une seule recrue, si cela ne prolonge pas la période d'expédition convenue. Par exemple, si un employé ou une recrue soumet le même jour trois commandes distinctes sur le SUEL de l'entrepreneur, les trois commandes pourraient être mises dans la même boîte d'expédition.
 - e) L'entrepreneur doit veiller à ce que les méthodes d'emballage et les boîtes d'expédition utilisées soient suffisamment durables pour résister au minimum à deux expéditions et pour ne pas s'endommager facilement durant le processus d'expédition, car les boîtes utilisées par l'entrepreneur pour expédier à l'employé ou à la recrue de l'ASFC les articles d'uniforme, l'équipement ou les accessoires commandés pourraient également servir au retour d'articles d'uniforme endommagés ou erronés à l'entrepreneur (s'il y a lieu).
- v. Outre les bordereaux, les éléments suivants devront être inclus dans chacune des expéditions :
- a) Instructions de retour : Un exemplaire du guide d'instructions pour les retours, y compris le formulaire de retour (décrit plus en détail au point 5.6).
 - b) L'entrepreneur devra remplacer et expédier tous les articles retournés par les employés et les recrues de l'ASFC en raison d'un défaut de fabrication ou de la livraison d'articles ou de tailles incorrects (quel que soit l'âge du vêtement, pourvu qu'il n'ait pas été modifié, lavé, nettoyé à sec ou porté) à ses frais, y compris les frais d'envoi.
 - c) L'employé ou la recrue de l'ASFC devra communiquer avec le service à la clientèle de l'entrepreneur en vue de recevoir les directives relatives à l'ARM. Le guide des instructions de retour inclus avec chaque commande devrait faciliter le processus.
- vi. Retours des commandes
- a) L'entrepreneur devra conserver tous les dossiers relatifs aux articles retournés pendant toute la durée du contrat. Les processus adoptés par l'entrepreneur doivent assurer la consignation exacte de l'heure et de la date où l'article ou les articles retournés ont été reçus par l'entrepreneur. Le remplacement de l'article ou des articles retournés doit être assuré conformément aux délais de traitement des commandes, comme l'indique la section 10.1.3.
 - b) L'entrepreneur devra remplacer et expédier tous les articles retournés en raison d'un défaut de fabrication ou de la livraison d'articles ou de tailles incorrects (quel que soit l'âge du vêtement, pourvu qu'il n'ait pas été modifié, brodé, lavé, nettoyé à sec ou porté) à ses frais.
 - c) L'employé devra communiquer avec le service à la clientèle de l'entrepreneur en vue de recevoir les directives d'ARM appropriées.
 - d) Les instructions de retour, y compris le formulaire de retour, doivent être accessibles en ligne sur le SUEL afin de faciliter ce processus.
 - e) Dans l'éventualité qu'un article retourné ne puisse pas être remplacé par un vêtement semblable (p. ex., un article sans suite disponible seulement dans certaines tailles est retourné en raison d'un défaut ou d'un mauvais ajustement), ou qu'il ne soit pas nécessaire de remplacer l'article, l'entrepreneur doit donner un crédit ou fournir un remboursement équivalent au coût total applicable de l'article à l'ASFC.
- 4.5.6 Système Web de commande et de gestion des uniformes, de l'équipement et des accessoires (Système d'uniformes en ligne; SUEL)
- i. L'entrepreneur doit fournir une vitrine électronique (SUEL) sur un site Internet qu'il héberge lui-même.



- ii. L'entrepreneur doit gérer un SUEL personnalisé qui sera assujéti à l'examen et à l'approbation du chargé de projet.
- iii. L'entrepreneur doit gérer le SUEL et traiter toutes les commandes soumises par les employés et les recrues de l'ASFC au moyen du système Web, en utilisant le catalogue en ligne d'articles d'uniforme de l'entrepreneur, suivant les caractéristiques des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'ASFC.
- iv. L'entrepreneur doit mettre à la disposition des employés et des recrues de l'ASFC un système bilingue (interfaces en français et en anglais) de commande en ligne pour la soumission de commandes.
- v. Dans l'éventualité d'une panne, il doit être possible de restaurer dans son état opérationnel antérieur le SUEL de l'entrepreneur dans un délai de 12 heures. Dans l'éventualité d'un sinistre, il doit être possible de restaurer dans son état opérationnel antérieur le SUEL, en tenant compte de la dernière transaction consignée dans sa base de données.
- vi. L'entrepreneur doit aviser par écrit le chargé de projet des périodes de maintenance de courte durée, lesquelles doivent être acceptées au préalable par les deux parties. Toutes les périodes de maintenance doivent être affichées à l'avance sur la page d'accueil du SUEL afin que les employés et les recrues de l'ASFC en soient informés.
- vii. L'entrepreneur devra réserver une section dans le système où l'ASFC pourra ajouter, modifier ou éliminer les communiqués et les mises à jour, comme l'a approuvé le chargé de projet. Cela comprendra, sans s'y limiter, les changements à venir pour le personnel, comme la suppression, l'ajout, ou la modification d'un composant d'uniforme ou d'une allocation.
- viii. L'entrepreneur doit réserver une section dans le système pour les communications et les mises à jour de l'ASFC, que doit approuver le chargé de projet. Le système de l'entrepreneur doit pouvoir envoyer des messages ou afficher des fenêtres contextuelles à différents groupes d'utilisateurs à l'ouverture de session.
- ix. L'accès au SUEL de l'entrepreneur devra être limité aux employés et aux recrues autorisés de l'ASFC seulement et nécessiter l'utilisation par chaque employé ou recrue de l'ASFC d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe uniques. Les comptes d'utilisateur et les mots de passe doivent pouvoir être réinitialisés par l'entrepreneur et le chargé de projet.
- x. Le contenu du catalogue d'articles d'uniforme, d'équipement et d'accessoires de l'ASFC devra être incorporé au SUEL de l'entrepreneur, tenu à jour et accessible.
- xi. Le SUEL de l'entrepreneur doit :
 - a) Préciser la valeur d'achat applicable (en points et en valeur de vente en argent) et fournir des descriptions écrites et graphiques (notamment le devant et le dos) dans les deux langues officielles de tous les articles d'uniforme offerts actuellement pouvant être commandés au moyen de l'allocation de points individuelle ou du système de distribution directe (pour la distribution d'articles dépassant l'allocation prévue, en vue de permettre la commande d'articles d'uniforme lorsque l'allocation de points est épuisée);
 - b) Être mis à jour pour refléter les nouvelles versions des composantes lorsqu'elles sont modifiées ou remplacées par le fabricant;
 - c) Mettre à jour l'information dans les dix (10) jours civils suivant la réception d'un avis écrit de l'ASFC de changement ou d'ajout aux stocks d'articles d'uniforme.
- xii. Le SUEL de l'entrepreneur doit inclure le système en ligne et un guide de prise de mesures à l'intention du personnel et des recrues de l'ASFC, disponible dans les deux langues en format écrit et vidéo.
- xiii. L'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour un guide de l'utilisateur pour l'entretien de tous les articles d'uniforme, de l'équipement et des accessoires. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre d'accéder au guide de l'utilisateur pour l'entretien. Le guide de l'utilisateur pour l'entretien doit être accessible en ligne dans le



- SUEL de l'entrepreneur et sur papier. Le guide pour l'entretien doit être offert dans les deux langues officielles. Le guide pour l'entretien doit être accessible dans les soixante (60) jours civils suivant l'introduction d'une composante ou d'une pièce d'équipement nouvelle, existante ou mise à jour.
- xiv. Le SUEL de l'entrepreneur doit fournir un guide d'aide en ligne bilingue, régulièrement mis à jour, comportant des instructions claires et disponible en format imprimable.
 - xv. Le SUEL de l'entrepreneur doit inclure un formulaire de plainte pouvant être soumis électroniquement ou en version papier et assorti d'un numéro de suivi facilitant le processus de résolution.
 - xvi. Le SUEL de l'entrepreneur doit fournir la fonctionnalité permettant de définir les données de base (comme les champs de codage financier, les adresses de destination, les noms de compte d'utilisateur, les rangs et la préférence linguistique, en particulier pour la commande automatique des premiers articles à diffusion restreinte en français ou en anglais, etc.) pour les champs obligatoires afin d'éviter le retard des commandes. Un processus défini doit être en place pour permettre à l'entrepreneur ou à un employé désigné de l'ASFC (p. ex. un superviseur de l'ASFC, un administrateur responsable des uniformes ou un employé de l'Unité de gestion et de la politique des uniformes) d'entrer ou de modifier ces valeurs.
 - xvii. Le SUEL de l'entrepreneur doit comporter une section de renseignements personnels où le profil personnel des utilisateurs pourra être mis à jour par un utilisateur autorisé.
 - xviii. Le SUEL sécurisé de l'entrepreneur doit fournir un processus automatisé pour charger dans la base de données de l'entrepreneur les données se rapportant aux employés, y compris, mais non exclusivement, la création, la mise à jour et la suppression ou la désactivation des profils d'utilisateur et des renseignements connexes, comme les lieux de livraison et les renseignements sur les centres de coûts dans le système, afin de garder le système à jour en ce qui concerne les utilisateurs actuels ou actifs du système.
 - xix. Le SUEL de l'entrepreneur doit également permettre le suivi des commandes, l'affichage des commandes en souffrance, la production de rapports, l'enregistrement d'un historique de distribution d'articles d'uniforme par type d'article, par employé, par recrue et par région ou autre et la modification des lieux de livraison, par suite de la mutation d'un employé ou d'une recrue dans une nouvelle région.
 - xx. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre aux employés autorisés de l'ASFC (p. ex., les superviseurs, les administrateurs des uniformes ou les administrateurs de programme) de produire des rapports pour obtenir avec précision l'activité liée aux commandes, le coût, l'activité de service à la clientèle ou autre. Les rapports doivent être assortis d'une fonctionnalité d'interrogation permettant d'obtenir plus de renseignements sur des questions particulières et mettant en relief des difficultés et problèmes courants.
 - xxi. Le SUEL de l'entrepreneur doit comporter un système de suivi permettant de surveiller l'utilisation des allocations pour articles d'uniforme de chaque membre du personnel en uniforme et d'aviser l'employé ou la recrue des points restant après l'achat d'un article. Le système de l'entrepreneur doit empêcher le dépassement de l'allocation maximale de chaque employé lorsqu'une commande est soumise (c.-à-d. empêcher un employé d'avoir une allocation de points déficitaire). L'entrepreneur doit également fournir un système permettant le suivi de l'utilisation de la dotation d'uniformes de type « ventes » de chaque membre du personnel en uniforme de l'ASFC et aviser ces derniers du solde restant après chaque achat d'articles.
 - xxii. Le SUEL doit permettre aux employés et aux recrues autorisés de l'ASFC de commander des articles d'uniforme, de l'équipement ou des accessoires et de faire livrer la commande dans la région indiquée ou demandée.
 - xxiii. Le SUEL de l'entrepreneur doit envoyer un accusé de réception par courriel ou à l'aide d'un avis électronique pour toutes les commandes directement à l'employé ou à la recrue après la réception d'une commande par le système, lui indiquer par le même moyen si l'article demandé est en rupture de stock ainsi que la date de livraison prévue de la commande.



- xxiv. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre le suivi d'une commande du moment de sa réception par l'entrepreneur jusqu'à sa livraison au destinataire.
- xxv. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre l'accès aux données historiques se trouvant dans le système afin de pouvoir consulter les commandes et les articles d'uniforme reçus précédemment par chacun des employés et chacune des recrues de l'ASFC. L'entrepreneur doit conserver les données historiques par employé ou recrue afin de faciliter les commandes subséquentes.
- xxvi. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre de commander des articles à l'unité ou en lot, ainsi que de faire des commandes personnalisées au besoin.
- xxvii. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre aux employés de l'ASFC en affectation spéciale de commander des articles d'uniforme sans répercussion sur l'allocation liée à leurs fonctions normales.
- xxviii. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre aux employés de l'ASFC de passer autant de commandes qu'ils le désirent, pourvu qu'elles concernent des articles qu'ils sont autorisés à commander et qu'ils disposent de suffisamment de points pour le faire.
- xxix. Le SUEL de l'entrepreneur doit permettre aux superviseurs et aux administrateurs de programme de l'ASFC de passer des commandes au nom des employés, ainsi que de passer des commandes administratives ou excédentaires pour ces employés. Ces commandes doivent être soumises à l'examen et à l'approbation de l'administrateur du programme.

4.6 Gestion de l'information

- i. Le site Web de l'entrepreneur doit être compatible de façon à permettre l'accès à partir de l'intranet de l'ASFC et être conforme aux politiques de gestion de l'information du gouvernement du Canada.

4.7 Gestion des données et production de rapports

- i. L'entrepreneur doit gérer et administrer le SUEL conformément au système de contrôle de l'allocation des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'ASFC ou de toute méthodologie de rechange fournie à l'entrepreneur à la suite d'une décision interne de l'ASFC de modifier le processus pendant la durée du contrat, par exemple en raison d'une décision d'utiliser une allocation financière, par points, par cycle de vie ou hybride comme méthode de détermination de la valeur des uniformes. L'entrepreneur doit utiliser son SUEL pour prendre en charge cette fonctionnalité.
- ii. L'entrepreneur doit créer ou mettre à jour les caractéristiques des uniformes, de l'équipement et des accessoires de l'ASFC en fonction de l'acceptation et de l'approbation par l'ASFC des nouveaux articles d'uniforme conçus, des articles modifiés ou des besoins relatifs aux tissus et à la conception. Les mises à jour devront être effectuées et présentées au responsable technique dans les trente (30) jours suivant l'approbation de la conception ou de la modification.
- iii. L'entrepreneur devra créer et gérer, pendant toute la durée du contrat, une base de données électronique comprenant un registre de toutes les transactions de fourniture et de gestion d'uniformes, d'équipement et d'accessoires de l'ASFC, notamment, sans s'y limiter, toutes les données et mesures des employés et des recrues, les commandes, les retours, les échanges, les expéditions effectuées et reçues, les données sur les allocations et les autres renseignements recueillis et traités.
- iv. L'entrepreneur doit fournir, par courriel ou au moyen d'une clé USB ou d'un CD ou par une méthode de transmission de l'information sécurisée, et ce, dans un format compatible avec les systèmes de l'ASFC, une



copie de la base de données informatisée, à n'importe quel moment raisonnable demandé par le chargé de projet ainsi qu'à l'expiration ou à la résiliation du contrat.

- v. L'entrepreneur devra verser, dans la base de données de contrôle des allocations, les données historiques nécessaires de l'ASFC relativement aux articles d'uniforme, à l'équipement et aux accessoires offerts, aux profils des utilisateurs et aux règles d'attribution avant que l'ASFC commence à utiliser le SUEL (comme le détaille la section 4.5.6).
- vi. L'entrepreneur devra continuer à tenir à jour sa base de données de contrôle des allocations (c.-à-d. créer de nouveaux profils d'utilisateur à l'intention des nouveaux membres du personnel en uniforme de l'ASFC et désactiver des profils d'utilisateur, selon les besoins) conformément à la méthodologie établie au cours de la phase 1.
- vii. L'entrepreneur doit appuyer les audits externes du SUEL :
 - a) pour confirmer le caractère adéquat du SUEL lorsque des audits sont effectués au nom du chargé de projet, pour la durée du contrat;
 - b) pour répondre aux constatations de l'audit et apporter les corrections en conséquence pendant la durée du contrat;
 - c) pour donner accès, sans délai, au rapport de l'audit et aux rapports de suivi en format papier ou électronique.
- viii. L'entrepreneur doit utiliser sa base de données de surveillance de l'allocation et les autres renseignements recueillis pour faire ce qui suit :
 - a) Déterminer les nouveaux employés de l'ASFC autorisés à obtenir des uniformes et rattacher aux profils de ces employés ou recrues la bonne allocation initiale d'articles d'uniforme en fonction du rang, du poste ou du mode;
 - b) Déterminer les changements à apporter à l'allocation d'articles d'uniforme d'un membre du personnel en uniforme de l'ASFC et apporter les corrections nécessaires à son allocation de points disponible (p. ex. au début de l'exercice, à la suite d'un changement de poste);
 - c) Suivre l'utilisation de l'allocation de points pour le personnel en uniforme de l'ASFC pendant la durée du contrat;
 - d) Conserver, pour tous les membres du personnel en uniforme de l'ASFC, un historique comprenant les tailles, les commandes (y compris les retours) et l'utilisation de l'allocation de points, la langue de préférence, les changements relatifs au poste et aux articles d'uniforme autorisés dans le cas de chaque employé, ainsi que la date de tout changement;
 - e) Prévoir l'utilisation à des fins de planification de la gestion du programme. Les prévisions doivent être mises à la disposition de l'Unité de gestion et de la politique des uniformes de l'ASFC, pour qu'elle les examine et les commente.

5 PRODUCTION DE RAPPORTS ET INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

Tous les rapports et indicateurs de rendement clés doivent être fournis par l'une des méthodes suivantes : courrier électronique, clé USB, CD, transfert électronique sécurisé (par exemple, protocole de transfert de fichiers sécurisé [FTP]) ou sur papier (sur demande à des fins d'audit), sans frais supplémentaires pour l'ASFC.

- i. L'entrepreneur doit fournir des rapports ponctuels et une analyse se rapportant aux données recueillies et enregistrées relativement à ses services de fourniture et de gestion des uniformes, de l'équipement et des



- accessoires à l'ASFC, par exemple, les réserves en stock, les tendances et l'historique des commandes, les retours, les échanges, les livraisons, les prix ou les autres renseignements recueillis par l'entrepreneur durant une période donnée, à la demande de l'ASFC.
- ii. L'entrepreneur doit mettre en place et utiliser un système informatisé de suivi permettant la production de rapports immédiats et à jour (la production de rapports en temps réel est préférable) des types ci-dessous. L'entrepreneur doit fournir les rapports selon la fréquence de production définie à la section 5.1.4, sous une forme électronique convenue compatible avec le système de l'ASFC (p. ex. Microsoft Word et Excel) ou, quand on lui en fait la demande, sur papier. L'ASFC devra recevoir les rapports en question dans les 10 jours ouvrables suivant la demande.
 - iii. Allocation de points des utilisateurs (à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit rendre compte de l'état de l'allocation de points pour l'attribution d'uniformes de chaque membre du personnel en uniforme de l'ASFC (p. ex., soldes résiduels, comptes à découvert). Ce rapport doit être produit sur demande du personnel autorisé de l'ASFC et conservé pour le reste du contrat à des fins de référence historique :
 - a) Pour chaque membre du personnel en uniforme;
 - b) Pour le personnel en uniforme dans un lieu de livraison;
 - c) Pour le personnel en uniforme dans une région;
 - d) Pour le personnel en uniforme dans un groupe d'attribution;
 - e) Pour l'ensemble du personnel en uniforme de l'ASFC.
 - iv. Niveaux des stocks (hebdomadaires et à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit faire état des quantités de stocks existantes en temps réel, précisant quels sont ses niveaux de stocks actuels courants selon l'article d'uniforme, l'équipement et l'accessoire, et la taille.
 - v. Utilisation (à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit rendre compte de l'utilisation en fonction de diverses catégories, entre autres, l'article d'uniforme, le groupe d'attribution, le sexe des employés, l'endroit, le centre de coûts, les quantités en fonction des tailles ou des dimensions et les quantités précédemment utilisées.
 - vi. Relevé cumulatif des ventes (rapports mensuels avec compilation trimestrielle, ou selon la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet et aux administrateurs de programme désignés un rapport des ventes mensuelles totales cumulatives. Le rapport devra fournir à l'ASFC de l'information au sujet de la quantité totale par région, par point d'entrée, par membre du personnel en uniforme nommé, par article, par taille et selon la valeur des articles vendus.
 - vii. Commandes en souffrance (rapports hebdomadaires avec compilation trimestrielle, ou sur demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet un rapport précisant l'état des commandes en souffrance, qui inclura, mais non exclusivement, les numéros d'article, la taille, la justification du retard, la date des commandes en souffrance, la date d'expédition des commandes en souffrance et la date de livraison pour les prochaines commandes d'achat.
 - viii. Retours (rapports mensuels avec compilation trimestrielle, ou sur demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet un rapport de toutes les transactions de retour effectuées. L'information qui suit devra au minimum être notée : le nom du membre du personnel en uniforme et son numéro de compte d'utilisateur, le numéro de contrôle de retour de la commande, des précisions sur l'article, les quantités retournées, la date de réception des articles retournés, la raison du retour (classification suivant le point 5.6 [ii]), la solution adoptée, la date de résolution du problème (p. ex. la date où les articles de remplacement ont été expédiés) et les coûts pour l'ASFC (le cas échéant, s'il est possible de les définir).
 - ix. Plaintes (rapports mensuels avec compilation trimestrielle, ou sur demande de l'ASFC) – Les plaintes reçues par le service à la clientèle de l'entrepreneur doivent faire l'objet d'un suivi. L'entrepreneur doit fournir à



- l'ASFC un rapport faisant mention de la date et de la source de la plainte, fournissant une description ou un numéro de commande des articles visés par la plainte et comportant un résumé détaillé de la plainte et de la solution trouvée pour y donner suite.
- x. Rapport sur la prestation des services (rapport du temps de traitement des commandes) (rapports mensuels avec compilation trimestrielle, ou sur demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet un rapport de toutes les livraisons effectuées à tous les membres du personnel en uniforme de l'ASFC faisant état du délai de traitement de la commande, comme le définit la section 10.1.3 (iii), Normes de service. Le rapport doit préciser clairement quelles commandes respectaient ou excédaient (avec explications) les délais de traitement des commandes prescrits à la section 10.1.3 (iii). Ce rapport doit être fourni à l'autorité contractante et au chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de chaque mois. Si ce rapport n'est pas fourni ou si l'explication n'est pas fournie, tous les éléments seront considérés comme excédant les délais de traitement des commandes.
- xi. Indicateurs de rendement clés (rapports mensuels) – Ce rapport doit comprendre des graphiques, comme des diagrammes circulaires et des graphiques à barres pour simplifier la consultation et la compréhension, et il doit porter sur les données suivantes :
- a) Ventes totales par volume ou quantité
 - Par volume ou quantité
 - Par mois
 - Par année (avec un code de couleur)
 - b) Total des ventes par valeur en argent
 - Barres indiquant la valeur en dollars par mois
 - Lignes indiquant les dépenses de ventes cumulées par an
 - Les deux sont assortis d'un code par couleur par année
 - c) Délais de traitement des commandes conformément à la section 10.1.3 (iii)
 - Par type de commande
 - Valeur de la commande en dollars
 - Quantité d'articles en commande
 - Date de la commande
 - Date d'expédition (en cas d'envois partiels, tous les articles et les valeurs en dollars doivent être répartis selon la date d'expédition); si la commande est en attente d'expédition, mention « non achevé ».
- xii. Rapport sur les services de traitement des commandes sans erreur (rapport trimestriel, ou à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit rendre compte de toutes les livraisons effectuées à tous les employés de l'ASFC, en indiquant le type de commande, la date de la commande et la date d'expédition, y compris l'expédition partielle. Le rapport devrait permettre un tri par centre de coûts. Ce rapport doit être fourni à l'autorité contractante et au chargé de projet dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la fin du trimestre. Le rapport doit inclure ce qui suit :
- a) Nombre de commandes sans erreur
 - b) Nombre de commandes comportant des erreurs
 - c) Type d'erreur (mauvaise taille envoyée, mauvais article envoyé, mauvaise quantité envoyée, défauts de fabrication, etc.)
 - d) Nombre d'erreurs dans le codage de retour
 - e) Type d'erreur dans le codage de retour (mauvais code de retour, mauvaises quantités retournées, mauvaises composantes retournées, etc.)



- xiii. Données d'analytique sur le site Web de commande (rapport trimestriel, ou à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit rendre compte du trafic sur le site Web. Le rapport doit inclure des éléments visuels tels que des graphiques. Le rapport doit inclure ce qui suit :
- a) Nombre total de visites sur le site de commande (trafic du site)
 - b) Nombre total de clics reçus par un lien
 - c) Taux moyen de clics
 - d) Durée moyenne des sessions
 - e) Pages vues par visite
 - f) Recherches principales et principaux articles consultés
 - g) Jour le plus populaire pour faire une commande
 - h) Heure la plus populaire pour faire une commande
 - i) Valeur moyenne des commandes
 - j) Nombre total de transitions
 - k) Taux de conversion
 - l) Lancement de séances de clavardage en direct (le cas échéant)
- xiv. Rapports semestriels (chaque semestre ou à la demande de l'ASFC) – L'entrepreneur doit rendre compte de ce qui suit, chaque semestre ou à la demande de l'ASFC :
- a) Les quantités d'articles d'uniformes commandés qui ne font pas partie des gammes de tailles normales (c'est-à-dire les commandes sur mesure)
 - b) L'analyse périodique des mesures sur les profils des utilisateurs de l'ASFC
 - c) Les ajustements périodiques des tableaux de tailles normales pour inclure tous les articles commandés qui n'entrent pas dans les tableaux de tailles existants

5.1 Rapports produits au fur et à mesure des besoins

Les rapports suivants doivent être fournis à l'ASFC, par écrit, au moment de la situation concernée.

5.1.1 Rapport sur les problèmes de production

Ce rapport doit être fourni à l'ASFC dès que l'entrepreneur rencontre un problème ou une pénurie de production ou de chaîne d'approvisionnement (qui comprend, sans s'y limiter, le fait de tomber en dessous des niveaux de stock minimums convenus) qui peut avoir une incidence sur sa capacité à exécuter les travaux énoncés dans le présent ÉDT. L'entrepreneur doit suivre et signaler les problèmes de production, les pénuries, les retards et autres problèmes importants qui peuvent avoir une incidence sur sa capacité à fournir les articles aux employés de l'ASFC, comme le prévoit l'ÉDT.

Si cela se produit, l'entrepreneur doit d'abord en informer l'ASFC par écrit. Après avoir avisé l'ASFC, l'entrepreneur doit soumettre un rapport de problème à l'autorité contractante et au chargé de projet faisant état, notamment, des éléments suivants :

- Nature du problème;
- Raison du problème;
- Articles d'uniforme touchés par le problème; résolution responsable et date de proposition;
- Propositions visant à pallier le problème.



5.1.2 Rapport sur les problèmes et les pannes

Ce rapport doit être fourni à l'ASFC dès que l'entrepreneur subit des perturbations de son système de commande en ligne ou de son service à la clientèle qui nuisent à la capacité des employés de l'ASFC à commander des uniformes en ligne ou à joindre le service à la clientèle par téléphone, courriel ou clavardage. Ces perturbations comprennent, entre autres :

- Interruption de la connectivité Internet
- Correction non prévue du système
- Pannes de système
- Autres problèmes relatifs à Internet
- Interruption du commutateur téléphonique
- Autres problèmes relatifs au téléphone
- Pannes de courant
- Problèmes d'accès aux bâtiments
- Disponibilité du personnel
- Évacuation d'un édifice

Le rapport doit inclure ce qui suit :

- Date
- Heure
- Durée de la panne
- Description détaillée du problème
- Résolution, suivi et futures mesures correctives à prendre

5.1.3 Rapports de fin de contrat

Les rapports suivants doivent être fournis au moins 30 jours calendrier avant la fin du contrat ou à la demande de l'ASFC :

- Commandes passées, mais pas encore expédiées
- Commandes expédiées, mais pas encore facturées
- Paiements en suspens de l'ASFC

5.1.4 Liste récapitulative des rapports

Titre du rapport	Délais maximaux acceptables de traitement
Rapport sur les commandes	En temps réel, en ligne
Rapport sur les articles non facturés	En temps réel, en ligne
Rapport sur le solde de points restants et les allocations disponibles	En temps réel, en ligne
Rapport sur la répartition de la valeur en argent	En temps réel, en ligne



Rapports de population	En temps réel, en ligne
Rapport des mesures de suivi	Toutes les semaines
Rapport sur les niveaux d'inventaire	Toutes les semaines
Rapport sur l'état des articles en souffrance	Toutes les semaines
Rapport sur le délai de traitement des commandes	Chaque mois
Rapport sur le service à la clientèle	Chaque mois
Rapports sur les factures	Chaque mois
Rapport sur les indicateurs de rendement clés	Chaque mois
Rapport sur les services de traitement des commandes sans erreur	Chaque trimestre
Données d'analytique sur le site Web de commande	Chaque trimestre
Rapport semestriel (quantités d'articles d'uniformes commandés qui ne font pas partie des gammes de tailles normales)	Chaque semestre ou sur demande de l'ASFC
Rapport semestriel (analyse périodique des mesures sur les profils des utilisateurs de l'ASFC)	Chaque semestre ou sur demande de l'ASFC
Rapport semestriel (ajustements périodiques des tableaux de tailles normales pour inclure tous les articles commandés qui n'entrent pas dans les tableaux de tailles existants)	Chaque semestre ou sur demande de l'ASFC
Rapport sur les ventes d'uniformes	Chaque mois
Rapport sur les retours	Chaque mois
Rapport sur la satisfaction des clients	Sur demande de l'ASFC
Rapport sur le sondage auprès de la clientèle	Pour les articles en cours de développement et mis à l'essai par les employés de l'ASFC Sur demande de l'ASFC
Rapport sur les commandes annulées	Sur demande de l'ASFC
Rapport sur les problèmes de production	Sur demande
Rapport sur les problèmes et les pannes	Sur demande



Rapport de fin de contrat (commandes passées, mais pas encore expédiées)	Un mois avant la fin du contrat ou à la demande de l'ASFC
Rapport de fin de contrat (commandes expédiées, mais pas encore facturées)	Un mois avant la fin du contrat ou à la demande de l'ASFC
Rapport de fin de contrat (paiements en souffrance de l'ASFC)	Un mois avant la fin du contrat ou à la demande de l'ASFC
Rapport de fin de contrat (rapports d'inventaire et de ventes nécessaires pour l'exercice du rachat, le cas échéant)	Un mois avant la fin du contrat ou à la demande de l'ASFC
Rapports de sécurité	Dès qu'un incident survient

5.2 Services à la clientèle

- i. L'entrepreneur doit fournir à l'ASFC de l'aide pour utiliser efficacement son système de commande, y compris, mais non exclusivement, le SUEL de l'entrepreneur.
- ii. L'entrepreneur doit établir et mettre en œuvre un mécanisme aidant les employés et les recrues de l'ASFC à demander des renseignements ou à poser des questions à l'entrepreneur.
- iii. Les mécanismes en question doivent prévoir i) un soutien Web et par courriel, ii) un soutien téléphonique et iii) un soutien par clavardage sécurisé. Ils doivent également inclure des modèles de réponse qui montrent une compréhension claire de la façon dont les demandes de renseignements et les questions seront traitées et de la façon dont on y donnera suite, ainsi que des délais associés à la réponse et à la résolution par l'entrepreneur (conformément aux précisions dans la section 10.1, ci-dessous).

5.3 Soutien à la clientèle sur le Web et par courriel

- i. L'entrepreneur doit s'assurer qu'un accusé de réception par courriel est envoyé à l'expéditeur dans les délais prescrits à la section 10.1.2 ci-dessous, qui traite des normes de rendement et de service, dans le cas de chaque demande de renseignements ou question lui étant soumise par un employé ou une recrue de l'ASFC à l'adresse électronique prévue à cet effet ou au moyen d'un formulaire particulier dans le SUEL.
- ii. L'accusé de réception par courriel en question renfermera au minimum ce qui suit : 1. L'accusé de réception de la demande; 2. Un numéro de client rattaché à la demande, qui servira au suivi de la réponse; 3. Un délai estimatif au cours duquel l'entrepreneur doit répondre à la demande; 4. Les coordonnées d'une personne-ressource à qui envoyer les questions ou préoccupations supplémentaires.
- iii. L'accusé de réception par courriel initial doit être bilingue, tandis que la réponse subséquente doit être rédigée dans la langue officielle dans laquelle la demande a été soumise.

5.4 Système téléphonique de service à la clientèle

- i. L'entrepreneur doit fournir un système téléphonique de service à la clientèle au moyen d'une ligne d'assistance sans frais dans les deux langues officielles.



- ii. La ligne d'assistance doit au minimum être accessible de 8 h à 22 h (HE) du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés). Ces heures sont appelées ici les heures d'ouverture normales.
- iii. Pendant les heures d'ouverture normales : Un représentant du service à la clientèle ou un répondeur prenant un message doivent répondre rapidement aux demandes de renseignements et aux questions reçues par téléphone. L'entrepreneur devra prendre les messages téléphoniques, en prendre connaissance et y répondre dans les délais prescrits au point 10.1.2 ci-dessous, qui traite des normes de rendement et de service.
- iv. En dehors des heures d'ouverture normales : En dehors des heures d'ouverture normales de la ligne d'assistance du service à la clientèle (de 8 h à 22 h, HE), l'entrepreneur devra fournir un service de messagerie téléphonique dans les deux langues officielles pour l'enregistrement des messages qu'il recevra. L'entrepreneur devra prendre les messages téléphoniques, en prendre connaissance et y répondre dans les délais prescrits au point 10.1.2 ci-dessous, qui traite des normes de rendement et de service.
- v. Toutes les réponses aux préoccupations et aux questions devront être fournies dans la langue officielle de préférence du demandeur.

5.5 Services de clavardage électronique

- i. L'entrepreneur doit fournir une option de clavardage électronique sécurisé pendant les heures d'ouverture normales. Cette option de clavardage sécurisé doit répondre aux normes de sécurité électronique appropriées indiquées par l'ASFC.
- ii. Le service doit être offert dans les deux langues officielles.
- iii. Les réponses aux demandes de clavardage doivent être fournies dans la minute qui suit.
- iv. Le service doit être en mesure de traiter toutes les demandes nécessaires des employés et des recrues de l'ASFC, y compris, mais sans s'y limiter, les retours, les demandes de renseignements sur les produits, les commandes et les demandes générales.
- v. La transcription de ces demandes doit être mise à la disposition des administrateurs du programme sur demande.

5.6 Service de retour

- i. L'entrepreneur doit établir et mettre en place un mécanisme officiel de retour permettant aux employés et aux recrues de l'ASFC de retourner à l'entrepreneur les articles d'uniforme, l'équipement ou les accessoires reçus endommagés, défectueux, expédiés par erreur, etc. Pour faciliter ce processus, l'entrepreneur doit inclure dans chaque commande expédiée aux employés et aux recrues de l'ASFC des instructions de retour et, obligatoirement, un formulaire de retour.
- ii. L'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour des instructions de retour qui serviront de guide d'utilisateur décrivant la marche à suivre pour permettre à un employé ou à une recrue de l'ASFC de renvoyer un article d'uniforme, un équipement ou un accessoire à l'entrepreneur en suivant un processus ARM. Le SUEL de l'entrepreneur doit donner accès au guide d'instructions de retour de l'entrepreneur, y compris au formulaire de retour. Le guide d'instructions de retour et le formulaire de retour doivent être accessibles en ligne dans le SUEL de l'entrepreneur et intégrés dans ses fonctions, ce qui permet aux employés et aux recrues de recevoir une ARM sans avoir à communiquer avec le service à la clientèle par téléphone, par courrier électronique ou par clavardage en ligne. L'entrepreneur doit créer un processus de flux de travail permettant la délivrance d'une ARM pour des articles qui ont été reçus au-delà du processus régulier, sous réserve de l'approbation de l'administrateur de programme. L'entrepreneur doit élaborer le formulaire de retour afin de faciliter le



processus de retour, tout en permettant aux employés et aux recrues de l'ASFC de préciser clairement l'une des raisons ou des justifications suivantes pour le retour d'un article d'uniforme, d'un équipement ou d'un accessoire :

- envoi d'un article de taille incorrecte par l'entrepreneur – la taille de l'article commandée ne correspond pas à celle de l'article livré;
 - envoi d'un article incorrect par l'entrepreneur – l'article envoyé ne correspond pas au numéro de catalogue de l'article commandé;
 - défaut de fabrication (y compris les articles souillés ou endommagés lors de la fabrication ou du transport);
 - article mal ajusté;
 - article qui n'est plus nécessaire (ce qui empêcherait son remplacement);
 - autres motifs (définis conjointement par le chargé de projet et l'entrepreneur).
- iii. À moins que l'ASFC n'en convienne autrement, l'entrepreneur devra corriger et remplacer les articles retournés sans frais supplémentaires pour l'ASFC. L'entrepreneur devra conserver tous les dossiers relatifs aux articles retournés durant toute la durée du contrat. Si l'employé souhaite retourner les marchandises pour des raisons d'ajustement incorrect ou parce qu'elles ne sont plus nécessaires, l'ASFC prendra en charge les frais d'expédition. La procédure adoptée par l'entrepreneur doit assurer la consignation exacte de l'heure et de la date où l'article ou les articles retournés ont été reçus par l'entrepreneur. Le remplacement des articles retournés doit être fait conformément aux délais de traitement des commandes visant les commandes retournées. L'entrepreneur devra utiliser la procédure de retour susmentionnée pour surveiller son niveau de service.
- iv. Étiquettes de retour : L'entrepreneur doit s'assurer que tous les articles retournés sont expédiés sans frais supplémentaires pour l'ASFC au moyen d'une méthode d'expédition comportant un numéro de suivi. L'entrepreneur pourrait décider pour ce faire de fournir à l'ASFC des étiquettes de retour prépayées (comprenant un numéro de suivi) en quantité suffisante pour faciliter les retours, puis assurer leur réapprovisionnement au besoin, à la demande de l'ASFC. L'entrepreneur pourrait opter pour une méthode de rechange au lieu de l'option recommandée ci-dessus pour remplir cette exigence. L'entrepreneur développera un moyen d'intégrer la fonction de suivi des envois de retour permettant aux employés et aux recrues de suivre leur colis et l'envoi des produits d'échange.
- v. Le SUEL de l'entrepreneur doit, dans la mesure du possible, permettre de suivre les envois de retour, connectés au site Web du service d'expédition, de la même manière que pour les commandes sortantes.

5.7 Sécurité matérielle

- 5.7.1 Tout incident de sécurité lié à des biens matériels tangibles (p. ex., tout composant d'uniforme) dans les locaux de l'entrepreneur et pendant la livraison au client de l'ASFC doit être signalé dès que possible au chargé de projet.
- 5.7.2 L'entrepreneur doit tenir un journal de tous les incidents de perte ou de vol des biens matériels (p. ex., pantalon, chemise ou une combinaison de ceux-ci) pendant la durée du contrat et pendant un an après



l'expiration ou la résiliation de ce contrat afin de fournir un soutien aux enquêtes conformément aux exigences du chargé de projet.

6 SERVICES PROFESSIONNELS AU FUR ET À MESURE DES BESOINS

Ces services s'ajoutent aux services de base compris dans le contrat, qui sont couverts par un coût unitaire fixe défini dans la base de paiement. Le coût des services professionnels supplémentaires est établi séparément dans la base de paiement, et ces services pourraient être demandés par le Canada par la délivrance d'un formulaire d'autorisation de tâches (AT) indiquant la portée des travaux et le calendrier d'exécution, conformément aux procédures relatives à l'AT décrites dans le contrat.

En plus des services de mise en œuvre, d'opération, de soutien et de maintenance à l'appui de la fourniture et de la gestion des uniformes pour le compte de l'ASFC, l'entrepreneur doit fournir l'un ou l'autre des services professionnels suivants, ou une combinaison de ceux-ci, au fur et à mesure des besoins, à la demande du Canada, lorsqu'un formulaire d'AT est soumis. Ces services professionnels au fur et à mesure des besoins peuvent être demandés pendant toutes les phases du contrat.

6.1 Services de formation

L'entrepreneur doit fournir des services de formation sur place ou en ligne sur demande. La formation peut prendre la forme d'un programme de formation initiale de type « formation des formateurs », mais pourrait également être élargie pour inclure des séances sur la prise de mesures et une orientation périodique sur le système de commande à l'intention des recrues de l'ASFC dans le cadre du Programme de formation de base des agents (les séances coïncideront par conséquent avec les périodes d'accueil de nouvelles recrues par l'ASFC), de même que le soutien logistique de la distribution des articles d'uniforme. D'autres formes de formation ou lieux de prestation de la formation pourraient également être nécessaires. On s'attend à ce que les sujets traités comprennent, sans s'y limiter :

- la création et la mise à jour du profil d'un utilisateur dans le SUEL;
- l'utilisation du SUEL pour commander des articles d'uniforme et mettre à jour l'information sur les tailles d'uniforme;
- les méthodes pour communiquer avec le service à la clientèle et pour procéder correctement au retour d'articles d'uniforme;
- un atelier sur la prise de mesure (c.-à-d. comment prendre ses propres mesures afin d'obtenir la bonne taille d'uniforme).

6.2 Destruction sécuritaire

- Tous les articles d'uniformes qui doivent être éliminés ou mis au rebut, y compris ceux qui appartiennent à la catégorie des articles d'uniforme restreints, ne peuvent pas être simplement jetés, donnés ou éliminés d'une autre manière. C'est pourquoi l'ASFC a besoin d'un moyen sûr pour éliminer ces articles.



- L'entrepreneur doit, sur demande de l'ASFC, fournir un service de recyclage et de destruction sécuritaire, qui doit être approuvé par l'ASFC, pour tous les articles d'uniforme, y compris les articles restreints, détenus par l'entrepreneur (p. ex., articles sans suite, marchandise défectueuse retournée par l'utilisateur) ainsi que pour tous les articles retournés à l'entrepreneur par l'ASFC pour destruction sécuritaire (p. ex., articles sans suite, usagés ou ne pouvant être portés).
- L'entrepreneur doit procéder à une destruction sécuritaire des articles en bloc plutôt qu'à l'unité. L'entrepreneur doit s'assurer que les articles à détruire sont conservés dans un endroit sûr en prévision de leur destruction périodique.
- L'entrepreneur doit dans tous les cas fournir à l'ASFC en format électronique (courriel, clé USB, CD ou autre méthode de transmission sécurisée) ou papier, un certificat de destruction qui confirme que les articles ont été détruits, et fournir une piste d'audit distincte pour toute destruction sécuritaire d'articles d'uniforme, y compris les articles restreints, pendant la durée du contrat.

6.3 Service de tailleur

Un service de tailleur sera requis pendant toutes les phases du contrat, à la demande, et conformément à la Base de paiement.

6.4 Services de conception et de génie des vêtements

Des services de conception et de génie des vêtements sont requis durant toutes les phases du contrat. Ces services seront livrés via une autorisation de tâches, tel que stipulé dans la section 6.

- a) L'entrepreneur doit fournir un concepteur du vêtement et un technologue du textile tel que défini dans la section 8, catégorie des ressources, pour travailler avec l'ASFC, au fur et à mesure des besoins pour tous besoins relié à la conception des vêtements et de la pertinences des textiles, pour faciliter la manufacture et les demandes de la conception de l'unité de la gestion et des politiques des uniformes, pour faire des recommandation sur la conception des vêtements et leurs amélioration (par exemple, analyse des textiles, fourniture des textiles, broderie sur mesure, recherche de produit, etc.)
- b) L'entrepreneur doit concevoir et styler des composantes d'uniformes ou trouver des solutions en réponse à des problèmes d'utilisateurs et/ou des nouvelles exigences déterminer par l'ASFC (par exemple textiles, durabilité, couleur, style, et identification de l'ASFC).
- c) L'entrepreneur doit, au fur et à mesure du besoin, fournir des conseils et recommandation sur les procédures qui doivent être prises pour rencontrer les besoins des individus qui ont des besoins spéciaux vestimentaires (par exemple : tissus alternatifs pour des individus avec des allergies à un type de tissus ou type de teinture de textile, grandeurs spéciales pour des raisons médicales comme des mastectomies, ou pour accommoder des pompes d'insulines, etc.)
- d) L'entrepreneur doit, au fur et à mesure du besoin, développer ou réviser les designs, patron, processus ou spécifications détaillés pour des composantes d'uniformes.
- e) Pour tout nouveau design ou modification à des items existants, pour obtenir l'approbation de procéder avec le développement d'un échantillon de style, l'entrepreneur doit soumettre les produits suivant au chargé de projet dans les quinze (15) jours ouvrables après avoir reçu une demande (par exemple le développement d'un nouvel item ou une nouvelle conception d'un item existant) approuvée par le chargé de projet :



- i. Échantillon de style virtuel pour démontrer le style et l'ajustement proposé de l'item, accompagné d'échantillons des textiles et des couleurs du matériel proposé, lorsque requis par l'AFC.
 - ii. L'expert technique fournira des commentaires, des recommandations ou approbation (si elle est justifiée) au sujet de chaque échantillon de style virtuel dans les trente (30) jours ouvrables après la réception de l'échantillon de style virtuel de l'entrepreneur et des échantillons de textiles et de couleur
- f) Lorsque l'échantillon de style virtuel pour un item a été approuvé, l'entrepreneur doit soumettre à l'expert technique, dans les trente (30) jours ouvrables qui suivent la réception de l'approbation de l'échantillon de style virtuel, des échantillons de styles qui démontrent le style, le textile et la construction du nouvel item ou de la reconception de l'item existant pour démontrer les changements au matériel, spécification, ou systèmes de manufacture de l'item existant.
- g) L'expert technique fournira ses commentaires, recommandations et approbation (si elle est justifiée) au sujet de chaque lot d'échantillon stylistiques dans les trente (30) jours ouvrables après leur réception, l'entrepreneur doit incorporer tout commentaires et recommandations dans les échantillons de styles suivants ou dans les échantillons de pré-production si l'ASFC le requiert.
- h) L'entrepreneur doit soumettre ce qui suit avec chaque échantillon de style :
 - i. Une copie de toutes données de test et autre documentation qui démontre que les exigences de manufacture de la composante sont rencontrés, incluant, mais pas limité au, les diagrammes dimensionnels et les algorithmes.
 - ii. Une étiquette d'échantillon qui indique le numéro de la composante, le numéro de la spécification de la composante, le nom de la composantes et la date de révision.
 - iii. Les prix proposés pour la composante.
- i) L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de l'expert technique pour chaque échantillon de style ou modification à un composant d'uniforme avant de procéder au développement du patron et la création d'échantillon pré-production. Lorsque l'approbation est donnée par l'ASFC, l'entrepreneur doit produire des patrons dans les 30 jours calendrier qui suivent.
- j) L'entrepreneur est responsable de la configuration et du maintien de patron et des marques (si applicable), en format manuel et électronique et doit aviser l'ASFC de toutes modifications ou déviations qui sont faites aux patrons et aux documents.
- k) L'entrepreneur doit créer et maintenir les spécifications techniques de l'uniforme de l'ASFC basé sur les échantillons et les textiles approuvés par l'ASFC, pour les nouveaux items (et ceux qui ont été reconçus), ainsi que les changements aux textiles et design. Les spécifications techniques doivent être fournies dans les deux langues officielles à l'expert technique.
- l) Le paquet stylistique complet, incluant l'échantillon de style ou l'échantillon de la composante qui a été modifié, échantillon de grandeur, les tableaux dimensionnels, tableau de grandeur, algorithmes, spécification de design et illustrations, doivent être fournis à l'expert technique de l'ASFC dans les trente (30) jours de la réception de l'échantillon final de production (production initiale).
- m) Dès que l'échantillon de production est approuvé par l'ASFC (approbation par écrit par l'agent de projet est requise) les spécifications de cette composante sont finales et l'ASFC se réserve le droit de rejeter toutes composantes qui ne se conforment pas aux spécifications de cette composante qui ont été approuvées. L'entrepreneur doit respecter les spécifications et exigences approuvées.



7 LIVRABLES

- i. L'entrepreneur doit soumettre à l'ASFC tous les livrables ou services précisés au cours de chaque phase du projet.

7.1 Jalons et dates

L'ASFC exige que les services de commande et de fourniture d'uniformes commencent au plus tard cent quatre-vingts (180) jours civils après l'attribution du contrat, à moins que l'entrepreneur titulaire ne soit le même que l'entrepreneur successeur, auquel cas le service doit commencer dans les cent vingt (120) jours civils.

Voici une liste non exhaustive des livrables et des exigences en matière de prestation de services :

Livable	Échéancier
Phase 1 (transition de début de contrat)	
Réunion(s) de coordination du projet	Commencent dans les deux semaines suivant l'attribution du contrat, sont tenues régulièrement pendant la durée du contrat et sur demande du chargé de projet
Conseils et recommandations visant les pratiques exemplaires	À la demande du chargé de projet
Plan de transition de début de contrat de l'entrepreneur	Dans les trente (30) jours civils suivant l'attribution du contrat
Réception des stocks de transition de début de contrat de l'ASFC, entreposage des stocks et préparation à leur distribution par l'entrepreneur	Suivant le plan de transition de début de contrat
Migration des données de l'ASFC dans le système ou la base de données de l'entrepreneur, électroniquement, par courriel, ou au moyen d'une clé USB, d'un CD ou d'une autre méthode de transfert électronique sécurisée	Suivant le plan de transition de début de contrat
SUEL prêt à recevoir les commandes d'employés et de recrues de l'ASFC (mis à l'essai et accepté)	Dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant l'attribution du contrat
Soutien à la formation des utilisateurs	À la demande du chargé de projet
Rapports d'étape sur les travaux	Rapports bimensuels ou à la demande du chargé de projet



Phase 2 (services continus de fourniture et de gestion des uniformes)	
Date de commencement de la prestation des services	Cent quatre-vingts (180) jours civils après l'attribution du contrat, sauf si l'entrepreneur successeur est le même que l'entrepreneur titulaire, auquel cas la période est de cent vingt (120) jours
Fourniture et gestion continues des uniformes, de l'équipement et des accessoires	Conformément au contrat
Rapports d'étape sur les travaux	À la demande du chargé de projet
Réunions sur le contrat et l'examen technique	À la demande du chargé de projet
Ordre du jour des réunions sur le contrat et l'examen technique (bilingue)	Distribution des ordres du jour au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue d'une réunion
Procès-verbal des réunions sur le contrat et l'examen technique (bilingues)	Distribution des procès-verbaux dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de la réunion
Rapports	<p><i>Tous les mois</i></p> <p>Transmission en format électronique (courriel, clé USB, CD, autre méthode de transfert sécurisé) ou papier au chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin du mois</p> <p><i>Tous les trois mois</i></p> <p>Transmission en format électronique (courriel, clé USB, CD, autre méthode de transfert sécurisé) ou papier au chargé de projet dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin du trimestre</p> <p><i>Sur demande</i></p> <p>Transmission en format électronique (courriel, clé USB, CD, autre méthode de transfert sécurisé) ou papier au chargé de projet dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la demande</p>
Livable	Échéancier
Phase 3 (transition de fin de contrat)	
Plan de transition de fin de contrat de l'entrepreneur	Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la demande de l'ASFC
Retour de toutes les données de l'ASFC	Suivant le plan de transition de fin de contrat



Transfert de tous les stocks d'uniformes, d'équipement et d'accessoires existants inclus dans les dispositions de rachat de stocks (notamment les lots de tissus visés par des options d'achat de l'ASFC)

Suivant le plan de transition de fin de contrat

7.2 Production de rapports et communication

- 7.2.1 Outre la soumission rapide de tous les livrables et l'exécution de toutes les obligations précisées au contrat, l'entrepreneur doit faciliter et entretenir des communications régulières avec le chargé de projet et avec le responsable technique.
- 7.2.2 On entend par « communication » un effort raisonnable déployé pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats des travaux dans le but de veiller à ce que le projet progresse de façon efficace et conforme aux attentes. La communication peut inclure (entre autres) les appels téléphoniques, le courrier électronique, les envois par la poste et les réunions.
- 7.2.3 L'entrepreneur doit fournir un ou des représentants nommés pour travailler avec l'Unité de gestion et de la politique des uniformes. Si le chargé de projet détermine que le ou les représentants ne sont pas en mesure de répondre aux demandes des autorités dans un délai raisonnable, il peut demander à l'entrepreneur de fournir un soutien supplémentaire au contrat. Si l'entrepreneur refuse d'ajouter un soutien au contrat, il doit expliquer à l'autorité contractante pourquoi il ne respecte pas ses normes de service et doit démontrer comment il les respectera à l'avenir. Si l'entrepreneur continue à ne pas respecter ses normes de service, l'autorité contractante peut exiger qu'il ajoute un soutien supplémentaire au contrat.
- 7.2.4 Sondages
- i. L'entrepreneur devra, conjointement avec le chargé de projet, préparer un sondage et y faire répondre les clients pour obtenir leurs commentaires par le SUEL. Les sujets visés par les sondages pourraient inclure, entre autres, la satisfaction par rapport aux articles d'uniforme, à l'équipement et aux accessoires, les délais de livraison, les normes de service et la convivialité du système. Les questionnaires de sondage pourraient être soumis aux intéressés au moyen des mêmes interfaces que le SUEL de l'entrepreneur, s'il dispose d'une telle capacité.
 - ii. L'entrepreneur doit :
 - a. Inviter les clients à participer au sondage de rétroaction;
 - b. Recueillir et analyser les réponses fournies dans les questionnaires remplis;
 - c. Fournir au chargé de projet les résultats détaillés et exacts des sondages;
 - d. Selon l'information recueillie et reçue au moyen des questionnaires, l'entrepreneur pourrait devoir apporter des modifications ou des améliorations au SUEL, aux procédures, aux formulaires ou aux articles d'uniforme, d'équipement et d'accessoires, à la satisfaction du chargé de projet.



7.2.5 Fourniture de rapports

- i. L'entrepreneur doit posséder et gérer un système de suivi informatisé permettant la production immédiate de rapports à jour sur demande à l'intention de l'ASFC. L'entrepreneur doit produire et fournir des rapports en format électronique (courriel, clé USB, CD ou autre méthode de transfert sécurisé) ou papier. Ces rapports doivent être fournis dans un format compatible avec le progiciel de bureautique de l'ASFC, soit actuellement la suite Microsoft Office (Word, Excel, Outlook et PowerPoint), dans la langue officielle demandée. Les rapports doivent présenter toute l'information demandée indiquée aux sections 5 et 5.1, Gestion des données et rapports.

7.3 Réunions

- 7.3.1 L'entrepreneur doit assister à des réunions d'examen des progrès et d'examen technique en compagnie du chargé de projet et de ses représentants pour discuter du fonctionnement courant de la prestation des services de l'entrepreneur à l'ASFC ainsi que pour examiner les prévisions des besoins continus de l'ASFC en matière de services de fourniture et de gestion des uniformes. Au minimum, douze (12) réunions auront lieu par année, au gré du chargé de projet. Ces réunions auront lieu régulièrement et pourront se faire en personne ou par téléconférence. Elles seront présidées par l'entrepreneur.

- 7.3.2 Des réunions générales auront lieu dans les locaux de l'ASFC dans la région de la capitale nationale (RCN) à Ottawa (Ontario). L'entrepreneur pourra assister aux réunions en personne ou par téléconférence, à la discrétion du chargé de projet, à moins que le chargé de projet ne précise expressément le contraire au moment de la demande de rencontre. Ces réunions auront lieu au fur et à mesure des besoins, au minimum une fois par an. Elles seront présidées par le chargé de projet.

7.3.3 Ordre du jour des réunions

- i. L'entrepreneur doit préparer des ordres du jour dans les deux langues officielles en collaboration avec le chargé de projet et les distribuer de manière que les intéressés les reçoivent au moins cinq (5) jours ouvrables avant la tenue de la réunion prévue.
- ii. L'entrepreneur devra confirmer à l'avance la participation à la réunion avec le chargé de projet.

7.3.4 Procès-verbaux des réunions

- i. L'entrepreneur devra rédiger les procès-verbaux de toutes les réunions, dans les deux langues officielles, et les envoyer dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réunion au chargé de projet.
- ii. Les procès-verbaux serviront de comptes rendus des délibérations et des décisions.
- iii. Les procès-verbaux des réunions doivent inclure, sans s'y limiter, un résumé de toutes les mesures à prendre, un échéancier proposé pour les interventions et les décisions prises.

7.4 Format des livrables

- 7.4.1 L'entrepreneur doit fournir, en format électronique (courriel, clé USB, CD ou autre méthode de transfert électronique sécurisé) ou papier, tous les rapports et documents livrables au titre du présent contrat



dans un format compatible avec le progiciel de bureautique standard de l'ASFC; il s'agit actuellement de la suite Microsoft Office (Word, Excel, Outlook et PowerPoint).

- 7.4.2 L'entrepreneur doit transmettre, par courriel ou au moyen d'une clé USB, d'un CD ou d'une autre méthode de transfert électronique sécurisé, toutes les données de l'ASFC se trouvant dans ses systèmes au moyen d'un support électronique compatible avec les systèmes électroniques de l'ASFC. Les copies de données de l'ASFC transférées devront être accompagnées d'un manuel d'instructions décrivant la structure de la base de données et la méthode possible d'accès à son contenu par l'ASFC.

8 BESOINS EN RESSOURCES DE L'ENTREPRENEUR

8.1 Catégories de ressources

- i. L'entrepreneur devra fournir les services de ressources désignées au sein de chacune des catégories de ressources qui suivent :
- Gestionnaire de projet (point de contact unique du soumissionnaire)
 - Gestionnaire des stocks / achats
 - Gestionnaire de contrat
 - Gestionnaire d'entrepôt / de contrôle de la qualité
 - Technologue en vêtements
 - Spécialiste de l'équipement
 - Technologue en textiles

GESTIONNAIRE DE PROJET

Catégorie de ressources	Entreprise
Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Non obligatoire, mais l'expérience pertinente sera cotée
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.



Accréditation	Professionnel en gestion de projets (PGP) Une accréditation à titre de PGP est désirable et des points additionnels seront attribués à ceux qui fourniront une preuve d'accréditation.
Exigences linguistiques	Capable de communiquer couramment en anglais et en français.
EXIGENCES COTÉES	
Le gestionnaire de projet doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle	
Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience à titre de gestionnaire de projet pour deux projets de portée et de valeur comparables.b) Expérience en matière d'interactions avec les membres d'une équipe, les clients et tous les autres responsables de rôles de gestion de projets tout en assurant l'atteinte des buts et des objectifs des projets, et en traitant et réglant les problèmes.c) Expérience en matière de collecte et d'organisation de l'information à l'appui des mises à jour de la documentation.d) Expérience de l'analyse des écarts et de la détermination d'un plan d'action.e) Expérience en matière de gestion de la configuration, y compris la vérification de la configuration des éléments et l'établissement de configurations de référence.f) Expérience de la participation à des réunions et de la reddition de comptes au client, au besoin.g) Expérience de la gestion d'un système de commande en ligne.h) Expérience de la surveillance du transfert d'activités de manière à assurer une communication claire entre les différents intervenants en cause.
Expérience en matière de projets au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Le gestionnaire de projet doit posséder de l'expérience relativement à au moins deux (2) projets de services liés à une chaîne d'approvisionnement et de services de gestion d'uniformes d'une portée et d'une échelle semblables aux exigences de l'ASFC, comprenant la gestion du projet au cours de la transition en début de contrat, du début des travaux et des opérations continues ainsi que des étapes du service, en assurant que les ressources soient disponibles et que le projet est développé et entièrement opérationnel dans le délai et selon les coûts et les paramètres de rendement convenus antérieurement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.



SPÉCIALISTE EN MATIÈRE DE STOCKS / ACHATS

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et /ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Capable de communiquer couramment en anglais et en français.
EXIGENCES COTÉES	
Le spécialiste en matière de stocks / achats doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous.	
Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience en matière d'activités de planification et de coordination des approvisionnements, y compris les estimations financières et les exigences opérationnelles.b) Expérience en matière de planification, de coordination, de préparation et de contrôle des commandes d'achats et de la documentation, afin d'assurer que les stocks correspondent aux besoins et aux plans du client.c) Expérience dans l'identification de problèmes potentiels et dans la proposition de solutions.d) Expérience en matière de préparation d'une entreprise à faire la transition vers un changement de service, et de gestion du transfert des stocks en établissant des procédures pour assurer un transfert sans heurts des stocks et de l'information.



Expérience en matière de projets au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Le spécialiste en matière de stocks / achats doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.
--	---

GESTIONNAIRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Non obligatoire, mais l'expérience pertinente sera cotée
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Bilingue (anglais et français)

EXIGENCES COTÉES

Le gestionnaire du service à la clientèle doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous.



Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience en matière de services à la clientèle et d'activités de première ligne, par téléphone et courriel.b) Expérience de la gestion d'une équipe d'agents du service à la clientèle, y compris la prestation d'une formation et de communications régulières afin d'assurer que les clients qui communiquent avec eux reçoivent les réponses appropriées.c) Expérience dans l'identification des problèmes, de leur analyse de la proposition de solutions et de leur acheminement à d'autres employés, s'il y a lieu.d) Expérience de la gestion d'un niveau élevé de demandes complexes.e) Expérience du maintien de rapports avec les clients et le personnel technique afin de communiquer l'état d'avancement de la résolution des problèmes aux utilisateurs du réseau,
Expérience en matière de projets	Le gestionnaire du service à la clientèle doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion à grande échelle d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'ou et quand cette expérience a été acquise

GESTIONNAIRE DE CONTRAT

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Bilingue (anglais et français).
EXIGENCES COTÉES	



Le gestionnaire de contrat doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle points

Expérience générale	<ul style="list-style-type: none"> a) Expérience en tant que gestionnaire de contrat pour deux (2) projets de portée et de valeur comparables. b) Expérience de la gestion de relations d'affaires avec des sous-traitants, tout en assurant au client la transparence et le respect des exigences contractuelles. c) Expérience de l'interaction avec les membres d'une équipe, les représentants des clients et d'autres gestionnaires de projet pour les différentes composantes d'un projet, afin de traiter les questions et préoccupations, d'analyser les problèmes, de recommander un plan d'action et d'assurer la satisfaction du client quant au service fourni. d) Expérience de la surveillance et de la réalisation des indicateurs clés liés à l'exécution du contrat, assurant que des mesures sont prises pour traiter les facteurs de risque et que le cadre de mesures du rendement est respecté. e) Expérience de la surveillance des processus établis pour assurer la conformité au contrat. f) Expérience de la préparation d'une entreprise à la transition vers un changement de service.
Expérience de projets réalisés au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Le gestionnaire de contrat doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors de deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'ou et quand cette expérience a été acquise.

GESTIONNAIRE D'ENTREPÔT / DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui



Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Capable de communiquer couramment en anglais et en français.
EXIGENCES COTÉES	
Le gestionnaire de l'entrepôt / du contrôle de la qualité doit démontrer son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous.	
Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience de la réception, l'entreposage, la manutention de matériel et les activités de distribution, en mettant en œuvre, en coordonnant et en appliquant des programmes, des procédures ainsi que des politiques pour le personnel.b) Expérience d'activités et de contenus d'entreposage, et de l'établissement et la surveillance des procédures et protocoles de sécurité.c) Expérience du contrôle des niveaux de stocks par l'exécution de décomptes et du rapprochement avec le système de stockage des données.d) Expérience de la création et du maintien d'indicateurs de rendement clés (IRC) opérationnels.
Expérience en matière de projets	Le gestionnaire d'entrepôts / du contrôle de la qualité doit faire la preuve d'une expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion à grande échelle d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'ou et quand cette expérience a été acquise.

SPÉCIALISTE FINANCIER

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Projets de référence requis	2 projets



Profil des qualifications requises	Oui
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Capable de communiquer couramment en anglais et en français.
EXIGENCES COTÉES	
Le spécialiste financier doit faire la preuve de son expérience dans les activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience, telle qu'elle	
Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience de l'élaboration et de la mise en œuvre de procédures financières.b) Expérience du suivi des coûts et de la production de rapports connexes.c) Expérience de la facturation d'un organisme hautement décentralisé, et expérience de la vérification pour que les factures, les crédits, les paiements et les processus soient précis et faciles pour les clients.d) Expérience de la participation à des réunions et de la reddition de comptes au client, au besoin.e) Expérience de la planification et de la coordination d'activités de gestion financière, y compris les estimations financières et exigences opérationnelles.
Expérience en matière de projets	Le spécialiste financier doit démontrer son expérience de la gestion de l'aspect financier d'au moins deux (2) contrats de gestion à grande échelle d'une chaîne d'approvisionnement. Le CV doit clairement démontrer l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.

SPÉCIALISTE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Projets de référence requis	2 projets



Profil des qualifications requises	Oui
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	Non obligatoire, mais une expérience pertinente sera cotée
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Bilingue (anglais et français).
EXIGENCES COTÉES	
<p>Le spécialiste en technologies de l'information doit faire la preuve de son expérience des activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui font la preuve de leur expérience dans ce domaine. Des exemples concrets doivent être fournis pour faire la preuve de l'expérience, telle qu'elle est décrite ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est désirable et des points additionnels seront attribués aux ressources qui démontrent leur expérience dans ce domaine. Le bilinguisme sera également considéré comme un atout. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous.</p>	



Expérience générale

- a) Expérience dans l'établissement d'un système de commande en ligne.
- b) Expérience de la création et de la modification de codes et de logiciels.
- c) Expérience de la création et de la modification d'écrans et de rapports.
- d) Expérience de la création de système de clavardage sécurisé.
- e) Expérience de la collecte et de l'analyse de données pour la réalisation d'études visant à établir la faisabilité technique et économique des systèmes informatiques proposés, et aux fins de l'élaboration des spécifications fonctionnelles et de conception du système.
- f) Expérience dans la production de formulaires, de manuels, de programmes, de fichiers de données et de procédures pour les systèmes et/ou les logiciels.
- g) Expérience de la vérification de l'exactitude et de l'exhaustivité des programmes par la préparation d'échantillons de données, et en les testant au moyen de tests d'acceptation du système effectué par les employés de service.
- h) Expérience de la correction d'erreurs de programme par la modification des instructions ou de la séquence des opérations.
- i) Expérience dans l'utilisation d'instructions de tests et de spécification de montage des spécifications, de diagrammes de flux, de diagrammes, mise en page, instructions de programmation et d'exploitation pour documenter les applications en vue de modification ou de référence ultérieure.
- j) Expérience de la compilation de rapports et de la prestation de réponses aux demandes de renseignements des clients au besoin.

Les spécialités pourraient être les suivantes, sans s'y limiter :

ActiveX, ADS, ASP, BPWin, C++, CICS, Cold Fusion, CORBA, Crystal Reports, Delphi, EbXML, ERWin, HML, HTML, IBM DB2, IDMS, Impromptu, IMS, Informix, Ingres, J2EE, Java, JavaScript, JDBC, JSP, MIL-STD-498, MS Access, MS SQL, .NET, Netron/CAP, ODBC, OLAP, Oracle, Oracle CASE, Oracle Financials, Perl, PHP, PL/SQL, PowerBuilder, Rational Rose, RPG, RUP, SAP, SQL Server, SQL*DBA, SQL*Forms, SQL*Menu, SQL*Net, SQL*Plus, SQL*Report, Sybase, TCP/IP, Unisys DBII, Unix, Visual Basic, Visual C++, XML



SPÉCIALISTE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Expérience en matière de projets

Le spécialiste en technologies de l'information doit faire la preuve d'une expérience en matière de développement et de gestion de systèmes de commande en ligne dans le cadre d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'ou et quand cette expérience a été acquise.

CONCEPTEUR

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	5 ans au cours des 10 dernières années
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Capable de communiquer couramment en anglais et en français.
EXIGENCES COTÉES	
Le concepteur doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. L'expérience acquise au sein de l'industrie du vêtement est obligatoire. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous.	



Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience de la gestion, de la conception et de la production de vêtements et d'équipement de protection individuelle.b) Expérience de la préparation de dessins et d'échantillons scellés pour de nouveaux vêtements, ainsi que de la révision de spécifications et de dessins existants, et de l'évaluation d'échantillons scellés existants.c) Expérience de l'examen et de l'analyse des échantillons de vêtements et d'équipements de protection individuelle des vendeurs et fabricants, et des résultats des essais visant à assurer leur conformité à des spécifications et des normes d'essai données.d) Expérience de la préparation d'énoncés de conception aux fins de la conception et de l'achat de prototypes et (ou) d'échantillons.e) Expérience de l'examen de rapports d'état non satisfaisants, de demandes d'autorisations de modification de tissus, de requêtes de changements au design ou de dérogation, de requêtes de renonciation, de rapports de défaillance techniques, etc., en vue de déterminer leur légitimité et de formuler des recommandations.f) Expérience de la création ou de la recommandation de révision d'échelles de mesure des vêtements, tant les mesures impériales que métriques, à des fins d'inclusion dans les spécifications, les données de fabrication ou les descriptions d'achats.g) Expérience de l'évaluation de prototypes et de produits commerciaux afin de déterminer leur pertinence.h) Expérience de l'évaluation de vêtements et d'équipements de protection individuelle par rapport aux spécifications techniques.i) Expérience de la préparation ou de la modification de manuels d'information et d'instructions sur les vêtements.j) Expérience dans la recherche et la surveillance de technologies émergentes et (ou) de produits et (ou) de capacités industrielles pour les vêtements.
Expérience en matière de projets	Le concepteur doit faire la preuve de l'expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'ou et quand cette expérience a été acquise.

RÉDACTEUR TECHNIQUE

Cote de sécurité à la clôture de la DDP

Cote de fiabilité



Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	5 ans au cours des 10 dernières années
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Bilingue (français et anglais).
EXIGENCES COTÉES	
Le rédacteur technique doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. L'expérience au sein de l'industrie du vêtement est obligatoire. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous.	
Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience de l'analyse de documents tels que des spécifications (énoncé des travaux techniques/des exigences) notes, dessins, manuels, guides de l'utilisateur et autres documents pour expliquer les exigences de manière claire et concise.b) Expérience de la rédaction, la traduction, la modification, la validation et/ou la compilation de documents tels que des publications techniques, des spécifications, des descriptions d'articles, etc.c) Expérience de la création d'une documentation précise, complète et concise pour communiquer les besoins.d) Expérience de l'assimilation et de la transmission de documents techniques d'une façon concise et efficace.
Expérience en matière de projets	Le rédacteur technique doit faire la preuve de son expérience lors d'un minimum de deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement de. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.

TECHNOLOGUE EN TEXTILE

Cote de sécurité à la clôture de la DDP	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années



Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	5 ans au cours des 10 dernières années
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Capable de communiquer couramment en anglais et en français.
EXIGENCES COTÉES	
Le technologue de textile doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. L'expérience au sein de l'industrie du vêtement est obligatoire. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous.	
Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience dans le soutien de la conception et du développement de textiles.b) Expérience de l'examen et de l'analyse des échantillons provenant des vendeurs et des fabricants de textiles, ainsi que des résultats des essais visant à assurer la conformité en rapport aux spécifications données et aux normes d'essai.c) Expérience de la recherche de données techniques pour confirmer l'exactitude des spécifications et les mettre à jour, au besoin, compte tenu des constatations.d) Expérience de l'examen de rapports d'état non satisfaisants, de demandes d'autorisations de modification de tissus, de requêtes de changements au design ou de dérogation, de requêtes de renonciation, de rapports de défaillances techniques, etc., en vue de déterminer leur légitimité et de faire des recommandations.e) Expérience du soutien dans la préparation ou la modification de manuels d'information et d'instruction sur les textiles.f) Expérience de la recherche sur les conceptions, matériaux et processus, et de la recommandation de solutions aux problèmes techniques identifiés au moyen de recherches documentaires et en consultation avec les experts industriels et techniques.g) Expérience de l'évaluation de prototypes et de produits commerciaux visant à déterminer s'ils conviennent ou non.h) Expérience du soutien de la conformité aux réglementations environnementales en matière d'utilisation et d'élimination de textiles.



	g) Expérience dans la recherche et la surveillance de technologies émergentes et (ou) de produits et (ou) de capacités industrielles pour les textiles.
Expérience en matière de projets	Le technologue en textile devrait faire la preuve de son expérience de cette fonction lors d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit clairement démontrer l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'où et quand cette expérience a été acquise.

TECHNOLOGUE EN ÉQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Cote de sécurité à la clôture de la DEMANDE DE PROPOSITIONS	Cote de fiabilité
Nombre d'années dans cette catégorie spécifique à effectuer des activités semblables à celles qui sont décrites dans ce tableau	5 ans au cours des 10 dernières années
Projets de référence requis	2 projets
Profil des qualifications requises	Oui
Nombre d'années d'expertise au sein de l'industrie du vêtement et du textile	5 ans au cours des 10 dernières années
Études	Diplôme universitaire ou collégial d'un établissement d'enseignement postsecondaire reconnu, ou combinaison acceptable d'études, de formation et/ou d'expérience.
Exigences linguistiques	Capable de communiquer couramment en anglais et en français.
EXIGENCES COTÉES	
Le technologue en équipement de protection individuelle doit faire la preuve de son expérience quant aux activités décrites ci-dessous. Une expérience au sein de l'industrie du vêtement est obligatoire. Des exemples concrets doivent être fournis pour démontrer l'expérience telle qu'elle est décrite ci-dessous.	



Expérience générale	<ul style="list-style-type: none">a) Expérience du soutien dans la conception et le développement d'équipement de protection individuelle.b) Expérience de l'examen et de l'analyse des échantillons d'équipement de protection individuelle provenant des vendeurs et des fabricants afin de vérifier leur conformité à des spécifications et à des normes d'essai données.c) Expérience de l'examen de rapports d'état non satisfaisants, de demandes d'autorisations de modification de tissus, de requêtes de changements au design ou de dérogation, de requêtes de renonciation, de rapports de défaillances techniques, etc., en vue de déterminer leur légitimité et de faire des recommandations.d) Expérience du soutien dans la préparation ou de la modification de manuels d'information et d'instructions sur l'équipement de protection individuelle.e) Expérience de la recherche sur les conceptions, matériaux et processus, ainsi que de la recommandation de solutions aux problèmes techniques identifiés par le biais d'études documentaires et en consultation avec les experts des secteurs industriels et techniques.f) Expérience de l'évaluation de prototypes et de produits commerciaux afin de déterminer s'ils conviennent ou non.g) Expérience du soutien dans le respect des réglementations environnementales en matière d'utilisation et d'élimination des équipements de protection individuelle.h) Expérience du soutien et la préparation de procédures générales de maintenance / approvisionnement / réparation et de révision ainsi que dans la mise à jour des notifications.i) Expérience dans la recherche et la surveillance de technologies émergentes et (ou) de produits et (ou) de capacités industrielles
Expérience en matière de projets	Le technologue en équipement de protection individuelle doit faire la preuve de son expérience lors d'au moins deux (2) contrats de gestion d'une chaîne d'approvisionnement à grande échelle. Le CV doit démontrer clairement l'étendue de l'expérience acquise, ainsi qu'ou et quand cette expérience a été acquise.

8.1.1 Outre les ressources susmentionnées, l'entrepreneur doit fournir un nombre suffisant de ressources, dotées de la qualification suffisante pour exécuter les tâches qui leur sont confiées dans le délai imparti. Les titres, qualités et catégories de ressources suffisants nécessaires seront déterminés par l'entrepreneur. Si le chargé de projet détermine que le ou les représentants ne sont pas en mesure de répondre aux demandes des autorités dans un délai raisonnable, il peut demander à l'entrepreneur de fournir un soutien supplémentaire au contrat. Si l'entrepreneur refuse d'ajouter



un soutien au contrat, il doit expliquer à l'autorité contractante pourquoi il ne respecte pas ses normes de service et doit démontrer comment il les respectera à l'avenir. Si l'entrepreneur continue à ne pas respecter ses normes de service, l'autorité contractante peut exiger qu'il ajoute un soutien supplémentaire au contrat.

9 CONTRAINTES

9.1 Tous les articles d'uniformes, y compris les articles d'uniformes restreints

- 9.1.1 Tous les articles d'uniforme, l'équipement ou les accessoires dotés de la signature visuelle de l'ASFC, du mot-symbole « Canada » ou de l'insigne héraldique (armoiries) sont considérés comme des articles d'uniforme restreints. Les articles en question devront être entreposés dans un établissement où des mesures de contrôle de l'accès appropriées seront en place pour les protéger adéquatement. De plus, des mesures de contrôle des stocks devront être en place pour assurer un suivi précis de l'emplacement des articles en tout temps. Une attention équivalente devra être portée à l'expédition de ces articles aux employés ou aux recrues de l'ASFC autorisés à les recevoir.
- i. De plus, les articles d'uniforme, y compris les articles restreints i) ayant été retournés parce qu'ils sont endommagés ou ii) correspondant à des modèles d'uniformes, d'équipement ou d'accessoire abandonnés par l'ASFC, devront être détruits d'une manière jugée acceptable par le chargé de projet au lieu de faire l'objet d'une simple élimination par l'entrepreneur.
 - ii. L'entrepreneur devra fournir, en format électronique (courriel, clé USB, CD ou autre méthode de transfert électronique sécurisé) ou papier, un certificat confirmant la destruction des articles, y compris les articles restreints, ainsi qu'une piste d'audit distincte témoignant de la destruction en question des articles pendant la durée du contrat.

9.1.2 Attestation de l'entrepreneur précisant ce qui suit :

L'entrepreneur doit prendre connaissance des exigences exposées dans le présent ÉDT, en particulier des exigences concernant la protection des renseignements personnels. L'entrepreneur doit s'assurer que la gestion des renseignements personnels, l'accès à ceux-ci, leur collecte, leur utilisation, leur communication, leur conservation, leur réception, leur création ou leur élimination pour répondre aux exigences du contrat sont conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C., 1985, ch. P-21

[\(https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lrpde/p_principe/\)](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-lrpde/p_principe/) et les politiques du Conseil du Trésor en matière de protection de la vie privée.



10 NORMES DE RENDEMENT ET DE SERVICE

10.1 Attentes en matière de normes de service

10.1.1 Disponibilité du système d'uniformes en ligne

- i. Les activités de maintenance prévues liées aux fonctionnalités du SUEL de l'entrepreneur (c.-à-d. correctifs, mises à niveau et corrections de bogues) doivent seulement être programmées en dehors des heures normales d'utilisation (précisées ci-dessous) ou devront, autrement, ne pas être discernables par les utilisateurs du système. L'incidence sur les employés et les recrues de l'ASFC doit être minimale.
- ii. La maintenance d'urgence visant l'apport de correctifs, de mises à niveau et de corrections de bogues liés à un problème touchant la sécurité ou le service devra être assurée sans attendre, et le chargé de projet doit être avisé sur-le-champ.

10.1.2 Disponibilité du service à la clientèle

L'entrepreneur doit assurer aux employés et aux recrues de l'ASFC l'accès au service à la clientèle de la façon suivante :

Horaire d'accès au service		
Périodes d'accès	Jours	Heures
Heures normales (Ouvert)	Du lundi au vendredi (à l'exclusion des jours fériés)	De 8 h à 22 h, HE
Après les heures d'ouverture (Fermé)	Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi	De 22 h 1 à 7 h 59, HE
	Samedi et dimanche	De 0 h 1 à 24 h, ET
	Jours fériés	De 0 h 1 à 24 h, ET

Service de soutien		
Périodes d'accès	Méthode d'accès	Réponse
Heures normales	Accès téléphonique	Réponse à l'appel initial par un téléphoniste ou par la messagerie vocale, dans les deux langues officielles. Suivi en moins d'un (1) jour ouvrable, au besoin.
	Accès par courriel	Première réponse automatisée, dans les deux langues officielles, dans les deux (2) heures suivant la réception de la



		demande de renseignements; suivi en moins d'un (1) jour ouvrable.
	Clavardage sécurisé	Réponse dans la langue officielle du demandeur dans un délai d'une (1) minute après l'ouverture d'une session.
En dehors des heures normales	Accès téléphonique	Réponse à l'appel initial par la messagerie vocale, avec l'option de laisser un message, dans les deux langues officielles. Suivi en moins d'un (1) jour ouvrable.
	Accès par courriel	Première réponse automatisée, dans les deux langues officielles, dans les deux (2) heures suivant la réception de la demande de renseignements; suivi en moins d'un (1) jour ouvrable.
	Clavardage sécurisé	Réponse au message initial par message, avec l'option de laisser un message, dans les deux langues officielles. Suivi en moins d'un (1) jour ouvrable.

10.1.3 Livraison des commandes

L'entrepreneur doit, dans le cadre de la prestation des services de fourniture et de gestion des uniformes, de l'équipement et des accessoires à l'ASFC, respecter le ou les niveaux de service de traitement des commandes de l'ASFC décrits ci-dessous :

- i. Traitement des commandes sans erreur : Chaque article expédié correspond à la commande. Ce point englobe à la fois l'exactitude de la commande (c.-à-d. l'article commandé correspond à la taille précisée ou au tableau des tailles de la personne ayant soumis la commande, et la commande renferme le ou les articles d'uniforme correspondant au numéro de catalogue demandé) et la qualité globale des articles d'uniforme, de l'équipement et des accessoires (c.-à-d. les uniformes sont exempts de défauts de fabrication).
- ii. Traitement des commandes dans les délais : Chaque article commandé doit être traité et expédié, accompagné d'un numéro de suivi de l'entrepreneur, dans le délai de traitement des commandes prescrit dans le tableau ci-dessous. Les délais de traitement des commandes seront déterminés et mesurés à partir du moment où l'employé ou la recrue de l'ASFC soumet la commande à l'entrepreneur (comme l'enregistre le SUEL de l'entrepreneur) jusqu'au moment où l'entité d'expédition reçoit la commande de l'entrepreneur.



iii. Délais de traitement des commandes

Type de commande	Délais maximaux acceptables de traitement des commandes
Articles initialement attribués	Cinq (5) jours ouvrables
Commande régulière	Cinq (5) jours ouvrables
Commande sur mesure	Quarante (40) jours ouvrables
Retours	Cinq (5) jours ouvrables
Commandes urgentes	Un (1) jour ouvrable
Gros – petites quantités (20 articles ou moins)	Cinq (5) jours ouvrables
Gros – grandes quantités (plus de 21 articles)	Dix (10) jours ouvrables

10.1.4 Méthodes d'expédition

L'entrepreneur doit :

- i. Veiller à ce que les composantes d'uniformes soient remises à l'entreprise d'expédition dans le délai de traitement de la commande prescrit;
- ii. Utiliser un mode d'expédition assorti d'un système de numéros de suivi;
- iii. Utiliser la méthode d'expédition par lots décrite ci-dessus;
- iv. Veiller à ce que toutes les expéditions non urgentes de l'entrepreneur soient envoyées selon un mode d'expédition qui garantit des délais d'expédition équivalant au niveau de service « accéléré » offert par Postes Canada ou le surpassant;
- v. Veiller à ce que, dans le cas des expéditions non urgentes à destination de régions éloignées, comme, entre autres, le Nord du Canada, le mode d'expédition utilisé garantisse des délais d'expédition équivalant au minimum aux envois par « poste prioritaire » de Postes Canada;
- vi. Fournir des documents de suivi qui permettent de rapprocher les numéros de suivi des factures.

L'entrepreneur devra utiliser, dans le cas des expéditions urgentes, le mode d'expédition commercial le plus rapide raisonnable.

11 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DE LA TECHNOLOGIE

- i. Si des données de l'ASFC doivent être supprimées des sites, appareils ou supports informatiques de l'entrepreneur, ce dernier doit d'abord obtenir une approbation de la part du chargé de projet avant de procéder.



- ii. Les données de l'ASFC traitées ou stockées dans les appareils et les supports informatiques de l'entrepreneur doivent porter la classification de sécurité appropriée, conformément aux politiques, aux directives, aux normes, aux lignes directrices, etc. du gouvernement du Canada correspondant au niveau de confidentialité le plus strict.
- iii. Tout incident qui porte atteinte à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des données de l'ASFC traitées ou stockées sur les appareils ou dans un support informatique de l'entrepreneur de même que des données de l'ASFC envoyées à l'entrepreneur par courriel, par messenger ou par courrier recommandé doit être signalé dès que possible au chargé de projet.
- iv. L'infrastructure de l'entrepreneur doit être sécuritaire et avoir de garanties pour protégé la confidentialité des données de l'ASFC. Ces garanties doivent répondre aux exigences de la Politique sur la sécurité du gouvernement, la Directive sur la gestion de la sécurité, ainsi que ces outils de supports (par ex. Le contrôle de sécurité de la technologie informatique).
- v. Le SUEL doit utiliser des clefs de chiffrement approuvées par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC).
- vi. L'entrepreneur doit s'assurer que toute données traité, sauvegardée, maintenue, dérivé et utilise par le SUEL, incluant le stockage en ligne, les sauvegardes et archives restent au Canada.
- vii. Dans l'éventualité d'une panne, l'entrepreneur doit pouvoir récupérer les données de l'ASFC traitées ou stockées dans le SUEL de l'entrepreneur dans un délai de douze (12) heures.
- viii. Dans l'éventualité d'un sinistre, il doit être possible de rétablir les données de l'ASFC traitées ou stockées dans le SUEL de l'entrepreneur, en tenant compte de la dernière transaction consignée dans sa base de données.
- ix. L'administration, les services de soutien et l'utilisation des appareils de l'entrepreneur où sont traitées ou stockées des données de l'ASFC doivent être strictement limités à des comptes d'utilisateur de l'entrepreneur identifiables de manière unique. Ces comptes d'utilisateur ne doivent permettre que l'accès minimum requis pour accomplir les tâches susmentionnées. Lorsqu'un titulaire de compte d'utilisateur ne doit plus remplir ces fonctions, l'accès doit lui être retiré.
- x. Les appareils de l'entrepreneur qui traitent ou stockent des données de l'ASFC ainsi que le SUEL doivent être protégés par des mots de passe forts (ils doivent compter au moins huit caractères alphanumériques et au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre et un symbole, p. ex., @). Leur accès doit être bloqué après cinq (5) tentatives d'accès infructueuses. De plus, la session doit être verrouillée, empêchant tout accès, et l'écran masqué de façon à ce qu'on ne puisse plus voir ce qui était à l'écran ou sur la page du fureteur Internet de l'ASFC après une période d'inactivité de 15 minutes ou à la réception d'une demande en ce sens de la part de l'utilisateur du compte d'utilisateur de l'entrepreneur ou de l'ASFC.
- xi. Les appareils et le SUEL de l'entrepreneur doivent produire des rapports qui contiennent, au minimum, l'information suivante sur les actions posées par les comptes d'utilisateur de l'entrepreneur et de l'ASFC :
 - a. Type (p. ex., connexion, déconnexion);
 - b. Moment (p. ex., 01-01-2013, 5 h, HNE);
 - c. Lieu (p. ex. ID du système);
 - d. Source (p. ex., ID du poste de travail);
 - e. Résultat (p. ex., réussite, échec);
 - f. Identité (p. ex., ID du compte d'utilisateur).



- xii. L'entrepreneur doit empêcher tout accès non autorisé, toute modification ou toute suppression des rapports d'audit des comptes d'utilisateur client de l'entrepreneur et de l'ASFC produits par leurs appareils et par le SUEL.
- xiii. L'entrepreneur doit conserver pour toute la durée du contrat les rapports d'audit des comptes d'utilisateur client de l'entrepreneur et de l'ASFC produits par leurs appareils et par le SUEL afin de pouvoir appuyer toute enquête au besoin et à la demande de l'agent de sécurité ministériel de l'ASFC.
- xiv. Les appareils de l'entrepreneur ainsi que le SUEL doivent être en mesure de produire des rapports de vérification des comptes d'utilisateur client de l'entrepreneur et de l'ASFC dans un format lisible (p. ex. Common Event Expression) qui peut être fourni sur demande en format papier ou électronique à l'agent de sécurité ministériel de l'ASFC.
- xv. Les données de l'ASFC qui sont traitées ou stockées sur les appareils ou les supports informatiques de l'entrepreneur doivent être séparées de celles des autres parties avec lesquelles l'entrepreneur a conclu un marché. Cette règle s'applique également aux données de l'ASFC reçues par courriel, par messenger ou par courrier recommandé en provenance de l'ASFC. De plus, ces données ne doivent pas être communiquées à des tierces parties sans que le chargé de projet l'ait autorisé.
- xvi. Les appareils et les supports informatiques de l'entrepreneur qui traitent ou conservent des données de l'ASFC doivent être dotés d'un logiciel de cryptage de supports informatiques approuvé par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC), lequel doit être configuré et utilisé. Lorsque cela n'est pas possible, les appareils et supports informatiques doivent être conservés dans un conteneur approuvé par la GRC lorsqu'ils ne sont pas utilisés et, lors des déplacements, ils doivent se trouver dans une valise verrouillée approuvée par la GRC. Cette règle s'applique également aux données de l'ASFC reçues par messagerie ou par courrier recommandé en provenance de l'ASFC.
- xvii. Les appareils de l'entrepreneur qui traitent ou conservent des données de l'ASFC doivent être dotés d'un logiciel de cryptage de courriels approuvé par le CSTC, lequel doit être configuré et utilisé. Si cela n'est pas possible, un utilitaire de compression « .zip » peut être utilisé pour la transmission de données en direction et en provenance du chargé de projet pourvu que le mot de passe pour les fichiers soit transmis par une autre méthode (p. ex. par téléphone), comme le conviennent le chargé de projet et l'entrepreneur. Si cela n'est pas possible (p. ex., la taille des fichiers est supérieure à 10 Mo), l'entrepreneur doit utiliser deux enveloppes collées avec mention de sécurité apparaissant uniquement sur l'enveloppe intérieure, mais avec l'adresse inscrite sur les deux enveloppes. L'enveloppe intérieure doit comporter la mention « Ne doit être ouvert que par le destinataire ». Les enveloppes ne doivent être envoyées que par messenger ou par courrier recommandé, avec preuve d'envoi, et un historique du transit et de la livraison fourni à l'entrepreneur. Si on ne peut utiliser des enveloppes, une boîte doublement enveloppée ou scellée avec du ruban adhésif et emballée peut convenir, pourvu que l'emballage extérieur ne comporte pas de mention de sécurité.
- xviii. Les avis d'expédition envoyés par courriel par le SUEL de l'entrepreneur doivent pouvoir être personnalisés (p. ex., seulement le numéro de commande avec le lien vers le site de suivi de Postes Canada) par le chargé de projet.
- xix. Dans le cas où les appareils de l'entrepreneur doivent être redéployés, réparés ou remplacés par un fournisseur externe, l'entrepreneur doit effacer ou détruire physiquement les disques SSD, les disques durs et la mémoire interne des appareils ayant traité ou conservé des données de l'ASFC, conformément aux lignes directrices applicables du CSTC. Cette règle s'applique également aux autres supports informatiques sur lesquels sont archivées des données de l'ASFC.



- xx. À l'expiration ou à la résiliation du contrat, et après que les données de l'ASFC sont retournées au chargé de projet, l'entrepreneur doit effacer ou détruire physiquement les disques durs, les disques SSD et les mémoires internes de ses appareils conformément aux lignes directrices applicables du CSTC, si ces appareils ont traité ou stocké des données de l'ASFC. Cette règle s'applique également aux autres supports informatiques sur lesquels sont archivées des données de l'ASFC.
- xxi. Un certificat de destruction attestant que les données de l'ASFC ont été effacées ou physiquement détruites conformément aux directives applicables du CSTC doit être fourni au chargé de projet par l'entrepreneur à l'issue de l'une ou l'autre de ces activités. Le certificat doit contenir une description des données de l'ASFC effacées ou physiquement détruites, la date de l'effacement ou de la destruction et la signature de la personne qui a assisté à la procédure. En outre, le certificat doit être conservé par l'entrepreneur pendant la durée du présent contrat et pendant un an après l'expiration ou la résiliation du présent contrat et après le retour des données de l'ASFC au chargé de projet dans le cas où il serait requis par l'agent de sécurité ministériel de l'ASFC.
- xxii. L'infrastructure de réseau sur lequel évoluent les appareils de l'entrepreneur doit être protégée par un pare-feu et un programme de lutte contre les maliciels mis à jour régulièrement, conformément aux lignes directrices applicables du CSTC. Cette règle s'applique également aux appareils de l'entrepreneur lorsque ces derniers sont connectés à Internet.
- xxiii. L'infrastructure réseau qu'utilisent les appareils de l'entrepreneur ne doit pas être accessible à distance ou sans-fil, à moins qu'elle ne soit protégée par chiffrement des sessions ou une configuration des liens conformément aux lignes directrices applicables du CSTC. Cette règle s'applique également aux appareils de l'entrepreneur lorsque ces derniers sont connectés à Internet.
- xxiv. L'entrepreneur doit apporter les correctifs de sécurité aux logiciels de ses appareils dès que possible.
- xxv. L'entrepreneur doit prendre dès que possible les mesures correctives requises en cas de vulnérabilités connues des logiciels sur ses appareils.
- xxvi. Les appareils et supports informatiques de l'entrepreneur ne doivent pas être connectés à quelque autre système de l'entrepreneur s'ils ont servi à traiter ou à stocker des données de l'ASFC. Cette règle s'applique également aux données de l'ASFC reçues par messagerie ou par courrier recommandé en provenance de l'ASFC.
- xxvii. L'entrepreneur doit assurer le suivi des activités sur ses appareils et être en mesure de déceler les attaques commises à l'encontre de ces appareils. De plus, l'entrepreneur doit être en mesure de déceler toute utilisation non autorisée de ses appareils.
- xxviii. Le site Web de l'entrepreneur pour le SUEL doit être configuré conformément aux lignes directrices applicables du CSTC. Toute connexion à ce site à partir du navigateur Internet de l'appareil d'un utilisateur de l'ASFC doit utiliser le protocole TLS, version 1.2 ou une version supérieure avec des algorithmes de cryptage approuvés par le CSTC. En outre, le site Web de l'entrepreneur ne doit pas être configuré de manière à permettre le stockage d'un nom de compte d'utilisateur et d'un mot de passe du client de l'ASFC localement sur l'appareil de l'utilisateur client de l'ASFC.
- xxix. L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet des comptes d'administrateur à accès illimité dans le SUEL afin que l'ASFC puisse créer, modifier et supprimer instantanément les comptes d'utilisateur de l'ASFC au besoin (p. ex., nouvel employé, employé suspendu, employé mis à pied, réinitialisation de mot de passe, mise à jour de l'information du profil d'utilisateur, production de rapports, composantes des commandes). De plus, le chargé de projet doit pouvoir fixer les paramètres pour les mots de passe des comptes d'utilisateur de l'ASFC (p. ex., délai d'expiration de sept [7] jours pour les mots de passe temporaires).



- xxx. Les mots de passe associés aux comptes d'utilisateur client de l'ASFC dans le SUEL, y compris ceux qui sont définis au moment de la configuration initiale et ceux qui sont réinitialisés par les administrateurs de l'ASFC ou l'entrepreneur, doivent offrir un bon niveau de sécurité (p. ex. compter au moins huit caractères alphanumériques et au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre et un symbole, p. ex. @). En outre, ces mots de passe doivent :
- a. Exclure :
 - i. les caractères répétés plus de 3 fois;
 - ii. les suites de lettres conformes à l'alphabet (p. ex., abcde) et les suites de touches sur le clavier (p. ex., ghjkl);
 - iii. un mot figurant dans quelque dictionnaire que ce soit, quelle que soit la langue;
 - iv. les mots de passe identiques ou semblables aux 24 mots de passe précédents;
 - v. toute variation du nom du compte d'utilisateur;
 - b. Avoir une durée de vie minimale de 24 heures;
 - c. Expirer tous les quatre-vingt-dix (90) jours civils, à moins qu'ils n'aient été modifiés par l'utilisateur du compte avant que cette limite de 90 jours civils n'ait été atteinte;
 - d. Doivent être masqués (c.-à-d. qu'ils ne doivent pas s'afficher à l'écran) au moment où ils sont saisis et être effacés de l'écran ou du champ d'ouverture de session, chaque fois qu'ils ne sont pas acceptés.
- xxxii. Le SUEL doit exiger de l'utilisateur client de l'ASFC qu'il modifie le mot de passe de son compte immédiatement après qu'il a été configuré, ou après que l'administrateur de l'ASFC ou l'entrepreneur l'a réinitialisé.
- xxxiii. Les comptes d'utilisateur de l'ASFC dans le SUEL doivent pouvoir être suspendus après cinq (5) tentatives infructueuses consécutives d'authentification, les comptes demeurant suspendus jusqu'à ce qu'ils aient été réactivés par l'administrateur de l'ASFC ou l'entrepreneur. En outre, un avertissement doit être fourni à l'utilisateur client de l'ASFC pour l'informer que son compte sera verrouillé après cinq (5) tentatives consécutives et infructueuses.
- xxxiv. Le SUEL doit limiter les comptes d'utilisateur client de l'ASFC à l'accès à leur profil et aux données qui s'y trouvent. Cette mesure ne s'applique pas au chargé de projet, qui doit avoir accès à tous les comptes d'utilisateur client de l'ASFC, aux profils et aux données qui s'y trouvent.
- xxxv. Après une période d'inactivité de 30 minutes, le SUEL doit fermer automatiquement une séance ouverte dans un compte d'utilisateur.
- xxxvi. L'entrepreneur doit fournir un guide de l'utilisateur et un guide de l'administrateur qui décrivent l'utilisation des caractéristiques et fonctions de sécurité fournies par le SUEL au chargé de projet et tenir ces guides à jour, en veillant à ce que le chargé de projet dispose de versions à jour.

12 SOUTIEN GOUVERNEMENTAL

- i. Selon les exigences de l'exécution des travaux, l'ASFC fournira ce qui suit :
 - a. Un accès aux locaux de l'ASFC, au chargé de projet ou au responsable technique, requis pour l'exécution fructueuse des travaux;
 - b. Un accès aux documents et aux documents de référence pertinents en format électronique (courriel, clé USB, CD) ou papier, auxquels l'entrepreneur n'aurait pas accès autrement, notamment les documents nécessaires relatifs à l'Unité de gestion et de la politique des uniformes de l'ASFC;



- c. Une orientation et des clarifications à l'entrepreneur au sujet des politiques et procédures de l'Unité de gestion et de la politique des uniformes de l'ASFC;
- d. L'examen des rapports et des autres livrables soumis, au besoin, et des commentaires et des modifications recommandées, le tout rapidement;
- e. Une aide et un soutien supplémentaires, au besoin.

13 LANGUE DE TRAVAIL

- i. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les rapports d'étape verbaux et écrits et les autres communications avec l'ASFC sont présentés dans la ou les langues officielles précisées par le chargé de projet.
- ii. L'entrepreneur doit communiquer efficacement avec les employés et les recrues de l'ASFC dans la langue officielle de préférence précisée (français ou anglais), notamment :
 - a. dans la correspondance par courriel et les autres modes de correspondance écrite avec le personnel de soutien ou le service de dépannage de l'entrepreneur;
 - b. dans les communications téléphoniques avec le personnel de soutien ou le service de dépannage de l'entrepreneur;
 - c. dans les communications par clavardage sécurisé avec le personnel de soutien ou le service de dépannage de l'entrepreneur.

Le SUEL de l'entrepreneur doit être conforme aux obligations de l'ASFC en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, c.-à-d. que toutes les interfaces entre le site Web et les utilisateurs du système doivent être fournies dans les deux langues officielles (français et anglais).

14 DÉPLACEMENTS

Au besoin, l'entrepreneur devra assister à des rencontres en personne avec le chargé de projet et le responsable technique dans les locaux de l'ASFC dans la région de la capitale nationale (RCN). L'entrepreneur est responsable de ses déplacements et de son hébergement, et les frais qu'il encourra pour participer aux réunions se tenant dans la RCN ne lui seront pas remboursés.

En outre, l'entrepreneur doit assister à la journée de délivrance des uniformes de formation des recrues au Collège de l'ASFC. L'entrepreneur devra assumer ses propres frais de déplacement et d'hébergement, et les frais qu'il engagera pour participer à la journée de délivrance des uniformes au Collège de l'ASFC ne lui seront pas remboursés.



ANNEXE A : DÉFINITIONS

Administrateurs de programme	Employés de l'Unité de gestion et de la politique des uniformes nationale de l'ASFC
Articles commandés en gros	Articles de vêtements d'uniforme achetés en grande quantité et distribués après leur livraison.
Articles restreints	<p>Articles portant la signature visuelle de l'ASFC, le mot-symbole « Canada », ou l'insigne héraldique (armoiries) de l'ASFC et tout autre article désigné comme article d'uniforme restreint par l'ASFC au besoin pendant la durée du contrat. Les articles d'uniforme, l'équipement et les accessoires classés comme articles restreints doivent être détruits de manière sécuritaire plutôt que simplement éliminés.</p> <p>La description du mot-symbole « Canada » se trouve ici : https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/programme-federal-image-marque/specifications-techniques/symboles-officiels/mot-symbole-canada.html.</p> <p>La description de la procédure à suivre pour générer la signature de l'Agence se trouve ici : https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/programme-federal-image-marque/manuel.html#toc11.</p> <p>La description des armoiries de l'ASFC se trouve ici : https://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/herald-armoiries-fra.html.</p>
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
Autorité contractante	<p>L'autorité contractante est responsable pour la gestion du contrat et tous changements au contrat doivent être autorisés par l'autorité contractante. Le fournisseur ne doit faire aucun travail hors des paramètres du contrat basée sur des instructions verbales ou écrites sans l'approbation de l'autorité contractante.</p> <p>L'autorité contractuelle est la personne désigné par Services publics et Approvisionnement Canada.</p>
Autorité technique	L'autorité est la personne désignée par le chargé du projet comme responsable des aspects techniques du projet.
Autorisation de retour de marchandise (ARM)	Autorisation numérotée fournie par l'entrepreneur pour permettre le retour d'un produit. Les retours peuvent être dus à un défaut de fabrication ou à l'envoi de tailles incorrectes.



	Le lancement du processus d'autorisation de retour de marchandise avertit l'entrepreneur du retour, et l'ASFC peut utiliser le numéro connexe pour se renseigner au sujet de l'état d'un retour donné.
Caractéristiques techniques de l'ASFC	Conception technique ou documents sur les produits indiqués par l'ASFC qui décrit la conception, la construction et les détails de fabrication du produit, y compris les exigences d'essai, les illustrations techniques et les tableaux de mesure.
Catalogue d'uniformes de l'ASFC	Collection actuelle d'articles d'uniforme de l'ASFC, y compris la conception détaillée et les caractéristiques de fabrication de chaque article d'uniforme.
Chargé de projet	Représentant de l'ASFC pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat et responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat.
Client	Le terme client réfère et aux employés de l'ASFC et les administrateurs de programmes.
Commande prioritaire	Commande assortie d'exigences particulières en matière de livraison. Elle peut être passée normalement par le site Web de commande ou par le service à la clientèle, mais doit avoir la priorité à la prochaine date d'expédition normale.
Commande régulière	Commande qui n'est pas assortie d'exigences particulières en matière de livraison ou de taille. Elle est passée normalement par le site de commande, par téléphone ou par la fonction de clavardage sécurisé.
Commande spéciale	Commandes d'articles non standards pouvant englober, entre autres, les articles destinés au personnel en uniforme ayant des allergies, au personnel ayant besoin de retouches particulières pour des raisons médicales et au personnel en uniforme ne pouvant pas commander ses vêtements parmi l'éventail normal des tailles offertes. Les vêtements en commande spéciale doivent être fabriqués à partir du même modèle, au moyen d'un patron modifié fabriqué pour s'adapter aux mesures et à la forme du corps de l'utilisateur. Cela peut inclure la création d'un vêtement sur mesure pour le porteur.
Commande urgente	Commande assortie d'une exigence de livraison particulière. Elle peut être faite normalement sur le système en ligne ou directement par les administrateurs de programme et doit être expédiée dès que possible, en dehors des cycles d'expédition normaux, dans les délais indiqués ci-dessus (section 10.1.3 [iii]).
Communication	Effort raisonnable pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats du travail dans le but de veiller à ce que les travaux



	<p>progressent bien et conformément aux attentes. La communication peut inclure (entre autres) les appels téléphoniques, le courrier électronique, les envois par la poste et les réunions.</p>
Défauts de fabrication	<p>Entre autres :</p> <p>Défauts de couture – Bris par l’aiguille, mauvaise tension du fil, points sautés ou manquants, défauts des coutures, points déséquilibrés, coutures ouvertes, béantes, plissées, torsions et cordons. Utilisation d’un type de couture ou d’une application inappropriée. Dommage dû à l’utilisation du mauvais type d’aiguille.</p> <p>Défauts de couleur – Toute variation de couleur ou teinte du tissu ou tricot, des garnitures et des accessoires dans un même vêtement ou dans les stocks des vêtements, qui s’écarte de la norme de couleur approuvée. Tout écart par rapport à la palette de couleurs approuvée pour les croquis de l’ASFC et toute impression due à la chaleur de la pression affectant la couleur ou la teinte.</p> <p>Défauts de taille – Étiquetage, gradation des patrons, algorithmes de taille ou dimensions du vêtement incorrects qui excèdent le seuil de tolérance indiqué dans le tableau des tailles approuvé.</p> <p>Défauts de vêtement – Toute fermeture cassée, fermeture éclair défectueuse, boutons lâches, élastiques cassés, coutures incomplètes ou boutonnieres non coupées, fils non coupés, ourlets irréguliers ou parties inégales. Déviations dans l’application des poches, des garnitures (y compris la substitution non autorisée de garnitures), des boutonnieres, des broderies ou des écussons par rapport à l’échantillon approuvé. Distorsion causée par une torsion, un plissement, un mauvais pressage ou des écarts de fabrication dans le vêtement.</p> <p>Défauts du tissu – Toute déviation ou substitution non autorisée par rapport à l’échantillon de tissu approuvé; coupures, trous, déchirures, maille filée, zones où le tissu est trop fin, accrocs visibles, abrasion, fil manquant, contamination, saleté, souillures et taches.</p> <p>Défauts artistiques – L’utilisation de couleurs autres que celles de la palette de couleurs de l’œuvre approuvée. Fils ou points de broderie lâches, sautés ou inégaux, délaminage d’impressions ou de transferts, toute déviation non autorisée par rapport à l’œuvre approuvée par l’ASFC.</p> <p>Usure prématurée – Tout article qui ne dure pas pendant le cycle de vie prévu : corrosion, décoloration, perte d’élasticité, taches sur le fini ou nouveau textile.</p>



Délai de traitement des commandes	Délai déterminé et mesuré à partir du moment où l'employé soumet la commande (selon l'enregistrement dans le SUEL de l'entrepreneur) jusqu'au moment où l'entité d'expédition reçoit la commande de l'entrepreneur.
Échantillon de style	Prototype servant à montrer une nouvelle conception ou une conception modifiée d'un article d'uniforme, que l'entrepreneur soumet à l'approbation de l'ASFC avant la mise au point d'un échantillon de présérie.
Énoncé des travaux (ÉDT)	Description narrative des travaux requis qui précise les livrables et les services demandés pour exécuter le contrat. Il définit les tâches à accomplir ou les services à fournir en termes clairs, concis et précis.
Expédition en lot	Expédition renfermant plus d'une commande.
GC	Gouvernement du Canada
Mode	Divers moyens de transport (c'est-à-dire maritime, aérien, ferroviaire et routier) ou participation à un groupe spécialisé (p. ex., maîtres-chiens). Les agents des services frontaliers (ASF) de l'ASFC travaillant au sein des divers modes pourraient avoir droit à différentes composantes d'uniforme selon l'environnement dans lequel ils travaillent.
Profil d'utilisateur	Information relative à un employé ou à une recrue de l'ASFC (c.-à-d. un utilisateur final) dans le SUEL de l'entrepreneur, notamment le nom du compte d'utilisateur, le mot de passe, le rang, le lieu de livraison, l'allocation pour les uniformes et les mesures d'uniforme.
Retouches et modifications sur mesure	Besoin de modifier un vêtement fourni par l'entrepreneur pour l'agrandir ou le rapetisser, de procéder à des ajustements de la taille, de l'allonger ou de le raccourcir pour en ajuster la longueur, l'ourlet ou la largeur ou la longueur des manches.
Service à la clientèle	Services fournis par l'équipe de gestion du contrat de l'entrepreneur aux administrateurs de programme dans des circonstances particulières (p. ex., commandes avec exigences particulières, modifications de l'allocation, demandes spéciales, etc.).
Successeur	Entité (il peut s'agir de l'ASFC ou d'un nouvel entrepreneur) à qui l'entrepreneur successeur doit fournir les matières et l'information lors de la transition de la prestation des services à l'expiration du contrat.
Système Web de commande et de gestion des uniformes, de	Vitrine électronique bilingue (interfaces anglaise et française) sur Internet, hébergée et maintenue par l'entrepreneur, qui permet aux



l'équipement et des accessoires (Système d'uniformes en ligne; SUEL)	employés et aux recrues de l'ASFC de commander des vêtements, du matériel et des accessoires d'uniforme.
Titulaire	Entité (il peut s'agir de l'ASFC ou d'un entrepreneur précédent) de laquelle l'entrepreneur successeur doit recevoir les matières et l'information lors de la transition de la prestation des services à l'expiration du contrat.



ANNEXE B : DOCUMENTS APPLICABLES

Les documents qui suivent donnent des indications sur la prestation des services de fourniture et de gestion des uniformes. L'entrepreneur doit se conformer aux exigences du gouvernement du Canada, y compris, mais non exclusivement, à toutes les modifications apportées à celles-ci, aux instruments qui les remplacent et aux exigences subséquentes (règlements, directives, normes, etc.) ainsi qu'en maintenir une connaissance pratique :

- i. *Loi sur les langues officielles*
<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/>
- ii. *Loi sur la protection des renseignements personnels*
<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/TexteComplet.html>
- iii. *Loi sur l'accès à l'information*
<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/>
- iv. *Politique sur la protection de la vie privée*
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>
- v. *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-8.6/TexteComplet.html>
- vi. *Norme sur l'accessibilité des sites Web* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>
- vii. *Politique sur l'accès à l'information*
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453>
- viii. *Politique sur la gestion des technologies de l'information*
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755>
- ix. *Politique sur les services et le numérique*
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603>
- x. *Directive sur les services et le numérique*
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32601>
- xi. *Politique sur la sécurité du gouvernement*
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>
- xii. *Directive sur la gestion de la sécurité*
<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611>
- xiii. *Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B (ITSP.40.111)*
<https://cyber.gc.ca/fr/orientation/algorithmes-cryptographiques-pour-linformation-non-classifie-protége-et-protége-b>



ANNEXE C : RAPPORT DES VENTES HISTORIQUE

Voir le document ci-joint intitulé Annexe C, Rapport des ventes historique.



ANNEXE D : CATALOGUE DES UNIFORMES

Voir le document ci-joint intitulé Annexe D, Liste des spécifications



ANNEXE E : BARÈME DES ALLOCATIONS

1. Agent(e) étudiant(e) des services frontaliers

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Hauts			
Chemise de service à manches courtes	Total de quatre articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise de service à manches longues			
Chandail à encolure en V	1	1	
Vêtements d'extérieur			
Combinaison de travail	1	1	
Gilet haute visibilité	1	5	
Pantalon			
Pantalon de service	3	1	
Accessoires			
Gants résistants aux coupures (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	3	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Ceinturon de service (intérieur, extérieur, six coulants)	1	5	
Étui pour aérosol de défense	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Étui pour timbre	1	2	

2. Recrue agent(e) — Collège de l'ASFC à Rigaud — Programme de formation de base pour les agent(e)s (PFBA)



Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Coiffure			
Casquette de baseball bleu marine	1	1	
Tuque	1	3	
Hauts			
T-shirt de sport	2	À vie	
Veste de sport à capuchon	1	À vie	
Chemise de service à manches courtes	Total de cinq articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise de service à manches longues			
Chandail à encolure en V	1	1	
Doublure du blouson aviateur	1	5	
Vêtements d'extérieur			
Blouson aviateur	1	5	
Combinaison de travail	1	1	
Pantalons			
Pantalon de sport	1	À vie	
Pantalon de service	3	1	
Accessoires			
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	3	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Fourreaux de grade (en paires)	1	À vie	
Gants résistants aux coupures (en paires)	1	1	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	5	
Gants d'hiver (en paires)	1	1	
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Étui pour aérosol de défense	1	5	
Ceinturon de service (intérieur, extérieur, six coulants)	1	5	



Plaque de fixation de l'étui d'arme à feu, hauteur moyenne	1	5	
Protecteurs d'oreilles	1	5	
Cartouchière	1	5	
Crochet de remplissage du chargeur	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Lunettes de sécurité	1	3	
Étui pour lunettes de sécurité	1	3	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Étui pour timbre	1	2	

3. Agent(e) stagiaire — Programme de perfectionnement des agent(e)s (PPAS) pour les points d'entrée

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Hauts			
Chemise de service à manches longues	1	1	
Chemise de service à manches courtes	1	1	
Chemise hybride	4	1	
Maillot de corps thermique	2	1	
Vêtements d'extérieur			
Combinaison de travail	1	1	
Manteau à coquille souple ou veste en molleton	1	5	
Gilet haute visibilité	1	5	
Pantalons			
Pantalon de service	3	1	
Caleçon long thermique	2	1	
Accessoires			
Insigne de coiffure (pour le chapeau de fourrure)	1	À vie	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Équipement et accessoires de protection et de défense			



Câble de sûreté	1	5	
Baudrier pour ceinturon de service (bretelles)	1	2	
Genouillères	1	1	
Plaque de fixation, hauteur moyenne	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Étui pour timbre	1	2	
Coussinet pour passant de ceinture universel (UBL)	1	3	

4. Division des opérations relatives à l'exécution de la loi et au renseignement

4.1 Centre national des opérations frontalière:

4.1.1 Centre des opérations frontalières — gestionnaire, superviseur(e) de quart, agent(e) principal(e) de programmes et agent(e) de programme subalterne

4.1.2 Centre des opérations frontalières — gestionnaire, superviseur(e) de quart, agent(e) principal(e) de programmes, agent(e) de ciblage, agent(e) de programme (perfectionnement) et agent(e) de programme subalterne

4.1.3 Centre de confirmation des mandats — gestionnaire et superviseur(e) de quart

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Hauts			
Chemise de service à manches courtes	Total de six articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise de service à manches longues			
Chandail à encolure en V	1	1	
Pantalons			
Pantalon de service	5	1	
Accessoires			
Ceinture pour pantalon cargo	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	3	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	5	
Fourreaux de grade (en paires)	2	1	

4. Division des opérations relatives à l'exécution de la loi et au renseignement

4.2 Division des opérations relatives à l'exécution de la loi et au renseignement:

4.2.1 Agent(e) du centre de surveillance de l'immigration

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Coiffure			
Casquette de baseball bleu marine	2	1	
Tuque	1	3	
Hauts			
Chemise de service à manches courtes		1	



Chemise de service à manches longues	Total de six articles, n'importe quelle combinaison		
Chemise hybride			
Maillot de corps thermique	2	1	
Doublure du blouson aviateur	1	5	
Vêtements d'extérieur			
Blouson aviateur	1	5	
Manteau à coquille souple ou veste en molleton	1	5	
Pantalons			
Pantalon de service	5	1	
Caleçon long thermique	2	1	
Accessoires			
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	1	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Fourreaux de grade (en paires)	2	1	
Gants résistants aux coupures	1	1	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	5	
Gants d'hiver	1	1	
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Câble de sûreté	1	5	
Étui pour aérosol de défense	1	5	
Ceinturon de service (intérieur, extérieur, six coulants)	1	5	
Baudrier pour ceinturon de service (bretelles)	1	2	
Étui d'arme à feu	1	5	
Protecteurs d'oreilles	1	5	
Cartouchière	1	5	
Crochet de remplissage du chargeur	1	5	
Plaque de fixation, hauteur moyenne	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Lunettes de sécurité	1	3	
Étui pour lunettes de sécurité	1	3	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Coussinet pour passant de ceinture universel (UBL)	1	3	

4. Division des opérations relatives à l'exécution de la loi et au renseignement

4.2 Division des opérations relatives à l'exécution de la loi et au renseignement:

- 4.2.2 Agent(e) d'exécution de la loi dans les bureaux intérieurs
- 4.2.3 Agent(e) du renseignement
- 4.2.4 Enquêteur(-euse) criminel(le)
- 4.2.5 Superviseur(e)
- 4.2.6 Gestionnaire
- 4.2.7 Directeur(-trice) adjoint(e)

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Coiffure			
Casquette de baseball bleu marine	2	1	
Chapeau de fourrure	1	À vie	
Tuque	1	3	
Hauts			



Chemise de service à manches courtes	Total de six articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise de service à manches longues			
Chemise blanche à manches courtes*			
Chemise blanche à manches longues*			
Chemise hybride			
Maillot de corps thermique	2	1	
Doublure du blouson aviateur	1	5	
Vêtements d'extérieur			
Blouson aviateur	1	5	
Veste d'exercice distinctive	1	5	
Pantalons			
Pantalon de service	3	1	
Caleçon long thermique	2	1	
Accessoires			
Insigne de coiffure (pour le chapeau de fourrure)	1	À vie	
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	1	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Fourreaux de grade (en paires)	2	1	
Gants résistants aux coupures	1	1	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	5	
Gants d'hiver	1	1	
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Câble de sûreté	1	5	
Ceinture dissimulable	1	3	
Étui d'arme à feu dissimulable	1	5	
Cartouchière dissimulable	1	5	
Étui pour aérosol de défense	1	5	
Ceinturon de service (intérieur, six coulants)	1	5	
Baudrier pour ceinturon de service (bretelles)	1	2	
Étui d'arme à feu	1	5	
Protecteurs d'oreilles	1	5	
Cartouchière	1	5	
Crochet de remplissage du chargeur	1	5	
Plaque de fixation, hauteur moyenne	1	5	
Pièce rétro réfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Lunettes de sécurité	1	3	
Étui pour lunettes de sécurité	1	3	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Coussinet pour passant de ceinture universel (UBL)	1	3	

*Gestionnaire et directeur(-trice) adjoint(e) seulement

5. Direction générale des ressources humaines

5.1 Direction de la formation et du perfectionnement — Collège de l'Agence des services frontaliers du Canada:

5.1.1 Instructeur(-trice) des services frontaliers (formation en classe)

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Coiffure			



Casquette de baseball bleu marine	2	1	
Tuque	1	3	
Chapeau de fourrure	1	À vie	
Hauts			
Chemise de service à manches courtes	Total de six articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise de service à manches longues			
Chemise hybride			
Maillot de corps thermique	2	1	
Chandail à encolure en V	1	1	
Doublure du blouson aviateur	1	5	
Vêtements d'extérieur			
Blouson aviateur	1	5	
Combinaison de travail	1	1	
Gilet haute visibilité	1	5	
Manteau à coquille souple ou veste en molleton	1	5	
Pantalons			
Caleçon long thermique	2	1	
Pantalon de service	5	1	
Accessoires			
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	3	
Ceinture pour pantalon cargo	1	1	
Insigne de coiffure (pour le chapeau de fourrure)	1	À vie	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Fourreaux de grade (en paires)	2	1	
Gants résistants aux coupures (en paires)	1	1	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	5	
Gants d'hiver (en paires)	1	1	
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Câble de sûreté	1	5	



Étui pour aérosol de défense	1	5	
Ceinturon de service (intérieur, extérieur, six coulants)	1	5	
Baudrier pour ceinturon de service (bretelles)	1	2	
Plaque de fixation de l'étui d'arme à feu, hauteur moyenne	1	5	
Coussinet pour passant de ceinture universel (UBL)	1	3	
Genouillères	1	1	
Protecteurs d'oreilles	1	5	
Cartouchière	1	5	
Crochet de remplissage du chargeur	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Lunettes de sécurité	1	3	
Étui pour lunettes de sécurité	1	3	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Étui pour timbre	1	2	

5. Direction générale des ressources humaines

5.1 Direction de la formation et du perfectionnement — Collège de l'Agence des services frontaliers du Canada:

5.1.2 Instructeur(-trice) sur le maniement des armes à feu et le recours à la force

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Coiffure			
Casquette de baseball bleu marine	2	1	
Casquette de baseball rouge	2	1	
Tuque	1	3	
Chapeau de fourrure	1	À vie	
Hauts			
Chemise de service à manches courtes	Total de six articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise de service à manches longues			
Chemise hybride			



Doublure du blouson aviateur	1	5	
Maillot de corps thermique	2	1	
T-shirt avec écusson	2	1	
Chandail à encolure en V	1	1	
Vêtements d'extérieur			
Blouson aviateur	1	5	
Combinaison de travail	1	1	
Chandail en coton ouaté ras du cou	2	1	
Gilet haute visibilité	1	5	
Manteau à coquille souple ou veste en molleton	1	5	
Pantalons			
Pantalon de service	Total de cinq articles, n'importe quelle combinaison	1	
Pantalon en coton ouaté			
Caleçon long thermique	2	1	
Accessoires			
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	3	
Ceinture pour pantalon cargo	1	1	
Insigne de coiffure (pour le chapeau de fourrure)	1	À vie	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Fourreaux de grade (en paires)	2	1	
Gants résistants aux coupures (en paires)	1	1	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	5	
Gants d'hiver (en paires)	1	1	
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Étui pour aérosol de défense	1	5	
Ceinturon de service (intérieur, extérieur, six coulants)	1	5	
Baudrier pour ceinturon de service (bretelles)	1	2	
Ceinture dissimulable	1	3	



Étui d'arme à feu dissimulable	1	5	
Cartouchière dissimulable	1	6	
Plaque de fixation de l'étui d'arme à feu, hauteur moyenne	1	5	
Câble de sûreté	1	5	
Genouillères	1	1	
Coussinet pour passant de ceinture universel (UBL)	1	3	
Protecteurs d'oreilles	1	5	
Cartouchière	1	5	
Crochet de remplissage du chargeur	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Lunettes de sécurité	1	3	
Étui pour lunettes de sécurité	1	3	
Trousse Sawfly ^{MC}	1	3	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Étui pour timbre	1	2	

5 Direction générale des ressources humaines

5.1 Direction de la formation et du perfectionnement — Collège de l'Agence des services frontaliers du Canada:

5.1.3 Gestionnaire (programme de formation des chiens détecteurs, formation dispensée au campus principal, formation dispensée dans les campus satellites)

5.1.4 Directeur(-trice) associé(e) (programme de formation des chiens détecteurs, formation dispensée au campus principal, formation dispensée dans les campus satellites)

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
A confirmer.			

6. Agent(e) des services frontaliers (y compris le mode maritime, le service de chiens détecteurs et le superviseur), surintendant(e) et chef

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Coiffure			
Casquette de baseball bleu marine	2	1	
Tuque	1	3	



Chapeau de fourrure	1	À vie	
Chapeau à large bord*	2	1	
Hauts			
Chemise de service à manches longues	Total de six articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise de service à manches courtes			
Chemise hybride			
Doublure du blouson aviateur	1	5	
Maillot de corps thermique	2	1	
Chandail à encolure en V	1	1	
Vêtements d'extérieur			
Blouson aviateur	1	5	
Combinaison de travail	1	1	
Manteau à coquille souple ou veste en molleton	1	5	
Gilet haute visibilité	1	5	
Pantalons			
Pantalon de service	5	1	
Caleçon long thermique	2	1	
Short cargo*	3	1	
Accessoires			
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	2	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	5	
Ceinture pour pantalon cargo	1	1	
Insigne de coiffure (pour le chapeau de fourrure)	1	À vie	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Fourreaux de grade (en paires)	2	1	
Gants résistants aux coupures (en paires)	1	1	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	3	
Gants d'hiver (en paires)	1	2	
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Étui pour aérosol de défense	1	5	



Ceinturon de service (intérieur, extérieur, six coulants)	1	5	
Baudrier pour ceinturon de service (bretelles)	1	2	
Plaque de fixation de l'étui d'arme à feu, hauteur moyenne	1	5	
Protecteurs d'oreilles	1	5	
Câble de sûreté	1	5	
Genouillères	1	1	
Cartouchière	1	5	
Crochet de remplissage du chargeur	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Lunettes de sécurité	1	3	
Étui pour lunettes de sécurité	1	3	
Coussinet pour passant de ceinture universel (UBL)	1	3	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Étui pour timbre	1	2	

*Mode maritime seulement.

7. Cadre supérieur

Type d'allocation	Quantité maximale allouée	Cycle de vie (en années)	Approbation requise
Habillement			
Coiffure			
Casquette de baseball bleu marine	2	1	
Tuque	1	3	
Chapeau de fourrure	1	À vie	
Hauts			
Chemise blanche à manches longues	Total de six articles, n'importe quelle combinaison	1	
Chemise blanche à manches courtes			
Chemise hybride			
Doublure du blouson aviateur	1	5	
Maillot de corps thermique	2	1	
Chandail à encolure en V	1	1	



Vêtements d'extérieur			
Blouson aviateur	1	5	
Manteau à coquille souple ou veste en molleton	1	3	
Gilet haute visibilité	1	5	
Pantalons			
Pantalon de service	5	1	
Caleçon long thermique	2	1	
Accessoires			
Insigne nominatif en tissu (en paires)	1	1	
Insigne nominatif en métal (en paires)	1	3	
Ceinture pour pantalon cargo	1	1	
Insigne de coiffure (pour le chapeau de fourrure)	1	À vie	
Chaussures de sécurité	1	1	Oui
Fourreaux de grade (en paires)	2	1	
Gants résistants aux coupures (en paires)	1	1	
Cravate de tenue de service ou cravate toute faite	1	5	
Gants d'hiver (en paires)	1	1	
Équipement et accessoires de protection et de défense			
Étui de matraque (pivotant ou retrait direct)	1	5	
Étui pour aérosol de défense	1	5	
Ceinturon de service (intérieur, extérieur, six coulants)	1	5	
Baudrier pour ceinturon de service (bretelles)	1	2	
Plaque de fixation de l'étui d'arme à feu, hauteur moyenne	1	5	
Protecteurs d'oreilles	1	5	
Câble de sûreté	1	5	
Genouillères	1	1	
Cartouchière	1	5	
Crochet de remplissage du chargeur	1	5	
Pièce rétroréfléchissante à ruban autoagrippant à crochets et à boucles pour le gilet pare-balles souple (devant et dos)	1 (en paires)	5	
Lunettes de sécurité	1	3	



Étui pour lunettes de sécurité	1	3	
Coussinet pour passant de ceinture universel (UBL)	1	3	
Gilet pare-balles souple	1	5	
Étui pour timbre	1	2	



ANNEXE F : REGLES OPERATIONNELLES

1 Base de données

1.1 Base de données des RH de l'ASFC

1.1.1 Processus

L'ASFC enverra régulièrement une base de données des ressources humaines (RH).

L'entrepreneur créera un site FTP sécurisé (SFTP) pour le téléchargement régulier des données des RH et éventuellement l'échange d'autres documents (fréquence à déterminer).

1.1.2 Renseignements

Les renseignements suivants seront acheminés :

- **Identifiant unique (CIDP)**
 - Format : 8 caractères numériques
- **Nom**
 - Longueur maximale : 40 caractères, alpha
- **Prénom**
 - Longueur maximale : 40 caractères, alpha
- **Sexe**
 - Format : « M » ou « F » (alpha)
- **Statut**
 - Format « Actif » ou « Inactif » (alpha)
- **Langue préférée**
 - Format : « F » ou « E » (alpha)
- **Adresse électronique**
 - Maximum de 255 caractères en texte libre
- **Groupe et niveau du poste d'attache**
 - 2 caractères alpha, 1 caractère numérique avec le symbole – entre
- **Titre du poste d'attache – Anglais**
 - Longueur : 40 caractères, texte libre
- **Titre du poste d'attache – Français**
 - Longueur : 40 caractères, texte libre
- **Abréviation du poste d'attache**
 - Format : 3 caractères alpha et 3 caractères numériques (3 lettres suivies de 3 chiffres, par exemple FBC012)
- **Liens hiérarchiques du poste d'attache (groupe et niveau)**



- 2 caractères alpha, 1 caractère numérique avec le symbole – entre
- **Liens hiérarchiques du poste d'attache (abréviation du poste d'attache)**
 - Format : 3 caractères alpha et 3 caractères numériques (3 lettres suivies de 3 chiffres)
- **Numéro du centre de coûts actuel**
 - Format : 9 caractères numériques
- **Direction générale ou région actuelle**
 - Format : alpha
- **Direction ou district actuel (format alpha)**
 - Format : texte libre, maximum de 100 caractères
- **Unité ou point d'entrée actuel**
 - Format : texte libre, maximum de 100 caractères

1.1.3 Modifications manuelles des données des RH

Si les données des RH sont modifiées en dehors du téléchargement des RH, l'information sera « verrouillée » dans le système (c'est-à-dire qu'elle ne tiendra pas compte des téléchargements futurs des RH) pendant une période de **trois (3) mois**, à moins que le nouveau téléchargement ne reflète les nouveaux changements.

En attendant que les changements soient disponibles sur le site de l'administrateur de programme (« profil souverain ») en ligne, la procédure de demande est la suivante :

- L'administrateur du programme de l'ASFC enverra à l'entrepreneur les modifications par courriel, sur une base quotidienne (le cas échéant); le format envoyé est le même que celui du dossier principal des données des RH.
- L'entrepreneur procédera à la modification manuelle des données des RH.
- Le changement sera verrouillé pendant une période de **trois (3) mois**, comme expliqué ci-dessus.

1.1.4 Profils disponibles sur les données des RH

Tous les profils (employés, superviseurs immédiats, administrateurs régionaux, administrateurs de programme « profils souverains ») seront générés par les données des RH.

Les profils des administrateurs de programme seront créés avec le CIDP et les données des RH.

1.2 Hiérarchie des postes (LISTE PRINCIPALE)

La liste principale de la hiérarchie des postes est utilisée pour déterminer les prochains niveaux du poste et code du poste d'une combinaison précise d'un niveau de poste et d'un code de poste.

L'ASFC enverra une mise à jour, au besoin.

La liste se compose des champs ci-dessous :

- **Niveau du poste**
- **Code du poste**
- **Titre du poste (anglais)**



- **Titre du poste (français)**
- **Relève de (niveau)**
 - Si la personne indiquée dans le champ RELÈVE DE (NIVEAU) est l'administrateur du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes, il y sera indiqué « ADM ».
- **Relève de (code d'abréviation de l'emploi)**
 - Si le champ RELÈVE DE (NIVEAU) est l'administrateur de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes, il y sera indiqué « l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes ».
- **Centre de coûts**
 - Cette information n'est plus nécessaire, car les recrues de Rigaud n'apparaissent pas dans la base de données des RH.
- **Accès au Web**
 - Indique si la combinaison du niveau du poste et du code du poste comporte une restriction relative à l'adresse IP pour l'accès au site Web de l'entrepreneur. Les restrictions relatives à l'adresse IP touchent les personnes ayant accès à d'autres comptes que le leur.
- **Allocation**
- **Restrictions relatives au grade : Ce sera le numéro de l'article, une fois que ceux-ci seront créés.**

1.3 LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS

Ce dossier précise la relation entre le numéro du centre de coûts et le point d'entrée ou le district et la région.

Voici le format du fichier :

- **Code de la région**
 - Il représente la région ou la direction générale.
- **Description de la région (anglais)**
 - Le nombre maximal de caractères est de 60.
- **Description de la région (français)**
 - Le nombre maximal de caractères est de 60.
- **Code du district**
 - Il représente le district ou la direction.
- **Description du district (anglais)**
 - Le nombre maximal de caractères est de 60.
- **Description du district (français)**
 - Le nombre maximal de caractères est de 60.
- **Code du centre de coûts**
 - Il représente le numéro du centre de coûts.
- **Description de l'unité ou du point d'entrée (anglais)**
 - Le nombre maximal de caractères est de 60.



- **Description de l'unité ou du point d'entrée (français)**
 - Le nombre maximal de caractères est de 60.

1.4 DOSSIER PRINCIPAL : ADRESSES D'EXPÉDITION

Cette liste représente les différentes adresses professionnelles liées aux centres de coûts.

Voici le format du fichier :

- **Région**
 - Représente la région ou la direction générale.
- **District**
 - Représente le district ou la direction.
- **Nom du bureau**
- **Centre de coûts**
- **Ligne d'adresse 1**
- **Ligne d'adresse 2**
- **Adresse (ville)**
- **Adresse (province)**
- **Adresse (code postal)**
- **Téléphone**
- **Poste téléphonique**
- **Nom de l'administrateur des uniformes (AU)**
 - Le cas échéant, le nom de la personne-ressource à l'adresse précise.
- **Prénom de l'AU**
 - Le cas échéant, le nom de la personne-ressource à l'adresse précise.
- **N° de téléphone de l'AU**
 - Le cas échéant, numéro de téléphone de l'AU.
- **Nom d'un autre AU**
 - Le cas échéant, le nom d'une autre personne-ressource à l'adresse précise.
- **Prénom d'un autre AU**
 - Le cas échéant, le nom d'une autre personne-ressource à l'adresse précise.

1.5 Téléchargement de la base de données – Transfert de dossiers des données des RH

- Type de dossier utilisé :
 - L'entrepreneur créera un site FTP sécurisé (SFTP) pour le téléchargement régulier des données des RH et éventuellement l'échange d'autres documents (fréquence à déterminer).
- Type de dossier : Excel



- Dossier transféré entre les parties par : Site FTP sécurisé
- Fréquence de la mise à jour :
 - Mensuelle au moment du lancement, mais une fois par semaine après le lancement.

1.5.1 Processus de mise à jour

Les données des RH seront mises à jour par l'entrepreneur, après réception de celles-ci.

Une liste du personnel ayant accès au site SFTP a été envoyée à l'entrepreneur. Cette liste doit être mise à jour par l'ASFC au besoin.

1.5.2 Mesures à prendre après le téléchargement

- Pour les employés dont le profil est désactivé à la suite d'un téléchargement de la base de données (les données des RH indiquent que l'employé est « inactif ») :
 - Les commandes en cours sont automatiquement annulées.
 - L'accès au site Web est annulé.
- Les données des employés qui sont transférées dans la base de données des RH et qui ne sont pas valides ne seront pas mises à jour. Un rapport de données non valides sera mis à la disposition de l'ASFC (format à discuter) afin qu'elle puisse régler immédiatement tout problème (l'ASFC et l'UL doivent discuter du processus). Voici des exemples de données non valides :
 - Code du poste ou niveau du poste inexistant
 - Centre de coûts inexistant
 - Sexe manquant
 - Adresse électronique manquante

2 Hiérarchie (utilisateurs du système)

Il existe quatre (4) niveaux hiérarchiques dans le système.

- Employé
- Superviseur immédiat
- Administrateurs régionaux des uniformes (appelés « administrateurs régionaux » dans le système)
- Administrateurs de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes (appelé « administrateurs » dans le système)

2.1 Droits hiérarchiques (commandes d'exception)

Il existe trois (3) niveaux hiérarchiques dans le système pour les commandes « d'exception » passées pour le personnel en uniforme :

- Employé
- Superviseur immédiat
- Administrateur de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes

Lors du lancement, seule l'autorité du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes pourra passer des commandes d'exception, selon quatre (4) types de commandes :



- Commande pour une allocation excédentaire (c'est-à-dire représentant les mêmes articles que ceux que l'employé peut commander)
- Commande de l'administrateur pour les employés (c'est-à-dire représentant tous les articles disponibles dans la garde-robe, sans tenir compte du sexe ou des règles de restriction)
- Changement temporaire de poste (c'est-à-dire les articles généralement réservés à un employé, mais nécessaires pour des affectations à court terme)
- Disponibilité opérationnelle (c'est-à-dire les articles de base nécessaires pour remplir les fonctions d'un poste en uniforme, souvent utilisés pour équiper les employés en cas d'urgence)

2.2 Droits hiérarchiques (commandes en lot)

Il existe deux (2) niveaux hiérarchiques dans le système pour les « exceptions » aux commandes en lot passées par les administrateurs régionaux des uniformes :

- Administrateurs régionaux des uniformes (lors du lancement, les administrateurs régionaux des uniformes pourront rechercher tous les employés et passer des commandes en lot pour un nombre limité d'articles sélectionnés, tels que les accessoires d'équipement de défense et les articles d'uniformes)
- Autorité du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes

Remarque : Lors du lancement, l'administrateur régional des uniformes pourra commander une liste limitée d'articles.

3 Adresse d'expédition

Les colis seront expédiés au travail, selon le fichier principal ADRESSES D'EXPÉDITION.

4 Site Web

4.1 Droits d'accès

Seuls les employés actifs peuvent accéder au site Web. Les superviseurs auront toutefois la possibilité de changer le statut des employés de retour au travail à « actif » (et de verrouiller les renseignements pendant trois [3] mois).

Les modifications apportées aux données des RH ne seront disponibles qu'une fois que les règles administratives concernant les modifications de l'allocation auront été confirmées (par exemple, si un employé change d'allocation).

Voir 8.6

4.2 Procédures d'ouverture d'une première session

1. Les utilisateurs accéderont au site Web de l'entrepreneur. www.xxxxxx.suffix/cbsa-asfc
2. Les utilisateurs choisiront la langue qu'ils préfèrent.
3. Les utilisateurs cliqueront sur l'hyperlien « Est-ce la première fois que vous ouvrez une session? Cliquez ici. »
4. Les utilisateurs se connecteront au Système d'uniformes en ligne (SUEL) en saisissant leur CIDP et leur adresse électronique.
5. Ils suivront la procédure d'ouverture d'une première session, où ils devront entrer des questions et réponses personnelles, un mot de passe, etc.



4.3 Adresse du site Web

L'adresse du site Web, qui contient la page de connexion avec l'identification de l'ASFC, est la suivante : www.xxxxx.suffix/cbsa-asfc.

4.4 Première ouverture de session (page)

4.4.1 Énoncé de confidentialité

L'énoncé de confidentialité sera le suivant. Il sera affiché lors de la première ouverture de session et les employés doivent cliquer sur « J'accepte » pour donner leur consentement et accéder à l'étape suivante.

Cette étape ne sera pas nécessaire pour les prochaines ouvertures de session.

Français :

Énoncé de confidentialité

L'Unité de la gestion et de la politique des uniformes de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a besoin de recueillir et d'utiliser votre nom et vos renseignements biométriques (sexe, mesures, etc.) aux fins d'acquisition de composantes de l'uniforme auprès de l'entrepreneur et de gestion de la durée de vie utile des composantes. Vos renseignements seront transmis et stockés de façon sécuritaire, et ils seront uniquement utilisés et divulgués aux fins invoquées ou à des fins compatibles, sauf dans les circonstances où la loi exige leur divulgation. L'Unité de la gestion et de la politique des uniformes conservera vos renseignements pendant une période maximale de six (6) ans suivant leur utilisation à des fins administratives, conformément à l'autorisation de disposer des documents 2015/008 de l'ASFC.

Les renseignements personnels fournis sont protégés par la [Loi sur l'accès à l'information](#) et la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Ils seront conservés et utilisés tel que décrit dans le [fichier de renseignements personnels ordinaire POU 901](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Droit d'accès

Vous pouvez faire une demande non officielle auprès du responsable de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes afin d'accéder aux renseignements vous concernant, ou vous pouvez faire une demande officielle d'accès à vos renseignements personnels ou d'accès à tout dossier relatif à l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes ou créé par le personnel qui y est affecté en communiquant avec la [Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels \(AIPRP\) de l'ASFC](#).

Droit de recours

Si vous avez des inquiétudes à l'égard de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation ou de la conservation de vos renseignements personnels par l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes, veuillez communiquer avec la [Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ASFC](#). Si vous souhaitez déposer une plainte officielle relativement à vos renseignements personnels, veuillez le faire par écrit auprès du [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#).

Consentement

En fournissant vos renseignements personnels, vous consentez à leur collecte, à leur utilisation et à leur divulgation aux termes du présent énoncé de confidentialité.



Agence des services frontaliers du Canada – Avis

Anglais :

Privacy Notice Statement

Your name and biometric information (i.e. gender, measurements, etc.) are collected and used by the CBSA's Uniform Program to procure uniform components from the Contractor, and for inventory life-cycle management purposes. Your information will be transmitted and stored securely, and will only be used and disclosed for the purposes for which it has been collected or a consistent purpose, except where disclosure is required by law. Your information will be retained by the Uniform Program for up to six years after its last administrative use, as per CBSA record disposition authority 2015/008.

The personal information provided on this form is protected under the provisions of the [Access to Information Act](#) and the [Privacy Act](#) and is retained and used as described in the Treasury Board Secretariat's [Standard Personal Information Bank PSE 901](#).

Right of Access

You may informally request access to your personal information by contacting the Uniform Program. You may formally request access to your personal information, or to corporate records related to or created by the Uniform Program by contacting the [CBSA Access to Information and Privacy \(ATIP\) Division](#).

Right of Redress

If you are concerned about this program's collection, use, disclosure or retention of your personal information, you may contact the [CBSA's ATIP Division](#). If you wish to make a formal complaint concerning your personal information, you may do so in writing to the [Office of the Privacy Commissioner of Canada](#).

Consent

By submitting your personal information, you are consenting to its collection, use and disclosure in accordance with the Privacy Notice Statement.

Canada Border Services Agency – Terms and Conditions

4.4.2 Chaque ouverture de session (accusé de réception)

Un message sera disponible avant chaque ouverture de session indiquant que les articles et les vêtements sont la propriété de l'ASFC.

Les points qui vous ont été attribués par l'entremise du Système d'approvisionnement en uniformes de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) sont la propriété de l'ASFC. Ils vous sont alloués dans le seul but d'acquérir les composantes d'uniformes pour accomplir vos tâches individuelles et non à des fins personnelles ou pour toutes autres raisons.



The points allotted to you through the Canada Border Services Agency (CBSA) Uniform Supply System are the property of CBSA. They are provided to you for the sole purpose of acquiring uniform components to perform your individual duties and are not for personal or any other use.

4.4.3 Première ouverture de session (employé)

Une note sera ajoutée pour indiquer que, si les renseignements sont inexacts, l'employé doit envoyer une demande pour qu'ils soient modifiés dans les données des RH.

Les renseignements qui apparaîtront lors de la première ouverture de session sont les suivants.

Chaque champ est modifiable ou non modifiable. S'il est modifiable, il est indiqué s'il est obligatoire ou facultatif.

- **Nom**
 - Non modifiable
- **Prénom**
 - Non modifiable
- **Langue préférée (communications)**
 - Les renseignements proviennent du téléchargement de la base de données des RH.
 - Modifiable à la première ouverture de session, mais il est impossible d'y revenir après le téléchargement
- **Superviseur immédiat**
 - Modifiable, obligatoire
 - La liste des superviseurs immédiats disponibles provient de la LISTE PRINCIPALE : NIVEAUX HIÉRARCHIQUES.
 - Les employés verront d'abord le champ Relève de (premier niveau), puis le deuxième ou le troisième niveau (le cas échéant).
 - La liste des superviseurs est uniquement pour la RÉGION des employés (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
- **Adresse d'expédition**
 - Modifiable, obligatoire
 - Le dossier principal des adresses d'expédition est la LISTE PRINCIPALE DES ADRESSES D'EXPÉDITION.
 - La RÉGION pour un employé provient des DONNÉES DES RH (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
- **Numéro de téléphone professionnel (facultatif)**
 - Modifiable, facultatif
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.
- **Autre numéro de téléphone (facultatif)**
 - Modifiable, facultatif
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.



4.5 Profil de l'employé

Remarque : Il a été demandé d'ajouter le champ « Centre de coûts » dans l'énoncé des travaux.

4.5.1 Champs du profil de l'employé, pouvant être consultés par l'employé

Les renseignements suivants apparaîtront dans le profil de l'employé, et peuvent être consultés par l'employé. Les champs sont indiqués comme étant modifiable ou non modifiable.

- **Nom**
 - Non modifiable
- **Prénom**
 - Non modifiable
- **Sexe**
 - Non modifiable
- **Langue préférée (communications)**
 - Modifiable
- **Porte-nom**
 - Non modifiable
 - Basé sur le protocole – Protocole disponible dans un encadré informatif.
- **Superviseur immédiat**
 - Modifiable
 - La liste des superviseurs immédiats disponibles provient de la LISTE PRINCIPALE : NIVEAUX HIÉRARCHIQUES.
 - Les employés verront d'abord le champ Relève de (premier niveau), puis le deuxième ou le troisième niveau (le cas échéant).
 - La liste des superviseurs est uniquement pour la RÉGION des employés (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
- **Centre de coûts**
 - Non modifiable
- **Région / Direction générale**
 - Non modifiable
- **Direction / District**
 - Non modifiable
- **Point d'entrée / Unité**
 - Non modifiable
 - Ces renseignements sont liés au centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS.
- **Adresse d'expédition**
 - Modifiable



- La liste des lieux peut être sélectionnée parmi toutes les adresses d'expédition disponibles dans la RÉGION de l'employé (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
- Le dossier principal des adresses d'expédition est la LISTE PRINCIPALE DES ADRESSES D'EXPÉDITION.
- La RÉGION pour un employé provient des DONNÉES DES RH (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
- **Groupe et niveau**
 - Non modifiable
 - Il s'agit du groupe et du niveau du poste d'attache.
- **Abréviation du poste**
 - Non modifiable
 - Il s'agit de l'abréviation du poste d'attache.
- **Renseignements relatifs à l'allocation**
 - Non modifiable
 - Ces renseignements sont déterminés en fonction du groupe et du niveau du poste d'attache.
- **Adresse électronique professionnelle**
 - Non modifiable
- **Numéro de téléphone professionnel (facultatif)**
 - Modifiable, facultatif
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.
- **Autre numéro de téléphone (facultatif)**
 - Modifiable, facultatif
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.

4.5.2 Champs du profil de l'employé, pouvant être consultés par le superviseur immédiat

Les renseignements suivants apparaîtront dans le profil de l'employé, et peuvent être consultés par le superviseur immédiat. Les champs sont indiqués comme étant modifiable ou non modifiable.

- **CIDP**
 - Non modifiable
- **Nom**
 - Non modifiable
- **Prénom**
 - Non modifiable
- **Sexe**
 - Non modifiable
- **Statut**



- Modifiable
- Indique si l'employé est actif ou inactif
- **Langue préférée (communications)**
 - Modifiable
- **Porte-nom**
 - Non modifiable (renseignements verrouillés de manière permanente ou jusqu'à ce qu'ils soient modifiés par un administrateur)
 - Basé sur le protocole (voir les spécifications techniques)
- **Superviseur immédiat**
 - Non modifiable
- **Centre de coûts**
 - Non modifiable
- **Région / Direction générale**
 - Non modifiable
- **Direction / District**
 - Non modifiable
- **Point d'entrée / Unité**
 - Non modifiable
 - Ces renseignements sont liés au centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS.**
- **Adresse d'expédition**
 - Modifiable
 - La liste des lieux peut être sélectionnée parmi toutes les adresses d'expédition disponibles dans la RÉGION de l'employé (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
 - Le dossier principal des adresses d'expédition est la LISTE PRINCIPALE DES ADRESSES D'EXPÉDITION.
 - La RÉGION pour un employé provient des DONNÉES DES RH (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
- **Groupe et niveau**
 - Non modifiable
 - Il s'agit du groupe et du niveau du poste d'attache.
- **Abréviation du poste**
 - Non modifiable
 - Il s'agit de l'abréviation du poste d'attache (ou du poste administratif créée par les administrateurs).
- **Renseignements relatifs à l'affectation**
 - Non modifiable



- Ces renseignements sont déterminés en fonction du groupe et du niveau du poste d'attache (ou par le poste administratif).
- **Mode**
 - Modifiable
- **OPMA – Allergie, soins médicaux, étui de pistolet à la cuisse**
 - NON modifiable
 - Ce champ peut uniquement indiquer que l'employé a des exigences.
- **Adresse électronique professionnelle**
 - Non modifiable
- **Numéro de téléphone professionnel (facultatif)**
 - Non modifiable
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.
- **Autre numéro de téléphone (facultatif)**
 - Non modifiable
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.

4.5.3 Champs du profil de l'employé, pouvant être consultés par l'autorité du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes (appelée l'administrateur dans la base de données)

Les renseignements suivants apparaîtront dans le profil de l'employé, et peuvent être consultés par l'administrateur du système. Les champs sont indiqués comme étant modifiable ou non modifiable.

Si les renseignements ne sont pas conformes aux données les plus récentes des RH, une note sera indiquée.

- **CIDP**
 - Non modifiable
 - Des demandes écrites peuvent être envoyées à l'entrepreneur, en indiquant l'ancien CIDP et le nouveau CIDP. Une demande doit également être envoyée aux RH afin que la prochaine extraction de données des RH reflète le bon CIDP.
- **Nom**
 - Modifiable
- **Prénom**
 - Modifiable
- **Sexe**
 - Modifiable
- **Statut**
 - Modifiable
 - Indique si l'employé est actif ou inactif
- **Langue préférée (communications)**



- Modifiable
- **Porte-nom**
 - Modifiable (verrouillage permanent des renseignements ou jusqu'à ce qu'ils soient modifiés par un administrateur détenant un profil souverain)
 - Basé sur le protocole
- **Superviseur immédiat**
 - Modifiable
- **Centre de coûts**
 - Modifiable : une modification de ces champs entraîne un changement de la région et (ou) de la direction et (ou) du point d'entrée de l'employé. Prenez note qu'un changement de région (au Québec ou hors Québec) aura une incidence sur les allocations.

- **Région / Direction générale**

- Non modifiable : ces renseignements sont liés au centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS. Un changement du centre de coûts entraîne automatiquement un changement de région ou de direction générale.

Remarque : Les données relatives aux ressources humaines ne seront pas modifiables au moment du lancement. Il n'est pas possible de modifier un seul champ, car il est lié à la relation du centre de coûts.

- **Direction / District**

- Non modifiable : ces renseignements sont liés au centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS. Un changement du centre de coûts entraîne automatiquement un changement de direction ou de district.

Remarque : Les données relatives aux ressources humaines ne seront pas modifiables au moment du lancement. Il n'est pas possible de modifier un seul champ, car il est lié à la relation du centre de coûts.

- **Point d'entrée / Unité**

- Non modifiable : ces renseignements sont liés au centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS. Un changement du centre de coûts entraîne automatiquement un changement de région ou de direction générale et de direction ou de district.

Remarque : Les données relatives aux ressources humaines ne seront pas modifiables au moment du lancement. Il n'est pas possible de modifier un seul champ, car il est lié à la relation du centre de coûts.

- **Adresse d'expédition**

- Modifiable
- La liste des lieux peut être sélectionnée parmi toutes les adresses d'expédition disponibles dans la RÉGION de l'employé (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).
- Le dossier principal des adresses d'expédition est la LISTE PRINCIPALE DES ADRESSES D'EXPÉDITION.
- La RÉGION pour un employé provient des DONNÉES DES RH (par rapport à la relation du centre de coûts à partir de celui-ci lors du téléchargement).

- **Groupe et niveau**



- Modifiable
 - Remarque : Cela pourrait entraîner une modification de l'abréviation du poste d'attache et de l'allocation.
 - Il s'agit du groupe et du niveau du poste d'attache.
- **Abréviation du poste**
 - Modifiable
 - Remarque : Cela pourrait entraîner une modification du groupe et du niveau du poste d'attache, et de l'allocation.
 - Il s'agit de l'abréviation du poste d'attache (ou le poste administratif).
 - **Renseignements relatifs à l'allocation (à déterminer)**
 - Modifiable
 - Remarque : Cela pourrait entraîner une modification du groupe et du niveau du poste d'attache, et de l'abréviation du poste d'attache.
 - **Mode**
 - Modifiable, non obligatoire
 - Quatre modes disponibles :
 - Aucun mode
 - Maîtres-chiens / Dog Handler
 - Mode maritime / Marine Mode
 - Mode postal / Postal Mode
 - **OPMA – Allergie**
 - Modifiable
 - Ce champ peut uniquement indiquer que l'employé a des exigences en matière d'allergie, et doit être examiné par l'entrepreneur.
 - **OPMA – Étui de pistolet à la cuisse**
 - Modifiable
 - Ce champ peut uniquement indiquer que l'employé a besoin d'autres articles de défense et d'armement à la suite d'une demande d'obligation de prendre des mesures d'adaptation (OPMA).
 - **Adresse électronique professionnelle**
 - Modifiable
 - **Numéro de téléphone professionnel (facultatif)**
 - Modifiable
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.
 - **Autre numéro de téléphone (facultatif)**
 - Modifiable
 - Il est possible d'entrer au moins 10 chiffres.
 - Le champ permet de saisir un numéro de poste.



4.5.4 Champs du profil de l'employé, pouvant être consultés par l'administrateur régional

Les renseignements suivants apparaîtront dans le profil de l'employé, et peuvent être consultés par l'administrateur régional. Les champs sont indiqués comme étant modifiable ou non modifiable, mais ne peuvent être modifiés que par l'autorité du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes.

Si les renseignements ne sont pas conformes aux données les plus récentes des RH, une note sera indiquée.

- **CIDP**
 - Non modifiable
 - Des demandes écrites peuvent être envoyées à l'entrepreneur, en indiquant l'ancien CIDP et le nouveau CIDP. Une demande doit également être envoyée aux RH afin que la prochaine extraction de données des RH reflète le bon CIDP.
- **Nom**
 - Non modifiable
 - Des demandes écrites peuvent être envoyées à l'UGPU. Une demande doit également être envoyée aux RH afin que la prochaine extraction de données des RH reflète le bon CIDP.
- **Prénom**
 - Non modifiable
 - Des demandes écrites peuvent être envoyées à l'UGPU. Une demande doit également être envoyée aux RH afin que la prochaine extraction de données des RH reflète le bon CIDP.
- **Sexe**
 - Non modifiable
 - Des demandes écrites peuvent être envoyées à l'UGPU. Une demande doit également être envoyée aux RH afin que la prochaine extraction de données des RH reflète le bon CIDP.
- **Statut**
 - Modifiable
 - Indique si l'employé est actif ou inactif
- **Langue préférée (communications)**
 - Non modifiable
- **Porte-nom**
 - Non modifiable
 - Basé sur le protocole
- **Superviseur immédiat**
 - Non modifiable
- **Centre de coûts**
- **Non modifiable : une modification de ces champs entraîne un changement de la région et (ou) de la direction et (ou) du point d'entrée de l'employé. Prenez note qu'un changement de région (au Québec ou hors Québec) aura une incidence sur les allocations. Région / Direction générale**



- Non modifiable : ces renseignements sont liés au Centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS. Un changement du centre de coûts entraîne automatiquement un changement de région ou de direction générale.

Remarque : Les données relatives aux ressources humaines ne seront pas modifiables au moment du lancement. Il n'est pas possible de modifier un seul champ, car il est lié à la relation du centre de coûts.

- **Direction / District**

- Non modifiable : ces renseignements sont liés au centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS. Un changement du centre de coûts entraîne automatiquement un changement de direction ou de district.

Remarque : Les données relatives aux ressources humaines ne seront pas modifiables au moment du lancement. Il n'est pas possible de modifier un seul champ, car il est lié à la relation du centre de coûts.

- **Point d'entrée / Unité**

- Non modifiable : ces renseignements sont liés au centre de coûts, en fonction de la LISTE PRINCIPALE DU CENTRE DE COÛTS. Un changement du centre de coûts entraîne automatiquement un changement de région ou de direction générale et de direction ou de district.

Remarque : Les données relatives aux ressources humaines ne seront pas modifiables au moment du lancement. Il n'est pas possible de modifier un seul champ, car il est lié à la relation du centre de coûts.

- **Adresse d'expédition**

- Non modifiable

- **Groupe et niveau**

- Non modifiable
- Il s'agit du groupe et du niveau du poste d'attache.

- **Abréviation du poste**

- Non modifiable
 - Remarque : Cela pourrait entraîner une modification du groupe et du niveau du poste d'attache, et de l'allocation.
- Il s'agit de l'abréviation du poste d'attache.

- **Renseignements relatifs à l'allocation (à déterminer)**

- Non modifiable
- Remarque : Cela pourrait entraîner une modification du groupe et du niveau du poste d'attache, et de l'abréviation du poste d'attache.

- **Mode**

- Non modifiable, non obligatoire
- Quatre modes disponibles :
 - Aucun mode / No modes
 - Maîtres-chiens / Dog Handler
 - Mode Postal / Postal mode
 - Mode maritime / Marine Mode

- **Allergie**

- Non modifiable



- Ce champ peut uniquement indiquer que l'employé a besoin d'exigences en matière d'allergie, et doit être examiné par l'entrepreneur.
- **Soins médicaux**
 - Non modifiable, non obligatoire
 - Format : Oui / Non
 - Non requis pour le lancement
- **Adresse électronique professionnelle**
 - Non modifiable
- **Numéro de téléphone professionnel (facultatif)**
 - Non modifiable
- **Autre numéro de téléphone (facultatif)**
 - Non modifiable

4.6 Profils temporaires

4.6.1 Fusionner les employés temporaires

Il s'agit de l'exigence relative à un processus pour transférer des agents recrutés des services frontaliers diplômés au poste régional d'agent stagiaire des services frontaliers (développement) (FBC048 / FB-2), qu'ils occuperont pendant environ un an. Il faudra tenir compte des articles initiaux de la « trousse » de recrutement dans les biens de l'agent, de l'ajout de son CIDP de l'ASFC ainsi que du changement de son adresse électronique (de l'adresse électronique de la recrue à l'adresse électronique de l'ASFC). Nous pouvons exiger une procédure identique ou semblable pour la fusion des profils des étudiants en uniforme temporaires.

4.7 Catalogue complet

Le catalogue complet peut être consulté par le superviseur immédiat et l'autorité du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes.

Seule l'autorité du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes peut voir les prix.

4.8 Liste d'allocation

La liste d'allocation peut être consultée par le superviseur immédiat et l'administrateur du système.

Seul l'administrateur du système peut voir les prix.

4.9 Catalogue personnel

Le catalogue personnel peut être consulté par l'employé, le superviseur immédiat et l'administrateur du système. Seul l'administrateur du système peut voir les prix.

4.10 Mensurations

Les mensurations suivantes sont disponibles sur le profil de l'employé (O = obligatoire, F = facultatif) :



- Tête (O)
- Cou (O)
- Poitrine (O)
- Taille (O)
- Hanches (O)
- Hauteur (O)
- Couture d'entrejambes(O)
- Couture extérieure (O)
- Longueur de la manche (O)
- Main (O)
- Main dominante (O)
- Poids (F)

Les mensurations sont obligatoires pour les employés qui souhaitent passer une commande. Si les mensurations ne sont pas saisies, l'employé n'aura pas accès aux fonctions de commande.

Après le lancement

Si les mensurations ne sont pas saisies, le superviseur immédiat ne pourra pas passer de commande au nom de son employé et recevra un message d'erreur à cet effet.

4.10.1 Page de mensurations des employés

Le superviseur immédiat **n'aura pas accès** à la page de mensurations de ses employés.

Le superviseur de l'administrateur régional **n'aura pas accès** à la page de mensurations des employés.

Seuls l'employé et l'administrateur du Programme (détenant un « profil souverain ») auront accès à la page de mensurations des employés.

4.11 Protocole lié à l'insigne nominatif

L'insigne nominatif sera disponible sur le profil. Le protocole officiel dépend du niveau du poste.

- Les insignes nominatifs en métal des agents des services frontaliers (ASF) et de tout autre employé sont de couleur argent (FB-08 et postes subalternes).
- Les insignes nominatifs en métal des directeurs et des personnes de rang supérieur sont de couleur or (EX-01 et postes supérieurs).
- Seul le nom de famille complet des agents des services frontaliers (FB-04 et postes subalternes) sera inscrit sur les insignes nominatifs en métal et en tissu de ces derniers (nom complet tout en majuscules, par exemple UNTEL).



- La première lettre du prénom et le nom de famille des surintendants et des personnes de rang supérieur (FB-05 en poste de supervision et postes supérieurs) seront inscrits sur leurs insignes nominatifs en métal et en tissu.
 - Première lettre du prénom, point, espace, nom de famille complet (tout en majuscules, par exemple P. UNTEL).
 - Les prénoms avec un trait d'union seront écrits avec des points, des traits d'union ou une combinaison des deux selon la préférence de l'employé.

Remarque : Aucune commande d'insignes nominatifs pour les affectations intérimaires de moins d'un an.

4.12 Mots de passe

Les mots de passe associés aux comptes d'utilisateur client de l'ASFC dans le système de commande et de gestion des uniformes, y compris ceux qui sont définis au moment de la configuration initiale et ceux qui sont réinitialisés par l'administrateur de l'ASFC ou l'entrepreneur, doivent offrir un bon niveau de sécurité (p. ex. ils doivent compter huit caractères alphanumériques et au moins une lettre majuscule, une lettre minuscule, un chiffre et un symbole, p. ex. @).

Le système doit exiger de l'utilisateur client de l'ASFC qu'il modifie le mot de passe de son compte immédiatement après qu'il a été configuré, ou après que l'administrateur de l'ASFC ou l'entrepreneur l'a réinitialisé.

Ces mots de passe ne doivent pas accepter :

- de caractères répétés plus de 3 fois;
- une suite de lettre identique à l'alphabet (p. ex., abcde) ou une suite de touches sur le clavier (p. ex., ghjkl);
- quelque mot figurant dans quelque dictionnaire que ce soit, peu importe la langue;
- toute variation du nom du compte d'utilisateur connexe.

En outre, ces mots de passe :

- doivent avoir une durée de vie minimale de 24 heures;
- doivent expirer tous les 120 jours civils, à moins qu'ils n'aient été modifiés par l'utilisateur propriétaire du compte avant que cette limite de 120 jours civils n'ait été atteinte;
- doivent être masqués (c.-à-d. qu'ils ne doivent pas s'afficher à l'écran) au moment où ils sont introduits et être effacés de l'écran ou du champ d'ouverture de session, chaque fois qu'ils ne sont pas acceptés.

4.13 Menu du site Web

4.13.1 Au moment du lancement

Les éléments suivants apparaîtront en haut de la page

- Avis de l'ASFC

Agence des services frontaliers du Canada – Avis

<https://www.cbsa-asfc.gc.ca/help-aide/in-ai-fra.html>

Canada Border Services Agency – Terms and Conditions

<http://cbsa.gc.ca/help-aide/in-ai-eng.html>

- Langue (modifier du français à l'anglais ou de l'anglais au français)
- Communiquez avec nous



- Déconnexion (anglais : Log out)

Les titres des différents onglets comprennent :

- Profil personnel

4.13.2 Après le lancement

Les éléments suivants figurent au bas de chaque page.

- Avis de l'ASFC

Agence des services frontaliers du Canada – Avis

<https://www.cbsa-asfc.gc.ca/help-aide/in-ai-fra.html>

Canada Border Services Agency – Terms and Conditions

<http://cbsa.gc.ca/help-aide/in-ai-eng.html>

- Langue (modifier du français à l'anglais ou de l'anglais au français)
- Communiquez avec nous
- Déconnexion (anglais : Log out)

Les titres des différents onglets comprennent :

- Profil personnel

4.14 Protocole lié au nom sur le site Web

Prénom : La première lettre en majuscule, les autres lettres en minuscules (par exemple, Jean). Pour les noms avec trait d'union, la première lettre de chaque nom doit être en majuscule (par exemple, Jean-François).

Nom : Tout en majuscules (par exemple, UNTEL)

4.15 Questions et réponses de sécurité

Des questions de sécurité et leur réponse sont requises durant le processus de première ouverture de session et pourront être modifiées par l'employé en tout temps.

4.15.1 Récupération du mot de passe – Service à la clientèle de l'entrepreneur

Les employés sont invités à transmettre les réponses à ces questions au service à la clientèle de l'entrepreneur s'ils ont oublié leur mot de passe. Le service à la clientèle réinitialisera alors celui-ci.

4.15.2 Récupération du mot de passe – Site Web

Les employés peuvent cliquer sur le lien « Vous avez oublié votre mot de passe? » du site Web. Ils doivent entrer leur CIDP, et un courriel contenant un nouveau mot de passe temporaire sera envoyé à leur adresse électronique professionnelle. Ils devront choisir un nouveau mot de passe lors de la prochaine ouverture de session.

4.15.3 Questions relatives à la sécurité

Les questions de sécurité seront disponibles à partir d'une liste déroulante. Il faut sélectionner deux (2) questions et y répondre.



- Quel est le prénom de mon meilleur ami d'enfance?
What is the first name of my childhood best friend?
- Quel est le nom de jeune fille de ma mère?
What is my mother's maiden name?
- Dans quelle ville mon père a-t-il grandi?
What is the name of the city where my father grew up?
- Quel est le nom de la rue où j'ai grandi?
What is the name of the street I grew up on?
- Comment s'appelait mon premier animal domestique?
What was the name of my first pet?
- Quel était le nom de mon professeur préféré à l'école secondaire?
Last name of my favourite high school teacher?
- Quel était le nom de la première école que j'ai fréquentée?
What was the name of the first school I attended?
- Quelle est la ville d'origine de ma douce moitié?
In what town or city was my significant other born?
- Quel est le deuxième prénom de mon enfant aîné?
What is the middle name of my oldest child?

4.15.4 Récupération du mot de passe – Courriel

Cher membre de l'équipe ASFC,

À la suite de votre demande en ligne, vous trouverez votre nouveau mot de passe temporaire plus bas.

Mot de passe temporaire : xxxx

Veillez visiter www.cbsa-asfc.com et vous connecter à l'aide de votre code d'identification de dossier personnel (CIDP) et le mot de passe ci-inclus. À la suite de cette connexion, vous devrez créer votre nouveau mot de passe afin d'accéder à votre compte d'utilisateur.

Au plaisir de vous servir.

(Insérez le nom de l'entrepreneur ici)

Courriel automatisé – veuillez ne pas répondre.

Dear CBSA team member,

Following your online request, your new temporary password is provided below.

Temporary password: xxxx



Please visit [www. .com/cbsa-asfc](http://www.cbsa-asfc.com/cbsa-asfc) and log in with your Personal Record Identifier (PRI) and the password shown above. After this login, you will need to create a new password to access your user account.

We look forward to serving you.

(Insert Contractor's name here)

Automated email – please do not reply

4.16 Champs des profils des administrateurs (souverain)

Le profil « administrateur » de l'autorité du système de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes indique « Sans uniforme ». Les champs disponibles dans ce profil hiérarchique sont les suivants :

- **Nom**
- **Prénom**
- **Sexe**
- **Langue préférée (communications)**
- **Titre du poste (autorité du de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes)**
- **Centre de coûts**
- **Région / Direction générale**
- **Direction / District**
- **Point d'entrée / Unité**
- **Adresse d'expédition**
- **Groupe et niveau (ADM)**
- **Abréviation du poste (ADM001)**
- **Renseignements relatifs à l'allocation (allocation de l'administrateur)**
- **Adresse électronique professionnelle**
- **Numéro de téléphone au travail (Obligatoire)**
- **Autre numéro de téléphone (facultatif)**

4.17 Champs du profil de l'administrateur régional des uniformes (ARU)

Le profil de l'administrateur régional des uniformes indique « Sans uniforme ». Les champs disponibles dans ce profil hiérarchique sont les suivants :

- **Nom**
- **Prénom**
- **Sexe**
- **Langue préférée (communications)**



- Modifiable
- **Groupe et niveau (AS-0)**
- **Abréviation du poste (administrateur régional des uniformes)**
- **Centre de coûts**
- **Région / Direction générale**
- **Direction / District**
- **Point d'entrée / Unité**
- **Adresse d'expédition**
 - Modifiable
- **Renseignements relatifs à l'allocation (allocation de l'administrateur régional)**
- **Adresse électronique professionnelle**
- **Numéro de téléphone au travail (NON facultatif)**
- **Autre numéro de téléphone (facultatif)**

5 Commande

5.1 Types de commande

5.1.1 Agent recrue des services frontaliers (Rigaud)

Les recrues ne sont pas des employés et n'ont pas de code de poste, de titre, ni de groupe ou de niveau. Il s'agit de postes non rémunérés (allocation); par conséquent, l'ASFC a encore besoin d'un processus pour créer de nouveaux profils de recrue sans code de poste ni de groupe ou de niveau, ainsi que d'un processus pour faire passer la recrue à un poste d'agent stagiaire FB-2 de l'ASFC (développement).

Les recrues auront accès au site Web et pourront choisir parmi une liste d'articles.

5.1.2 Agent stagiaire des services frontaliers (point d'entrée)

Le poste d'agent stagiaire FB-2 de l'ASFC (développement) est destiné aux agents qui ont suivi avec succès la formation des recrues et qui travaillent dans la région.

Ils restent à ce niveau pendant un an et deviennent ensuite des agents des services frontaliers FB-3.

Les stagiaires auront accès au site Web et disposeront d'une allocation de points.

Commande pour agent étudiant des services frontaliers

Les étudiants ne pourront ouvrir de session sur le site Web et ne disposeront pas d'une allocation de points. Les commandes pour les étudiants seront passées par les administrateurs responsables des uniformes des étudiants.

5.1.3 Commandes en lot

Les commandes en lot de certains articles devront être facilitées.



Il s'agit par exemple de la nécessité de réapprovisionner les stocks « d'urgence » détenus à l'échelon régional ou à chaque point d'entrée, et de certains articles qui peuvent être réutilisés à des fins de formation dans des installations de formation, comme le campus de Rigaud. Nous proposons que cette autorisation « d'achat en lot » soit accordée à un groupe spécial de profil d'utilisateur (administrateur régional responsable des uniformes). Les détails concernant les articles qui peuvent être commandés, les quantités maximales qui peuvent être commandées et les personnes à qui accorder l'accès sont toujours en cours d'élaboration.

Les insignes nominatifs ne font pas partie des commandes en lot.

Voici une liste provisoire des articles disponibles pour un achat en lot par les administrateurs régionaux responsables des uniformes :

Accessoires d'équipement de défense disponibles pour les commandes en lot	Fourni par	Quantité (maximum par année par utilisateur)
Pochette de service de dissimulation du chargeur	Entrepreneur	5
Manchons en caoutchouc	Entrepreneur	25
Outil d'aide au remplissage du chargeur	Entrepreneur	5
Étui pour arme à feu (gaucher et droitier)	Entrepreneur	5
Étui de dissimulation pour arme à feu (gaucher et droitier)	Entrepreneur	1
Porte-bâton rabattable	Entrepreneur	5
Étui pour vaporisateur de défense	Entrepreneur	5
Pochette de service du chargeur	Entrepreneur	5
Ceinturon de service	Entrepreneur	5
Scellés d'expédition	Entrepreneur	50
Cadenas pour caisse d'expédition	Entrepreneur	5
Câble de sûreté d'arme à feu	Entrepreneur	10
Bande réfléchissante de velcro	Entrepreneur	illimité
Gants blancs	Entrepreneur	50
Trousse de nettoyage pour arme à feu	Entrepreneur	5

5.1.4 Commandes personnalisées

Il s'agit des commandes passées par les supérieurs immédiats de l'employé.

5.1.5 Commande de l'administrateur

L'entrepreneur créera une allocation « Commande de l'administrateur » qui contiendra tous les articles disponibles dans le système des uniformes. L'allocation « Commande de l'administrateur » n'aura aucune restriction (région, genre, etc.) et ne déduira pas de points à l'allocation de points régulière. Cette commande peut seulement être placée par les détenteurs du profil administrateur.



5.1.6 Commande points

L'entrepreneur créera une allocation « Commande points » qui contiendra tous les articles disponibles à un groupe d'allocation dans le système des uniformes. Cette allocation sera restreinte par région et par genre (mâle ou femelle) et déduira des points à l'allocation régulière.

5.1.7 Commande sur allocation

L'entrepreneur créera une allocation « Commande sur allocation » qui contiendra tous les articles disponibles à un groupe d'allocation dans le système des uniformes et quelques autres items qui seront spécifiquement désignés par les administrateurs de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes. L'allocation « Commande sur allocation » sera limitée par région mais pas genre et déduira des points à l'allocation régulière, sauf si les points arriverait à une solde négative dans quel cas la solde des points tombera à zéro. Ce type de commande doit être placée par le superviseur de l'agent et approuvé par les détenteurs du profil administrateur (souverain), ou placée par les administrateur (souverain).

5.1.8 Commande uniformes de cérémonie

L'entrepreneur créera une allocation « Commande uniforme de cérémonie » pour permettre la commande des composantes d'uniformes de cérémonie. Ce type de commande sera limité par genre. Ce type de commande sera placé par l'agent et approuvé par les détenteurs du profil administrateur (souverain).

5.1.9 Commande d'uniforme pour changement d'emploi temporaire

L'entrepreneur créera une allocation « Commande d'uniforme pour changement temporaire d'emploi » en deux formes; une pour les Agents des services frontaliers et surintendant qui passent au profile Opérations relatives au renseignement et à l'exécution de la loi; et une pour les Opérations relatives au renseignement et à l'exécution de la loi qui passent aux profiles Agent des services frontaliers et surintendant. Ces deux types de commande doivent être placés par le superviseur de l'employé ayant le profile approprié (un superviseur Agent des services frontaliers et surintendant peut seulement commander pour son profile et un superviseur Opérations relatives au renseignement et à l'exécution de la loi pour son profile). Les items éligibles pour ces types de commandes seront identifiés par l'Unité de gestion et des politiques des uniformes. Ces types de commandes ne déduiront pas de points à l'allocation régulière.

5.2 Règles relatives aux commandes

5.2.1 Processus

Les commandes sont uniquement traitées par le site Web. Les employés doivent entrer leurs mensurations avant de passer une commande. Ils seront limités à l'allocation liée à leur code de poste d'attache et à leur niveau.

5.2.1.1 Commande au moment du lancement

- Les employés peuvent commander avec ces types de commandes :
 - Commande points
 - Commande d'uniformes de cérémonie
- Les administrateurs du système peuvent passer des commandes en lot pour tout employé du système (un des trois types).



- Points (en utilisant les points des employés)
- Allocation excédentaire (même catalogue que le catalogue de points)
- Commande administrative (tous les articles du catalogue, aucune restriction)
- Commandes en lot
- Commande d'uniformes de cérémonie
- Commande d'uniformes pour un changement d'emploi temporaire
- Les administrateurs régionaux ne peuvent passer que des commandes en lot.
- Les superviseurs peuvent placer ces types de commandes au nom de leurs employés :
 - Commande de sur allocation
 - Commande d'uniformes de cérémonie
 - Point
 - Commande d'uniforme pour un changement d'emploi temporaire.

5.2.2 Courriel (après expédition) – Français

SUJET : Avis d'expédition de commande xxx (N° de repérage : xxx)

Votre commande a été expédiée aujourd'hui de l'entrepôt de l'entrepreneur.

Pour faire le suivi de livraison de votre commande, utilisez le numéro de suivi Purolator indiqué dans le sujet de ce courriel; visitez le <https://www.purolator.com/fr/ship-track/tracking-summary.page> et entrez les informations demandées.

Vous trouverez également ce numéro de suivi à partir de l'onglet **Commande** du site www.cbsa-asfc.com; choisissez d'abord **Commandes antérieures**, puis entrez des données pour lancer la recherche. Cliquez ensuite sur la commande dont vous désirez connaître le statut de livraison pour accéder à **Renseignements relatifs à la commande**, d'où vous pourrez cliquer sur **Suivi de livraison**.

(Insérer les coordonnées de l'entrepreneur ici)

Ceci est un courriel automatisé – veuillez ne pas répondre.

5.2.3 Courriel (après expédition) – Anglais

Subject: Order xxx Shipment Notification (Tracking #: xxx)

Your order has been shipped from the Contractor's warehouse today.

To track delivery status of your order, please refer to the Purolator tracking number in the subject line of this email, then access <https://www.purolator.com/en/ship-track/tracking-summary.page> and enter the tracking information in the appropriate field.



You can also access the tracking number via the **Order** tab at [www.cbsa-asfc](http://www.cbsa-asfc.gc.ca); first choose **Previous Orders** then enter data to begin your search. Clicking on the order you wish to track will lead you to **Order Information**, from which you can click on **Delivery Tracking Information**.

(Insert Contractor's contact info here)

This is an automated email; please do not reply.

5.3 Collecte des mensurations

Les mensurations sont saisies par les employés sur le site Web, à la page de mensurations sous la rubrique « Profil ».

Les employés doivent entrer leurs mensurations sur le site Web. Les mensurations sont obligatoires; les employés ne peuvent pas passer une commande sans que leurs mensurations soient enregistrées dans le système.

5.4 Produit fait sur commande

Un vêtement fait sur commande est un article qui n'est produit ou fabriqué qu'une fois que l'ASFC a passé une commande pour cet article particulier. Un vêtement produit peu souvent ou une taille qui n'est pas en stock régulièrement sont des exemples de ce type de commande. L'article est produit à l'aide d'un barème de mensurations générique, mais il peut être retourné, mis en stock et remis à quelqu'un d'autre.

La norme de service pour ces articles est la même que pour les commandes personnalisées, soit 40 jours.

5.5 Fabriqué sur mesure

Une commande sur mesure est une commande ou un vêtement produit ou fabriqué selon les mensurations d'un individu, et ne peut donc pas être retournée et remise en stock.

Il convient de noter que la production d'articles ne peut commencer qu'une fois que toutes les autres mensurations nécessaires ont été reçues, le cas échéant.

La norme de service pour ces articles est la même que pour les commandes personnalisées, soit 40 jours.

6 Rapports Web / Fonctionnalités supplémentaires

6.1 Rapports – Paramètres de recherche

Voici quelques conseils utiles pour préciser les recherches sur les rapports accessibles sur le site Web :

Pour effectuer une recherche dans l'un des rapports suivants, saisissez les renseignements dans le champ (en utilisant l'une des options ci-dessous), puis cliquez sur « Afficher ». Cliquez sur « Effacer » pour effacer tous les paramètres.



Entrez « ! » pour exclure la valeur saisie des résultats de la recherche (p. ex., « !Smith » fera ressortir toutes les valeurs sauf « Smith »).

Entrez « * » pour que les résultats comprennent la valeur (p. ex., Tremblay* fera ressortir les valeurs commençant par « Tremblay », *Tremblay fera ressortir les valeurs se terminant par « Tremblay » et *Tremblay* fera ressortir toutes les valeurs contenant « Tremblay »).

Entrez « ? » pour remplacer un caractère inconnu dans la valeur (p. ex., « Sm?th » fera ressortir les valeurs comme « Smith » et « Smyth »).

6.2 Rapports

Les spécifications courantes des rapports requis sont décrites dans l'énoncé de travail. Tous les rapports doivent être facilement extrait du système dans un format de chiffrier Microsoft Excel.

7 Allocation

7.1 Lien entre les données des RH et l'allocation

Les allocations sont déterminées selon la relation code de poste / niveau de poste, indiquée dans le document HIÉRARCHIE DES FONCTIONS.

7.2 Allocation au moment du lancement

Au moment du lancement :

- Des points ne seront attribués que pour les composantes disponibles au moment du lancement (au prorata des besoins). Nous attribuerons des points additionnels au fur et à mesure que des composantes additionnelles deviendront disponibles.
- Le catalogue affichera à la fois les composantes disponibles et les composantes « à venir ».
- La commande sera limitée aux composantes disponibles uniquement.
- À l'ouverture de session, les utilisateurs recevront une notification les informant qu'une composante est désormais disponible et ils auront reçu un « complément » de points pour leur permettre de passer une commande.

7.3 Type

7.3.1 Codes d'allocation

Les codes d'allocation suivants sont disponibles.

Description du code d'allocation (anglais)	Description du code d'allocation (français)
Intelligence and Enforcement Operations	Opérations relatives au renseignement et à l'exécution de la loi
Administrator	Administrateur
Border Services Officer & Superintendent	Agent des services frontaliers & surintendant



Regional Operations Management	Gestions des opérations régionales
Executive	Exécutif
National Border Operations Centre	Centre national des opérations frontalières
Border Services Officer Recruit	Agent recrue des services frontaliers
Border Services Officer Recruit	Agent stagiaire des services frontaliers
Student Border Services Officer	Agent étudiant des services frontaliers
Border Services Officer Instructor	Instructeur des agents des services frontaliers
Border Services Officer – Detector Dog Service	Agent des services frontaliers – Service des chiens détecteurs
Border Services Officer – Marine Operations	Agent des services frontaliers – Opérations maritimes
Border Services Officer – Postal Operations	Agent des services frontaliers – Opérations postales
Immigration Holder Centre	Centre de surveillance de l’immigration
Non-uniformed	Sans uniforme
Regional Administrators	Administrateurs régionaux
Rigaud Administrator	Administrateur de Rigaud
Firearms & Use of Force Instructor	Instructeur en maniement des armes à feu et recours à la force

7.3.2 Groupes d’allocation

Les groupes d’allocation suivants sont disponibles (remarque : les groupes ne sont pas tous disponibles pour tous les codes d’allocation)

Description du groupe d’allocation (anglais)	Description du groupe d’allocation (français)
Points	Points
Ceremonial	Cérémonie
Temporary job change from Border Services Officer & Superintendent to Intelligence and Enforcement Operations	Changement temporaire d’emploi des Agent des services frontaliers & surintendant à Opérations relatives au renseignement et à l’exécution de la loi
Temporary job Change from Border Services Officer & Superintendent to Regional Operations Management	Changement temporaire d’emploi des Agent des services frontaliers & surintendant à la Gestions des opérations régionales
Administrator Ordering for employee	Commande d’administrateur pour employé
Administrator Bulk	Commande en lot, administrateur
Over Allocation for employee	Allocation excédentaire pour employé
Regional Administrator Bulk	Commande en lot, administrateur régional
Operational Readiness	Disponibilité opérationnelle
Emergency Stock	Stock d’urgence
Temporary job change from Intelligence and Enforcement Operations to Border Services Officer & Superintendent	Changement temporaire d’emploi de Opérations relatives au renseignement et à l’exécution de la loi aux Agent des services frontaliers & surintendant

7.3.3 Sous-groupes d’allocation



Les sous-groupes d'allocation suivants sont disponibles.

Sous-groupe d'allocation (anglais)	Description du sous-groupe d'allocation (français)
Accoutrement	Accoutrement
Arming Equipment	Équipement d'armement
Arming Equipment, Glass Case	Équipement d'armement, Étui à lunettes
Arming Equipment, Glasses	Équipement d'armement, Lunettes
Baton Scabbard	Étui à bâton
Belts	Ceintures
Belt - Dress	Ceinture - Habillée
Bottoms	Bas d'uniformes
Gloves - Slash	Gants - Protection
Gloves - Winter	Gants - Hiver
Headwear	Chapeaux
Headwear - Winter	Chapeaux - Hiver
Name tag, Fabric	Insigne nominatif, Tissu
Name tag, Metal	Insigne nominatif, Métal
Neckwear - Dress	Cravates - Habillées
Outerwear	Vêtements d'extérieur
Rank Insignia	Insigne de grade
Reflective Tape	Ruban réfléchissant
Shipping Case	Contenant d'expédition
Shipping Seals	Plombs d'expédition
Tops	Hauts d'uniformes
Tops - Heavy	Hauts d'uniformes - Chauds
Undergarments, Bottoms	Bas de sous-vêtements
Undergarments, Tops	Hauts de sous-vêtements
Uniform Equipment	Équipement d'uniforme
Shoulder Insignia	Insigne d'épaule
Flag	Drapeaux
Measuring Kit	Trousse de mesure
Ties	Cravates
Duty Shirts	Chemises réglementaires
Bottoms - Dress	Bas d'uniformes - Habillés
Pants	Pantalons
Tops - Dress	Hauts d'uniformes - Habillés
Tops - Sweatshirt	Haut - Chandail molletonné
Executive Shirts	Chemises habillées
Athletic Wear	Vêtements de sport
Bottoms – Sweat Pants	Bas d'uniformes - Pantalon molletonné
Vest	Veste



Polos	Polos
-------	-------

7.3.4 Modes

Il y a quatre modes disponibles :

- Aucun mode
- Maîtres-chiens / Dog Handler
- Mode maritime / Marine Mode
- Mode postal / Postal Mode

Les modes déterminent les restrictions relatives aux articles. Le mode doit être sélectionné dans l'allocation pour que l'employé puisse obtenir les articles restreints de ce mode (par exemple, les shorts pour le groupe de base).

7.4 Recrues

Il y aura deux allocations pour les recrues : une pour la trousse initiale à Rigaud, et l'autre pour les vêtements supplémentaires (système de points) lorsque la recrue travaillera dans une région.

7.5 Valeur en points des vêtements

La valeur en points correspond au prix de l'article * 1,27, la valeur étant arrondie au chiffre supérieur. Lorsque le prix est affecté à plusieurs items similaire (par exemple les chemises mâle et femelle, à manche longue et courtes) le prix sera calculé en faisant la moyenne du prix des items.

7.6 Gestion des changements d'allocations

7.6.1 Nouveaux employés

Les nouveaux employés qui n'ont pas été créés dans le système auparavant recevront la totalité des points alloués pour les trois premiers mois, après quoi l'ASFC déterminera si les points seront calculés proportionnellement par la suite.

7.6.2 Employés qui changent d'allocation

Si l'allocation de l'employé change, la règle d'allocation des points sera la suivante :

Points annuels du nouvel emploi (suppression des points annuels précédemment reçus) **moins les points dépensés pour des articles communs.**

L'ASFC déterminera si cette règle est la même ou si les points seront attribués proportionnellement, trois (3) mois après le lancement.

7.7 Restrictions applicables aux allocations

Les restrictions suivantes s'appliquent. Le nom des restrictions figure dans le document de l'allocation et n'est affiché que sur la liste des allocations, sur le site Web :

- Médical/non médical
 - Si un article est associé à la restriction « médical », seuls les profils dont le champ « Médical » est sélectionné auront accès à cet article.



- Si un article est associé à la restriction « non médical », seuls les profils dont le champ « Médical » **n'est pas sélectionné** auront accès à cet article.
- Région ≠ QUE
 - Les vêtements dont les insignes sont en anglais sont offerts aux employés qui ne travaillent pas au Québec. Les vêtements dont les insignes sont en français ne sont pas offerts.
- Région = QUE
 - Les vêtements dont les insignes sont en français sont offerts aux employés qui travaillent au Québec. Les vêtements dont les insignes sont en anglais ne sont pas offerts.
- Maritime
 - Les articles associés à la restriction « maritime » ne sont offerts qu'aux employés dont le profil comporte la mention Maritime.
- Maître-chien
 - Les articles associés à la restriction « maître-chien » ne sont offerts qu'aux employés dont le profil comporte la mention Maître-chien.
- Niveau = EX, DM
 - Seuls les employés de niveau EX ou DM ont droit aux articles Or.
- Niveau ≠ EX, DM
 - Les employés dont le poste d'attache est d'un niveau inférieur à EX sont admissibles aux articles Argent.

7.8 Révision des allocations (avant le prochain renouvellement annuel)

Les points suivants doivent être examinés avant le renouvellement annuel, en **mars de chaque année**.

- Nombre de points alloués par groupe d'allocation
- Nombre de points reportés par groupe d'allocation
- Nombre maximal de points dans le compte par groupe d'allocation
- Obligation d'avoir un maximum par groupe de vêtements par période.

8 Renouvellement

8.1 Renouvellement du système de points

Le renouvellement du système de points se fera le **1^{er} avril** de chaque année.

8.2 Renouvellement de l'allocation initiale au système de points

Le renouvellement du système de points se fera le **1^{er} avril** de chaque année.

8.3 Désactivation / Réactivation

Un compte désactivé ne recevra pas de point durant la période de désactivation.



Lorsqu'un employé est réactivé il aura le plein montant de point qu'il aurait reçu s'il avait commencé le 1^{er} avril.

9 Expédition

9.1 Transporteurs

Purolator sera utilisé comme principale entreprise d'expédition du SAU pour la livraison à l'adresse au travail. Le compte d'expédition sera géré par l'entrepreneur et les frais de transport seront facturés à l'ASFC sur une facture mensuelle. Le service de colis accéléré de Postes Canada peut aussi être utilisé si Purolator ne livre ou ne ramasse pas des colis à la destination, ce service sera aussi inclus dans la facture mensuelle.

D'autres méthodes d'expédition (par exemple, une société de transport) peuvent être utilisées s'il y a lieu (par exemple, les envois au Collège de Rigaud).

En vertu du contrat, la livraison est rendue droits acquittés (DDP) selon les Incoterms 2000, ce qui signifie que l'entrepreneur est responsable du transport des articles aux lieux de livraison précisés sur chaque commande, et le transfert de propriété se fait au lieu de livraison.

- Le transporteur devra respecter l'obligation de **protéger** tous les articles contre le vol, la perte ou l'endommagement.
- Veiller à ce que toutes les expéditions **non urgentes** soient envoyées selon un mode d'expédition qui garantit des délais d'expédition équivalant au niveau de service « accéléré » offert par Postes Canada ou le surpassant.
- Veiller à ce que, dans le cas des expéditions à destination de **régions éloignées**, (p. ex. le Nord du Canada), le mode d'expédition utilisé garantisse des délais d'expédition équivalant au minimum aux envois par « poste prioritaire » de Postes Canada.
- L'entrepreneur devra utiliser, dans le cas des expéditions **urgentes**, le mode d'expédition commercial le plus rapide, tout en étant raisonnable.

Les articles soumis à des **restrictions** doivent être expédiés uniquement par un transporteur national agréé (Postes Canada, Purolator) et ne peuvent être expédiés en vrac par d'autres entreprises de transport (p. ex. des entreprises de camionnage), car chaque colis expédié doit faire l'objet d'un suivi. Tous les articles d'uniforme, l'équipement ou les accessoires dotés de la signature visuelle de l'ASFC, du mot-symbole « Canada », ou de l'insigne héraldique (armoiries) sont considérés comme des articles d'uniforme restreints.

9.2 Adresses

L'envoi à une adresse professionnelle est obligatoire.

La possibilité de livrer à domicile, ou à une adresse choisie par les employés, est envisagée à l'interne et pourrait être offerte à l'avenir.

9.3 Coûts de livraison

Les envois sont payés par l'ASFC, mais le transport sera pris en charge par l'entrepreneur.

9.4 Documents d'expédition



Pour les documents imprimés (p. ex. bordereau de marchandises, formulaire de retour) et les autocollants sur les colis, l'entrepreneur peut utiliser le nom complet de l'employé et l'adresse d'expédition.

9.4.1 Bordereau de marchandises

Ce document sera discuté avec l'entrepreneur au début du contrat.

9.4.2 Formulaire de retour

Ce document sera discuté avec l'entrepreneur au début du contrat.

L'ASFC a demandé qu'aucune mensuration ne soit indiquée sur le formulaire de retour.

Comme la section des mensurations est une section standard du formulaire de retour, l'entrepreneur analysera les mesures qui pourraient être prises pour s'assurer que les mensurations n'apparaissent pas (peut-être une section en blanc).

9.4.3 Étiquette de retour

Une étiquette de retour prépayée et adressée sera ajoutée aux colis des employés. Ce processus pourrait exclure les colis envoyés par une entreprise de transport (p. ex. au Collège de Rigaud), car une autre méthode de retour pourrait être déterminée.

Le coût du retour sera facturé à l'ASFC sur une facture mensuelle.

9.5 Processus d'expédition

Les échéancier d'expédition sont décrits dans l'énoncé de travail.

9.6 Confirmation de l'expédition

Tel que discuté ci-dessus, un courriel sera envoyé lorsque la commande est transmise à l'expéditeur.

9.7 Commandes urgentes

Les échéancier d'expédition sont décrits dans l'énoncé de travail.

9.8 Étiquette d'expédition

Ce document sera discuté avec l'entrepreneur au début du contrat.

Aucun CIDP ni aucune mensuration ne doit figurer sur l'étiquette d'expédition.

10 Service à la clientèle

10.1 Qui peut contacter le service à la clientèle

Tous les employés peuvent contacter le service à la clientèle.

10.2 Modification de la commande



Les employés qui ont placé la commande et les employés de l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes peuvent modifier la commande.

10.3 Retours

10.3.1 Processus relatif au retour

Les procédures et délais pour traiter un retour sont décrits dans l'énoncé de travail.

10.4 Demandes de renseignements concernant l'Unité de la gestion et de la politique des uniformes

Toute demande reçue par l'entrepreneur par l'intermédiaire du Système d'approvisionnement en uniformes (SAU) de la part d'employés de l'ASFC jusqu'au lancement doit être transmise à l'adresse Uniform-Program-Programme-des-uniformes@cbsa-asfc.gc.ca.

L'entrepreneur recevra un guide de dépannage de l'ASFC à titre de première source de référence dans ses démarches de résolution de problèmes.

11 Facturation

11.1 Processus de facturation

Une facture détaillée sera fournie tous les expéditions et frais encourus durant le mois précédent sera envoyé au maximum cinq (5) jour ouvrable après la fin du mois.

11.2 Règles de fin d'exercice

Une facture détaillée sera fournie tous les expéditions et frais encourus durant le mois précédent sera envoyé au maximum cinq (5) jour ouvrable après la fin du dernier mois de l'année fiscale.

Un sommaire de tous les factures de l'année doit être envoyé à l'ASFC à l'intérieur de cinq (5) jours de la fin de l'année fiscale.

11.3 Personne-ressource de l'entrepreneur pour les factures en suspens

L'entrepreneur doit contacter le centre de traitement de facture de l'ASFC avec une copie à la boîte générique de courriel du programme de la gestion et des politiques des uniformes, pour toutes factures en suspens.

12 Catalogue des produits

12.1 Voir l'annexe – Catalogue des produits

13 Gestion des stocks



13.1 Articles ayant une date d'expiration

Les articles ayant une date d'expiration (p. ex., aérosol inerte) peuvent être expédiés jusqu'à trois mois avant la date d'expiration indiquée sur le produit.

L'entrepreneur veillera à garder en stock et à distribuer les articles en fonction de leur date d'expiration afin d'éviter des pertes.

14 Exigences relatives à la sécurité

14.1 Renseignements protégés

À être discuté avec l'entrepreneur au début du contrat.

14.2 Articles/vêtements protégés

Les insignes d'épaules (anciens et nouveaux) doivent être rangés à part, dans une zone « protégée ». Par contre, une fois les insignes cousus sur les vêtements concernés, les vêtements n'ont pas à être rangés dans une zone protégée, tant que les mesures prévues dans les normes de sécurité de l'ASFC et de SPAC sont mises en œuvre pour protéger les vêtements.

14.3 Destruction des articles

Les articles d'uniforme, y compris les articles restreints i) ayant été retournés parce qu'ils sont endommagés ou ii) correspondant à des modèles d'uniformes, d'équipement ou d'accessoire abandonnés par l'ASFC, devront être détruits d'une manière jugée acceptable par le chargé de projet au lieu de faire l'objet d'une simple élimination par l'entrepreneur.

Dans les 30 jours suivant la destruction, l'entrepreneur devra fournir, en format électronique (courriel, clé USB, CD) ou papier, un certificat confirmant la destruction des articles d'uniforme, y compris les articles restreints, ainsi qu'une piste d'audit distincte témoignant de la destruction en question des articles pendant la durée du contrat.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter l'énoncé des travaux de l'ASFC (annexe A de la demande de proposition – DP).

15 CAPACITÉS INFORMATIQUES DE L'ASFC

L'ASFC utilise présentement Internet Explorer 11 comme navigateur mais prévoit changer de navigateur sous peu.

Lexique/abréviations/traduction

NOM (anglais)	ABRÉVIATION (le cas échéant)	NOM (français)	ABRÉVIATION (le cas échéant)
3I		Renseignement, Enquêtes criminelles et Exécution de la loi dans les bureaux intérieurs	RECELBI
Administrators		Administrateurs	



Border Services Officer	BSO	Agent des services frontaliers	ASF
Ceremonial	-	Cérémonie	-
Components	-	Articles	-
Corporate Administration System	CAS	Systèmes administratifs d'entreprise	SAE
District / Directorate		District / Direction	
Duty to Accommodate	DTA	Obligation de prendre des mesures d'adaptation	OPMA
HQ Core		Équipe centrale de l'AC	
Immediate Supervisor		Superviseur immédiat	
Medical		Médical	
Mode		Mode	
Over Allocation		Allocation excédentaire	
Performance Agreement Management	PMA	Entente de gestion du rendement	EGR
Personal Record Identifier	PRI	Code d'identification de dossier personnel	CIDP
Port of Entry / Unit		Point d'entrée / Unité	
Region / Branch		Région / Direction générale	
Sub-Group Allocation		Allocation de sous-groupe	
Uniform Supply System	USS	Système d'approvisionnement en uniformes	SAU