



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

Moctar, Fall
Moctar.Fall@tpsgc-pwgsc.gc.ca

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Linguistic Services Division / Division des services
linguistiques
Les Terrasses de la Chaudière
10, rue Wellington, 5e étage
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet Services Professionnels - Interprét	
Solicitation No. - N° de l'invitation E60ZS-220979/A	Date 2022-10-17
Client Reference No. - N° de référence du client 20220979	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$ZF-519-41173
File No. - N° de dossier 519zf.E60ZS-220979	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM Eastern Daylight Saving Time EDT on - le 2022-11-01 Heure Avancée de l'Est HAE	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Fall, Moctar	Buyer Id - Id de l'acheteur 519zf
Telephone No. - N° de téléphone (613) 858-7801 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Service d'interprétation en langage des signes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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



SERVICES PUBLICS ET APPROVISIONNEMENT CANADA (SPAC)

Division des services linguistiques

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DDR) SERVICES D'INTERPRETATION EN LANGAGE DES SIGNES

POUR LE COMPTE DU
BUREAU DE LA TRADUCTION

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	3
2	INSTRUCTIONS POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS.....	4
3.	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉVENTUELLE STRATÉGIE DE SOLLICITATION	6
	ANNEXE A - ÉBAUCHE DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX	7
	ANNEXE B - ÉVALUATION FINANCIÈRE	15
	ANNEXE C - QUESTIONS D'ENGAGEMENT DE L'INDUSTRIE.....	19
	ANNEXE D – DÉFINITIONS ET ABBRÉVIATIONS.....	21

1 INTRODUCTION

1.1 Contexte

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) souhaite connaître l'intérêt de l'industrie vis-à-vis des capacités et exigences d'acquisition de services d'interprétation en langages des signes.

1.2 Objet de la demande de renseignements

Afin d'offrir éventuellement les services mentionnés ci-dessus et décrits dans la section « Énoncé du besoin », le Canada demande des renseignements sur les actuels fournisseurs de services d'interprétation en langages des signes.

Les principaux objectifs de la présente demande de renseignements (DDR) sont :

- a) Faire preuve d'ouverture et de transparence à propos du besoin;
- b) Donner à l'industrie la possibilité d'évaluer les besoins de SPAC et de formuler des commentaires afin de trouver le meilleur rapport qualité-prix pour le Canada si une demande d'offre à commandes (DOC) était publiée.
- c) Déterminer la capacité des fournisseurs à offrir les services décrits dans cette DDR.
- d) Obtenir les commentaires et les recommandations des intervenants sur les enjeux qui pourraient influencer sur la capacité des fournisseurs à répondre aux besoins de SPAC.
- e) Tirer profit des connaissances et de l'expertise de l'industrie en ce qui concerne les pratiques exemplaires qui augmenteraient les chances de réalisation du présent projet et/ou de projets semblables.

1.3 Nature de la demande de renseignements

La présente DDR n'est pas un appel d'offres et ne donnera pas lieu à l'attribution d'une offre à commandes. Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans la présente DDR ne devraient pas réserver des biens ou des installations ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la DDR. Cette dernière ne donnera pas lieu non plus à l'établissement d'une liste de fournisseurs; par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde à la DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. De plus, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Elle vise seulement à obtenir les commentaires de l'industrie sur son contenu.

Aucun élément de la présente DDR ne doit être considéré comme un engagement de la part du Canada de publier une DOC pour ce projet. Le Canada pourrait utiliser tout renseignement qui n'est pas protégé par des droits de propriété intellectuelle obtenus dans le cadre du présent examen ou au cours du processus de préparation d'une éventuelle sollicitation officielle.

Le Canada n'est lié par aucun élément énoncé dans le présent document et se réserve le droit de changer à tout moment la totalité ou une partie des exigences, au besoin. De plus, le Canada se réserve le droit de revoir, au besoin, sa méthode d'acquisition d'après l'information reçue en réponse à la présente DDR ou pour toute autre raison.

2 INSTRUCTIONS POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

2.1 Nature et format des réponses attendues

L'annexe A de la DDR présente le point de vue de SPAC quant aux aspects suivants :

- Les besoins en matière de services (d'interprétation en langages des signes) auxquels il veut répondre.
- Les caractéristiques de la solution recherchée en termes de capacité.

L'annexe C présente des questions précises couvrant les renseignements que souhaite obtenir SPAC avant de compléter et de publier éventuellement une sollicitation future.

Les répondants sont priés de formuler des commentaires sur le contenu de l'annexe A « Ébauche de l'énoncé des travaux » qui est présenté dans la DDR. Les répondants doivent, entre autres, expliquer les hypothèses qu'ils font sur les besoins formulés.

2.2 Coûts relatifs à la réponse

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à la présente DDR.

2.3 Traitement des réponses

a) Utilisation des réponses

Les réponses ne seront soumises à aucune évaluation officielle. Toutefois, le Canada pourrait les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition. Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture.

b) Équipe d'examen

Une équipe d'examen, composée de représentants du gouvernement du Canada, examinera les réponses reçues. Le Canada se réserve le droit d'engager des consultants indépendants ou de recourir aux services des ressources du gouvernement qu'il juge nécessaires pour examiner les réponses. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.

c) Confidentialité

Chaque répondant devrait indiquer clairement chaque élément de sa réponse qu'il considère comme confidentiel ou protégé par des droits de propriété intellectuelle. Le Canada traitera ces parties de réponse de façon confidentielle, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

d) Activité de suivi

Le Canada peut, à sa discrétion, contacter les répondants pour leur poser des questions supplémentaires ou leur demander des précisions quant à un aspect ou à un autre d'une réponse. Le Canada peut accepter de s'entretenir avec les répondants afin de leur donner la possibilité de présenter ou de démontrer leurs capacités en ce qui concerne la DDR. Les présentations des répondants n'engagent en rien le Canada. Il incombe aux répondants d'assumer tous les coûts associés à l'invitation du Canada de faire une présentation. Les répondants ne sont toutefois pas obligés de faire une telle présentation.

2.4 Contenu de la demande de renseignements

La présente DDR contient une ébauche de l'énoncé du besoin. Ce document évolue constamment et il se peut que des clauses ou des exigences soient ajoutées à la DOC qui serait éventuellement publiée par le Canada. Il se peut également que des clauses ou des exigences soient retirées ou modifiées. On invite les répondants à faire part de leurs observations concernant la DDR, l'Énoncé du besoin et les besoins des fournisseurs. La DDR contient également des questions précises adressées à l'industrie.

2.5 Présentation des réponses

a) Date et lieu de soumission des réponses : Les parties intéressées doivent envoyer leur réponse par courriel à l'autorité de la demande de renseignements avant la date et l'heure indiqués en page 1 de la DDR.

b) Responsabilité quant au respect du délai de livraison : Il incombe à chaque répondant de veiller à ce que sa réponse soit transmise dans les délais prescrits.

2.6 Autorité de la demande d'information

Toute demande de renseignements et toute autre communication liée au processus de consultation avec l'industrie, y compris la présentation des réponses à la DDR, doivent être adressées exclusivement au responsable de la DDR ci-dessous :

Moctar Fall

Chef d'équipe d'approvisionnement
Direction générale de l'Approvisionnement
Direction de l'approvisionnement des services professionnels spécialisés
Immeuble Terrasses de la Chaudière
10, rue Wellington
Gatineau (Québec) K1A 0S5

Téléphone : 613-858-7801

Adresse Courriel: moctar.fall@tpsgc-pwgsc.gc.ca

2.7 Exigences en matière de sécurité

Il n'y a pas d'exigence en matière de sécurité pour la présentation d'une réponse à la présente DDR.

2.8 Langues officielles

Les réponses à la présente DDR peuvent être présentées dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada.

3. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉVENTUELLE STRATÉGIE DE SOLLICITATION

Cette section présente la stratégie de sollicitation que le Canada envisage d'adopter pour répondre au besoin de services d'interprétation en langages des signes.

3.1 Une Demande d'offre à commandes (DOC)

Lorsque les commentaires de l'industrie sur la DDR auront été pris en compte, une DOC pourrait être publiée sur <https://achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres>. La période d'invitation à soumissionner sera conforme aux politiques du gouvernement du Canada en matière d'approvisionnement et elle devra respecter les accords commerciaux qui s'appliqueraient.

3.2 Prochaine étape

Après avoir examiné et analysé les réponses reçues, SPAC pourrait faire plus d'une DDR sur ce sujet.

Une Demande d'offre à commandes (DOC) pourrait être publiée.

Annexe A

Ébauche de l'énoncé des travaux

1. Contexte

Le Bureau de la traduction (le Bureau) est un organisme de service spécial relevant de Services publics et Approvisionnement Canada chargé de soutenir le gouvernement du Canada dans ses efforts pour servir les Canadiens et les Canadiennes et communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix, soit le français ou l'anglais.

Le Bureau appuie les ministères et organismes fédéraux dans leur obligation découlant de la [Archivée \[2020-04-01\] – Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale](#) en fournissant aux fonctionnaires sourds, sourds-aveugles, devenus sourds et malentendants des services d'interprétation :

- en langue des signes québécoise (LSQ)
- en American Sign Language (ASL)
- de translittération orale en français ou en anglais (lecture sur les lèvres)

Lorsqu'il relève de son mandat à l'égard du Parlement, le Bureau peut également offrir ces services lors d'événements d'envergure organisés par le gouvernement du Canada.

Le Service d'interprétation des conférences (SIC) offre des services d'interprétation simultanée et / ou consécutive à l'occasion d'événements variés pour le gouvernement du Canada. Le Service d'interprétation parlementaire (SIP) offre des services d'interprétation simultanée ou consécutive au Parlement du Canada.

Notez que le besoin actuel ne concerne que les 2 services précédemment inscrits : les services en langue des signes québécoise (LSQ) et les services en American Sign Language (ASL).

2. Terminologie

Interprète :

Il s'agit d'un interprète de conférence accrédité par le Bureau.

Entrepreneur :

Tiers avec lequel le gouvernement du Canada a conclu un contrat pour l'exécution de travaux.

Événement :

Il s'agit d'une activité décrite dans un formulaire de rétention de disponibilité.

Interprétation consécutive :

L'interprète écoute l'orateur tout en prenant des notes et exprime le discours en langue cible après que l'orateur s'arrête ou marque une pause.

L'interprétation consécutive lors d'interventions est décrite comme étant généralement de moins d'une minute à la fois, de nature courante et n'exigeant aucune expertise ni expérience particulière, puisque tout interprète de conférence est réputé avoir obtenu un diplôme en interprétation.

Interprétation simultanée :

Interprète de façon simultanée du français vers la LSQ ou l'inverse, ou de l'anglais vers l'ASL ou l'inverse, en personne ou à distance. Les situations d'interprétation, sans se limiter à celles-ci peuvent comprendre : délibérations du Parlement, Chambre des communes, Sénat, audiences des comités parlementaires et des audiences publiques, conférences, séances de formation, activités des différents ministères.

Sur place :

L'interprète travaille sur le lieu de l'affectation.. Si l'interprétation est effectuée vers la LSQ, l'interprétation est face au public et peut être filmé pour diffusion sur un écran pour une meilleure visibilité. Si l'interprétation est effectuée vers le français, il est possible qu'un micro soit utilisé pour transmettre l'interprétation vers les auditeurs.

À distance :

Interprétation permise par la technologie de l'information et des communications, lorsque l'interprète est situé dans un autre endroit que la majorité des participants lors d'un événement donné. À noter que la définition de l'interprétation à distance pourrait évoluer et être modifiée durant la période du contrat.

Translittération :

L'interprète reproduit les messages reçus de façon orale sur ses lèvres, sans voix, avec ou sans geste naturel, selon les besoins du client pour permettre une lecture sur les lèvres selon les techniques généralement reconnues par la clientèle.

3. Besoin

Le besoin se tiendra spécifiquement sur les 2 (deux) volets :

Volet 1 : Le Service d'interprétation des conférences (SIC)

Volet 2 : Le Service d'interprétation parlementaire (SIP)

- 3.1** L'entrepreneur doit fournir des services d'interprétation en français et en langue des signes québécoise (LSQ) ou en anglais et en American Sign Language (ASL), au fur et à mesure des besoins. L'entrepreneur doit fournir des services d'interprétation à la fois en personne et à distance, tant pour le Service d'interprétation des conférences (SIC) et/ou pour le Service d'interprétation parlementaire (SIP).

Les détails relatifs aux services requis dans le cadre des travaux prévus à un événement donné seront précisés dans le formulaire de rétention de disponibilité ou dans un courriel comportant tous les éléments constitutifs du travail à faire.

- 3.2** L'entrepreneur doit faire preuve d'impartialité dans l'exercice de ses fonctions, le rôle de l'interprète étant celui d'agent de communication. L'interprétation est un acte professionnel à caractère confidentiel. En plus d'être assujéti à la disposition relative à la confidentialité se trouvant à la section 22 de la clause 2035 – Conditions générales - besoins plus complexes de services, l'entrepreneur ne peut divulguer aucun renseignement obtenu dans le cadre de l'exécution du présent contrat pendant ou après l'affectation désigné dans le formulaire de rétention de disponibilité.

- 3.3** L'entrepreneur doit signaler au chargé de projet toute demande particulière formulée par le bénéficiaire des services d'interprétation ou toute information communiquée par celui-ci qui peut influencer sur la prestation des services offerts et les coûts dans le cadre d'un formulaire de rétention de disponibilité.

- 3.4** L'entrepreneur doit avoir une excellente connaissance de l'actualité canadienne et des rouages du gouvernement fédéral.

3.5 L'entrepreneur doit faire preuve d'une grande souplesse en ce qui a trait aux horaires et aux contraintes de la rétention de disponibilité; être capable de travailler en équipe et de maintenir de bonnes relations interpersonnelles; suivre les normes de conduite professionnelle (article 7.2 ci-après) et les exigences relatives aux techniques d'interprétation (article 7.1 ci-après), en tenant compte de la nature de l'affectation.

4. Durée de l'offre à commande

4.1 Période de l'offre à commande

Les travaux doivent être exécutés pour une période initiale d'une durée de deux (02) ans.

4.2 Option de prolongation de l'offre à commande

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus trois (03) périodes supplémentaire de 1 année chaque, selon les mêmes conditions.

5. Travail d'équipe

5.1 En vue d'assurer la prestation continue des services d'interprétation, l'interprète pourrait être intégré à une équipe d'interprètes dans le cadre des travaux. L'interprète pourrait être appelé à travailler avec des collègues selon les directives du chargé de projet. L'entrepreneur n'a pas la possibilité de choisir les interprètes avec qui il doit travailler et n'est pas nécessairement avisé de leur identité avant de se présenter au travail.

5.2 Sauf circonstances exceptionnelles, les équipes sont composées après octroi des affectations et selon le mode d'interprétation.

6. Documents d'information

6.1 Dans la mesure du possible, le Canada fournira des documents d'information et de référence pour les travaux à réaliser. Ces documents peuvent prendre la forme d'ordres du jour, de notes d'allocution, de listes des participants ou des conférenciers, ou de tout autre document pertinent.

6.2 Les documents d'information et de référence seront transmis à l'entrepreneur dès qu'ils seront rendus disponibles au chargé de projet.

6.3 La documentation de nature sensible (classifiée : Protégé A, B) sera transmise à l'entrepreneur lors des travaux soit en copie papier ou sous format électronique au moyen d'un outil de technologie de l'information et des communications pouvant traiter ce type de documentation. Toute documentation de nature sensible devra être remise au responsable spécifié dans le formulaire de rétention de disponibilité et toutes les versions électroniques devront être supprimées suivant la fin des travaux.

6.4 L'entrepreneur doit imprimer la documentation non-classifiée nécessaire pour les travaux s'il souhaite travailler à partir de copies papier ou utiliser un dispositif électronique pour visualiser la documentation lors des travaux.

6.5 Pendant les travaux, l'entrepreneur doit obligatoirement être muni d'un dispositif électronique permettant de recevoir sous format électronique de la documentation de dernière minute.

7. Normes et exigences en matière de qualité

*******Section est une ébauche (Se référer à la question Numéro 2 de l'Annexe C - Questions à l'industrie) et donnez votre opinion.*******

7.1. Normes de qualité relatives aux techniques d'interprétation

L'entrepreneur doit respecter les normes suivantes.

- 7.1.1 S'assurer que l'interprétation est exhaustive, précise et fidèle au message d'origine sur le plan du sens, sans omission, ajout ou distorsion, dans la mesure où les conditions de travail le permettent.
- 7.1.2 S'assurer que l'interprétation respecte les règles de grammaire et de syntaxe ainsi que l'usage et les conventions des langues et des signes.
- 7.1.3 S'assurer que l'interprétation est claire, concise, cohérente et adaptée au destinataire, et que les formulations sont idiomatiques et naturelles.
- 7.1.4 En guise de préparation, l'interprète doit effectuer des recherches et analyses terminologiques approfondies et complexes sur divers sujets devant être interprétés.
- 7.1.5 Respecter les protocoles et les procédures en vigueur.
- 7.1.6 Aviser le chargé de projet de toute demande ou information particulière émanant du client qui pourrait influencer sur la prestation des services et les coûts.

7.2 Normes de qualité relatives à la conduite professionnelle

******* Cette Section est une ébauche (Se référer à la question Numéro 3 de l'Annexe C - Questions à l'industrie) et donnez votre opinion*******

L'entrepreneur doit respecter les exigences suivantes :

- 7.2.1 En plus d'être assujéti aux dispositions relatives à la confidentialité prévues au contrat et considérant que l'interprétation est une profession reposant sur une relation de confiance et dont la confidentialité est la pierre d'assise, l'interprète est tenu au secret professionnel à l'égard de toutes les personnes et de tous les renseignements auxquels il a accès dans l'exercice de sa profession. Le devoir de confidentialité et de respect du secret professionnel se prolonge indéfiniment après la fin de la relation contractuelle avec le Gouvernement du Canada.
- 7.2.2 L'entrepreneur doit se présenter sur les lieux (sur place ou virtuel) avant le début de l'événement afin de se préparer et d'effectuer des tests de son. L'entrepreneur doit également tenir compte des procédures de sécurité et d'accès à l'édifice. Lorsque l'emplacement de travail ne lui est pas connue, l'entrepreneur doit communiquer préalablement avec le chargé de projet pour s'informer d'éventuelles particularités liées à l'accès au site. L'entrepreneur doit également rester sur place jusqu'à la fin de l'événement, sauf entente préalable avec le chargé de projet. Lorsqu'un événement se termine plus tôt que prévu et que le client ne requiert plus les services de l'entrepreneur, l'entrepreneur doit communiquer avec le chargé de projet avant de quitter les lieux car il pourrait être affecté à un nouvel événement.

-
- 7.2.3** L'entrepreneur doit s'abstenir d'utiliser des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions pour son gain personnel.
- 7.2.4** L'entrepreneur doit posséder les qualifications relatives aux connaissances et à l'expérience nécessaires pour les travaux en question, et doit faire preuve de professionnalisme dans l'exécution des tâches et se préparer en vue des travaux en effectuant des recherches et en rassemblant la documentation pertinente. Ces exigences font partie des critères d'évaluation de l'accréditation du Bureau de la traduction.
- 7.2.5** Au cours de l'exécution des travaux, l'entrepreneur doit s'abstenir de tout comportement risquant de ternir la réputation du Bureau.
- 7.2.6** L'entrepreneur doit prêter main-forte à ses collègues, faire preuve de convivialité et exécuter ses tâches avec un maximum de discrétion, dans la cabine d'interprétation comme en dehors.
- 7.2.7** L'entrepreneur doit s'abstenir d'accomplir d'autres tâches que celles prévues dans les travaux décrits dans le formulaire de rétention ou dans le courriel comprenant toutes les gabarits d'infos durant une conférence pour laquelle on fait appel à ses services.
- 7.2.8** L'entrepreneur doit faire preuve de professionnalisme dans ses interactions avec les clients et s'abstenir de faire de l'autopromotion.
- 7.2.9** L'entrepreneur doit aviser le chargé de projet de toute demande ou information particulière émanant du bénéficiaire des services d'interprétation qui pourrait influencer sur la prestation des services et les coûts.

8. Gestion du rendement des entrepreneurs

8.1 Évaluations

Le Bureau pourrait évaluer le rendement de l'entrepreneur au moyen d'évaluations techniques et d'échantillonnages effectués par un interprète permanent qualifié et employé du Bureau.

******* Cette Section est une ébauche (Se référer à la question Numéro 4 de l'Annexe C - Questions à l'industrie) et donnez votre opinion)*******

8.1.1 Évaluation technique

L'évaluation technique est une écoute détaillée de la prestation de l'entrepreneur et une écoute comparative avec le discours original, qui permet d'évaluer les compétences techniques de l'entrepreneur. Elle tient compte du niveau de difficulté de l'affectation ou du tour de cabine (sujet, vitesse, densité et style, accent et prosodie) et se fait en personne ou sur enregistrement, en fonction des besoins opérationnels. Elle porte idéalement sur trois tours de cabine (20 ou 30 minutes d'interprétation par tour).

Le Bureau reconnaît que la meilleure façon de faire des évaluations techniques est de le faire en personne, car cela permet à l'évaluateur de tenir compte de l'environnement de travail, y compris la documentation disponible et l'environnement technique audiovisuel. Cependant, avec l'autorisation écrite de l'entrepreneur, le Bureau effectuera des évaluations techniques à partir d'enregistrements. Le Bureau fera de son mieux pour évaluer les conditions de travail.

L'évaluation technique permet de déterminer si l'entrepreneur continue de satisfaire aux critères techniques d'interprétation et permet d'attribuer un indice de qualité qui reflète le rendement de l'entrepreneur relativement aux normes d'interprétation techniques. L'entrepreneur sera avisé de l'issue de l'évaluation dans les plus brefs délais.

8.1.2 L'échantillonnage

L'échantillonnage (aussi appelé « vérification ponctuelle ») est une brève évaluation (cinq minutes) du rendement de l'entrepreneur, effectuée en personne ou au moyen d'un enregistrement, afin de déterminer si la qualité est adéquate. Un échantillonnage insatisfaisant peut mener à une évaluation technique en dehors du délai habituel. L'échantillonnage n'a aucune incidence sur l'indice de qualité de l'entrepreneur.

L'échantillonnage fait partie du contrôle de qualité continue du Bureau et du processus de rétroaction avec l'entrepreneur. L'entrepreneur sera avisé de l'issue de l'évaluation dans les plus brefs délais.

8.2 Indice de qualité

L'indice de qualité est représenté par une couleur (vert, jaune ou rouge) accordée à l'entrepreneur à la suite d'une évaluation technique effectuée par un évaluateur du Bureau en fonction de la qualité de son travail en interprétation.

Le nouvel indice de qualité entre en vigueur immédiatement après la communication du résultat de l'évaluation technique et reste en vigueur jusqu'à la prochaine évaluation technique.

Définition des cotes

EXCELLENT	L'interprétation est aussi précise et complète que possible. Les informations inutiles ou répétées sont ignorées, et la synthèse et la reformulation sont utilisées pour communiquer clairement et fidèlement les idées de l'orateur dans la langue cible. Les inexactitudes ou omissions sont peu fréquentes et n'ont pas d'impact significatif sur le sens. La langue est soignée et recherchée et ne comporte pas d'erreurs. Elle satisfait entièrement à tous les critères de qualité techniques, dans la mesure où les conditions le permettent.
BON	L'interprétation peut comporter quelques inexactitudes ou omissions, mais elles ne sont pas graves par nature (n'ont pas d'incidence importante sur le sens) ni sur la confiance de l'auditeur. Elle peut comporter quelques maladresses dans l'expression. Dans cette catégorie, les faiblesses de l'interprétation sont compensées par les forces. L'interprétation satisfait presque entièrement à tous les critères de qualité techniques, dans la mesure où les conditions le permettent.
MOYEN	L'interprétation contient plus que quelques inexactitudes ou omissions; OU les inexactitudes et omissions sont plus importantes et ont une incidence sur le sens; OU les erreurs ou maladresses de langue sont assez graves ou assez fréquentes pour distraire l'auditeur. L'interprétation ne satisfait pas entièrement aux critères de qualité techniques ou ne satisfait pas à tous les critères.
FAIBLE	L'interprétation contient plusieurs inexactitudes ou omissions importantes qui en affectent le sens, celles-ci sont plus importantes et ont une incidence sur le sens ou sont assez fréquentes pour que le message de l'orateur ne passe plus; OU les problèmes d'expression et de communication minent la confiance de l'auditeur, rendent son expérience désagréable ou nuisent à la communication; OU la note globale dans une des catégories évaluées (fond, forme ou technique) est de zéro.

8.3 Manquement aux normes d'interprétation technique

Le Bureau effectuera des évaluations techniques afin de déterminer si l'entrepreneur continue de satisfaire aux normes techniques d'interprétation. À noter que seules les évaluations techniques peuvent avoir une incidence sur l'indice de qualité (par opposition à l'échantillonnage).

Un contractant qui ne satisfait pas aux normes de qualité pour la technique d'interprétation peut voir son indice de qualité rétrogradé à jaune ou rouge. Un contractant qui reçoit un indice de qualité rouge recevra un avertissement écrit.

8.3.1 Dans le cas où un entrepreneur reçoit un avertissement écrit à la suite d'une évaluation technique, l'entrepreneur devra passer une deuxième évaluation technique. Le Bureau disposera de 30 jours ouvrables ou plus, selon la région de l'entrepreneur, pour effectuer la deuxième évaluation technique.

- a. Si l'entrepreneur satisfait aux normes techniques d'interprétation lors de la deuxième évaluation technique, l'avertissement écrit ne sera pas consigné au dossier de l'entrepreneur et son indice de qualité ne sera pas réduit.
- b. Si l'entrepreneur ne satisfait toujours pas aux normes techniques d'interprétation à la suite de la deuxième évaluation technique, il perdra son accréditation* du Bureau et son contrat sera résilié pour manquement selon l'article 2035 29, Manquement de la part de l'entrepreneur, des conditions générales - besoins plus complexes de services et l'entrepreneur pourrait également faire l'objet d'une évaluation des [mesures correctives du rendement des fournisseurs](#).

***Note** : Un entrepreneur qui perd son accréditation sera invité à repasser l'examen d'accréditation du Bureau. Par contre, l'entrepreneur ne sera pas en mesure d'obtenir une nouvelle offre à commande dans le cadre du présent outil contractuel.

8.3.2 Dans le cas d'une plainte relative aux compétences techniques d'un entrepreneur de la part d'un collègue interprète ou d'un client, le Bureau devra évaluer la plainte et déterminer le caractère fondé de la plainte en s'entretenant avec les membres de l'équipe, l'auteur de la plainte et l'entrepreneur en question pour comprendre le contexte et les conditions d'exécution, y compris le niveau de difficulté et les conditions techniques et physiques. Toutes les communications concernant la plainte seront consignées par écrit dans un environnement confidentiel.

- a. Si le Bureau détermine que la plainte est **fondée**, le Bureau effectuera une évaluation technique et l'issue de l'évaluation technique déterminera si l'entrepreneur recevra un avertissement écrit et si son indice de qualité sera réduit ou non.
- b. Si le Bureau détermine que la plainte est **non fondée**, l'entrepreneur ne recevra pas d'avertissement écrit et son indice de qualité ne sera pas réduit.

8.3.3 L'entrepreneur peut contester un avertissement écrit selon l'article 8.5, Mécanisme de contestation.

8.4 Manquement aux normes de conduite professionnelle

Un entrepreneur qui ne satisfait pas aux normes de conduite professionnelle pourrait être suspendu ou voir son offre à commande et/ou sa commande subséquente résiliée selon le degré de gravité du manquement.

8.4.1 Dans le cas d'une plainte relative à la conduite professionnelle d'un entrepreneur, le Bureau devra déterminer le caractère fondé de la plainte en s'entretenant avec les membres de l'équipe, l'auteur de la plainte et

l'entrepreneur en question pour comprendre le contexte de la plainte. Toutes les communications concernant la plainte sont consignées par écrit dans un environnement confidentiel.

- a. Dans le cas d'une plainte **fondée** pour manquement **mineur** aux normes de conduite professionnelle (retard, manque de solidarité avec les collègues, manque de tact avec les clients, etc.), l'entrepreneur recevra un avertissement écrit. Après deux avertissements écrits, l'autorité contractante, sur demande de l'autorité du Projet, peut suspendre l'entrepreneur pour une période de 90 jours parce que c'est le Bureau de la traduction qui gères les interprètes au quotidien.
- b. Dans le cas d'une plainte **fondée** pour manquement **majeur** aux normes de conduite professionnelle (bris de confidentialité, harcèlement en milieu de travail, incivilité, etc.), l'autorité contractante, sur demande de l'autorité du Projet, peut résilier le contrat de l'entrepreneur.
- c. Dans le cas d'une plainte **non fondée**, l'entrepreneur ne recevra pas d'avertissement écrit et la plainte ne sera pas consignée au dossier.

8.5 Mécanisme de contestation

À partir de la date inscrite sur l'avertissement écrit, l'entrepreneur dispose de 10 jours ouvrables pour le contester, à défaut de quoi il est réputé accepter l'avertissement écrit.

8.5.1 La demande de contestation doit être envoyée au chargé de projet par courriel et doit comprendre les éléments suivants :

- a. le nom de l'entrepreneur;
- b. le numéro de contrat;
- c. le nom du chargé de projet;
- d. l'avertissement écrit;
- e. les raisons pour lesquelles l'entrepreneur réfute l'avertissement écrit;
- f. les éléments de preuve qui démontrent que l'avertissement écrit est injustifié.

8.5.2 À partir de la date inscrite sur la demande de contestation, le chargé de projet dispose de 30 jours ouvrables pour réévaluer la demande de contestation et déterminer si l'avertissement écrit est maintenu ou non. La réponse à la demande de contestation du chargé de projet est sans appel. Le chargé de projet devra informer l'autorité contractante de la décision finale.

9. Santé et sécurité

Le Bureau prend toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la santé et la sécurité des entrepreneurs dans l'exercice de leurs fonctions, et il encourage les entrepreneurs à communiquer avec lui afin de cerner tous risques potentiels pour leur santé et sécurité. Par contre, un entrepreneur qui estime que sa santé ou sa sécurité est en danger doit immédiatement interrompre le service et en informer le chargé de projet.

ANNEXE B

ÉVALUATION FINANCIÈRE

1. Méthode de la sélection financière

La méthodologie d'évaluation financière du soumissionnaire sera basée sur une méthodologie appropriée permettant au Bureau de choisir une soumission qui répond techniquement aux critères obligatoires minimaux et dont le prix évalué se situe dans une médiane prédéterminée. Le taux horaire de base pour les services d'interprétation en langage de signes sera utilisé lorsque 3 soumissions ou plus satisfont (hypothèse) aux critères techniques obligatoires (-20 % et +20 %).

- ❖ Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a). respecter toutes les exigences de la demande de soumissions
 - b). répondre à tous les critères obligatoires
 - c). respecter les règles de tarification suivantes : une tranche comprise entre -20 % et +20 % du taux

horaire médian sera utilisé lorsque 3 offres ou plus répondent aux critères techniques obligatoires. Toutes les offres en dehors de cette bande seront considérées comme non conformes

- ❖ Les offres ne répondant pas aux critères a, b ou c seront déclarées non conformes

1.1 Taux

L'entrepreneur sera rémunéré pour les services rendus conformément aux tableaux de rémunération ci-dessous. Les taux sont en dollars canadiens, excluant les taxes applicables, destination FAB, incluant les droits de douane et les taxes d'accise canadiens.

Descriptions	TAUX					PRIX TOTAL ÉVALUÉ
	Périodes initiales		Périodes d'options			
	Année 1	Année 2	Année 1	Année 2	Année 3	
Taux horaire de base pour les services d'interprétation.						(C) = (A) + (B)

		\$		\$		
	(A)		(B)			\$
Les taux ci-dessus sont en dollars canadiens, excluant les taxes applicables, destination FAB, incluant les droits de douane et les taxes d'accise canadiens.						

1.2 Bassin

Selon la médiane ci-dessous, l'entrepreneur fait partie du Bassin no. _____ (*insérer à l'attribution du contrat*).

Médiane	\$À déterminer
Médiane (-20%)	\$À déterminer
Médiane (+20%)	\$À déterminer

Veillez trouver ci-dessous un exemple de (comment calculer le prix médian)

Traducteurs	Soumission A	Soumission B	Soumission C	Soumission D	Prix médian
Taux horaires	250,00 \$	220,00 \$	180,00 \$	260,00 \$	235,00 \$

Le prix médian est calculé comme suit :

Ordonner les taux offerts, du plus bas au plus haut : 180 \$, 220,00 \$, 250 \$ et 260 \$

Le prix médian = $\{(n + 1) \div 2\}$ où « n » est le nombre d'offres = $\{(4+1) \div 2\} = 2,5$

220,00 \$ arrive en deuxième position et 250 \$, en troisième. Donc 2,5 correspond au prix à mi-chemin entre les deux = 235,00 \$.

Traducteurs	Limite inférieure de la médiane (-20 %)	Limite supérieure de la médiane (+20 %)	Dans la fourchette des médianes
Taux horaires	188,00 \$	282,00 \$	A,B,D

2. Prolongation des travaux

Dans l'éventualité où les travaux sont prolongés au-delà des heures d'interprétation convenues à l'égard de la taille de l'équipe d'interprétation, l'entrepreneur est rémunéré selon le temps de dépassement au prorata de son taux horaire.

3. Temps de déplacement

3.1 L'entrepreneur touche une indemnité pour le temps de déplacement, sans égard au moyen de transport (avion, train, voiture) selon le tarif horaire de l'entrepreneur;

Temps de déplacement	Indemnité
Moins de 90 minutes	Aucune compensation
1h30 de déplacement	1.5 x tarif horaire
5h de déplacement	5h x tarif horaire

3.2 Le temps de déplacement est fondé sur la durée du trajet (et non sur les heures de départ et d'arrivée) :

- a) **Déplacement en avion** : Lors d'un déplacement en avion, la durée de déplacement est majorée d'une période de 60 minutes avant le départ et d'une période de 30 minutes après le vol, pour un total de 90 minutes.

Par exemple, pour un voyageur qui effectue un vol de quatre heures, une escale de deux heures, puis un autre vol de deux heures (soit huit heures au total), le temps de déplacement sera de 9,5 h (une fois ajoutées la période de 60 minutes avant le départ et la période de 30 minutes après l'arrivée).

- b) **Déplacement en train** : Lors d'un déplacement en train, la durée de déplacement est majorée d'une période de 30 minutes avant le départ et d'une période de 30 minutes après l'arrivée, pour un total de 60 minutes.
- c) **Déplacement en voiture** : La durée de déplacement en voiture est calculée en fonction du temps nécessaire pour effectuer le trajet dans des conditions de voyage normales.

3.2.1 Exceptions

Le temps de déplacement ne s'applique pas aux déplacements quotidiens ni aux circonstances exceptionnelles (tempêtes, embouteillages). L'indemnité de déplacement s'applique tant en semaine qu'en fin de semaine.

En cas d'annulation, l'entrepreneur ne touche pas d'indemnité de déplacement, à moins qu'il ait commencé son déplacement (p. ex. s'il est à bord de son premier vol).

4. Domicile professionnel

Conformément aux pratiques courantes dans le milieu de l'interprétation, l'entrepreneur peut indiquer un domicile professionnel au lieu de son domicile personnel. Le domicile professionnel de l'entrepreneur est indiqué à l'article 6.1 de cette annexe (s'il y a lieu).

Les frais de déplacement de l'entrepreneur qui indique un domicile professionnel au lieu de son domicile personnel seront calculés à partir de l'hôtel de ville du lieu indiqué.

N° de l'invitation - Sollicitation No.
E60ZS-220979/A
N° de réf. du client - Client Ref. No.
E60ZS-220979

N° de la modif - Amd. No.
File No. - N° du dossier
519zf.E60ZS-220979

Id de l'acheteur - Buyer ID
519zf
N° CCC / CCC No./ N° VME - FMS

L'entrepreneur peut modifier son domicile professionnel une fois aux 6 mois seulement et doit en faire la demande par écrit au responsable du projet.

4.1 Adresse (ville et province) du domicile professionnel de l'entrepreneur (s'il y a lieu) :

Ville : _____ (insérer à l'attribution du contrat)
Province : _____ (insérer à l'attribution du contrat)

5. Frais de déplacement et de subsistance – Directive sur les voyages du Conseil national mixte

L'entrepreneur sera remboursé pour ses frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et/ou les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas et à l'utilisation d'un véhicule privé qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil national mixte et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Le Canada ne versera à l'entrepreneur aucune indemnité de faux frais pour les voyages autorisés.

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le chargé de projet.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

Lien: [Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#)

Courriel: TPSGC.BTCONFERENCES-TBCONFERENCES.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

ANNEXE C

QUESTIONS D'ENGAGEMENT DE L'INDUSTRIE

Dans la mesure où la DDR sert à connaître le point de vue de l'industrie quant aux besoins ci-joints, les répondants sont invités à répondre aux questions ci-dessous. Les répondants sont encouragés à soumettre des réponses au plus grand nombre de questions possible. Toutefois, ils peuvent choisir de ne répondre qu'à certaines questions. Il est important de tenir compte de l'ébauche de l'énoncé des travaux (voir l'annexe A) lorsque vous répondez aux questions.

TABLEAU 1 – RÉPONSES AUX QUESTIONS	
QUESTIONS	RÉPONSES
<p>Q.1 Êtes- vous actuellement accrédité par le Bureau de la traduction pour les services d'interprétation en Langues des signes?</p> <p>-Veuillez choisir la bonne réponse :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Oui, je suis accrédité, et je fournis actuellement des services au bureau de la traduction.b. Oui, je suis accrédité, mais je fournis pas de services au bureau de la traduction actuellement.<ul style="list-style-type: none">o Pourquoi?c. Oui, je suis accrédité, je ne fournis pas de services au bureau de la traduction pour le moment mais j'ai l'intention de le faire.d. Non, je ne suis pas accrédité par le bureau de la traduction.e. J'aimerais être accrédité par le bureau de la traduction et je voudrais obtenir de l'information sur la marche suivre.	

Q.2 Avez-vous des commentaires ou des suggestions à propos des normes et exigences relatives aux techniques d'interprétation?	
Q.3 Avez-vous des commentaires ou des suggestions à propos des normes de qualité relatives à la conduite professionnelle des interprètes en langage des signes.	
Q.4 Avez-vous des commentaires ou des suggestions à propos de la gestion du rendement des entrepreneurs? a) Concernant les évaluations techniques b) Concernant l'échantillonnage c) Concernant l'indice de qualité	
Q.5 Aviez-vous des commentaires sur l'indice des qualités ?	
Q.6 Avez-vous des commentaires ou des suggestions à propos des mécanisme de contestation?	
Q.7 Avez-vous des commentaires ou des suggestions à propos de la base de sélection?	
Q.8 Auriez-vous des questions concernant un éventuel processus entourant la demande d'offre à commande que nous pourrions lancer?	
Q.9 Quel est votre niveau de satisfaction en tant que fournisseurs de service pour le bureau de la traduction?	
Q.10 Votre entreprise/organisation serait-elle intéressée à soumissionner à tout appel d'offres qui pourrait être lancé relativement à ce besoin ?	

ANNEXE D

Définitions et Abréviations

Abréviations ou expression Définition	
Autorité contractante	Personne désignée comme telle, dans le contrat ou dans un avis à l'entrepreneur, pour représenter le Canada dans l'administration du contrat.
Bureau de la traduction	Organisme ou agence pour lequel le travail est exécuté.
ASL	American Sign Language
LSQ	Langue des signes québécoise
DDR	Demande de renseignements.
GC	Gouvernement du Canada
Langage des signes	<p>La langue des signes est une langue vivante et complexe.</p> <p>Elles sont basés sur l'utilisation des mains, du regard et de l'espace : les configurations des mains, leur emplacement, leur orientation et leur mouvement forment des signes qui équivalent à des mots, disposés devant soi comme sur une scène de théâtre.</p> <p>Elle permet donc la transmission de savoirs, d'où sa légitimité éducative.</p> <p>Elle possède sa propre syntaxe, qui est intimement liée à la perception visuelle, puisque cette langue répond à une logique visuelle et non auditive.</p>
LO – Langues officielles	Selon la <i>Loi sur les langues officielles</i> (la « Loi »), la Constitution dispose que le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada et qu'ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.
SPAC – Services publics et Approvisionnement Canada	Ministère des Services publics et de l'approvisionnement du Canada, comme l'établit la <i>Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux</i> .