

# **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DDR) – Traitement à distance des voyageurs**

Le présent document n'est pas une demande de soumissions.

## **INTRODUCTION**

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) sollicite les commentaires de l'industrie sur les solutions technologiques et matérielles permettant la gestion à distance des opérations frontalières, notamment la saisie d'images, les fonctionnalités des lecteurs de documents et la commande à distance du matériel (p. ex., barrières et lumières, communications multimodales inclusives [vocales, textuelles ou visuelles], conception des centres de contrôle et d'appel afin d'optimiser la qualité sonore des communications, et logiciels de gestion des appels).

## **OBJECTIFS DE LA DDR**

La présente vise à recueillir de l'information sur l'état de préparation du marché et les capacités de l'industrie pour le concept de traitement à distance des voyageurs (TDV) et les solutions technologiques pour les postes frontaliers de petite taille ou éloignés. Cette DDR contient une liste de demandes et de questions précises visant à obtenir des documents additionnels dont nous avons besoin pour mieux comprendre les capacités et la maturité de l'industrie sur son aptitude à mettre en place les solutions technologiques ayant les fonctionnalités voulues pour régulariser et élargir le concept de TDV.

Le fournisseur devra fournir des renseignements sur son ou ses produits. L'ASFC entend fonder sa démarche sur les commentaires reçus, c'est-à-dire si elle doit ou non s'approvisionner en ce service, le mettre en œuvre et le gérer, et, dans l'affirmative, comment renforcer sa méthode d'approvisionnement.

## **NATURE DE LA DDR**

La présente n'est pas une demande de soumissions. Aucun contrat ne découlera de cette DDR. Par conséquent les fournisseurs potentiels des biens ou services décrits dans cette DDR ne doivent donc ni réserver des biens ou installations ni affecter de ressources en fonction des renseignements présentés. Elle ne vise pas non plus à dresser une liste de fournisseurs. Ainsi, qu'un fournisseurs potentiels réponde à cette DDR n'empêchera pas ce fournisseur de participer à un futur processus d'approvisionnement. De plus, les biens ou services décrits dans la DDR ne feront pas obligatoirement l'objet d'un approvisionnement. Cette DDR a comme seul objectif de recueillir la rétroaction de l'industrie sur les points abordés.

## **NATURE ET PRÉSENTATION DES RÉPONSES ATTENDUES**

Les répondants sont invités à présenter électroniquement leurs commentaires ou préoccupations et expliquer les hypothèses fournies dans leurs réponses.

## **COÛTS ASSOCIÉS AUX RÉPONSES**

Le gouvernement du Canada (GC) ne remboursera aucune dépense encourue pour répondre à cette DDR.

## **RÉPONSES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**

On rappelle aux répondants que la présente est une demande de renseignements (DDR) et non une demande de proposition.

Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Toutefois, le GC pourrait se servir des réponses reçues pour élaborer ou modifier les stratégies d'approvisionnement. Le GC examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR, mais pourra, à sa discrétion, examiner aussi les réponses reçues après cette date.

Une équipe d'examen composée de représentants de l'ASFC examinera les réponses au nom du GC. Le GC se réserve le droit d'engager des experts-conseils indépendants ou de recourir aux services de ressources du gouvernement qu'il juge nécessaires pour procéder à l'examen des réponses. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.

**Confidentialité :** Les répondants doivent indiquer les parties de leur réponse dont ils estiment être propriétaires ou qu'ils jugent confidentielles. Le GC traitera ces renseignements conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*. Le GC peut, à sa discrétion, communiquer avec tout répondant pour lui poser d'autres questions ou obtenir des précisions relativement à un aspect d'une réponse.

## PRÉFACE

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est un organisme du GC qui relève du portefeuille de la Sécurité publique. L'ASFC a la responsabilité de fournir des services frontaliers intégrés à l'appui des priorités liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique et de faciliter la libre circulation des personnes et des marchandises, y compris les animaux et les végétaux, qui respectent toutes les exigences de la législation frontalière.

L'un des objectifs stratégiques de l'ASFC est la modernisation du traitement à la frontière et l'augmentation des options de prestation de services aux points d'entrée (PDE). Dans cette optique, l'ASFC a élaboré et mis à l'essai un prototype d'une solution technologique et matérielle du concept de TDV au PDE de Morses Line à Saint-Armand, au Québec. À la suite de l'élaboration et de la mise en œuvre du TDV, les voyageurs qui arrivaient à ce PDE à des heures précises étaient traités à distance par un agent des services frontaliers (ASF) se trouvant dans un centre de surveillance à distance (CSD). L'ASF du CSD communiquait avec le passager et les voyageurs au moyen d'une borne équipée d'une caméra vidéo unidirectionnelle, d'un système audio bidirectionnel et d'un lecteur de documents. Le CSD surveillait les voyageurs à l'aide d'un système de télévision en circuit fermé (TVCF) et du matériel de TDV tel que des barrières et des lumières contrôlées à distance par le CSD.

Compte tenu de la réussite du projet pilote, l'ASFC a raffiné ses exigences opérationnelles visant les technologies et l'infrastructure de TDV. Cependant, l'ASFC n'a mis en place que des technologies et infrastructures prototypes. Le TDV n'est ni prêt pour la production, ni évolutif. L'ASFC examine actuellement des solutions technologiques potentielles de production pouvant être répliquées et/ou améliorées et pouvant être déployées à l'échelle nationale pour les autres postes frontaliers terrestres de petite taille ou éloignés et potentiellement dans d'autres modes à distance tels que les modes aériens, maritimes et les gares maritimes.

## QUESTIONS À L'INTENTION DE L'INDUSTRIE

Aperçu général	
Q1	Votre entreprise a-t-elle de l'expérience dans l'élaboration ou le déploiement de solutions technologiques dans un environnement de sécurité frontalière ou d'exécution de la loi?

<b>Aperçu général</b>	
Q2	<p>Dans l'affirmative, veuillez préciser :</p> <p>a) le nombre d'années d'expérience applicable;  b) le nombre et le type de clients;  c) le type de technologie/matériel (conception, mise au point, déploiement et maintenance ou soutien).  d) si les solutions technologiques auraient pu être intégrées dans des processus existants de l'ASFC.</p>
Q3	<p>Est-ce que votre entreprise a de l'expérience dans l'élaboration ou le déploiement de solutions technologiques en matière de sécurité pour des clients du GC ou du secteur privé?</p>
Q4	<p>Dans l'affirmative, veuillez préciser :</p> <p>a) le nombre d'années d'expérience;  b) le nombre et le type de clients;  c) le type de technologie/matériel (conception, mise au point, déploiement et maintenance ou soutien).</p>

**Tableau 2 - Exigences fonctionnelles et opérationnelles**

<b>Objectif</b> : La solution de TDV nécessite une interface qui permet aux voyageurs de faire une déclaration sans sortir de leur véhicule lorsqu'ils entrent au pays par voie terrestre et ainsi présenter et numériser leurs documents de voyage et d'autres documents; et de répondre aux questions d'un agent par communication inclusive (voix, texte ou vidéo).	
Q1	Décrivez comment votre solution permet à un agent d'interagir et d'examiner les voyageurs à distance, à partir d'une interface utilisateur spécialisée dans un centre de surveillance à distance.
Q2	Décrivez comment votre solution permettrait à un agent de contrôler à distance le déplacement des véhicules et des voyageurs à l'aide d'éléments d'infrastructure et de technologies pendant tout le traitement au point d'entrée à partir d'un centre de surveillance à distance.
Q3	Décrivez comment votre solution permettrait à un agent d'observer simultanément et en temps réel de multiples zones et objets d'intérêt à partir d'un centre de surveillance à distance.
Q4	Décrivez comment votre solution permettrait à un agent d'enregistrer et de gérer les vidéos à distance (recherche, accès, visionnement et exportation).
Q5	Décrivez comment votre solution permettrait aux voyageurs et aux agents de communiquer dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.
Q6	Décrivez comment votre solution permettrait à un agent de surveiller à distance l'état opérationnel des composantes technologiques et infrastructurelles (p. ex., ouvert/fermé, activé/désactivé), ainsi que l'état d'intégrité des systèmes et des applications (p. ex., connecté/déconnecté).
Q7	Décrivez comment votre solution pourrait présenter une interface aux voyageurs et des périphériques connexes pouvant fonctionner dans toutes les conditions climatiques du Canada (de -40 à 50 °C).

<b>Objectif :</b> La solution de TDV nécessite une interface qui permet aux voyageurs de faire une déclaration sans sortir de leur véhicule lorsqu'ils entrent au pays par voie terrestre et ainsi présenter et numériser leurs documents de voyage et d'autres documents; et de répondre aux questions d'un agent par communication inclusive (voix, texte ou vidéo).	
Q8	Décrivez comment votre solution pourrait fournir une interface aux voyageurs et des périphériques connexes pouvant s'adapter à divers types et tailles de véhicules non commerciaux : véhicules récréatifs, motocyclettes et véhicules de tourisme.
Q9	Décrivez comment votre solution rencontrera les standards d'accessibilité du gouvernement du Canada. Par exemple : comment votre solution pourrait fournir une interface aux voyageurs et des périphériques connexes pouvant s'adapter à tous les voyageurs disposant des aptitudes généralement liées à la conduite automobile, mais qui peuvent aussi être limitées (par exemple, mouvements corporels, ouïe ou communication vocale).
Q10	Décrivez les exigences d'infrastructure requises pour le déploiement de votre solution (par ex. ciment renforcé, des conduits ou capteurs sous-terrain, etc.).
Q11	Décrivez comment votre solution pourrait optimiser la surveillance effectuée dans un centre de contrôle en réduisant les bruits ambiants pour le personnel.
Q12	Décrivez comment votre solution peut restreindre ou bloquer les bruits ambiants pour l'agent et le voyageur se trouvant au PDE lors des communications avec un système audio bidirectionnel.
Q13	Quelle bande passante serait nécessaire pour faire fonctionner votre solution (prière d'indiquer le minimum requis et bande passante optimale)?
Q14	Décrivez comment votre solution permettrait à un agent de saisir et de vérifier les documents présentés.
Q15	Décrivez comment votre solution logicielle pourrait gérer les appels dans un centre de contrôle et de surveillance.
Q16	Est-ce que votre solution a la capacité de surveiller/gérer plusieurs points d'entrée? Y a-t-il une limite dans le nombre de points d'entrée qui peuvent être surveillés à partir d'un centre de contrôle?
Q17	Quel est le cycle de vie typique qui peut être anticipé pour le remplacement de votre solution?
Q18	Est-ce que votre technologie utilise une solution propriétaire ou peut-elle utiliser les standards de l'industrie?
Q19	Quel est la disponibilité du système anticipée pour votre solution?

## Renseignements supplémentaires demandés

### DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Comme il ne s'agit pas d'une demande de soumissions, le GC ne répondra pas obligatoirement par écrit aux demandes de renseignements des fournisseurs ni ne distribuera nécessairement les réponses à tous les fournisseurs. Toutefois, les répondants qui ont des questions concernant la présente DDR peuvent les transmettre à :

[CBSA-ASFC\\_Solicitations-Demandes\\_de\\_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:CBSA-ASFC_Solicitations-Demandes_de_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca) et mettre en CC l'autorité contractante Grace Tan : [GraceQiMei.Tan@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:GraceQiMei.Tan@cbsa-asfc.gc.ca).

## **PRÉSENTATION DES RÉPONSES**

L'ASFC demande aux répondants de soumettre leurs réponses écrites aux exigences de cette DDR par courriel à la boîte aux lettres générique de l'équipe d'acquisition de l'ASFC : [CBSA-ASFC\\_Solicitations-Demandes\\_de\\_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:CBSA-ASFC_Solicitations-Demandes_de_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca) et mettre en CC l'autorité contractante Grace Tan : [GraceQiMei.Tan@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:GraceQiMei.Tan@cbsa-asfc.gc.ca).

## **DATE DE CLÔTURE :**

Les réponses à la présente seront acceptées jusqu'au 31 mars 2023.