
TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
1.1 INTRODUCTION	3
1.2 SOMMAIRE	3
1.3 COMPTE RENDU	3
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L’INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	4
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	4
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	4
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	4
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION	6
2.5 LOIS APPLICABLES	6
2.6 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS	6
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	8
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	8
PARTIE 4 – PROCÉDURES D’ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	9
4.1 CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES	9
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	26
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	27
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	27
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L’ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ...	27
PARTIE 6 –	29
6.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ	29
PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	30
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX	30
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	30
7.3 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ	30
7.4 DURÉE DU CONTRAT	31
7.5 RESPONSABLES	31
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DES MARCHÉS CONCLUS AVEC D’ANCIENS FONCTIONNAIRES	31
7.7 PAIEMENT	33
7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	34
7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	34
7.10 LOIS APPLICABLES	35
7.11 PRIORITÉ DES DOCUMENTS	35
7.12 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	35
ANNEXE « A » ÉNONCÉ DES TRAVAUX	36
ANNEXE « B » BASE DE PAIEMENT	62
ANNEXE « C » LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVE À LA SÉCURITÉ	64

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

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

Partie 1 Renseignements généraux : elle renferme une description générale du besoin ;

Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions ;

Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission ;

Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection ;

Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir ;

Partie 6 Exigences en matière de sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend les exigences particulières auxquelles doivent répondre les soumissionnaires ;

Partie 7 Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux et la Base de paiement

1.2 Sommaire

Veillez consulter l'annexe A – Énoncé des travaux.

1.3 Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demandes de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 *Instructions, clauses et conditions uniformisées*

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

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

Le document [2003](#) (2022-03-29) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

2.2 *Présentation des soumissions*

Nous vous invitons à soumettre des copies électroniques des propositions techniques et financières dans l'une ou l'autre des langues officielles (français ou anglais). Le numéro de référence de la demande de propositions (DP) et le titre du besoin doivent figurer dans l'objet de votre courriel et votre proposition doit être structurée conformément à la section 3.1.

Aucune autre section de la soumission ne doit comporter de renseignements sur le prix ou le coût. Le défaut de présenter la soumission financière dans une pièce jointe distincte rendra la soumission non recevable.

Si le courriel accompagné des pièces jointes fait plus de 20 Mo, veuillez présenter votre soumission dans des courriels distincts pour ne pas dépasser les limites du serveur de Santé Canada.

2.2.1 Les soumissionnaires qui présentent une soumission en réponse à la présente DP s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la DP, et acceptent les modalités du contrat subséquent

2.2.2 Il incombe au soumissionnaire de demander, au besoin, des précisions sur les exigences contenues dans la DP et de préparer sa soumission conformément aux instructions figurant dans la DP. Les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante désignée à la partie 7, section 7.5.1, et conformément à la section 2.4 (Demandes de renseignements).

2.2.3 Les documents de la DP contiennent toutes les exigences relatives à la demande de soumissions. Tout autre renseignement ou document fourni au soumissionnaire ou obtenu par celui-ci auprès de qui que ce soit n'est pas pertinent et ne fait pas partie de la présente DP. Les soumissionnaires ne devraient pas présumer que des pratiques utilisées dans le cadre des DP ou des contrats antérieurs vont continuer, à moins qu'elles ne soient mentionnées dans la DP. Les soumissionnaires ne devraient pas non plus présumer que leurs capacités existantes répondent aux exigences de la DP simplement parce qu'elles répondaient à des exigences antérieures.

2.3 *Ancien fonctionnaire*

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir les renseignements requis ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu, les renseignements requis n'ont pas été fournis à l'achèvement de l'évaluation des soumissions, le Canada informera le soumissionnaire du délai imparti pour fournir les renseignements. Si le soumissionnaire ne se conforme pas à la demande

du Canada et ne répond pas aux exigences dans le délai prescrit, sa soumission sera déclarée non recevable.

Définitions

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

- a. un particulier ;
- b. une personne qui s'est constituée en personne morale ;
- c. un partenariat constitué d'anciens fonctionnaires ;
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne en cause détient une participation importante ou majoritaire.

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

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

Ancien fonctionnaire touchant une pension

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

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

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

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012 2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs ? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

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

Pour tous les contrats attribués au cours de la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peuvent être payés à un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 \$, taxes applicables comprises.

2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au plus tard cinq (5) jours ouvrables avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après cette date, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la demande de renseignements. Ils devraient s'assurer d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour permettre au Canada d'y répondre avec précision. Les demandes de renseignements techniques de nature exclusive doivent porter clairement la mention « exclusif » à chaque article pertinent. Les articles portant la mention « exclusif » seront traités comme tels, sauf lorsque le Canada juge que la demande n'est pas de nature exclusive. Le Canada peut modifier la question ou les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer la nature exclusive et de permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.5 Lois applicables

Tout contrat subséquent doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties doivent être déterminées par ces lois.

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

2.6 Processus de contestation des offres et mécanismes de recours

- a) Les fournisseurs potentiels ont accès à plusieurs mécanismes pour contester des aspects du processus d'approvisionnement jusqu'à l'attribution du contrat.

b) Le Canada invite les fournisseurs à porter d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web [Achats et ventes](#) du Canada, sous la rubrique « [Processus de contestation des offres et mécanismes de recours](#) », contient de l'information sur les organismes de traitement des plaintes possibles, notamment :

- Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)
- Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE)

(c) Les fournisseurs devraient noter que le dépôt des plaintes est assorti de **délais stricts** et que ces délais varient en fonction de l'organisme concerné. Les fournisseurs devraient donc agir rapidement lorsqu'ils souhaitent contester un aspect du processus d'approvisionnement.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 *Instructions pour la préparation des soumissions*

La soumission doit être présentée en sections distinctes comme suit :

Section I : Soumission technique

Section II : Soumission financière

Section III : Attestations

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Ils devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils adopteront pour l'exécution des travaux de manière exhaustive, concise et claire.

La soumission technique devrait traiter clairement et de façon suffisamment détaillée des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre l'énoncé figurant dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter la répétition, les soumissionnaires peuvent renvoyer à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de la page et le paragraphe où le sujet a déjà été abordé.

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière selon la Base de paiement à l'annexe « B ».

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la partie 5.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Critères techniques obligatoires

Les soumissionnaires doivent répondre aux critères d'évaluation obligatoires ci-bas. Le soumissionnaire doit fournir les documents nécessaires pour démontrer le respect des exigences.

Toute proposition qui ne satisfait pas à tous les critères obligatoires ne sera pas retenue et sera jugée non conforme. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément.

Les soumissionnaires doivent inclure un résumé narratif, la simple référence aux pages du curriculum vitae d'une ressource n'étant pas une réponse approuvée.

N° du critère	Critères obligatoires	Respecté (Oui/Non)	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)
MT1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il est en activité depuis au moins cinq (5) ans à la date de publication de la demande de soumissions et qu'il fournit les services du Programme d'aide aux employés (PAE) à des clients externes¹, comme décrit à l'annexe A, dans l'énoncé des travaux, section 4.1.1. a, b, c, d et e.</p> <p>Dans le cas d'une entreprise commune, au moins l'un des membres de l'entreprise commune doit avoir au moins cinq ans d'expérience professionnelle.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir :</p> <p>Une copie du certificat d'enregistrement du nom commercial confirmant le nombre d'années d'activité du soumissionnaire</p> <p>OU</p> <p>Une copie du certificat provincial ou territorial d'enregistrement de la société commerciale confirmant le nombre d'années d'activité du soumissionnaire</p> <p>OU</p> <p>Une copie du certificat fédéral d'enregistrement de la société confirmant le nombre d'années d'activité du soumissionnaire.</p>		
MT2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que ses services de PAE sont accrédités par le Council on Accreditation.</p>		

¹ Un client externe est un client qui n'appartient pas à l'organisation du soumissionnaire. Les sociétés mères, les sociétés affiliées et les filiales sont considérées comme internes.

	Le soumissionnaire doit fournir une copie des documents juridiques (p. ex., le certificat d'attestation).		
MT3	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire de compte bilingue du PAE national proposé possède au moins deux ans d'expérience au cours des cinq dernières années précédant la date de publication de la demande de soumissions, dans la prestation de services de gestion de compte à une organisation comptant au moins 10 000 employés, en exécutant les tâches et en assumant les responsabilités décrites à la section 4.2.11. de l'énoncé des travaux.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le nom de l'organisation cliente ; ii. Les dates de début et de fin ; iii. Le nom et l'adresse électronique de la personne à contacter au sein de l'organisation cliente ; iv. Le détail des tâches, activités et responsabilités exercées par la ressource proposée. 		
MT4	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a fourni pendant au moins deux ans des services de conseil professionnel à des clients externes¹ dans tout le Canada après le 1^{er} octobre 2015, pour un minimum de 2 000 clients par an :</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le nom de l'organisation cliente ; ii. Les dates de début et de fin ; iii. Le nom et l'adresse électronique de la personne à contacter au sein de l'organisation cliente ; iv. L'endroit où les services de conseil ont été fournis ; v. Le nombre de clients des services de conseil pour chaque site ; vi. Une vue d'ensemble des services fournis. 		
MT5	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a fourni pendant au moins deux ans des services de conseil lors d'intervention en cas de crise dans tout le Canada à des clients externes¹ après le 1^{er} octobre 2015, pour un minimum de 5 000 employés, par l'intermédiaire d'un numéro sans frais 24 heures sur 24, 365 jours par an, comme décrit dans la section 4.2.3. de l'énoncé des travaux.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le nom de l'organisation cliente ; 		

	<ul style="list-style-type: none"> ii. Les dates de début et de fin ; iii. Le nom et l'adresse électronique de la personne à contacter au sein de l'organisation cliente ; iv. Le nombre d'employés ; v. Le nombre d'appels par mois au numéro sans frais d'intervention en cas de crise. 		
MT6	<p>Le soumissionnaire doit attester qu'il a dispensé au moins 50 séances de bien-être en personne et 25 séances virtuelles d'une durée comprise entre une et trois heures à des clients externes¹ après le 1^{er} octobre 2015, dans au moins quatre des sept thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de santé mentale/émotionnelle ; • Stress ; • Questions liées à la famille ; • Questions liées au travail ; • Abus de substances ; • Transitions de carrière ; ou COVID-19. <p>Le soumissionnaire doit fournir les éléments suivants pour quatre des sept thèmes ci-dessus :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le nom de l'organisation cliente ; ii. Le nom et l'adresse électronique de la personne à contacter au sein de l'organisation cliente ; iii. La date et la durée de la séance ; iv. Le thème abordé lors de la séance ; v. Le nombre de patients pour les séances virtuelles ; vi. Le nombre de patients pour les séances en personne ; vii. Pour les séances en personne, le lieu. 		
MT7	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'un site Web sur lequel les informations relatives au PAE sont disponibles dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir l'adresse URL de son site Web du PAE en anglais et en français.</p>		
MT8	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'un portail Web sécurisé pour les services de conseil en ligne dans les deux langues officielles du Canada.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des captures d'écran de son portail Web sécurisé en anglais et en français.</p>		
MT9	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'un site Web contenant des articles sur la santé et le bien-être dans les deux langues officielles du Canada.</p>		

	Le soumissionnaire doit fournir des captures d'écran de son site Web avec des articles sur la santé et le bien-être en anglais et en français.		
MT10	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a fourni 10 séances de breffage sur place en matière de gestion du stress à la suite d'un événement critique dans tout le Canada à des clients externes¹ après le 1^{er} octobre 2015, comme décrit dans la section 4.2.6 de l'énoncé des travaux.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le nom de l'organisation cliente ; ii. Les dates de début et de fin ; iii. Le nom et l'adresse électronique de la personne à contacter au sein de l'organisation cliente ; iv. Le lieu où les séances sur place ont été organisées ; v. Le nombre d'employés ; vi. Le nombre de séances sur place ; vii. Une vue d'ensemble des services fournis. 		
MT11	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'une ou de plusieurs numéros de téléphone sans frais accessibles 24 heures sur 24, 365 jours par an, dans les deux langues officielles du Canada, pour les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Services d'admission ; b. Conseils d'intervention en cas de crise. <p>Les références à des sites Web pour MT7 ne seront pas acceptées.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des documents justificatifs en anglais et en français qui comprennent les numéros de téléphone sans frais actuels du soumissionnaire.</p>		
MT12	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'un ou de plusieurs numéros sans frais accessibles pour les téléimprimeurs, 24 heures sur 24, dans les deux langues officielles du Canada, accessibles 365 jours par an aux personnes ayant une incapacité auditive, pour les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Services d'admission ; b. Conseils d'intervention en cas de crise. <p>Les références à des sites Web pour MT7 ne seront pas acceptées.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des documents justificatifs en anglais et en français qui comprennent les numéros de téléphone sans frais pour téléimprimeurs actuels du soumissionnaire.</p>		

MT13	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il fournit des services de conseil à court terme dans les deux langues officielles du Canada par le biais de séances en face à face, en ligne (clavardage, courriel et vidéoconférence) et par téléphone, comme décrit dans la section 4.2.2.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des documents justificatifs en anglais et en français qui comprennent les processus ou les lignes directrices (le cas échéant) qui confirment comment les clients peuvent obtenir des services de conseil à court terme.</p>		
MT14	<p>Le soumissionnaire doit démontrer la proximité de son installation avec les sites de la Direction des services de santé spécialisés (DSSS) identifiés dans l'appendice 1 de l'énoncé des travaux A, avec les contraintes suivantes :</p> <p>a. Pour chaque emplacement de la DSSS dont la population est supérieure à 100 000 habitants, l'établissement ou le conseiller affilié du soumissionnaire doit se trouver dans un rayon maximum de 50 km en véhicule privé ou en transport en commun</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des informations pour chaque site de la DSSS identifié dans l'appendice 1 :</p> <p>i. L'adresse complète de l'établissement ou du conseiller affilié (adresse civique, municipalité, province et code postal) ;</p> <p>ii. La distance en kilomètres entre l'installation et l'emplacement de la DSSS en utilisant l'option de conduite d'un service de cartographie en ligne.</p>		
MT15	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il est en mesure de rappeler dans les 24 heures les services d'admission lorsqu'un rendez-vous ne peut être pris au moment de l'appel et de proposer une date de rendez-vous dans les sept jours ouvrables suivant l'appel.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir le processus ou le système en place démontrant qu'un rappel est effectué dans les 24 heures et qu'un rendez-vous est proposé dans les sept jours ouvrables.</p>		
MT16	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que tous les rendez-vous prévus pour le conseil à court terme ont lieu et qu'il est en mesure d'assurer le suivi d'un client dans les 24 heures lorsqu'il manque un rendez-vous.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir le processus ou le système en place démontrant que les rendez-vous</p>		

	programmés ont lieu et qu'un rappel est effectué dans les 24 heures en cas de rendez-vous manqué.		
MT17	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'un plan d'urgence établi décrivant comment il assurera la continuité des services en cas d'urgence nationale telle qu'une pandémie.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir la démonstration de son plan d'urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Le nom de l'équipe ou de la personne responsable de la mise en œuvre lors d'une pandémie ii. y compris leurs auxiliaires ; iii. La liste des services jugés essentiels et la manière dont ces services seront fournis ; iv. La procédure à suivre pour mettre ces renseignements à la disposition des clients. 		

4.1.1 Critères techniques cotés

Les soumissions qui satisfont à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et cotées comme indiqué dans les tableaux ci-dessous. Chaque critère technique coté doit être traité séparément.

Toute proposition qui n'a pas obtenu la cote minimale sera jugée non conforme.

La cote minimale de réussite est de 172 points sur un total potentiel de 245 points.

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)	Pondération (points)
RT1	Expérience de l'entreprise		Maximum de points : 15
RT1.1	<p>En plus de MT1, le soumissionnaire doit démontrer depuis combien d'années il fournit des services du PAE à des clients externes¹ à la date de publication de la demande de soumissions.</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Période (mois/année à mois/année) pendant laquelle le soumissionnaire a fourni des services du PAE à des clients externes¹.</p>		<p>5 points = Plus de 5 ans et jusqu'à 9 ans</p> <p>10 points = Plus de 9 ans et jusqu'à 14 ans</p> <p>15 points = Plus de 14 ans</p>
RT2	Diversité des ressources		Maximum de points : 20
RT2.1	Le soumissionnaire doit démontrer la diversité des ressources en identifiant toutes les langues, autres que l'anglais ou le français, dans		5 points = Deux conseillers capables de fournir deux langues supplémentaires

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)	Pondération (points)
	<p>lesquelles il est en mesure de fournir des services de conseil en face à face, en ligne et par téléphone.</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Les noms de chaque conseiller et les langues dans lesquelles il/elle est en mesure de fournir des services.</p> <p>Aucun point supplémentaire ne sera accordé pour plus de cinq langues supplémentaires ou pour plus de quatre conseillers.</p>		<p>10 points = Trois conseillers capables de fournir trois à quatre langues supplémentaires</p> <p>15 points = Quatre conseillers capables de fournir cinq langues supplémentaires ou plus</p> <p>Maximum de points pour RT2.1 : 15</p>
RT2.2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que son réseau de conseillers professionnels reflète l'héritage et la diversité de la population canadienne.</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Copie des politiques actuellement en place pour promouvoir la diversité des ressources (p. ex., les pratiques d'embauche).</p>		<p>5 points</p> <p>Maximum de points pour RT2.2 : 5</p>

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)	Pondération (points)
RT3	Études		Maximum de points : 25
RT3.1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il peut fournir des conseillers professionnels pour le conseil en face à face, en ligne ou par téléphone, qui possèdent une formation dans les domaines suivants, en plus des qualifications minimales indiquées dans les sections 7.3 et 7.6 de l'énoncé des travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Conseils interculturels (y compris sur les questions relatives aux expériences de racisme et de discrimination des clients) ; b. Conseils aux personnes de différents groupes d'âge (par exemple, les personnes âgées, les enfants, les adultes d'âge moyen) ; c. Conseils aux membres de la communauté des lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, queers, bispituel et autres (LGBTQ2S+) ; d. Conseils aux personnes handicapées. <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Les noms de chaque conseiller et les domaines dans lesquels il a été formé.</p> <p>Un conseiller peut être inscrit jusqu'à quatre fois, une fois pour chaque domaine de formation.</p>		<p>10 points = 10 à 14 conseillers formés dans l'un des domaines supplémentaires</p> <p>15 points = 15 à 19 conseillers formés dans l'un des domaines supplémentaires</p> <p>20 points = 20 à 25 conseillers formés dans l'un des domaines supplémentaires</p> <p>25 points = Plus de 25 conseillers formés dans l'un des domaines supplémentaires</p>
RT4	Approche et méthodologie des services		Maximum de points : 100
RT4.1	<p>Services d'admission</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir sa méthodologie concernant les services d'admission qui seront utilisés par le soumissionnaire et doit inclure les éléments suivants :</p>		<p>Processus d'admission</p> <p>5 points = Dans les cas où les ressources des services d'admission ne peuvent pas prendre de rendez-vous avec le client au moment de leur</p>

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)	Pondération (points)
	<p>a. La ou les procédures d'admission ;</p> <p>b. Processus de suivi de l'assurance qualité des services d'admission.</p> <p>Un processus formel impliquerait le contrôle systématique d'un échantillon d'appels par rapport à des normes de service établies, et une rétroaction régulière sur le rendement, un accompagnement ou une formation aux ressources des services d'admission.</p> <p>Un processus informel consisterait à aborder les questions relatives aux normes de service et à fournir une rétroaction sur le rendement, un accompagnement ou une formation sur les ressources des services d'admission, lorsque le besoin s'en fait sentir.</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>i. Copie de la ou des procédures des services d'admission qui précisent clairement le délai de rappel pour la prise de rendez-vous, ou si le rendez-vous est pris en direct au moment de l'appel ;</p> <p>Copie des processus d'assurance qualité (formels ou informels) mis en œuvre par le soumissionnaire.</p>		<p>appel, un rappel avec rendez-vous a lieu plus de quatre heures plus tard ou moins de huit heures plus tard.</p> <p>10 points = Dans les cas où les ressources des services d'admission ne peuvent pas prendre de rendez-vous avec le client au moment de leur appel, un rappel avec rendez-vous a lieu plus d'une heure ou moins de quatre heures plus tard.</p> <p>15 points = Dans les cas où les ressources des services d'admission ne peuvent pas prendre de rendez-vous avec le client au moment de l'appel, un rappel avec un rendez-vous est effectué dans l'heure qui suit.</p> <p>20 points = Les ressources des services d'admission prennent rendez-vous avec le client en direct au moment de son appel.</p> <p>Maximum de points pour la procédure d'admission : 20</p> <p>Processus de suivi de l'assurance qualité</p> <p>5 points = Le soumissionnaire fournit un processus informel utilisé pour le suivi des services d'admission.</p> <p>10 points = Le soumissionnaire fournit un processus formel utilisé pour le suivi des services d'admission.</p>

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission <i>(indiquer le n° de page)</i>	Pondération (points)
			Maximum de points pour le processus de suivi de l'assurance qualité : 10 Maximum de points pour RT4.1 : 30

<p>RT4.2</p>	<p>Service d'orientation</p> <p>a. Le soumissionnaire doit démontrer que son inventaire de ressources communautaires, d'agences de soutien et de prestataires de services comprend des services traitant d'un large éventail de questions, y compris, mais sans s'y limiter, pour les domaines suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Physique ; 2. Émotionnel ; 3. Financier ; 4. Juridique ; 5. Psychiatrique ; 6. Violence ; 7. Abus ; 8. Toxicomanie. <p>b. Le soumissionnaire doit indiquer que son inventaire de ressources communautaires comprend des services destinés à un large éventail de clients, y compris, mais sans s'y limiter, les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aîné ; 2. Adultes ; 3. Jeunes ; 4. Enfants ; 5. Minorités visibles ; 6. Parents ; 7. Victimes de la violence ; 8. Couples ; 9. Familles ; 10. Communauté LGBTQ2+. <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>i. Une liste des ressources communautaires, des agences de soutien et des prestataires de services auxquels le soumissionnaire se réfère, en indiquant les questions qu'ils traitent ;</p> <p>Une liste des ressources communautaires auxquelles le soumissionnaire fait référence, en</p>		<p>Éventail de questions</p> <p>5 points = Une à trois questions</p> <p>10 points = Quatre à six questions</p> <p>15 points = Plus de six questions</p> <p>Maximum de points pour l'éventail des questions : 15</p> <p>Éventail de clients</p> <p>5 points = Un à quatre clients</p> <p>10 points = Cinq à huit clients</p> <p>15 points = Plus de huit clients</p> <p>Maximum de points pour l'éventail de clients : 15</p> <p>Maximum de points pour RT4.2 : 30</p>
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)	Pondération (points)
	indiquant les clients qu'elles soutiennent.		
RT4.3	<p>Séances d'information et de formation</p> <p>Le soumissionnaire doit indiquer les séances d'information et de formation d'une heure qu'il propose à ses clients dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Problèmes de santé mentale/émotionnelle ; b. Stress ; c. Questions liées à la famille ; d. Questions liées au travail ; e. Abus de substances. <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Une liste des séances d'information et de formation, accompagnée d'une brève description de chaque domaine proposé, y compris le titre, les objectifs et une vue d'ensemble des séances.</p> <p>La description de chaque domaine fournie par le soumissionnaire ne doit pas dépasser une page, à simple interligne. Une demi-page suffit si tous les renseignements demandés sont fournis</p>		<p>5 points = Éventail de sujets d'information et de séances éducatives pour moins de trois domaines.</p> <p>10 points = Éventail de sujets d'information et de séances éducatives pour quatre domaines ou plus.</p> <p>Maximum de points pour RT4.3 : 10</p>

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)	Pondération (points)
RT4.4	<p>Contenu numérique</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les informations disponibles sur son site Web pour les clients.</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Une liste du contenu disponible sur leur site Web et leur application, organisée par :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Enregistrements vidéo et balados ; ii. Articles, boîtes à outils et documents à distribuer. 		<p>5 points = Une variété d'informations disponibles, y compris une bibliothèque multimédia proposant cinq à neuf enregistrements vidéo ou balados sur des sujets liés à la santé et au bien-être, ainsi que 25 à 49 articles, boîtes à outils et documents à distribuer.</p> <p>10 points = Une variété d'informations disponibles, y compris une bibliothèque multimédia proposant entre 10 et 20 enregistrements vidéo ou balados sur des sujets liés à la santé et au bien-être, et entre 50 et 99 articles, boîtes à outils et documents à distribuer.</p> <p>15 points = Une variété d'informations disponibles, y compris une bibliothèque multimédia offrant plus de 20 enregistrements vidéo ou balados sur des sujets liés à la santé et au bien-être, et plus de 100 articles, boîtes à outils et documents à distribuer.</p> <p>Maximum de points pour RT4.4 : 15</p>

Cotation	Critères cotés	Renvoi à la soumission (indiquer le n° de page)	Pondération (points)
RT4.5	<p>Services numériques</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire les services disponibles sur son application pour les clients</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Une liste des services disponibles sur leur application.</p>		<p>5 points = Défis ou fonctions de suivi pour les activités de santé physique et mentale</p> <p>5 points = Auto-évaluations</p> <p>5 points = Au moins 10 activités autodirigées (basées sur la thérapie cognitivo-comportementale)</p> <p>Maximum de points pour RT4.5 : 15</p>

Cotation	Critères cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération (points)
RT5	Pratiques organisationnelles		Maximum de points : 85
RT5.1	<p>Supervision clinique</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer les suivis mis en place pour surveiller et superviser ses conseillers professionnels, y compris ceux qui pratiquent le conseil en ligne. Les contrôles mis en place doivent comprendre :</p> <p>a. La fréquence ; b. La surveillance des fichiers.</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>i. Copie des processus décrivant la méthode et la fréquence de la supervision clinique ;</p> <p>ii. Copie des processus de suivi des dossiers pour garantir le respect des normes de contrôle des dossiers, y compris la fréquence de ce contrôle.</p>		<p>Fréquence</p> <p>5 points = Réunions mensuelles de supervision clinique entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels.</p> <p>10 points = Au moins deux réunions de supervision clinique systématiques et régulières par mois entre le superviseur clinique et les conseillers professionnels.</p> <p>Maximum de points pour la fréquence : 10</p> <p>Suivi des fichiers</p> <p>5 points = Examen annuel par échantillonnage des dossiers des clients pour s'assurer que les directives relatives à la tenue des dossiers, telles que définies par l'organe directeur, sont respectées.</p> <p>10 points = Examen par sondage des dossiers des clients deux fois par an pour s'assurer que les directives relatives à la tenue des dossiers, telles que définies par l'organe directeur, sont respectées.</p> <p>Maximum de points pour le suivi des dossiers : 10</p> <p>Maximum de points pour RT5.1 : 20</p>

Cotation	Critères cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération (points)
RT5.2	<p>Formation clinique</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer comment il promeut et soutient des occasions régulières de formation clinique annuelle, y compris, mais sans s'y limiter, des conférences, des séminaires, des ateliers, des certifications, des tendances émergentes dans le domaine du conseil, etc.</p> <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>i. Le soumissionnaire doit décrire la formation ou les informations de sensibilisation fournies systématiquement aux conseillers professionnels dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conseil interculturel (y compris les questions relatives aux expériences de racisme et de discrimination des clients) ; b) Conseils aux personnes de différents groupes d'âge (par exemple, les personnes âgées, les enfants, les adultes d'âge moyen) ; c) Conseils aux membres de la communauté LGBTQ2S+ ; d) Conseils aux personnes handicapées. <p>ii. Le soumissionnaire doit décrire la formation supplémentaire dispensée systématiquement aux ressources des services d'admission dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Intervention contre le suicide ; b) Violence domestique ; c) Compétences en matière de communication liées à la gestion des personnes en détresse ou en crise. 		<p>Fréquence</p> <p>5 points = Les conseillers professionnels peuvent accéder à une formation clinique une fois par an.</p> <p>10 points = Conseillers professionnels capables d'accéder à une formation clinique plus d'une fois par an.</p> <p>Maximum de points pour la fréquence : 10</p> <p>Domaines</p> <p>Cinq points seront attribués pour chaque domaine dans lequel les conseillers professionnels reçoivent une formation ou des informations de sensibilisation, jusqu'à un maximum de vingt points.</p> <p>Maximum de points pour les domaines : 20</p> <p>Formation complémentaire</p> <p>Cinq points seront attribués pour chaque domaine dans lequel les conseillers professionnels reçoivent une formation complémentaire, jusqu'à un maximum de quinze points.</p> <p>Maximum de points pour la formation complémentaire : 15</p> <p>Maximum de points pour RT5.2 : 45</p>

Cotation	Critères cotés	Instructions pour la préparation des soumissions	Pondération (points)
RT5.3	<p>Enquête et suivi des plaintes</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire ses mécanismes et procédures de résolution des plaintes, y compris, mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La réception et le traitement des plaintes adressées au soumissionnaire par les clients tirant profit des services du PAE ; b. La réception et le traitement des plaintes adressées au soumissionnaire par un représentant de l'organisation cliente concernant des problèmes de service à la clientèle. <p>Pour obtenir des points, les renseignements suivants doivent être fournis :</p> <p>Un processus de résolution des plaintes, étape par étape, indiquant les mécanismes et les procédures de réception et de traitement des plaintes. La procédure de résolution doit comprendre les processus suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Processus de suivi des plaintes ; ii. Options de résolution ; iii. Rapports documentant les plaintes et les résolutions ; iv. Mesures pour traiter les plaintes (y compris une formation supplémentaire pour les conseillers, procédure disciplinaire). 	v.	<p>Cinq points seront attribués pour chaque processus inclus, jusqu'à un maximum de vingt points.</p> <p>Maximum de points pour RT5.3 : 20</p>
		<p>Maximum de points Nombre minimum de points requis (70 %)</p>	<p>245 points 172 points</p>

4.2 Méthode de sélection

Méthode de sélection – Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique [70 %] et du prix [30 %]

4.2.1.1 Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- (a) se conformer à toutes les exigences de la demande de soumissions ;
- (b) répondre à tous les critères d'évaluation obligatoires ;
- (c) obtenir le nombre minimum de points requis précisé dans la pièce jointe 1 à la partie 4 pour les critères techniques cotés.

4.2.1.2 Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences 4.2.1.1. a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables. La soumission recevable obtenant le plus grand nombre de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement acceptée.

4.2.1.3 Le prix évalué le plus bas (PB) de toutes les soumissions recevables sera déterminé et une note relative au prix (NP), établie comme suit, sera attribuée à chaque soumission recevable (i) : $NP_i = PB/P_i \times 30$. P_i est le prix évalué (P) de chaque soumission recevable (i).

4.2.1.4 Une note relative au mérite technique (NMT), établie comme suit, sera attribuée à chaque soumission recevable (i) : $NMT_i = NG_i \times 70$. NG_i est la note globale (NG) obtenue par chaque soumission recevable (i) pour tous les critères techniques cotés précisés dans la pièce jointe 1 à la partie 4, établie comme suit : nombre total de points obtenus/nombre maximal de points disponibles.

4.2.1.5 La note combinée (NC) pour le mérite technique et le prix de chaque soumission recevable (i) sera établie comme suit : $NC_i = NP_i + NMT_i$.

4.2.1.6 La soumission recevable obtenant la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour attribution d'un contrat. Advenant une situation où deux ou plusieurs soumissions recevables obtiennent la même note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix, la soumission recevable ayant obtenu la note globale la plus élevée pour tous les critères techniques cotés précisés dans la pièce jointe 1 à la partie 4 sera recommandée pour attribution d'un contrat.

4.2.1.7 Le tableau ci-dessous illustre un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur est déterminée selon un ratio de **70/30** du mérite technique et du prix, respectivement.

Méthode de sélection – Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (70 %) et du prix (30 %)			
Soumissionnaire	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note globale pour tous les critères techniques notés	NG1 : 120/135	NG2 : 98/135	NG3 : 82/135
Prix évalué de la soumission	P1 : 60 000 \$ CA	P2 : 55 000 \$ CA	PB et P3 : 50 000 \$ CA
Calculs	Note pour le mérite technique ($NG_i \times 70$)	Note pour le prix ($PB/P_i \times 30$)	Note combinée
Soumissionnaire 1	$120/135 \times 70 = 62,22$	$50/60 \times 30 = 25,00$	87,22
Soumissionnaire 2	$98/135 \times 70 = 50,81$	$50/55 \times 30 = 27,27$	78,08
Soumissionnaire 3	$82/135 \times 70 = 42,52$	$50/50 \times 30 = 30,00$	72,52

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire ou d'un manquement de la part de l'entrepreneur, le Canada déclarera une soumission non recevable si l'on juge qu'une attestation faite par le soumissionnaire est fautive, sciemment ou non, pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le défaut de se conformer et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante rendra la soumission non recevable ou constituera un manquement au contrat.

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies dans le cadre de leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité – déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent fournir avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Formulaires concernant le Régime d'intégrité](https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), en vue de leur étude plus approfondie dans le cadre du processus d'approvisionnement.

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

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient accompagner la soumission, mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une des attestations ou certains des renseignements supplémentaires demandés ne sont pas remplis et fournis, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai imparti pour les fournir. Le défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai précisé rendra la soumission non recevable.

5.2.1 Statut et disponibilité des ressources

Le soumissionnaire atteste que, si on lui attribue un contrat par suite de la demande de soumissions, chaque personne proposée dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux comme l'exigent les représentants du Canada et à la période précisée dans la demande de soumissions ou convenue avec les représentants du Canada. Si, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'une personne nommée dans sa soumission, il peut proposer un remplaçant possédant des qualifications et une expérience semblables. Le soumissionnaire doit informer l'autorité contractante de la raison de la substitution et fournir le nom, les qualifications et l'expérience de la personne proposée comme remplaçant. Pour l'application de la présente clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme indépendantes de la volonté du soumissionnaire : décès, maladie, congé de maternité et parental, retraite, démission, congédiement justifié ou résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé une personne qui n'est pas un employé du soumissionnaire, il atteste avoir la permission de cette personne de proposer ses services relativement aux travaux à exécuter et de présenter son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, à la demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne, de la permission accordée au

soumissionnaire et de sa disponibilité. Si le soumissionnaire ne se conforme pas à la demande, sa soumission pourrait être déclarée non recevable.

5.2.2 Études et expérience

Clause [A3010T](#) (2010-08-16) du *Guide des CCUA*, Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

PARTIE 6 – EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences en matière de sécurité

6.1.1 Avant l'attribution d'un marché, les conditions suivantes doivent être remplies :

- a. Le soumissionnaire doit être titulaire d'une habilitation de sécurité de l'organisation en cours de validité, comme indiqué dans la partie 7 – Clauses du contrat subséquent ;
- b. Les personnes proposées par le soumissionnaire qui doivent avoir accès à des renseignements classifiés ou protégés, à des biens ou à des sites de travail sensibles doivent satisfaire aux exigences de sécurité indiquées dans la partie 7 – Clauses du contrat subséquent ;
- c. Le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes qui devront avoir accès à des informations classifiées ou protégées, à des biens ou à des sites de travail sensibles ;
- d. le lieu proposé par le soumissionnaire pour l'exécution des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences de sécurité indiquées dans la partie 7 – Clauses du contrat subséquent ;
- e. le soumissionnaire doit fournir l'adresse de chaque site ou lieu proposé pour l'exécution des travaux et la sauvegarde des documents comme suit :

Adresse :

Numéro/nom de la rue, numéro de l'unité/de la suite/de l'appartement

Ville, Province, Territoire/État

Code postal

Pays

Si les renseignements ne sont pas fournis dans ou avec la soumission, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui accordera un délai pour répondre à cette exigence. Si la soumission n'est pas conforme à la demande de l'autorité contractante et ne répond pas aux exigences dans ce délai, la soumission ne sera pas recevable.

6.1.2 On rappelle aux soumissionnaires qu'ils doivent obtenir rapidement l'habilitation de sécurité requise. Tout retard dans l'attribution d'un contrat pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir l'autorisation requise sera laissé à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

6.1.3 Pour des renseignements supplémentaires sur les exigences en matière de sécurité, les soumissionnaires doivent consulter le [Programme de sécurité des contrats](https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Services publics et Approvisionnement Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

7.1 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'Énoncé des travaux qui figure à l'annexe « A ».

7.2 Clauses et conditions uniformisées

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

7.2.1 Conditions générales

Le document [2010B](#) (2022.12.01), Conditions générales : services professionnels (complexité moyenne), s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

7.2.2 Conditions générales supplémentaires

[4008](#) (2008.12.12) Renseignements personnels s'appliquent au contrat et en font partie.

7.3 Exigences en matière de sécurité

1. L'entrepreneur doit, en tout temps pendant l'exécution du contrat, détenir une vérification de l'organisation désignée (VOD) valide et obtenir une capacité de protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ B, délivrée par le Programme de sécurité des contrats (PSC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. Le personnel de l'entrepreneur qui doit avoir accès à des informations et à des biens PROTÉGÉS ou à des sites sensibles doit TOUS détenir une COTE DE FIABILITÉ valide, accordée ou approuvée par le PSC de TPSGC.
3. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses installations pour traiter, produire ou stocker des informations ou des biens PROTÉGÉS tant que le PSC de TPSGC, n'a pas donné son approbation écrite.
4. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements PROTÉGÉS tant que le PSC de TPSGC, n'a pas donné son approbation écrite. Après l'octroi ou l'approbation, ces tâches peuvent être effectuées au niveau PROTÉGÉ B.
5. Les contrats de sous-traitance qui contiennent des exigences en matière de sécurité ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC de TPSGC.
6. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions de la :
 - (a) Liste de vérification des exigences de sécurité et guide de sécurité (le cas échéant), joints à l'annexe C ;
 - (b) *Manuel de la sécurité des contrats* (dernière édition).

7.4 Durée du contrat

7.4.1 Durée du contrat

La durée du contrat est de trois ans à compter de la date d'attribution du contrat

7.4.2 Option de prolongation du contrat ([A9009C](#))

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat de deux (2) périodes supplémentaires d'un (1) an au maximum, dans les mêmes conditions. L'entrepreneur convient que, pendant la période de prolongation du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables énoncées dans la base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à tout moment en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 30 jours civils avant la date d'expiration du contrat. L'option ne peut être exercée que par l'autorité contractante et sera attestée, à des fins administratives uniquement, par une modification du contrat.

7.5 Responsables

7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

Yvonne Murphy, agente en passation de marchés et approvisionnement
Division de la gestion du matériel et des biens
Direction générale du dirigeant principal des finances
11^e étage, édifice Jeanne-Mance
200, promenade Eglantine, pré Tunney
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Téléphone : 343 543-1965
Courriel : yvonne.murphy@hc-sc.gc.ca

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

7.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est : À déterminer à l'attribution du contrat

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet ; toutefois, celui-ci n'a pas le pouvoir d'autoriser l'apport de changements à la portée des travaux. De tels changements ne peuvent être apportés qu'au moyen d'une modification apportée au contrat par l'autorité contractante

7.5.3 Représentant de l'entrepreneur

À déterminer lors de l'attribution du contrat

7.6 Divulcation proactive des marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant des renseignements sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a convenu que ces renseignements seront publiés sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive, conformément à l'[Avis sur la Politique sur les marchés : 2012-2](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir les renseignements requis ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu, les renseignements requis n'ont pas été fournis à l'achèvement de l'évaluation des soumissions, le Canada informera le soumissionnaire du délai imparti pour fournir les renseignements. Si le soumissionnaire ne se conforme pas à la demande du Canada et ne répond pas aux exigences dans le délai prescrit, sa soumission sera déclarée non recevable.

Définitions

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

- a. un particulier ;
- b. une personne qui s'est constituée en personne morale ;
- c. un partenariat constitué d'anciens fonctionnaires ;
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne en cause détient une participation importante ou majoritaire.

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

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

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension ?

Oui () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

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

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié sur les sites Web des

ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012 2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs ? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

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

Pour tous les contrats attribués au cours de la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peuvent être payés à un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 \$, taxes applicables comprises.

7.7 Paiement

7.7.1 Base de paiement

En contrepartie de l'exécution satisfaisante par l'entrepreneur de toutes les obligations qui lui incombent en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé conformément à la base de paiement figurant à l'annexe B. Les droits de douane s'élèvent à _____ (insérer « inclus », « exclus » ou « sous réserve d'exemption ») et les taxes applicables sont en sus.

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour les changements de conception, les modifications ou les interprétations des travaux à moins qu'ils n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être incorporés aux travaux.

Ce qui suit n'est applicable que si l'option de prolongation du contrat est exercée par le Canada :

Pendant la période de prolongation du contrat spécifiée ci-dessous, l'entrepreneur recevra, pour l'exécution de tous les travaux liés à la prolongation du contrat, le prix ferme du lot spécifié ci-dessous. Les droits de douane s'élèvent à _____ (insérer, le cas échéant : « inclus », « exclu » ou « sous réserve d'exemption ») et les taxes applicables sont en sus.

7.7.2 Limitation des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser _____ \$. Les droits de douane sont _____ (insérer « inclus », « exclus » ou « assujettis à une exemption ») et les taxes applicables sont en sus.

-
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux ne seront autorisées ou payées à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux ni fournir des services qui entraîneraient un dépassement de la responsabilité totale du Canada, à moins que ce dépassement n'ait été autorisé par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer par écrit l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - a. lorsqu'elle est engagée à 75 %, ou
 - b. quatre mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat ne suffisent pas pour achever les travaux,

selon la première éventualité.

3. Si l'avis vise des fonds de contrat insuffisants, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante une estimation écrite pour les fonds supplémentaires requis. Le fait que l'entrepreneur fournit ces renseignements n'augmente pas la responsabilité du Canada.

7.7.3 Paiements d'étape

Le document [H1008C](#) (2008.05.12), Paiement mensuel s'applique au contrat et en fait partie intégrante.

7.7.4 Paiement électronique des factures – Contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'instrument de paiement électronique suivant :

- a. Dépôt direct (national et international).

7.8 Instructions relatives à la facturation

L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à la section intitulée « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne peuvent pas être soumises tant que tous les travaux indiqués dans la facture ne sont pas terminés.

Chaque facture doit être étayée par les éléments suivants :

- a. la description et la valeur de l'étape réclamée selon la description à l'annexe A ;
- b. une copie du document de sortie et de tout autre document précisé dans le contrat.

Les factures doivent être distribuées comme suit :

Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'adresse suivante aux fins d'attestation et de paiement :

[**p2p.invoices-factures@hc-sc.gc.ca**](mailto:p2p.invoices-factures@hc-sc.gc.ca)

7.9 Attestations et renseignements supplémentaires

7.9.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou avant l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant à la prestation de renseignements supplémentaires sont des conditions du contrat et le défaut de s'y conformer constituera

un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la durée du contrat.

7.10 Lois applicables

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

7.11 Priorité des documents

En cas d'incohérence entre le libellé des documents qui figurent sur la liste, c'est le libellé du document qui figure en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus loin sur la liste.

- a) les modalités du contrat ;
- b) le document des conditions générales complémentaires [4008](#) (2008-12-12) Renseignements personnels ;
- c) le document des conditions générales [2010B](#) (2022-12-01), Conditions générales : services professionnels (complexité moyenne) ;
- d) l'annexe A, Énoncé des travaux ;
- e) l'annexe B, Base de paiement ;
- f) l'annexe C, Liste de vérification des exigences de sécurité ;
- g) la soumission de l'entrepreneur datée du _____.

7.12 Règlement des différends

- (a) Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête au sujet des travaux pendant et après l'exécution du contrat.
- (b) Les parties conviennent de se consulter et de collaborer dans l'exécution du contrat et d'aviser rapidement l'autre ou les autres parties des problèmes ou des différends qui pourraient survenir et de tenter de les résoudre.
- (c) Si les parties ne peuvent régler un différend par la consultation et la coopération, elles conviennent de consulter une tierce partie neutre qui offre des services de règlement extrajudiciaire des différends pour tenter de régler le différend.
- (d) Pour obtenir une liste des options de règlement extrajudiciaire des différends, consulter le site Web Achats et ventes du Canada, sous la rubrique « [Règlement des différends](#) ».

ANNEXE « A » ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Demande de soumissions pour les services d'aide aux employés – Direction des services de santé spécialisés

1.0 TITRE

Programme d'aide aux employés (PAE) pour les employés des services de santé spécialisés de Santé Canada et les membres de leur famille immédiate

2.0 PORTÉE

2.1 Introduction

La Direction des services de santé spécialisés (DSSS) de Santé Canada comprend le Programme de santé au travail de la fonction publique (PSTFP), les Services d'aide aux employés (SAE), la Conception et le développement des interventions en santé mentale (CDIM), Politiques et orientation stratégique (POS), la Recherche et l'innovation (RiD) et le Bureau du directeur général (BDG). Il y a plus ou moins 300 employés nommés pour une durée indéterminée ou déterminée, principalement dans les grands centres urbains du Canada.

La DSSS emploie une main-d'œuvre composée de personnel administratif, de responsables de programmes, de gestionnaires, de superviseurs et d'autres spécialistes : médecins, infirmières, infirmières praticiennes, conseillers en santé mentale et hygiénistes. Pour l'ensemble des programmes, le personnel de la DSSS travaille principalement dans trois lieux : des immeubles de bureaux, des cliniques médicales et, virtuellement, à domicile.

Les employés de l'ensemble de la DSSS fournissent des services de haute qualité malgré une charge de travail importante (opérationnelle et administrative) qui peut être aggravée par des situations imprévisibles (par exemple COVID 19, une charge administrative accrue telle que des demandes d'accès à l'information dans des délais serrés).

2.2 OBJECTIF

La DSSS s'engage à mettre à disposition un PAE confidentiel et volontaire, sans préjudice de la sécurité de l'emploi ou de la progression de la carrière, pour les employés qui peuvent être confrontés à des problèmes personnels, de santé ou liés au travail affectant leur santé mentale et leur bien-être. L'objectif de ce programme est de fournir une variété de services de conseil et de services professionnels aux employés et aux personnes à leur charge.

Ce PAE aidera également les superviseurs, les gestionnaires et les professionnels des ressources humaines à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour favoriser et maintenir un lieu de travail psychologiquement sûr et sain, grâce à ses services de conseil, ses solutions d'apprentissage et ses activités de prévention.

Actuellement, les employés de la DSSS ont accès au Programme d'aide aux employés du gouvernement du Canada, mais la direction reconnaît que certains employés peuvent être mal à l'aise à l'idée de contacter le PAE lorsque les services sont fournis par leurs pairs et leurs collègues. C'est pourquoi la DSSS fait appel aux services d'un prestataire de PAE tiers pour fournir des services de PAE.

2.2 CONTEXTE

La DSSS s'engage à fournir des services de santé mentale et de bien-être accessibles et opportuns qui correspondent et évoluent avec les besoins des employés et des membres de leur famille. La DSSS reconnaît également la valeur et l'importance de la promotion de la santé mentale par une approche de prévention et d'éducation, et de la création et du maintien d'environnements de travail sains et respectueux qui favorisent le bien-être, l'engagement et la productivité des employés.

La DSSS utilise actuellement deux modèles différents de prestation de services pour fournir à ses employés des services internes et externes du PAE à travers le Canada. Le présent énoncé des travaux ne concerne que la composante externe.

2.3 POPULATION CIBLÉE

La population ciblée par cet énoncé des travaux comprend tous les employés de la DSSS et les personnes à leur charge, telles que définies à la section 2.4 ci-dessous. La DSSS a environ 300 employés au Canada.

La liste complète des lieux de travail de la DSSS figure à l'appendice 1.

2.4 TERMINOLOGIE

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

Services de conseil : Services fournis aux superviseurs et aux gestionnaires. Ils sont destinés à aider les employés à faire face à des problèmes personnels ou professionnels susceptibles d'affecter leur performance et leur bien-être au travail.

Évaluation : Le processus par lequel un conseiller professionnel recueille les informations nécessaires à une compréhension plus complète et plus précise du client et de la raison pour laquelle il a recours à des services de conseil. Le conseiller est ainsi mieux à même de déterminer l'approche appropriée et les ressources nécessaires pour aider le client à obtenir un résultat positif.

Souvent, le problème signalé à l'admission par le client (c'est-à-dire le principal problème présenté) n'est pas le principal problème déterminé par le conseiller professionnel (c'est-à-dire le principal problème évalué). Seules les questions évaluées (primaires, secondaires, tertiaires, etc.) doivent faire l'objet d'un suivi à des fins statistiques pour la DSSS.

Dossier : Un dossier ne concerne que les services de conseil. Un dossier est un enregistrement documenté des séances où il y a un contact direct entre le conseiller du PAE et des clients admissibles – s'ils se consultent sur des questions communes – et il doit inclure une évaluation et un plan d'action (qui peut inclure la fourniture de conseils à court terme et/ou des références et un suivi).

Les dossiers sont comptabilisés comme « nouveaux dossiers » une seule fois par exercice financier (du 1^{er} avril au 31 mars), quelle que soit la fréquence à laquelle le client est vu. Toutefois, si le même client contacte le PAE plus tard au cours du même exercice financier pour un problème sans rapport avec le problème discuté la première fois, la demande est considérée comme un nouveau dossier.

Les éléments suivants **ne doivent pas** être considérés comme des dossiers et doivent faire l'objet d'un suivi distinct :

- a. Les clients qui appellent pour obtenir des informations ou pour demander des services d'orientation uniquement ;
- b. Les services de conseil fournis aux cadres et aux superviseurs, à moins qu'il ne s'agisse de conseils ;
- c. Les clients qui demandent des services de conseil, mais ne se présentent pas à la séance prévue, quelle que soit la modalité.

Client : Un employé de la DSSS ou une personne à charge/conjoint-partenaire qui accepte l'assistance du PAE.

Dossier du client : Tout document relatif au client, qu'il contient ou non des informations d'identification personnelle.

Conseiller : Personne qualifiée par des études ou une attestation dans les techniques de services d'évaluation, de conseil à court terme, d'orientation et de suivi.

Incident critique/événement traumatique : Toute situation sortant du cadre de l'expérience normale et provoquant des réactions émotionnelles ou physiques anormalement fortes, soit sur le lieu de l'incident/événement, soit ultérieurement, susceptibles d'interférer avec la capacité de fonctionnement de l'individu. Voici quelques exemples de situations qui peuvent constituer des incidents traumatisants/critiques pour les employés qui en font l'expérience dans l'exercice de leurs fonctions : le décès ou les blessures graves d'un collègue, une agression physique (ou la menace d'une telle agression), un événement impliquant des armes ou une prise d'otages.

Gestion du stress à la suite d'un incident critique (GSIC) : Processus d'aide psychologique adaptatif à court terme permettant à une personne de reprendre ses activités quotidiennes plus rapidement et avec moins de risques de souffrir d'un trouble de stress post-traumatique. Il s'agit d'une forme de « premiers secours » en matière de santé mentale visant à soutenir les personnes qui ont vécu ou ont été témoins d'un incident critique ou d'un événement traumatisant.

Formation de type GSIC de base ou de niveau 1 : Présente les éléments essentiels d'un programme complet d'intervention en situation de crise, systématique et à composantes multiples. Son objectif est de préparer les participants à comprendre un large éventail de services d'intervention en cas de crise. Les principes fondamentaux de la GSIC seront exposés et les participants acquerront les connaissances et les outils nécessaires pour mener à bien plusieurs interventions de groupe en cas de crise, en particulier des démobilisations, des désamorçages et des débriefages. La nécessité de services de suivi et d'orientation appropriés, le cas échéant, serait incluse. La formation est d'une durée de 14 heures et constitue un prérequis à la formation GSIC avancée ou de niveau 2.

Débriefage : Un débriefage est une discussion structurée en sept phases pour de petits groupes, qui a lieu généralement entre un et dix jours après un événement critique. Il est mené par un professionnel de la santé mentale formé à cet effet. Son objectif est de faciliter la fermeture, d'atténuer les symptômes et de trier les personnes qui pourraient avoir besoin d'un soutien supplémentaire.

Désamorçage : Un désamorçage est une discussion structurée en trois phases au sein d'un petit groupe, organisée dans les heures qui suivent un événement critique. Son objectif est d'évaluer, de trier, d'atténuer les symptômes aigus, d'évaluer la nécessité d'un suivi et, si possible, de fournir une aide psychologique. Il est mené par un professionnel de la santé mentale formé à cet effet.

Personne à charge : Aux fins du présent énoncé des travaux, on entend par personne à charge le conjoint/partenaire d'un salarié (ou d'un salarié décédé, pour une période de 12 mois suivant le dernier jour d'emploi), un enfant à charge d'un salarié ou l'enfant à charge du conjoint/partenaire du salarié, qui est un enfant non marié d'un salarié ou de son conjoint/partenaire, y compris un enfant adopté, un beau-fils ou une belle-fille et un enfant placé à l'égard duquel le salarié est in loco parentis, à condition que cette personne soit :

- âgée de moins de 21 ans ;
- âgée de moins de 25 ans et fréquente à plein temps une école, un collège ou une université reconnue ; ou,
- âgée de plus de 21 ans et jusqu'à 25 ans inclus, qui est entièrement dépendante en raison d'une déficience physique ou mentale.

Séance d'orientation du PAE : Séance d'une heure ou déjeuner-formation fournissant des informations sur tous les services disponibles et comment y accéder, les formes de communication disponibles, qui peut accéder aux services, les limites de la confidentialité, des exemples de raisons d'accéder aux services et les numéros de téléphone gratuits. Il s'agit d'une présentation PPT bilingue détaillant tous les services disponibles et destinée à servir de ressource aux employés et à la direction.

Employé : Toutes les personnes actuellement employées par la DSSS dans un poste à durée indéterminée ou déterminée, y compris les étudiants et les employés embauchés à temps partiel. Cela comprend les employés nommés à temps plein ou à temps partiel ; les employés occasionnels ; les employés à durée déterminée ; les employés à durée indéterminée, y compris les nominations saisonnières et intérimaires ; les employés/étudiants qui sont à la retraite, ou dont l'emploi a été résilié (pour une période de 12 mois suivant le dernier jour d'emploi) ou qui sont en congé sans solde. Il convient de noter que les entrepreneurs-consultants ne sont pas considérés comme des employés.

Dans le cas d'une personne qui n'est plus employée par la DSSS, mais qui avait déjà entamé un processus de conseil avec l'un des conseillers professionnels de l'entrepreneur avant de prendre sa retraite ou d'être licenciée, l'entrepreneur doit continuer à fournir le service jusqu'à ce que le processus de conseil soit achevé.

Exercice financier : Commence le 1^{er} avril de l'année civile et se termine le 31 mars de l'année civile suivante.

Dossier : Toute la documentation relative aux services rendus par l'entrepreneur à la DSSS.

Orientation : Il s'agit d'un processus par lequel l'entrepreneur envoie ou transfère des clients vers des ressources externes/communautaires ou vers d'autres ressources internes de la DSSS (par exemple, un conseiller en ressources humaines, un conseiller en gestion informelle des conflits, un syndicat).

Autoaiguillage : L'autoaiguillage est un processus utilisé dans de rares cas où des clients nécessitant des services de conseil à long terme sont retenus par les services de conseil de l'entrepreneur en dehors de cette exigence.

Séance : Une séance implique un contact direct entre le client et le conseiller professionnel, engagé dans une conversation où les deux parties travaillent en collaboration pour résoudre les problèmes et les préoccupations identifiés. La durée d'une séance doit être comprise entre 50 et 60 minutes.

Taux d'utilisation : Pourcentage calculé en divisant le nombre total de nouveaux cas par le nombre total d'employés de la DSSS couverts au cours de l'exercice financier.

Séance de bien-être : L'entrepreneur doit proposer des séances de formation d'une heure, de deux heures, d'une demi-journée ou d'une journée entière (par exemple, des déjeuners-conférences, des séminaires, des ateliers) sur des sujets liés à la santé et au bien-être des employés et des cadres (par exemple, des séances sur le deuil, l'éducation des enfants, la gestion du stress, la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée). Les séances doivent être dispensées par un conseiller professionnel qui possède les qualifications décrites à la section 7.3 ou par un animateur qui possède les qualifications décrites à la section 7.7.

Ligne 24 heures : Un numéro de téléphone gratuit, accessible 24 heures sur 24 et 365 jours par an, pour des conseils d'intervention en cas de crise.

3.0 DOCUMENTS APPLICABLES

Orientation relative à la résidence des données électroniques	https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-
---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	informatique-nuage/orientation-relative-residence-donnees-electroniques.html
<i>Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada</i> , L.C. 2004, ch. 11	https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/l-7.7/
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> , L.C. 2000, ch. 5	https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-8.6/index.html
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels, Loi sur l'accès à l'information</i> , L.R.C. (1985), ch. A-1	https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-1/
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>	https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-8.6/index.html
Régime de soins de santé de la fonction publique	https://www.rssfp.ca/
Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor – Politique sur la gestion des personnes	https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32621
Directive sur le Programme d'aide aux employés	https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32639
Appendice 1 à l'annexe A, Emplacements de la DSSS	Page 59

4.0 EXIGENCES

4.1 Étendue des travaux

4.1.1 L'entrepreneur doit fournir aux clients les services de base suivants du PAE :

- a. Services d'admission (voir section 4.2.1) ;
- b. Services de conseil à court terme (voir section 4.2.2) ;
- c. Services d'intervention en cas de crise (voir section 4.2.3) ;
- d. Services consultatifs spécialisés (voir section 4.2.4) ;
- e. Services de conseil (voir section 4.2.5) ;
- f. Documentation sur le bien-être (voir section 4.2.7) ;
- g. Gestionnaire de compte national du PAE (voir section 4.2.10) ;
- h. Services de suivi du programme et de vérification de la qualité (voir section 4.2.11) ;
- i. Site Web et portail Web sécurisé (voir section 4.2.12) ;
- j. Accès à une application numérique (voir section 4.2.13) ;
- k. Installations pour des services de conseil en face à face (voir section 4.2.14).

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

- a. Services de la GSIC (voir section 4.2.6) ;
- b. Séances d'orientation et de bien-être (voir section 4.2.8) ;
- c. Matériel de promotion et d'information (voir section 4.2.9).

4.2 Tâches

4.2.1 Services d'admission :

4.2.1.1 L'entrepreneur doit fournir des ressources en matière de services d'admission qui répondent aux qualifications décrites à la section 7.2 ;

4.2.1.2 L'entrepreneur doit fournir les installations et l'équipement nécessaires pour assurer les services d'admission téléphonique (disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7) ;

4.2.1.3 L'entrepreneur doit fournir des services d'admission, y compris, mais sans s'y limiter, les services suivants :

- a. Documenter les coordonnées de l'employé ou de la personne à charge, le statut de l'employé, sa région, et s'assurer que l'employé est admissible aux services, conformément à la définition des termes « employé » et « personne à charge » ;
- b. Obtenir les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence avant de procéder à l'admission ;
- c. Recueillir des informations sur le domaine qui préoccupe le client (c'est-à-dire le problème qu'il présente) et sur ses éventuels besoins en matière d'accessibilité, afin d'assurer une meilleure adéquation entre le client, le conseiller et l'emplacement du bureau ;
- d. Effectuer des évaluations des risques le cas échéant : Si le client demande une intervention immédiate, l'entrepreneur doit répondre à cette demande ;
- e. Transférer les appels ou les messages en ligne nécessitant une intervention immédiate, directement et sans interruption, à un conseiller professionnel, par exemple dans les situations de crise. Ces appels/messages en ligne doivent être considérés comme des dossiers dès qu'il y a un contact direct entre le client et un conseiller professionnel ;
- f. Fournir des informations sur les services de conseil à court terme disponibles dans le cadre de ce contrat, y compris, mais sans s'y limiter, le nombre d'heures disponibles (à court terme), les modalités de conseil disponibles, les politiques d'annulation et de non-présentation ;
- g. Prendre rendez-vous avec un conseiller professionnel possédant l'expertise ou les intérêts liés au domaine de préoccupation (le prochain rendez-vous disponible qui correspond à l'emploi du temps du client doit être donné) et dont le lieu de travail/les spécifications répondent aux préférences du client ou à ses besoins en matière d'accessibilité ;
- h. Rappeler dans les 24 heures lorsqu'un rendez-vous ne peut être pris au moment de l'appel et proposer une date de rendez-vous dans les sept jours ouvrables. L'entrepreneur doit disposer d'un processus ou d'un système permettant de s'assurer que cette exigence est respectée pour chaque client ;
- i. Réorienter les employés et les responsables de la DSSS qui demandent une assistance pour la GSIC pour qu'ils contactent le responsable du projet de la DSSS (qui amorcera la demande auprès de l'entrepreneur). L'employé ou le responsable doit également se voir proposer une assistance individuelle pour l'aider à faire face à l'incident critique. Cela doit être proposé immédiatement en transférant l'appel à un conseiller professionnel qui répond aux qualifications détaillées dans la section 7.4, ou un rendez-vous doit être fixé si la situation n'est pas jugée urgente selon l'évaluation des services d'admission ;
- j. Créer des dossiers pour les clients, le cas échéant. Les éléments suivants **ne doivent pas** être considérés comme des dossiers et doivent faire l'objet d'un suivi distinct : Les clients qui appellent pour obtenir des informations ou qui demandent uniquement des services d'orientation ; les

services consultatifs fournis aux gestionnaires, aux superviseurs ; les consultations spécialisées fournies aux employés et aux membres de leur famille ; et les clients qui demandent des services de conseil, mais ne se présentent pas à la séance prévue, quelle que soit la modalité ;

- k. Fournir des informations et orienter vers d'autres ressources, le cas échéant. Les informations et les orientations vers les ressources communautaires fournies dans le cadre des services d'admission ne doivent pas être facturées séparément en tant que service autonome.

4.2.2 Services de conseil à court terme

Les services de conseil à court terme impliquent des contacts entre un client et un conseiller professionnel engagés dans une conversation en personne, en ligne ou par téléphone, où les deux parties travaillent en collaboration pour résoudre les problèmes et les préoccupations identifiés.

Pour les employés à l'étranger, les services doivent être offerts en ligne ou par téléphone.

4.2.2.1 L'entrepreneur doit fournir des services de conseil à court terme, y compris, mais sans s'y limiter, les services suivants :

- a. Toutes les formes de communication ou de modalités de conseil doivent être expliquées aux clients afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée sur les options de conseil ;
- b. Les services de conseil doivent être proposés en dehors des installations de la DSSS, à un moment et dans un lieu appropriés. La première séance de conseil doit avoir lieu dans les cinq jours ouvrables suivant la prise de contact du client avec l'entrepreneur, sauf en cas de circonstances imprévues ;
- c. Si un client s'adresse directement à un conseiller professionnel sans passer d'abord par les services d'admission (par exemple, en cas de situation de crise ou de conseil en ligne), le conseiller professionnel doit obtenir du client les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence avant de poursuivre sa démarche ;
- d. Les services de conseil doivent être disponibles du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés applicables dans la province où le service est rendu ;
- e. Les services de conseil doivent être disponibles pendant les heures de travail normales, de 7 h à 17 h (heure locale) ;
- f. Les services de conseil doivent être disponibles le soir (de 17 heures à 21 heures, heure locale) sur demande ;
- g. Prise de rendez-vous par les services d'admission ;
- h. Un calendrier des disponibilités des conseillers et leurs spécifications (par exemple, si le bureau est situé dans une maison privée ou un bâtiment public, si le bureau et les toilettes sont accessibles aux fauteuils roulants, et les informations relatives au stationnement) doivent être fournis aux services d'admission de l'entrepreneur trois semaines à l'avance ;
- i. Un processus ou un système doit être mis en place pour suivre tous les rendez-vous prévus, s'assurer qu'ils ont bien lieu et, si le client ou le conseiller professionnel manque un rendez-vous, l'entrepreneur doit être invité à assurer un suivi avec le client dans les 24 heures suivant le rendez-vous manqué afin de proposer une solution ;
- j. Les services de conseil doivent offrir au client autant de séances que nécessaire pour traiter le problème présenté, dans les limites des attentes du conseil à court terme, telles que déterminées

par le conseiller. Le nombre réel de séances varie en fonction de la nature, de la gravité et de l'urgence du problème ;

- k. Limiter les consultations à court terme à une fois par an, par problème présenté et par client ;
- l. Les services doivent être fournis dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français
- m. Les services de conseil doivent être disponibles pour le client dans les modalités suivantes, dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français :
 - i. Le **conseil en face à face** est défini comme un contact direct entre le client et le conseiller professionnel. Le conseil en face à face doit être la première modalité de prestation des services de conseil. Toutes les autres formes de communication doivent être expliquées au client afin qu'il puisse décider en toute connaissance de cause de la modalité de conseil qui répondra le mieux à ses besoins et à ses préférences. La seule exception concerne les employés qui se trouvent à l'étranger (pas de conseil en face à face).

L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels pour le conseil en face à face qui répondent aux qualifications détaillées dans la section 7.3. L'entrepreneur doit fournir les installations décrites à la section 4.2.13 pour les séances de conseil en face à face.

- ii. Le **conseil en ligne** est défini comme l'ensemble des consultations et des services cliniques effectués par le biais de diverses modalités assistées par Internet (clavardage, courrier électronique et vidéoconférence), comme décrit ci-dessous. Il se fait par l'intermédiaire d'un portail Web sécurisé. Il utilise une plateforme conviviale qui permet au client d'utiliser facilement le service, ainsi qu'une plateforme sécurisée qui garantit la confidentialité et le respect de la vie privée des clients. Le conseil en ligne n'est pas adapté à tous les types de situations et ne doit être présenté au client que comme une option et non comme une recommandation, afin de s'assurer que le choix reste entre les mains du client. L'entrepreneur doit éviter les campagnes de promotion ciblées pour les services de conseil en ligne.
 - a) Le **clavardage** est défini comme un service en ligne synchrone offrant aux clients des conseils professionnels en temps réel par le biais de services textuels. Les clients correspondent par texto avec un conseiller professionnel pour obtenir un soutien clinique privé et immédiat concernant leur problème. L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels qui répondent aux qualifications détaillées dans la section 7.6.
 - b) Le **courrier électronique** est défini comme un service de conseil non synchrone, professionnel et confidentiel, disponible directement par le biais d'une conférence par courrier électronique sécurisée. Si un client contacte un conseiller professionnel en utilisant son courriel professionnel, l'entrepreneur doit informer le client que la confidentialité d'un échange de courriels ne peut être garantie et que tout le contenu partagé ainsi n'est pas confidentiel et est la propriété de la DSSS. L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels qui répondent aux qualifications détaillées dans la section 7.6.
 - c) La **vidéoconférence** se définit comme la communication entre le client et le conseiller professionnel à l'aide d'un ordinateur (un ordinateur personnel peut être utilisé), d'une webcam, d'une ligne fixe et d'un logiciel Internet personnalisé crypté permettant aux deux parties de se voir et de s'entendre. L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels pour la vidéoconférence qui répondent aux qualifications des conseillers professionnels pour le conseil en face à face décrites à la section 7.6.

-
- iii. Le **conseil par téléphone** se définit comme un contact téléphonique entre le client et le conseiller professionnel. Il n'est pas adapté à tous les types de situations et ne doit être présenté au client que comme une option et non comme une recommandation, afin de s'assurer que le choix reste entre les mains du client.
- n. Si le client choisit de recourir au conseil en ligne, l'entrepreneur doit :
 - i. Informer le client que la confidentialité des renseignements échangés dans le cadre du conseil en ligne ne peut être garantie ;
 - ii. S'assurer que le client donne son consentement à l'utilisation du conseil en ligne comme méthode pour recevoir des services de conseil. Le consentement peut être obtenu par voie électronique en dirigeant le client vers le texte de consentement et en l'invitant à cliquer sur une case à cocher d'accord (ou similaire) et sur un bouton d'envoi (ou similaire) ;
 - iii. Examiner au cas par cas si le conseil en ligne est adapté aux besoins de chaque client. Le processus de sélection portera sur les problèmes technologiques potentiels, les problèmes linguistiques, les problèmes de saisie au clavier, les problèmes de présentation et les problèmes cliniques. Le processus de dépistage permet d'évaluer le risque de suicide et de violence envers ou de la part d'autrui (sans toutefois s'y limiter). Les clients jugés inadaptés au conseil en ligne doivent être immédiatement réorientés vers les services d'admission. S'il s'agit d'une situation de crise, le client doit immédiatement être réorienté vers un service de conseil en intervention d'urgence.
 - o. L'entrepreneur doit entretenir des contacts avec des ressources communautaires, des agences de soutien et des prestataires de services dans divers domaines liés au PAE (conseillers en toxicomanie, thérapeutes de groupe, travailleurs sociaux, psychologues, etc.) et avoir établi un inventaire de ces ressources, afin d'orienter les clients vers des services de conseil à plus long terme ou spécialisés, le cas échéant. L'entrepreneur doit envoyer ou transférer les clients vers des ressources externes/communautaires ou vers d'autres ressources internes de la DSSS (par exemple, conseiller en ressources humaines, conseiller en gestion informelle des conflits et syndicat) si nécessaire ;
 - p. Fournir des informations sur les ressources communautaires et les orienter vers celles-ci dans le cadre des services de conseil, sans que cela ne soit facturé séparément en tant que service autonome ;
 - q. Informer le client de la couverture des services psychologiques dont tirent profit les employés de la DSSS dans le cadre des prestations du Régime de soins de santé de la fonction publique ;
 - r. Le conseil à court terme ne doit être entrepris que lorsqu'il est possible de résoudre le problème dans les limites d'un modèle de conseil à court terme. Les conseillers professionnels doivent procéder à une évaluation du client qui inclut la forme de communication à utiliser, une évaluation des risques, un conseil à court terme si nécessaire, une orientation vers des ressources communautaires spécialisées ou à plus long terme, et un suivi. Si le conseil à court terme n'est pas approprié, l'orientation vers les ressources appropriées doit être faite immédiatement après l'évaluation ;
 - s. Si le conseiller professionnel désigné n'est pas disponible, l'entrepreneur doit en informer le client et lui proposer un rendez-vous avec un autre conseiller professionnel dans un délai de cinq jours ouvrables ;
 - t. Renoncer à tout frais potentiel pour les annulations de services de conseil fournies avec un préavis d'au moins 24 heures ;

-
- u. En cas de résiliation du contrat, l'entrepreneur doit continuer à fournir les services définis dans le présent énoncé des travaux aux employés de la DSSS et aux personnes à leur charge qui ont déjà entamé un processus de conseil avec l'un des conseillers de l'entrepreneur, jusqu'à ce que le processus de conseil soit achevé.

4.2.3 Conseil d'intervention en cas de crise

4.2.3.1 L'entrepreneur doit permettre l'accès à des conseillers professionnels pour des interventions de crise 24 heures sur 24, 365 jours par an, par le biais d'un numéro de téléphone gratuit ou d'un accès par téléimprimeur gratuit. Comme indiqué dans la section 4.2.1.3 e, si les clients joignent le service d'admission, qui reconnaît que l'appel nécessite une intervention immédiate (ou si le client demande une intervention immédiate), l'appel doit être transféré directement et sans interruption à un conseiller professionnel. Si les clients tombent sur un système vocal automatisé après les heures de bureau, ils doivent pouvoir être mis directement en contact avec un conseiller professionnel en appuyant sur un seul bouton. Un message enregistré avec rappel n'est pas acceptable.

4.2.3.2 Le conseiller professionnel doit procéder à une évaluation des risques afin de déterminer le potentiel d'atteinte à soi-même ou à autrui. L'entrepreneur doit fournir le niveau d'intervention approprié en fonction de son protocole de gestion des clients en situation de crise, y compris, mais sans s'y limiter, les clients suicidaires ou homicides.

4.2.3.3 Si un appel est acheminé vers le conseiller en intervention de crise (soit par le service d'admission, soit directement par le client en appuyant sur un bouton), mais qu'après contact avec le conseiller il est déterminé qu'il ne s'agit pas d'une situation d'intervention de crise, le conseiller doit transférer l'appel au service d'admission, qui fixera un rendez-vous. Ces appels doivent être traités comme des appels pour informations, figurer dans le rapport statistique en tant que tels et être gratuits pour la DSSS.

4.2.4 Services consultatifs spécialisés

4.2.4.1 L'entrepreneur doit fournir des services téléphoniques de conseil et d'orientation de base aux clients dans les domaines juridique et financier. Les services juridiques doivent être fournis par une entité qui détient un certificat de qualification délivré par le Comité national sur les équivalences des diplômes de droit des nommés par la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada et le Comité des doyens des facultés de droit du Canada pour fournir des consultations juridiques de base aux employés de la DSSS.

4.2.4.2 Les services de consultation spécialisés comprennent, sans s'y limiter, les services suivants :

- a. Les clients doivent obtenir un rendez-vous au moment de l'appel ou être rappelés dans les 24 heures s'il n'est pas possible de prendre un rendez-vous au moment de l'appel ;
- b. Le rendez-vous doit être fixé dans les cinq jours ouvrables ;
- c. Les services doivent être fournis au client dans la limite d'une séance d'une heure, une fois par question et par an ;
- d. Aucuns frais supplémentaires ne sont facturés pour la coordination des services ou d'autres tâches administratives. L'annulation de services consultatifs spécialisés fournis avec un préavis d'au moins 24 heures ne doit pas donner lieu à des frais.

4.2.4.3 L'entrepreneur doit fournir des services consultatifs spécialisés sur des sujets supplémentaires liés au travail et à la vie personnelle, tels que l'orientation professionnelle, les soins aux personnes âgées, etc., à tout moment pendant la durée du contrat, à la demande du responsable du projet.

4.2.5 Services consultatifs

- 4.2.5.1 L'entrepreneur doit fournir des conseillers professionnels répondant aux qualifications décrites à l'article 7.5, ainsi que tout l'équipement nécessaire pour fournir des services de conseil aux superviseurs et aux directeurs, afin de les aider à aider les employés à faire face à des problèmes personnels, de santé ou liés au travail qui peuvent affecter leur rendement et leur bien-être au travail. Ces services, ainsi que les services de GSIC, ne sont disponibles que pour les employés de la DSSS, tels que définis dans la section 2.4. Ces services ne sont pas disponibles pour les personnes à charge des employés de la DSSS.
- 4.2.5.2 Les services doivent être fournis dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français, et être accessibles par téléphone. Les services doivent être disponibles du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés applicables dans la province où le service est rendu. Les services doivent être disponibles pendant les heures de travail normales de 7 h à 17 h (heure locale). Les tâches comprennent, mais sans s'y limiter :
- a. Déterminer si les services de conseil constituent le soutien le plus approprié pour le client. Une fois confirmé, l'appel doit être transféré immédiatement à un conseiller professionnel des services de conseil, si l'appel a lieu entre 7 h et 17 h (heure locale), du lundi au vendredi ;
 - b. Si l'appel est reçu en dehors des heures de travail, un conseiller professionnel des services de conseil doit rappeler le client dans un délai d'un jour ouvrable ;
 - c. Documentation des coordonnées de l'employé, de son statut, de sa région, garantissant que l'employé est admissible aux services, conformément à la définition du terme « employé » ;
 - d. Recueillir des informations sur le sujet qui préoccupe le client (c'est-à-dire le problème qu'il présente) ;
 - e. Effectuer des évaluations des risques le cas échéant ;
 - f. Le cas échéant, fournir des informations sur les services de conseil à court terme disponibles dans le cadre de ce contrat, y compris, mais sans s'y limiter : le nombre d'heures disponibles (à court terme par nature), les modalités de conseil disponibles, les politiques d'annulation et de non-présence ;
 - g. L'entrepreneur doit entretenir des contacts avec des ressources communautaires, des agences de soutien et des prestataires de services dans divers domaines liés au PAE (conseillers en toxicomanie, thérapeutes de groupe, travailleurs sociaux, psychologues, etc.) et avoir établi un inventaire de ces ressources, afin d'orienter les clients vers des services de conseil à plus long terme ou spécialisés, le cas échéant.
 - h. L'entrepreneur doit envoyer ou transférer les clients vers des ressources externes/communautaires ou vers d'autres ressources internes de la DSSS (par exemple, conseiller en ressources humaines, conseiller en gestion informelle des conflits et syndicat) si nécessaire ;
 - i. Il n'y a pas de limite au nombre de fois dont un client peut obtenir des services de conseil. L'objectif des services de conseil doit être de fournir un soutien ponctuel aux problèmes auxquels le client est confronté. Il ne s'agit pas d'un conseil à court ou à long terme ;
 - j. Si le client demande une assistance pour la GSIC, rediriger le client pour qu'il contacte le responsable du projet de la DSSS qui amorcera la demande auprès de l'entrepreneur. L'employé ou le responsable doit également se voir proposer une assistance individuelle pour l'aider à faire face à l'incident critique. Cela doit être proposé immédiatement en transférant l'appel à un conseiller professionnel qui répond aux qualifications détaillées dans la section 7.4, ou un rendez-vous doit être fixé si la situation n'est pas urgente ;

-
- k. Fournir des informations et orienter vers d'autres ressources, le cas échéant. Les informations et les orientations vers les ressources communautaires fournies dans le cadre des services consultatifs ne doivent pas être facturées séparément en tant que service autonome.

4.2.6 Services de GSIC

- 4.2.6.1 L'entrepreneur doit mettre à disposition des conseillers professionnels répondant aux qualifications décrites à la section 7.4, ainsi que tout l'équipement nécessaire pour assurer les consultations liées aux incidents critiques et, si cela est jugé nécessaire, les séances de désamorçage et de débriefage ainsi que d'autres interventions (par exemple, les séances sur le deuil).
- 4.2.6.2 L'entrepreneur doit fournir des services de consultation téléphoniques et des services de GSIC sur place « sur demande » dans tous les sites de la DSSS indiqués à l'appendice 1. Ces services, ainsi que les services de conseil, ne sont disponibles que pour les employés de la DSSS, tels que définis à la section 2.4. Ces services ne sont pas disponibles pour les personnes à charge des employés de la DSSS.
- 4.2.6.3 Les types d'incidents qui doivent faire l'objet d'un débriefage sont, entre autres, le décès ou les blessures graves d'un collègue, une agression physique (ou la menace d'une telle agression), un événement impliquant des armes ou une prise d'otages.
- 4.2.6.4 L'entrepreneur doit veiller à ce que ses ressources soient disponibles à tout moment pour répondre à cette exigence. Ces services peuvent être demandés et autorisés par le responsable du projet. Si un employé ou un autre responsable demande le service, l'entrepreneur doit lui conseiller de contacter le responsable du projet de la DSSS qui amorcera la demande auprès de l'entrepreneur.
- 4.2.6.5 Le conseiller professionnel doit recueillir des informations sur l'incident et les réactions des employés afin de déterminer si une intervention est nécessaire (sur place ou virtuelle). Le conseiller professionnel de GSIC doit être sur place et en personne pour intervenir (désamorçage ou débriefage) dans les 72 heures suivant la demande. Ceci est le cas même si la demande est faite en dehors des heures de travail normales, et sera spécifié dans l'autorisation de tâche autorisée. On peut s'attendre à ce qu'il intervienne avec l'aide d'un pair, afin de faciliter le lien avec les participants. L'entrepreneur doit assurer un suivi après l'achèvement des services de GSIC, le cas échéant. Si l'entrepreneur n'a pas de conseiller disponible dans la zone nécessitant une intervention de GSIC, il est chargé de coordonner les modalités de voyage d'un conseiller d'une autre région. Les frais de voyage proposés pour le conseiller doivent être soumis à l'approbation du responsable du projet avant que les dispositions relatives au voyage du conseiller ne soient prises. L'approbation du responsable du projet est requise pour le remboursement des frais de voyage à l'entrepreneur.

4.2.7 Documentation sur le bien-être

- 4.2.7.1 L'entrepreneur doit fournir de la documentation sur le bien-être aux clients lorsque ceux-ci en font la demande ou que les services d'admission ou le conseiller professionnel le jugent approprié, sans frais supplémentaires pour le Canada. Avant de fournir des documents sur le bien-être, l'entrepreneur doit s'assurer que les informations répondent aux besoins du client et que ce dernier ne serait pas mieux servi par des services de conseil à court terme. Le type de documentation requise en matière de bien-être peut être fourni sous forme de : articles, dossiers sur divers sujets (exemples de sujets : le stress au travail, l'amélioration de la carrière, l'éducation des enfants, l'amélioration des relations, la séparation/le divorce, etc.) Les dossiers de documentation peuvent comprendre des livres, des articles et des questionnaires/activités d'autoassistance. Cette demande ne constitue pas un dossier et doit être enregistrée séparément.
- 4.2.7.2 L'entrepreneur doit fournir une documentation sur le bien-être à tout moment pendant la durée du contrat, à la demande du responsable du projet.

4.2.8 Séances d'orientation et de bien-être

- 4.2.8.1 L'entrepreneur doit fournir les ressources et le matériel (p. ex. diapositives PPT) nécessaires à l'organisation des séances d'orientation et de bien-être du PAE (telles que définies à la section 2.4) sur demande ;
- 4.2.8.2 L'entrepreneur doit fournir ces services soit sur place, à tout endroit indiqué dans l'annexe A, soit par l'intermédiaire d'une plateforme virtuelle, comme demandé dans l'autorisation de tâches ;
- 4.2.8.3 L'entrepreneur doit fournir, sans frais supplémentaires, sa propre plateforme audio et visuelle pour les séances virtuelles, ainsi qu'un système audio de secours ;
- 4.2.8.4 Les ressources et le matériel doivent être fournis par courrier électronique à la personne qui a demandé la séance au moins 24 heures avant la séance ;
- 4.2.8.5 Des séances sur site et virtuelles doivent être disponibles pendant les journées pour répondre aux exigences d'un environnement de travail 24/7. Les séances demandées à l'extérieur du Canada doivent être livrées virtuellement. Le nombre de participants à chaque séance d'orientation et de bien-être doit être suivi par l'entrepreneur et communiqué à la DSSS ;
- 4.2.8.6 Pour les séances de bien-être d'une heure, l'entrepreneur doit proposer un choix de sujets variés en rapport avec les questions de santé et de bien-être des employés et des cadres ;
- 4.2.8.7 La durée de la séance, le sujet choisi, la méthode de prestation et le nombre de participants seront indiqués dans une autorisation de travail.
- 4.2.8.8 L'utilisateur autorisé qui demande la séance fournira à l'entrepreneur l'adresse électronique pour les documents à fournir 24 heures avant la date de début de la séance ;
- 4.2.8.9 Les séances disponibles doivent porter sur les thèmes suivants : Les problèmes de santé mentale/émotionnelle, le stress, les problèmes liés à la famille, les problèmes liés au travail et la toxicomanie.

4.2.9 Matériel d'information, indiquant clairement au lecteur à quoi correspond chaque numéro de téléphone.

4.2.10 Gestionnaire de compte du PAE national

L'entrepreneur doit fournir un gestionnaire de compte PAE national bilingue qui répond aux qualifications détaillées dans la section 7.1. Le gestionnaire national de comptes PAE doit, entre autres, effectuer les tâches suivantes :

- a. Être le premier interlocuteur pour l'expertise nécessaire à des fins de consultation et de clarification, pour toutes les questions liées au présent contrat ;
- b. Travailler avec le responsable du projet pour fournir un soutien consultatif et répondre aux demandes de renseignements concernant les services offerts ;
- c. S'assurer que toutes les ressources de l'entrepreneur qui fournissent des services aux clients de la DSSS répondent aux qualifications définies dans la section 7 ;
- d. Veiller à ce que tous les résultats attendus soient atteints dans les délais prescrits ;
- e. Veiller à ce que les clients soient rappelés dans les délais prescrits ;

-
- f. Consulter le responsable du projet en cas de besoin et veiller à ce que les plaintes soient traitées dans les délais prescrits ;
 - g. Fournir une assurance qualité pour les services fournis, ce qui inclut, mais sans s'y limiter : identifier les problèmes et fournir des clarifications si nécessaire, et recommander des actions correctives pour s'assurer que tous les services respectent les meilleures pratiques et toutes les exigences, y compris l'exigence linguistique ;
 - h. Appliquer le plan de gestion du projet et les services de suivi du programme et de contrôle de la qualité comme indiqué ci-dessous.

4.2.11 Services de suivi du programme et de vérification de la qualité

L'entrepreneur doit fournir des services de suivi du programme et de contrôle de la qualité, y compris, mais sans s'y limiter :

- a. Le gestionnaire de compte du PAE national doit assister, sur demande, aux réunions avec le gestionnaire de projet. Ces réunions peuvent avoir lieu deux fois par an, de manière virtuelle ;
- b. L'entrepreneur doit fournir des statistiques mensuelles sur le PAE, dans un format déterminé par la DSSS (y compris la possibilité d'exporter vers Microsoft Excel), y compris, mais sans s'y limiter, le nombre de cas, les nouveaux clients, les types de problèmes, les heures de service fournies, les lieux où les services ont été fournis, les services de GSIC, les séances d'orientation et de bien-être (y compris le nombre de participants), les services consultatifs, les activités promotionnelles, les taux d'utilisation du site Web et de l'application, etc. Les statistiques doivent être envoyées chaque mois par courrier électronique au responsable du projet, au plus tard quatre semaines après la fin de chaque mois ;
- c. L'entrepreneur doit soumettre au responsable du projet des rapports mensuels de dépenses, ventilés par région, contenant les informations suivantes : Le numéro du client/l'identifiant du dossier, le service fourni, le nombre total d'heures de service pour le mois, le nombre total d'heures depuis le début de l'année, le coût par heure et le coût total (correspondant au coût de la facture mensuelle) à l'appui des heures déclarées. Les rapports mensuels doivent être envoyés chaque mois à l'autorité responsable du projet, par courrier électronique, au plus tard six semaines après la fin de chaque mois. Les rapports doivent être basés sur des exercices financiers allant du 1^{er} avril au 31 mars ;
- d. Dans le cadre du contrôle par la DSSS des services de PAE de l'entrepreneur à des fins d'assurance qualité et d'amélioration des services, l'entrepreneur doit collecter des données sur la satisfaction des clients. Tous les incidents et plaintes liés au service doivent être signalés dans les 24 heures au responsable du projet et l'entrepreneur doit apporter une réponse et une solution dans les trois jours suivant la réception de la plainte ;
- e. Des questionnaires sur la satisfaction des clients doivent être remis à chaque client recevant des services de conseil. Conformément aux normes de la DSSS et du PAE, la participation du client est volontaire, les questionnaires remplis doivent rester confidentiels et tout rapport doit être traité de manière à protéger l'anonymat et la vie privée du client. Les données agrégées doivent être fournies par courrier électronique dans un rapport trimestriel de synthèse sur la satisfaction des clients au responsable du projet, au plus tard quatre semaines après la fin du trimestre (le quatrième trimestre se termine le 31 mars). Les données à collecter et à communiquer doivent inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants :
 - i. Le nombre total de questionnaires de satisfaction des clients envoyés et retournés au cours d'une période d'un an (taux de réponse) ;

-
- ii. Données quantitatives mesurant la satisfaction des clients quant à la qualité du service, tant pour les services de conseil que pour les services d'admission ;
 - iii. Données quantitatives mesurant la satisfaction des clients quant à l'efficacité des services de conseil ;
 - iv. Données qualitatives relatives à l'expérience du client avec le prestataire de services (qui peut inclure des services d'admission, de conseil et d'orientation) ;
 - v. Le nombre et la nature des incidents et des plaintes et leurs résultats ;
 - vi. La synthèse de toutes les réponses des clients et la compilation des données statistiques documentées à l'admission.
- f. L'entrepreneur doit fournir un rapport ou une analyse d'utilisation trimestriel et annuel (en fin d'exercice financier) dans le format de son choix, qui doit inclure, mais sans s'y limiter, un résumé des faits saillants, une analyse des tendances des années précédentes et une comparaison avec l'ensemble de sa clientèle ou avec d'autres organisations similaires, ainsi que des initiatives recommandées pour aider à répondre aux tendances et aux problèmes récurrents de la DSSS et d'autres ventilations démographiques telles que l'âge, le sexe, la profession (par exemple, soutien administratif, cadre/gestionnaire, ou non spécifié), la relation opérationnelle (employé, conjoint, personne à charge). La DSSS peut demander d'autres rapports ou informations ad hoc en fonction des besoins.

4.2.12 Site Web et portail Web sécurisé

4.2.12.1 L'entrepreneur doit posséder un site Web et afficher tous les renseignements pertinents sur les personnes-ressources du PAE dans les deux langues officielles du Canada, y compris, mais sans s'y limiter :

- a. Un portail Web sécurisé pour des services de conseil en ligne ;
- b. Le portail Web sécurisé doit disposer d'une installation sécurisée de transmission et de stockage des données au Canada sur une plateforme stable ;
- c. L'entrepreneur doit fournir au client des instructions pour l'inscription.

4.2.12.2 Le site Web doit permettre d'accéder à une fonctionnalité de conseil par clavardage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à des produits éducatifs relatifs à la santé et au bien-être (tels que des vidéos, des balados, des articles), à des outils et à des activités autodirigées (basées sur la thérapie cognitivo-comportementale). L'entrepreneur doit utiliser des outils fondés sur des données probantes qui concernent la santé globale des employés (bien-être mental, physique, social et financier) et qui doivent améliorer la santé et la productivité des employés. Le site Web doit offrir une assistance technique.

4.2.12.3 Toutes les fonctions du site Web (services, produits, outils, activités) doivent être accessibles aux employés de la DSSS et aux personnes à leur charge, telles que définies à la section 2.4.

4.2.13 Installations pour les séances en face à face

4.2.13.1 L'entrepreneur doit disposer d'au moins une installation/conseiller affilié, dans un rayon de 50 km en véhicule privé ou en transport en commun de chaque site de la DSSS identifié à l'appendice 1 et dont la population est supérieure à 100 000 habitants.

4.2.13.2 Les installations doivent disposer d'un bureau privé insonorisé non ouvert à la vue du public. Ils doivent également disposer d'un environnement inclusif et professionnel.

5.0 PRODUITS LIVRABLES ET CRITÈRES D'ACCEPTATION

5.1 L'entrepreneur doit fournir les services suivants, tels qu'ils sont décrits dans le présent énoncé des travaux :

Services d'admission ;

- a. Services de conseil à court terme ;
- b. Conseils d'intervention en situation de crise ;
- c. Services consultatifs spécialisés ;
- d. Services de conseil ;
- e. Services de GSIC ;
- f. Documentation sur le bien-être ;
- g. Séance d'orientation et séances de bien-être ;
- h. Matériel de promotion et d'information ;
- i. Gestionnaire de compte du PAE national ;
- j. Services de suivi des programmes et de vérification de la qualité ;
- k. Site Web et portail Web sécurisé ;
- l. Installations pour les séances en face à face.

5.2 L'entrepreneur doit fournir au responsable du projet, sur demande, les rapports suivants sous forme électronique :

- a. Rapport statistique mensuel détaillé à la section 4.2.11(b) ;
- b. Rapport mensuel de dépenses détaillé à la section 4.2.11 (c) ;
- c. Le rapport trimestriel de synthèse sur la satisfaction des clients, décrit à la section 4.2.11(d) ;
- d. Rapport d'utilisation annuel (en fin d'exercice) ou analyse décrite à la section 4.2.11(e).

5.3 L'entrepreneur doit fournir le matériel de promotion et d'information « sur demande », le matériel devant être fourni dans les 30 jours civils suivant la réception d'une autorisation de tâche émise par le responsable du projet. Le responsable du projet fournira le type et la quantité de matériel nécessaire ainsi que les adresses de livraison.

5.4 L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion de projet dans les 15 jours civils suivant l'attribution du contrat, comprenant notamment les éléments suivants :

- a. Une liste complète des adresses des établissements où des services de conseil en face à face doivent être fournis pour chaque site de la DSSS figure à l'appendice 1. Une liste d'adresses actualisée doit être envoyée au responsable du projet chaque année dans les 30 jours civils suivant la date d'attribution du contrat (la DSSS se réserve le droit de visiter les sites de l'entrepreneur dans les 48 heures suivant une notification écrite) ;
- b. Une liste complète des conseillers professionnels proposés, avec leur titre professionnel (par exemple, travailleur social autorisé), le nom de l'association provinciale ou nationale ou de l'organisme d'agrément dont ils sont membres, et leur adresse. Une liste actualisée doit être envoyée à l'autorité responsable du projet chaque année, dans les 30 jours civils suivant la date d'attribution du contrat ;
- c. Une liste des sujets proposés pour les séances de bien-être détaillées à la section 4.2.8 et une brève description de chacun d'entre eux. Une liste mise à jour doit être envoyée au projet chaque fois qu'un changement est effectué. L'entrepreneur doit mettre à jour le contenu des séances de bien-être pour s'assurer qu'elles sont actuelles et proposer des sujets supplémentaires pendant toute la durée du contrat ;
- d. Un document détaillant la manière dont les ensembles de données des entrepreneurs seront mis en correspondance avec les catégories du formulaire statistique de la DSSS ;

-
- e. Liste des questions posées lors de l'admission ;
 - f. Le numéro sans frais et de téléimprimeur pour tous les services du PAE ;
 - g. Une description du plan d'urgence démontrant la capacité de continuer à fournir une couverture en cas de pandémie ;
 - h. Une description des contrôles mis en place pour surveiller et superviser toutes les ressources ;
 - i. Une description du processus d'assurance qualité détaillé à la section 4.2.11 ;
 - j. Une description des mécanismes de résolution des plaintes, des procédures, des rôles et des responsabilités ;
 - k. Une description des procédures de conservation des dossiers ;
 - l. Exemples de formulaires d'évaluation, y compris les questionnaires d'évaluation des risques.

Le plan de gestion du projet doit être soumis dans une version modifiable et accessible de Microsoft Word. Le document doit être envoyé par courrier électronique au responsable du projet. La DSSS disposera d'un délai de 30 jours civils pour l'examiner et fournir un retour d'information. Une nouvelle version doit être soumise dans les 30 jours civils suivant la réponse de la DSSS, avec les commentaires incorporés dans le document.

6.0 CONTRAINTES

6.1 Confidentialité et respect de la vie privée

La confidentialité des informations est essentielle à l'efficacité du PAE de la DSSS. Les informations partagées avec le conseiller du PAE sont de nature confidentielle et, à ce titre, ne doivent jamais figurer dans le dossier personnel de l'employé ni être mises à la disposition de la direction ou des représentants syndicaux. Aucune information ne doit être divulguée à qui que ce soit sans le consentement préalable écrit et éclairé de l'employé/du membre de la famille qui a demandé de l'aide, sauf dans les circonstances suivantes :

- a. Les circonstances énoncées au paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui comprennent les citations à comparaître ;
- b. Cas présumés de maltraitance ou de négligence à l'égard d'un enfant ;
- c. Lorsqu'il existe un risque de lésions corporelles graves ou de décès pour le client ou d'autres personnes ;
- d. Toute autre situation dans laquelle le praticien du PAE est tenu par la loi de divulguer des renseignements confidentiels.

6.2 Pandémie

L'entrepreneur doit disposer d'un plan de lutte contre la pandémie qui comprend, entre autres, les éléments suivants :

- a. Le nom de l'équipe ou de la personne responsable de la mise en œuvre du plan de lutte contre la pandémie et son remplaçant ;
- b. La liste des services jugés essentiels et la manière dont ils doivent être maintenus ;
- c. La procédure à suivre pour mettre ces informations à la disposition des employés de la DSSS.

6.3 Exigences linguistiques

-
- 6.3.1 L'entrepreneur et ses collaborateurs doivent maîtriser (écouter, parler, lire et écrire) les deux ou l'une des deux langues officielles du Canada (anglais ou français) ; la maîtrise équivaut au niveau 8 des Canadian Language Benchmarks pour l'anglais et des Niveaux de compétence linguistique canadiens pour le français (<https://www.language.ca/aperçu-des-niveaux-de-compétence-nclc-et-clb/>).
- 6.3.2 L'entrepreneur doit disposer d'un processus d'assurance qualité établi pour la correspondance et les produits livrables en anglais et en français, y compris la relecture de l'ensemble de la correspondance et des produits livrables.
- 6.3.3 Le Canada se réserve le droit de demander à l'entrepreneur d'évaluer les compétences linguistiques de l'une ou l'autre de ses ressources pendant la durée du contrat, sans frais supplémentaires pour le Canada, au moyen de l'un des tests linguistiques approuvés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Si l'évaluation d'une ressource de l'entrepreneur détermine qu'elle ne satisfait pas à l'exigence linguistique, l'entrepreneur doit immédiatement remplacer la ressource sans frais supplémentaires pour le Canada.
- 6.3.4 Tous les services fournis par l'entrepreneur doivent être offerts dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français). L'entrepreneur doit répondre aux appels téléphoniques et aux appels de texte de téléimprimeur dans la même langue que le client ou selon son choix. Les services ne doivent en aucun cas être modifiés en fonction des exigences linguistiques (par exemple, les francophones doivent avoir accès à tous les mêmes services et spécialistes en français que les anglophones en anglais). L'utilisation de traducteurs ou d'un porte-parole n'est pas acceptable, quel que soit le service.
- 6.3.5 Tout le matériel, le site Web et les communications par courrier électronique à distribuer doivent être rédigés dans les deux langues officielles.
- 6.3.6 Tous les services fournis « sur demande », tels que définis à la section 4.1.2, doivent être disponibles dans les deux langues officielles. La langue sera définie dans chaque autorisation de travail.
- 6.3.7 L'entrepreneur doit être en mesure de fournir une interprétation en langue des signes pour les sourds et les malentendants, selon les besoins et sans frais supplémentaires. La langue des signes doit être disponible à la fois en American Sign Language (ASL) et en Langues des signes du Québec (LSQ).
- 6.3.8 Si le client demande des services dans une langue autre que l'anglais ou le français, et si l'entrepreneur est en mesure de répondre à cette demande, il doit le faire sans frais supplémentaires.

6.4 Accessibilité

- 6.4.1 L'entrepreneur doit répondre à toutes les exigences en matière d'accessibilité identifiées dans une autorisation de tâches liée aux produits et services fournis dans le cadre du contrat. Le cas échéant, les détails et les spécifications liés aux besoins d'accessibilité nécessaires seront identifiés. Le responsable du projet travaillera en étroite collaboration avec l'entrepreneur afin de s'assurer que les mesures nécessaires sont prises pour répondre aux besoins de chaque employé de la DSSS.
- 6.4.2 L'entrepreneur doit permettre aux personnes handicapées d'accéder à ses services. Les bureaux doivent être accessibles aux fauteuils roulants, l'entrepreneur doit disposer d'un téléphone téléimprimeur pour les personnes malentendantes et fournir une interprétation en langue des signes si nécessaire (sans frais supplémentaires).

7.0 QUALIFICATION DES RESSOURCES

La DSSS se réserve le droit de demander des preuves de la conformité aux qualifications obligatoires ci-dessous à tout moment pendant la durée du contrat.

7.1 Gestionnaire de comptes PAE national

Le gestionnaire de comptes PAE national doit avoir au moins deux ans d'expérience au cours des cinq dernières années dans la fourniture de services de gestion de comptes pour une organisation/un service d'au moins 1 000 employés.

7.2 Ressources des services d'admission

Les personnes chargées des services d'admission doivent être titulaires d'une licence, d'un autre diplôme universitaire ou d'un master en travail social, en psychologie ou dans une autre discipline liée au conseil, et avoir au moins un an d'expérience dans le domaine du PAE ou d'un travail connexe d'intervention en cas de crise.

Les études, si elles ont été suivies à l'étranger, doivent être dispensées par une université canadienne reconnue ou l'équivalent établi par un service canadien reconnu d'évaluation des diplômes. La liste des organisations reconnues est disponible sur le site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux à l'adresse suivante <https://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>

Si l'entrepreneur recrute de nouvelles ressources pour les services d'admission, celles-ci doivent répondre aux exigences ci-dessus pour fournir des services dans le cadre de ce contrat.

7.3 Conseillers professionnels pour des services de conseil à court terme en face à face

Les conseillers professionnels doivent être titulaires d'une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe (avec un minimum de trois ans d'expérience dans la prestation de services de PAE ou de services de conseil clinique connexes au cours des dix dernières années). Les conseillers professionnels doivent être à jour de leur adhésion à un organisme professionnel de PAE, de santé mentale ou de conseil clinique disposant d'un code de déontologie et de moyens d'enquête sur les plaintes et d'imposition de mesures disciplinaires ou de sanctions légales dans une organisation de taille et de mandat similaires (par exemple : toute association, tout collège ou tout ordre provincial ou national).

Les études, si elles ont été suivies à l'étranger, doivent être dispensées par une université canadienne reconnue ou l'équivalent établi par un service canadien reconnu d'évaluation des diplômes. La liste des organisations reconnues est disponible sur le site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux à l'adresse suivante <https://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>

Si l'entrepreneur recrute de nouveaux conseillers, ceux-ci doivent satisfaire aux exigences susmentionnées pour pouvoir fournir des services dans le cadre du présent contrat.

7.4 Conseillers professionnels pour les services de GSIC

Les qualifications des conseillers professionnels fournissant des services de GSIC sont les mêmes que celles des conseillers professionnels mentionnées à la section 7.3. Ils doivent en outre avoir suivi avec succès une formation de base en GSIC dispensée par l'International Critical Incident Stress Foundation (ICISF) ou une autre formation équivalente. Cette formation doit avoir été animée par des experts dans le domaine de la gestion des traumatismes, comme en témoignent leurs diplômes et leur expérience dans les domaines liés au stress post-traumatique ou au stress lié à un incident critique.

Si l'entrepreneur recrute de nouveaux conseillers, ceux-ci doivent satisfaire aux exigences susmentionnées pour pouvoir fournir des services dans le cadre du présent contrat.

7.5 Conseillers professionnels pour les services consultatifs

Les qualifications des conseillers professionnels fournissant des services de conseil sont les mêmes que celles des conseillers professionnels décrites à la section 7.3 ci-dessus, auxquelles s'ajoutent trois années d'expérience dans la fourniture de services de conseil à des cadres, des superviseurs et des représentants syndicaux dans le cadre d'un PAE.

Si l'entrepreneur recrute de nouveaux conseillers, ceux-ci doivent satisfaire aux exigences susmentionnées pour pouvoir fournir des services dans le cadre du présent contrat.

7.6 Conseillers professionnels pour les services de conseil en ligne

Les qualifications des conseillers professionnels fournissant des services de clavardage, de courrier électronique et de conseil par vidéoconférence sont les mêmes que les qualifications des conseillers professionnels décrites à la section 7.3. En plus de ces exigences, ils doivent avoir suivi au moins 20 heures de formation au conseil en ligne, ou avoir obtenu une attestation ou un diplôme en conseil en ligne, couvrant des sujets tels que la nétiquette (une façon de parler en sténographie et d'utiliser des symboles pour indiquer les émotions), les questions de genre et de culture, l'interprétation du ton, de l'état d'esprit et des constructions mentales, et la transmission de messages cliniquement appropriés aux clients.

Si l'entrepreneur recrute de nouveaux conseillers, ceux-ci doivent satisfaire aux exigences susmentionnées pour pouvoir fournir des services dans le cadre du présent contrat.

7.7 animateurs

Les animateurs doivent être titulaires d'une licence ou d'une maîtrise en travail social, en psychologie ou dans une autre discipline liée au conseil, et avoir au moins trois ans d'expérience dans la fourniture de services de conseil clinique ou dans l'organisation de séances de bien-être.

Les études, si elles ont été suivies à l'étranger, doivent être dispensées par une université canadienne reconnue ou l'équivalent établi par un service canadien reconnu d'évaluation des diplômes. La liste des organisations reconnues est disponible sur le site Web du Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux à l'adresse suivante <https://www.cicdi.ca/1/accueil.canada>

8.0 GESTION DE L'INFORMATION

L'entrepreneur doit conserver tous les documents tels que les rapports, le suivi, les statistiques et la formation, à l'exclusion des dossiers des clients, pendant cinq ans à compter de la fin du contrat.

Les clauses suivantes s'appliquent aux dossiers des clients, qu'ils soient sur papier ou sous forme électronique :

8.1 Propriété des renseignements et des dossiers personnels

Pour effectuer le travail, l'entrepreneur doit recevoir et collecter des renseignements personnels auprès de la DSSS, des employés de la DSSS, d'autres clients apparentés et de conseillers professionnels engagés, ainsi que d'entrepreneurs précédents, le cas échéant. L'entrepreneur reconnaît qu'il n'a aucun droit sur les renseignements personnels et les dossiers.

8.2 Utilisation des renseignements personnels

L'entrepreneur doit créer, collecter, recevoir, gérer, consulter, utiliser, conserver et éliminer les renseignements personnels et les dossiers uniquement pour exécuter le travail conformément au contrat.

8.3 Collecte de renseignements personnels

8.3.1 Si l'entrepreneur doit collecter des renseignements personnels pour un tiers afin d'exécuter le travail, il ne doit collecter que les renseignements personnels nécessaires à l'exécution du travail. L'entrepreneur doit collecter les renseignements personnels auprès du client auquel elles se rapportent et il doit informer ce client (avant la collecte des renseignements personnels) des éléments suivants :

- a. L'objectif de la collecte de renseignements personnels ;
- b. Des rapports contenant uniquement des informations agrégées limitées à des informations fonctionnelles telles que des rapports, des contrôles, des statistiques et des formations doivent être fournis à la DSSS ;
- c. Comment ces renseignements personnels seront utilisés ;
- d. Que la divulgation des renseignements personnels soit volontaire ou, s'il existe une obligation légale de divulguer les renseignements personnels conformément à l'article 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui est la base de cette obligation légale ;
- e. Les conséquences éventuelles d'un refus de fournir les renseignements.

8.3.2 L'entrepreneur, ses sous-traitants et leurs employés respectifs doivent s'identifier auprès du client dont ils recueillent les renseignements personnels et doivent fournir à ces clients un moyen de vérifier qu'ils sont autorisés à recueillir les renseignements personnels dans le cadre d'un contrat avec la DSSS.

8.3.3 Restrictions des ressources

L'accès aux dossiers des clients du PAE doit être contrôlé et limité aux seules personnes autorisées qui ont besoin de savoir dans le cadre de leur travail (c'est-à-dire les personnes chargées de l'administration du bureau de l'entrepreneur où sont conservés les dossiers, les personnes chargées des services d'admission ou toute autre personne désignée pour avoir accès à certains éléments d'information contenus dans les dossiers).

8.3.4 L'entrepreneur doit élaborer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la collecte de renseignements personnels, ou un script pour la collecte de renseignements personnels par téléphone. L'entrepreneur ne doit pas commencer à utiliser un formulaire ou un script avant que le responsable du projet ne l'ait approuvé par écrit. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du responsable du projet avant de modifier un formulaire ou un script.

8.3.5 Au moment où il demande des renseignements personnels à un client, si l'entrepreneur doute que le client ait la capacité de donner son consentement à la divulgation et à l'utilisation de ses renseignements personnels, il doit demander des instructions au responsable du projet.

8.4 Garantir l'exactitude, la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels

8.4.1 L'entrepreneur doit veiller à ce que les renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour que possible. L'entrepreneur doit protéger la confidentialité des renseignements personnels, y compris, mais sans s'y limiter :

- a. Conserver des dossiers contenant des données sur support papier ou électronique de tous les documents relatifs à toutes les instances pour chaque client ayant eu recours aux services du PAE ;
- b. Ne pas utiliser d'identifiants personnels (par exemple, le numéro d'assurance sociale) pour relier plusieurs bases de données contenant des renseignements personnels ;
- c. Séparer tous les dossiers des informations et dossiers de l'entrepreneur ;

-
- d. Restreindre l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers aux personnes qui ont besoin d'y accéder pour effectuer le travail (par exemple, en utilisant des mots de passe ou des contrôles d'accès biométriques) ;
 - e. Former toute personne à qui l'entrepreneur doit donner accès aux renseignements personnels à l'obligation de les garder confidentielles et de ne les utiliser que pour l'exécution du travail. L'entrepreneur doit fournir cette formation avant de donner à une personne l'accès à tout renseignement personnel du client et l'entrepreneur doit conserver un enregistrement de la formation et le mettre à la disposition du responsable du projet si celui-ci en fait la demande ;
 - f. Exiger de toute personne à qui l'entrepreneur donne accès aux renseignements personnels qu'elle reconnaisse par écrit ses responsabilités en matière de protection de la confidentialité de ces renseignements ;
 - g. Conserver un registre de toutes les demandes faites par une personne pour consulter ses renseignements personnels, et de toutes les demandes de correction d'erreurs ou d'omissions dans les renseignements personnels (que ces demandes soient faites directement par une personne ou par la DSSS au nom d'une personne) ;
 - h. Inclure une mention sur tout dossier dont une personne a demandé la correction si l'entrepreneur a décidé de ne pas effectuer la correction pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas, l'entrepreneur doit immédiatement informer le responsable du projet des détails de la correction demandée et des raisons pour lesquelles il a décidé de ne pas la faire. Si le responsable du projet lui demande d'effectuer la correction, l'entrepreneur doit le faire ;
 - i. Conserver une trace de la date et de la source de la dernière mise à jour de chaque enregistrement ;
 - j. Tenir un journal d'audit qui enregistre électroniquement tous les cas et toutes les tentatives d'accès aux documents stockés électroniquement. Le journal d'audit doit être présenté sous une forme permettant à l'entrepreneur et au responsable du projet de l'examiner à tout moment ;
 - k. Sécuriser et contrôler l'accès à tous les documents papier.

8.4.2 Contenu du dossier du client et restrictions

- 8.4.2.1 Les dossiers des clients, qu'ils soient sur papier ou sous forme électronique, ne doivent contenir aucun renseignement d'identification personnelle. Tout renseignement d'identification doit être conservé séparément et faire l'objet d'un renvoi dans un document distinct.
- 8.4.2.2 L'entrepreneur ne doit pas enregistrer dans le dossier d'un client des renseignements personnels relatifs à un tiers.
- 8.4.2.3 Les dossiers des clients doivent comporter les dates, la nature générale des problèmes, les notes d'évolution, les recommandations d'orientation et les rapports non médicaux relatifs à la capacité de travail ou aux limitations du client.
- 8.4.2.4 Les dossiers des clients doivent être conservés dans une armoire ou un coffre-fort sécurisé et fermé à clé.

8.5 Sauvegarde des renseignements personnels

- 8.5.1 L'entrepreneur doit protéger les renseignements personnels des clients à tout moment en prenant toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour les sécuriser et protéger leur intégrité et leur confidentialité, y compris, mais sans s'y limiter :

-
- a. Stocker les renseignements personnels sous forme électronique de manière à ce qu'un mot de passe (ou un mécanisme de contrôle d'accès similaire, tel que l'accès biométrique) soit nécessaire pour accéder au système ou à la base de données dans lesquels les renseignements personnels sont stockés ;
 - b. Veiller à ce que les mots de passe ou autres contrôles d'accès ne soient fournis qu'aux personnes qui ont besoin d'accéder aux renseignements personnels pour effectuer le travail ;
 - c. Le stockage électronique des données à caractère personnel ne doit pas être confié à un tiers (y compris une société affiliée) sans l'accord écrit préalable du responsable du projet ;
 - d. Protéger toute base de données ou tout système informatique dans lequel les renseignements personnels sont stockés contre l'accès externe en utilisant des méthodes généralement utilisées par les organisations prudentes des secteurs public et privé au Canada afin de protéger des informations hautement sécurisées ou sensibles ;
 - e. Conserver une copie de sauvegarde sécurisée de tous les dossiers, mise à jour au moins une fois par semaine ;
 - f. Mettre en œuvre toute mesure raisonnable de sécurité ou de protection demandée par l'autorité responsable du projet ;
 - g. Notifier par écrit au responsable du projet, dans les 24 heures, toute atteinte à la sécurité ou à la confidentialité, par exemple chaque fois qu'une personne non autorisée accède à des renseignements personnels.

8.5.2 Fichiers électroniques

- 8.5.2.1 Tout fichier électronique doit suivre des procédures normalisées afin de garantir que les fichiers puissent être facilement accessibles ou récupérés, qu'il existe des fichiers de sauvegarde et que les exigences strictes en matière de conservation des dossiers écrits à la main continuent d'être respectées. Le système informatique doit également prévoir la possibilité d'imprimer le fichier.
- 8.5.2.2 Les données électroniques et les disques informatiques doivent être conservés dans un conteneur fermé à clé.
- 8.5.2.3 Les documents électroniques doivent être conservés conformément aux dispositions de la Protection des renseignements personnels dans le secteur privé, mentionnée à la section 3, ainsi qu'aux informations complémentaires sur l'Orientation relative à la résidence des données électroniques.

8.6 Obligations de déclaration trimestrielle

Dans les 30 jours civils suivant la fin de chaque trimestre (janvier-mars ; avril-juin ; juillet-septembre ; octobre-décembre), l'entrepreneur doit soumettre les éléments suivants au responsable du projet :

- a. Une description de toute nouvelle mesure prise par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (par exemple, un nouveau logiciel ou de nouveaux contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur) ;
- b. Les détails de toute plainte reçue de la part d'individus concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont collectés ou traités par l'entrepreneur.

8.7 Évaluation des menaces et des risques

Dans les 90 jours civils suivant l'attribution du contrat et, si le contrat est prolongé, dans les 30 jours civils suivant chaque période d'option du contrat, l'entrepreneur doit soumettre au responsable du projet une évaluation des menaces et des risques, qui doit comprendre les éléments suivants :

- a. Une copie de la version actuelle de tout formulaire ou script de demande de consentement utilisé par l'entrepreneur pour collecter des renseignements personnels ;
- b. Une liste des types de renseignements personnels utilisée par l'entrepreneur dans le cadre des travaux ;
- c. Une liste de tous les endroits où des copies papier des renseignements personnels sont stockées ;
- d. Une liste de tous les endroits où sont stockés des renseignements personnels dans un format lisible par machine (par exemple, l'endroit où se trouve tout serveur hébergeant une base de données contenant des renseignements personnels), y compris les copies de sauvegarde ;
- e. Une liste de toutes les personnes auxquelles l'entrepreneur a accordé l'accès aux renseignements personnels ou aux dossiers ;
- f. Une liste de toutes les mesures prises par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels et les dossiers ;
- g. Une explication détaillée de toute menace potentielle ou réelle pesant sur les renseignements personnels ou tout document, ainsi qu'une évaluation des risques créés par ces menaces et de l'adéquation des mesures de protection existantes pour prévenir ces risques ;
- h. Une explication de toute nouvelle mesure que l'entrepreneur a l'intention de mettre en œuvre pour protéger les renseignements personnels et les dossiers.

8.8 Audit

En ce qui concerne la gestion des informations par l'entrepreneur, la DSSS peut, à sa discrétion, vérifier à tout moment le respect par l'entrepreneur des conditions énoncées dans la présente section 8. À la demande de l'autorité responsable du projet, l'entrepreneur doit permettre au Canada (ou à son représentant autorisé) d'avoir accès à ses locaux et aux dossiers cliniques des clients à tout moment raisonnable. Si le Canada identifie des lacunes, l'entrepreneur doit immédiatement les corriger à ses propres frais.

8.9 Obligations statutaires

- 8.9.1 L'entrepreneur reconnaît que les renseignements personnels et les dossiers doivent être traités conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada, de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1, et de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, L.C. 2004, ch. 11. L'entrepreneur s'engage à se conformer à toute exigence établie par le responsable du projet qui est raisonnablement nécessaire pour garantir le respect de toute obligation découlant de ces lois et de toute autre législation en vigueur.
- 8.9.2 L'entrepreneur reconnaît que les obligations qui lui incombent en vertu du contrat s'ajoutent aux obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5, ou toute autre législation similaire en vigueur dans une province ou un territoire du Canada. Si l'entrepreneur estime qu'une obligation du contrat l'empêche de remplir ses obligations au titre de l'une de ces lois, il doit immédiatement notifier au responsable du projet la disposition spécifique du contrat et l'obligation spécifique au titre de la loi avec laquelle l'entrepreneur estime qu'elle est en conflit.

8.10 Conservation et élimination

La conservation des dossiers des clients du PAE doit se faire conformément aux normes de l'association professionnelle à laquelle appartient le conseiller, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui énonce les exigences opérationnelles de chaque ministère ou organisme (ministère de la Justice du Canada, 1985), ou à l'organisme d'attestation de l'entrepreneur.

Les dossiers des clients du PAE doivent être détruits à l'aide de déchiqueteuses à bandes disponibles sur le marché (largeur maximale de 10 mm).

8.11 Obligation légale de divulguer des renseignements personnels

Avant de divulguer tout renseignement personnel en vertu d'une législation ou d'une réglementation applicable, ou d'une ordonnance d'une cour, d'un tribunal ou d'un organe administratif compétent, l'entrepreneur doit immédiatement en informer l'autorité responsable du projet, afin de donner à cette dernière la possibilité de participer à toute procédure pertinente.

8.12 Plaintes

La DSSS et l'entrepreneur acceptent chacun de notifier l'autre immédiatement si une plainte est reçue en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de toute autre législation pertinente concernant les renseignements personnels. Chaque partie accepte de fournir à l'autre tout renseignement nécessaire pour l'aider à répondre à la plainte et d'informer immédiatement l'autre partie de l'issue de cette plainte.

Appendice 1 de l'annexe A
Emplacements de la DSSS

RÉGION/PROVINCE/VILLE	Nombre d'employés
ATLANTIQUE	29
Moncton, N.-B.	2
Saint John, N.-B.	1
Frédéricton, N.-B.	5
Halifax, N.-É.	16
St. John's, T.-N.-L.	5
QUÉBEC	29
Montréal, Qc	24
Québec, Qc	5
RCN	199
Ottawa, Ont.	199
ONTARIO	22
Kingston, Ont.	4
Toronto, Ont.	18
PACIFIQUE	16
Vancouver, C.-B.	6
Victoria, C.-B.	10
PRAIRIES	34
Edmonton, Alb.	13
Winnipeg, Man.	18
Saskatoon, Sask.	3
Total	329

ANNEXE « B » BASE DE PAIEMENT

Pendant la durée du contrat, pour les travaux exécutés conformément au contrat, l'entrepreneur sera payé comme indiqué ci-dessous.

Si le temps travaillé est supérieur ou inférieur à une heure, le taux horaire forfaitaire doit être calculé au prorata du temps réellement travaillé.

1.0 Honoraires professionnels

L'entrepreneur sera payé comme suit :

1.1 Services

Services	Année 1 de la durée du contrat	Année 2 de la durée du contrat	Année 3 de la durée du contrat	Période d'option 1	Période d'option 2
	Taux horaire fixe tout compris				
Services de conseil à court terme	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>
Services d'intervention en situation de crise	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>
Services consultatifs	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>
Services de gestion du stress à la suite d'un incident critique	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>

1.2 Services consultatifs spécialisés

Services	Année 1 de la durée du contrat	Année 2 de la durée du contrat	Année 3 de la durée du contrat	Période d'option 1	Période d'option 2
	Taux horaire fixe tout compris				
Services juridiques	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>
Services financiers	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>
Sujets supplémentaires	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>

1.4 Séances

Séances	Année 1 de la durée du contrat	Année 2 de la durée du contrat	Année 3 de la durée du contrat	Période d'option 1	Période d'option 2
	Prix tout compris par participant				
Séance d'orientation	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>
Séance de bien-être	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>	<i>Insérer au moment de l'attribution du contrat \$</i>

Coût total estimé des honoraires professionnels : *Insérer au moment de l'attribution du contrat \$*

2.0 Dépenses remboursables

2.2 2.1 Annulations et absences

Le Canada n'est soumis aux frais d'annulation et d'absence applicables que si l'entrepreneur n'est pas avisé par écrit par courrier électronique au moins 48 heures avant le rendez-vous prévu.

Si le Canada annule ou reporte un rendez-vous par écrit, par courriel, au moins 24 heures avant le rendez-vous prévu, l'entrepreneur sera remboursé à hauteur de 50 % du taux applicable indiqué à la section 1.0 ci-dessus.

Si le Canada annule ou reporte un rendez-vous sans avoir envoyé d'avis écrit par courriel, l'entrepreneur sera remboursé au taux applicable indiqué à la section 1.0 ci-dessus.

ANNEXE « C »

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVE À LA SÉCURITÉ



Contract Number / Numéro du contrat 1000248166
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

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

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE			
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine Health Canada	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Corporate Services Branch		
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant		
4. Brief Description of Work / Brève description du travail The Specialized Health Services Directorate would like to enter into a contract for services for an Employee Assistance Program (EAP) services, for persons employed with the SHSD and their families. The contract will not require access to any Health Canada facilities.			
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c) <input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui			
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé. <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès			
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>	
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion			
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>	
Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	
7. c) Level of information / Niveau d'information			
PROTECTED A PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	
PROTECTED B PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>	
PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	
SECRET SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET SECRET <input type="checkbox"/>	
TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>	



PART A (continued) / PARTIE A (suite)

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

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? No / Non Yes / Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
Document Number / Numéro du document :

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

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

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

Special comments:
Commentaires spéciaux : _____

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

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

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

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

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

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

PRODUCTION

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

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

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

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



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

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉE			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens / Production	✓	✓														
IT Media / Support TI / IT Link / Lien électronique	✓	✓														

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

**If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.**

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

**If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).**



Government of Canada
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000248166
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Julie Pearson	Title - Titre Senior Advisor	Signature Pearson, Julie	<small>Digitally signed by Pearson, Julie DN: c=CA, o=GC, ou=HC-SC, cn="Pearson, Julie" Reason: I am the author of this document Location: your signing location here Date: 2022.11.29 12:27:11-05'00' Foxit PDF Editor Version: 11.2.1</small>
Telephone No. - N° de téléphone 613.297.4900	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel julie.pearson@hc-sc.gc.ca	Date
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Connor Turner	Title - Titre SC	Signature Turner, Connor	<small>Digitally signed by Turner, Connor DN: c=CA, o=GC, ou=HC-SC, cn="Turner, Connor" Reason: I am the author of this document Location: your signing location here Date: 2022.11.30 13:21:53-05'00' Foxit PDF Editor Version: 11.2.1</small>
Telephone No. - N° de téléphone 3435725984	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel connor.turner@hc-sc.gc.ca	Date 2022-11-30
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?			
			<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> Out
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature Murphy, Yvonne	<small>Digitally signed by Murphy, Yvonne DN: c=CA, o=GC, ou=HC-SC, cn="Murphy, Yvonne" Reason: I am the author of this document Location: your signing location here Date: 2023.01.12 13:33:22-05'00' Foxit PDF Editor Version: 11.2.1</small>
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Janette Meinert Contract Security Officer Janette.Meinert@tpsgc-pwgsc.gc.ca	Title - Titre	Signature Meinert, Janette	<small>Digitally signed by Meinert, Janette Date: 2022.12.05 10:58:25 -05'00'</small>
	N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date