

**CFP-BCYK-0607-Kamloops-001**  
**Questions et réponses**

1) **Q. L'un des principes fondamentaux étant qu'il ne doit pas y avoir de discontinuité dans le service, qu'a-t-on prévu pour le cas où la nouvelle entente ne serait pas en vigueur lorsque l'ancienne viendra à expiration?**

R. Nous prévoyons que la nouvelle entente entrera en vigueur au début d'octobre et que la prestation des services qu'elle prévoit commencera le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Cela laisse de 2,5 à 3 mois pour la mise en place, si bien que nous ne nous attendons pas à ce que les services soient perturbés. Le 1<sup>er</sup> janvier 2007 est une date ferme pour le début de la prestation des services.

2) **Q. Combien de clients s'attend-on à voir passer de l'ancienne entente à la nouvelle entente?**

R. Environ 400 cas gérés.

3) **Q. Sur les 4 000 clients, combien de cas s'attend-on à gérer? Est-ce qu'on s'attend à ce que 3 000 clients fassent l'objet d'une évaluation des besoins et d'une gestion de cas?**

R. On s'attend à ce que 4 000 clients accèdent au service et à ce que 3 000 clients fassent l'objet d'une gestion de cas. Nous nous attendons à ce que les 1 000 clients restants utilisent le libre-service ou ne soient pas sélectionnés pour la prestation de services.

4) **Q. Quelles sont les attentes en matière de suivi des 1 000 clients dont on s'attend à ce qu'ils ne fassent pas l'objet d'une gestion de cas?**

R. Service Canada n'exige pas que les clients qui choisissent le libre-service soient suivis. Il appartient au demandeur de déterminer la nature de la gestion qui convient aux clients qui choisissent le libre-service.

5) **Q. Les objectifs sont-ils fondés sur 36 mois?**

R. Nous nous attendons à recevoir 4 000 clients par an pendant toute la durée de l'entente de 36 mois.

6) **Q. Combien y a-t-il de chômeurs à Kamloops?**

R. D'après les statistiques de mai 2006 de l'Enquête sur la population active, le taux de chômage dans la ville de Kamloops est de 3,9 %. Le nombre réel de personnes sans emploi était de 2 200 en mai 2006.

- 7) **Q. Qu'entend-on par services de diffusion? En quoi devraient consister les services de diffusion?**  
R. Nous attendons des soumissionnaires qu'ils nous disent comment ils envisagent le service de diffusion. Ce que nous savons, c'est que dans le passé, un certain nombre de clients sans emploi ne sont pas venus dans les centres et n'utilisaient pas les services. Nous voulons que les soumissionnaires nous disent la façon dont ils envisagent de toucher ces clients, et comment les activités du projet leur permettront de le faire.
- 8) **Q. Les services de diffusion doivent-ils toucher les collectivités extérieures en plus de Kamloops?**  
R. Non, on s'attend à ce que les services d'approche soient fournis à Kamloops. Le concept de souplesse géographique signifie que Service Canada acceptera les soumissions de fournisseurs de services situés dans toutes les zones géographiques.
- 9) **Q. Pour ce qui est du budget annuel, est-ce qu'on s'attend à ce que de 1,3 à 1,8 million de dollars soient dépensés chaque année pour les besoins de cette entente?**  
R. On s'attend à ce que le budget annuel se situe entre 1,3 et 1,8 million de dollars chaque année. Cette fourchette a été établie pour tenir compte des frais de démarrage et pour laisser assez de marge de manœuvre pour satisfaire les besoins d'organisations de types très différents (par exemple, syndiquées ou non syndiquées, nouvelles plutôt qu'existantes, ou organisations ayant des besoins d'immobilisations ou d'infrastructures).
- 10) **Q. Est-il possible d'aménager le budget sur la durée de l'entente de façon à ce que la moyenne de 1,3 à 1,8 million de dollars par an soit étalée sur 36 mois? En d'autres termes, est-il possible que le budget de la première année soit de 2,1 millions de dollars et celui de la deuxième année de 1 million de dollars?**  
R. Non. On s'attend à ce que le budget annuel aille de 1,3 à 1,8 million de dollars. Le budget reflète les coûts annuels.
- 11) **Q. Qu'entend-on par fournir les services dans les deux langues officielles?**  
R. La région de Kamloops a été désignée région de service bilingue. Nous nous attendons à ce que les clients qui ont besoin de services dans l'une ou l'autre langue officielle puissent aller à un centre et se faire servir dans la langue de leur choix. Ce qu'il faut, c'est que le service soit continu et que tous les clients soient servi aussi rapidement les uns que les autres. Ainsi, un client francophone ne devrait pas avoir à prendre rendez-vous pour parler à quelqu'un en français ou attendre qu'on fasse venir un

interprète. Les ressources imprimées, par exemple les brochures et les guides d'information, doivent également être disponibles dans les deux langues officielles.

- 12) **Q. Les 40 pages maximum prévues pour la proposition doivent-elles tout inclure, par exemple les lettres d'appui, les annexes, etc.?**  
R. Oui.
- 13) **Q. Les soumissionnaires doivent-ils indiquer une adresse précise pour les centres de services? Ou peuvent-ils simplement indiquer un certain nombre d'emplacements potentiels?**  
R. Des adresses potentielles seraient acceptables si des contrats de location n'ont pas été passés. Il faut qu'elles soient pratiques et vraiment disponibles. Le caractère pratique de l'emplacement doit être expliqué dans la soumission. Par exemple, la proximité des transports en commun, l'accessibilité, l'entrée au niveau de la rue.
- 14) **Q. Faut-il qu'un centre ait une vitrine et que son entrée soit au niveau de la circulation piétonnière?**  
R. Il est souhaitable qu'un centre ait une vitrine et que son entrée soit au niveau de la circulation piétonnière, car cela rend le service plus visible pour les clients. Cependant, compte tenu de la situation actuelle de l'immobilier à Kamloops, cela ne sera peut-être pas possible.
- 15) **Q. Quand le bureau de Service Canada déménagera-t-il?**  
R. Au cours de l'an 2007.
- 16) **Q. Les immobilisations incluses dans l'entente existante seront-elles transférées à la nouvelle entente?**  
R. C'est possible, mais peu probable, car nous nous attendons à ce que les dates des ententes se chevauchent.
- 17) **Q. Y a-t-il une ressource où les soumissionnaires peuvent s'informer des taux de rémunération du personnel acceptables mentionnée dans la trousse d'appel d'offres?**  
R. Les soumissionnaires peuvent utiliser le site de Travail-Avenir à l'adresse <http://www.workfutures.bc.ca/>, ou le site d'Information sur le marché du travail à l'adresse <http://www.labourmarketinformation.ca/>, ou le site d'Emploi-Avenir à l'adresse <http://www.jobfutures.ca/fr/interface-etre.shtml>.

- 18) **Q. Faut-il faire un rajustement pour l'inflation, cette information étant peut-être quelque peu périmée?**  
R. Les soumissionnaires doivent se servir de l'information sur le marché du travail contenue dans <http://www.labourmarketinformation.ca/> ou <http://workfutures.bc.ca> ou <http://www.jobfutures.ca/fr/interface-etre.shtml> pour déterminer les taux de rémunération du personnel acceptables. Si les taux de rémunération proposés sont supérieurs, il faut expliquer pourquoi.
- 19) **Q. Le montant indiqué pour le budget doit-il comprendre la TPS? Que faire si le soumissionnaire est exonéré de la TPS?**  
R. Le budget comprend la TPS. Le budget serait basé sur ce qui serait réclamé. Par conséquent, si le promoteur reçoit un remboursement de TPS, le montant du remboursement ne serait pas inclus dans le budget.
- 20) **Q. D'après Service Canada, quelle devrait être la proportion entre le nombre de conseillers et celui des cas gérés de clients?**  
R. Il appartient aux soumissionnaires d'élaborer leur propre modèle et d'indiquer le ratio des conseillers aux clients nécessité par leur proposition.
- 21) **Q. Peut-il y avoir des reports de fonds non utilisés du budget d'une année à celui de l'année suivante?**  
R. Les ententes pluriannuelles prévoient des plans de travail annuels. Chaque année, le plan de travail est réexaminé, et s'il a été prévu d'utiliser les sommes non dépensées au cours de l'année en cours, ces sommes peuvent être reportées au nouveau plan de travail. Les sommes pour lesquelles rien n'a été prévu seront retirées de l'entente.
- 22) **Q. Le soumissionnaire doit-il inclure tous les clients des Premières nations, ou est-ce que l'EDRHA a conclu des ententes qui prévoient que ces clients peuvent choisir les points de service?**  
R. Il existe un *Aboriginal employment Service Office* à Kamloops. Il existe aussi une *Interior Indian Friendship Centre Society* qui fournit quelques services d'emploi. Les services visés par l'appel de propositions doivent être offerts à tous les Canadiens sans emploi qui ont légalement le droit de travailler au Canada.

- 23) **Q. Un éclaircissement sur « en dehors des heures d'ouverture établies ». Est-ce que cela comprend les réunions du personnel, ou est-ce que ça fait référence aux participations aux conférences?**  
R. Cela comprend les réunions et les séances de perfectionnement professionnel. On s'attend à ce que ces services soient fournis pendant les heures d'ouverture établies.
- 24) **Q. Qu'est-ce qui définit les « heures d'ouverture établies »?**  
R. Les heures d'ouverture établies doivent refléter les normes établies dans la collectivité en matière de services d'emploi. Le soumissionnaire définira les heures d'ouverture établies et fournira un service aux clients à ces heures-là.
- 25) **Q. Est-ce que Service Canada fournit automatiquement Contact IV? Est-ce qu'il existe de bons tutoriels sur Contact IV?**  
R. Contact IV peut être téléchargé sur le site Web. Il y a des tutoriels sur Contact IV sur le site Web.
- 26) **Q. Combien de temps durera le chevauchement de services? La date du 1<sup>er</sup> janvier 2007 est-elle une date souhaitable ou une date obligatoire pour le début de la prestation des services?**  
R. Le nouveau service doit être en mesure de servir les clients à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007. On s'attend à ce qu'à cette date, les services existants commenceront à être démantelés progressivement. À la fin de janvier, nous nous attendons à ce que tous les clients soient servis aux nouveaux centres. Les clients existants qui le désirent feront leur transition au nouveau service. On est en train de définir le processus et les détails avec les fournisseurs de services actuels. Le 1<sup>er</sup> janvier 2007 est une date obligatoire pour les besoins de l'évaluation des soumissions. Nous nous attendons à ce que les clients aient besoin du service à cette date.
- 27) **Q. Faut-il que le nouveau service soit pleinement opérationnel avant l'expiration du service existant?**  
R. Oui.
- 28) **Q. Faut-il fournir un plan de transition expliquant la mise en place du nouveau service et son lancement?**  
R. Oui. Les soumissionnaires doivent démontrer qu'ils ont dressé un plan réaliste et pratique pour mettre en place et fournir les activités.

**29) Q. Qu'est-ce que Service Canada entend par encadrement en milieu de travail?**

R. Un encadrement en milieu de travail n'est pas offert aux participants qui occupent un emploi à temps plein ou qui travaillent 20 heures par semaine ou plus, puisqu'ils ne sont pas considérés comme sans emploi aux fins du financement des SAE.

Le soutien d'un moniteur en milieu de travail peut être offert aux participants, qui sont sans emploi au moment où ils recourent aux SAE, qui ont un Plan d'action de retour au travail (PART) qui est supervisé par un gestionnaire de cas des SAE et qui précise que le participant a besoin d'une formation relative au poste. En pareils cas, les services d'un moniteur de formation sont autorisés, quel que soit le nombre d'heures que travaille le participant. Ce service est considéré comme un suivi au service offert par les SAE, puisqu'il permet aux participants ayant une difficulté d'apprentissage ou un handicap physique d'avoir suffisamment de temps pour s'adapter à leur nouveau lieu de travail.

À l'origine, cette aide peut être offerte pendant un maximum de douze (12) semaines à temps plein, une aide à temps partiel diminuant progressivement pouvant être offerte pour un nombre maximal total de 26 semaines.

Pour accéder à un tel service de moniteur en milieu de travail, les clients doivent d'abord faire l'objet d'une évaluation permettant de déterminer s'ils sont en mesure ou non de faire le travail pour lequel ils ont été embauchés. Si le client n'a jamais été capable de travailler par lui-même, la formation particulière au poste n'est pas la solution appropriée.

De façon caractéristique, le service de moniteur en milieu de travail devrait être offert aux clients qui ont été embauchés par un employeur à la condition que le fournisseur de SAE oriente le client sur les lieux de travail et l'encadre pour les tâches précises qui lui sont demandées.

Bien qu'en mesure d'assumer les fonctions du poste, le client peut avoir besoin d'aide pour comprendre des instructions précises ou effectuer certaines tâches routinières ou encore pour s'adapter aux aspects physiques et sociaux du lieu de travail.

Le moniteur en milieu de travail agit uniquement en tant qu'interprète ou que mentor. Il ne travaille pas pour l'employeur. Sa tâche consiste à atténuer le stress qu'un participant ayant un handicap physique ou mental est susceptible de vivre lorsqu'il doit s'adapter à un nouveau milieu de travail ou à une nouvelle routine.

**30) Q. Clarification sur la fourniture des services en deux endroits par un soumissionnaire. Si, à la fin de l'évaluation, on constate que deux soumissionnaires sont à égalité, est-il possible que deux soumissionnaires soient retenus? Est-il possible qu'on donne un point de service à l'un et un autre point de service à l'autre?**

R. Non, nous voulons qu'il n'y ait qu'un seul signataire d'entente pour fournir ces services. S'il y a égalité à la fin de l'évaluation, l'équipe de sélection utilisera d'autres méthodes pour briser l'égalité, par exemple en demandant aux soumissionnaires de faire une présentation.

**31) Q. Y a-t-il une marge de manœuvre pour négocier des heures supplémentaires dans le budget?**

R. Non. De façon générale, les heures supplémentaires ne sont pas autorisées. Nous couvrons de 35 à 40 heures de travail par semaine. On attend des soumissionnaires qu'ils dotent les points de service adéquatement en tenant compte des périodes creuses et des périodes de pointe dans l'année.

**32) Q. Les ententes actuelles font-elles place au marketing de l'emploi par les employeurs? Service Canada est-il ouvert à cette idée?**

R. Le marketing des employeurs n'est pas prévu dans les ententes actuelles de gestion des cas ou de recherche d'emploi. À l'heure actuelle, le marketing des employeurs se déroule dans le cadre de l'entente sur le Coordonnateur local – Subventions salariales ciblées. On s'attend à ce que le soumissionnaire reste en contact avec les employeurs et avec les représentants des entreprises des secteurs nouveaux et à forte croissance pour disposer de renseignements pertinents et actuels sur le marché du travail pour les besoins de ses clients.

**33) Q. L'appel de propositions prévoit deux bureaux à Kamloops. Service Canada a-t-il établi un protocole de communication qui permettrait d'utiliser le système Contact IV de façon homogène avec un seul serveur pour supporter l'application Contact IV dans les deux bureaux, ou devons-nous avoir deux systèmes séparés dans les deux emplacements, quitte à intégrer les données après les avoir téléchargées?**

R. Ce genre d'arrangement pourrait fonctionner, mais Contact IV n'a pas été conçu pour ce type de configuration. En outre, les systèmes partagés et les grosses bases de données ont tendance à ralentir le système.

34) **Q. Si vous êtes au courant d'autres marchés de SAE à partir de plusieurs points de service où cette question s'est posée et de la solution trouvée par Service Canada, nous serions intéressés d'en connaître les détails.**

R. Il n'y a pas de détails de ce genre à l'heure actuelle.

35) **Q. L'appel de propositions mentionne explicitement deux bureaux : un dans North Kamloops et un au centre-ville. S'il est impossible de trouver des locaux adéquats pour abriter l'un ou l'autre des centres, Service Canada accepterait-il qu'un point de service soit divisé en deux bureaux plus petits et distincts? Par exemple, plutôt que d'avoir un point de service de 6 000 à 7 000 pieds carrés, Service Canada accepterait-il que ce point de service soit divisé en deux bureaux de 2 500 à 3 500 pieds carrés chacun, sous réserve d'une solide justification (c.-à-d. en fin de compte l'incapacité de trouver des locaux adéquats pour un seul point de service) et si les contraintes budgétaires sont respectées?**

R. Il y aura un centre de service sur la rive nord et un centre de service au centre-ville. Nous n'accepterons pas que l'un ou l'autre de ces centres de service soit divisé. Il appartient au soumissionnaire de déterminer la superficie adéquate, et de la justifier.

36) **Q. Le formulaire Prévisions de trésorerie couvre une année. Faut-il remplir un de ces formulaires pour chacune des trois années, ou simplement pour la première année?**

R. Un formulaire pour chaque année.

37) **Q. À l'heure actuelle, notre état des flux de trésorerie pour le SAE contient plusieurs pages (pour chaque année), donc, pour être sûr, est-il vrai que ce nouveau formulaire ne contient qu'une seule page?**

R. Oui, ce nouveau formulaire a été conçu dans le cadre du Plan de changement visant à rationaliser les choses pour les fournisseurs de services.

38) **Q. Si nous adoptons la nouvelle « structure des catégories de coûts » et choisissons le « taux fixe du Ministère » de 6 % et de 14 %, je crois savoir qu'il n'est pas nécessaire de donner une justification dans le modèle de budget pour ces catégories. Est-ce exact?**

R. C'est exact. Il n'est pas nécessaire de fournir une justification si on choisit les taux fixes du Ministère.



39) **Q. Est-ce que Service Canada s'attend à ce que les deux centres soient « symétriques » (c.-à-d. à peu près de la même taille, avec les mêmes ressources de services en personne, les mêmes ateliers, les mêmes services de conseillers, les mêmes heures d'ouverture, etc.), ou ces éléments sont-ils laissés entièrement à la discrétion du fournisseur de services? Si les deux centres proposés sont différents, des points seront-ils déduits dans la grille d'évaluation?**

R. Nous nous attendons à ce que les centres soient symétriques pour une bonne raison. Nous voulons qu'il y ait deux centres de services complets, un sur la rive nord et un au centre-ville. Un client qui préfère être servi sur la rive nord ne devrait pas avoir à aller au centre-ville pour recevoir tel ou tel service. S'il y a des différences dans les centres, il faut qu'elles soient sérieusement justifiées et liées aux besoins des clients en un lieu particulier. Des points seront déduits tout dépendant du plan proposé et de la justification fournie.

40) **Q. Pour ce qui est de la fourchette budgétaire annuelle de 1,3 à 1,8 million de dollars, je crois comprendre que la somme de 1,8 million de dollars constitue le plafond pour chacune des trois années, et que la proposition du soumissionnaire sera rejetée si le budget proposé dépasse ce plafond au cours de l'une ou l'autre de ces trois années. En d'autres termes, même si le budget annuel moyen sur trois ans entre dans cette fourchette (par exemple, 2,2 millions de dollars la première année, puis 1,4 million de dollars au cours de chacune des deux années suivantes), la proposition du soumissionnaire sera rejetée pour la raison que le budget de la première année est trop élevé. Est-ce exact?**

R. C'est exact. Le budget de chaque année ne doit pas dépasser 1,8 million de dollars. Les propositions comportant un budget qui dépasse ce montant au cours de l'une ou l'autre des trois années seront rejetées.

41) **Q. J'ai essayé de trouver le plan d'activités de Service Canada pour la région de Kamloops sur Internet, et je n'ai pu le faire. Avez-vous une adresse Internet où ce plan se trouve, ou pouvez-vous l'envoyer par courrier électronique?**

R. Des travaux de planification ont eu lieu en collaboration avec la collectivité et avec le gouvernement de la Colombie-Britannique; cependant, le plan n'étant pas achevé, il ne peut être publié.

42) **Q. En quoi consiste la « preuve du soutien de la communauté »? S'agit-il de lettres de soutien, ou d'autres indications? Si l'on fournit des lettres de soutien, doivent-elles être incluses dans les 40 pages de la proposition?**

R. Le soutien de la communauté peut s'exprimer par des lettres de soutien ou sous la forme de résumés de discussions concernant les activités du projet prévues par le soumissionnaire. La proposition doit inclure tous les documents nécessaires en 40 pages au maximum.

43) **Q. Si nous ne croyons pas que notre proposition puisse avoir des incidences environnementales ou soulever des questions environnementales, pouvons-nous répondre simplement « Sans objet » et satisfaire aux exigences de la demande de propositions?**

R. Veuillez préciser clairement que vous ne prévoyez pas que votre activité aura des incidences environnementales.