

**CFP-BCYK-0607-Surrey\_Langley-001**  
**Questions et réponses**

Q : Est-ce que l'appel de propositions (AP) vise la prestation de services de recherche d'emploi, de coaching en cours d'emploi et d'aide au choix de carrière pour :

- i. **À la fois** Langley et Aldergrove?
- i. Aldergrove **seulement**?
- ii. Langley **seulement**?

R : **À la fois** Langley et Aldergrove.

Q : Étant donné que l'appel de propositions n'a établi aucun objectif mesurable pour ces services précis (recherche d'emploi, coaching en cours d'emploi et aide au choix de carrière), doit-on s'attendre à ce que le prestataire fournisse ses services « en fonction des besoins »?

R : Effectivement, en fonction des besoins. Par exemple, si les services requis ne sont pas offerts dans la collectivité ou encore si les besoins précis du client restreignent sa participation dans une intervention structurée en matière d'emploi.

Q : Pourriez-vous expliquer comment Service Canada définit les « clients à servir ». Autrement dit, quel type d'interaction est requis? Par exemple, « a fait l'objet d'une évaluation, mais sans questionnaire de cas », « a besoin d'aide pour utiliser la salle de documentation », etc.

R : Par « clients à servir », on entend le nombre de clients recevant une aide directe. Ce sont les clients ayant reçu au moins une entrevue de détermination des besoins ou d'évaluation.

Q : Pour ce qui est du suivi et de la production de rapports sur le nombre de « clients à servir » est-ce que Service Canada s'attend à ce que ce soit fait à l'aide de Contact IV ou sera-t-il possible d'avoir recours à d'autres moyens?

R : Le processus pour effectuer le suivi et la production de rapports sur le nombre de « clients à servir » sera déterminé par le demandeur. Service Canada exige du titulaire de l'entente qu'il recueille et fournisse les renseignements sur le client ainsi que les données requises pour effectuer la surveillance et le suivi.

Q : À la page 35 de la Trousse de demande de l'appel de propositions, on mentionne que la proposition devrait être rédigée en suivant les 10 titres énumérés. En revanche, à l'annexe 4, de la page 38 à 43, on semble suggérer plutôt 11 titres, et la formulation est légèrement différente. Quels sont les titres à utiliser pour la présentation de la proposition?

R : Servez-vous des 10 titres énoncés à la section 2 : Description de la proposition.  
L'annexe 4 – Exigences de la proposition, donne des suggestions sur le contenu de la proposition. Par exemple : titre du projet, laisse entendre que si le titre de votre projet est différent du nom de votre organisation, dans ce cas, le titre du projet devrait être mentionné dans la proposition. Il n'est pas nécessaire de créer une rubrique séparée pour énoncer le titre du projet.

Q. Pouvons-nous donner le nom d'employés de Service Canada à titre de références?

A. Les fonctionnaires de Service Canada peuvent être contactés par les responsables de l'appel de propositions sans le consentement du demandeur; par conséquent, vos références devraient mentionner les noms d'autres personnes que les employés de Service Canada.

Q : Si la réponse à la question précédente est non, qu'en est-il des employés de RHDSC?

R : Oui, les anciens employés de RHDSC peuvent servir de références.

Q : Est-il possible de citer à titre de références des personnes ayant une très bonne connaissance d'une partie de l'organisation, mais pas nécessairement d'autres aspects? Par exemple, notre banquier est bien au fait de notre situation financière, mais il connaît peut-être un peu moins bien nos antécédents et de nos populations cibles, et inversement, il se peut que l'une de nos références connaisse bien nos antécédents et nos capacités, mais qu'elle n'ait pas une idée aussi précise de nos relations de travail avec d'autres organisations.

R : Le contrôle des références consiste en une série de questions visant à vérifier les renseignements contenus dans la section A de la grille d'évaluation. Il est préférable que la référence soit en mesure de répondre à toutes les questions. Si nécessaire, on communiquera avec plus d'une référence pour compléter la vérification, jusqu'à un maximum de trois personnes distinctes.

Q : Une organisation peut-elle présenter un budget inférieur au budget alloué?

R : Non, comme nous l'avons mentionné lors de la séance d'information, plus précisément dans la diapositive n° 27 : « Les propositions doivent indiquer un montant de financement qui se situe dans la fourchette présentée dans l'appel de propositions. » [Traduction] En outre, le facteur 6 Admissibilité de la demande de la Grille d'évaluation nationale s'énonce comme suit : « La proposition satisfait-elle aux exigences précisées dans l'AP au sujet des clients visés, de la portée du financement et de l'emplacement du service? »

Q : Veuillez confirmer s'il est nécessaire d'inclure des lettres d'appui en plus des lettres de références? Ces lettres sont-elles comptées dans les 40 pages?

R : Les lettres d'appui ou les lettres de références ne sont pas requises. Reportez-vous à l'annexe 4 de la Trousse de demande – Exigences de la proposition – au point 10 Preuve du soutien dans la communauté pour obtenir de plus amples renseignements concernant les exigences relatives au contenu. Le facteur 3, Admissibilité de la demande de la Grille nationale d'évaluation, s'énonce comme suit : « A-t-il présenté des références (nom, adresse et numéro de téléphone d'une personne connaissant les capacités financières et opérationnelles de l'organisation)? » Si votre organisation choisit d'inclure des lettres d'appui à titre de preuves du soutien dans la communauté ou des lettres de référence, elles seront comptées dans les 40 pages.

Q : Pouvez-vous définir ce que vous entendez par « à partir de la date de lancement du projet jusqu'à son achèvement »?

R : La date de lancement du projet est la date de prise d'effet de l'entente. Pour les fins du présent appel de propositions, la date d'achèvement du projet se situe un an après la date de prise d'effet de l'entente. Avec les ententes pluriannuelles, les résultats attendus et le budget sont déterminés chaque année.

Q : Doit-on fournir un budget triennal? Autrement dit, est-ce que RHDSC s'attend à trouver les budgets pour trois années dans cette proposition?

- a. Dans l'affirmative, est-ce que le budget de l'an 2 et de l'an 3 doivent tenir compte de l'inflation;
- b. Est-ce que l'on doit produire un (1) budget triennal ou trois budgets annuels.

R : Service Canada ne s'attend pas à ce que les organisations lui fournissent un budget triennal. Les propositions doivent simplement inclure un budget annuel qui se situe dans la fourchette du financement estimée dans cet appel de propositions pour l'entente annuelle.

L'inflation prévue au cours de la durée anticipée du projet « pouvant aller jusqu'à trois ans » était un facteur dans la détermination du montant de financement annuel estimé pour l'entente. L'échelle de financement annuel précisée pour cet appel de propositions est valide pour une durée de trois ans.