

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
**Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -**  
**TPSGC**  
**11 Laurier St. / 11, rue Laurier**  
**Place du Portage, Phase III**  
**Core 0A1 / Noyau 0A1**  
**Gatineau**  
**Québec**  
**K1A 0S5**  
**Bid Fax: (819) 997-9776**

## **SOLICITATION AMENDMENT MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

### **Comments - Commentaires**

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

**Issuing Office - Bureau de distribution**  
Communication Procurement Directorate/Direction de  
l'approvisionnement en communication  
360 Albert St./ 360, rue Albert  
12th Floor / 12ième étage  
Ottawa  
Ontario  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> SERVICES D'ORIENTATION TÉLÉPHONIQUE		
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> G9420-120003/B		<b>Amendment No. - N° modif.</b> 002
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> G9420-12-0003		<b>Date</b> 2013-02-14
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$CY-007-62049		
<b>File No. - N° de dossier</b> cy007.G9420-120003	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>	
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2013-03-11</b>		<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time EST
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Westall, Susan		<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> cy007
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 949-8350 ( )		<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>		

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

---

**Modification 002****1-800 O-Canada – Foire aux questions****Question 1 :**

Prière de confirmer l'endroit où les réponses doivent être acheminées.

**Réponse 1 :**

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions :

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions – TPSGC  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0A1 / Noyau 0A1  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5  
Télécopieur : 819-997-9776

**Question 2 :**

À la page 151 de l'annexe F, au point 2.5 – Il semble manquer des renseignements sur les niveaux de service minimaux.

**Réponse 2 :**

*S'applique à la Demande de propositions en anglais seulement.*

**Question 3 :**

Le nouveau proposant doit-il respecter certaines restrictions en ce qui concerne la prise en charge et la réaffectation de l'effectif existant?

**Réponse 3 :**

Il n'y a aucune restriction; toutefois, c'est une entente qui doit être faite entre le titulaire et le nouvel entrepreneur. Service Canada n'est pas l'employeur.

**Question 4 :**

Au début, serait-il possible pour le nouveau proposant d'avoir accès à la « liste d'attente » des candidats qualifiés qui ont déjà été interviewés par le proposant existant et qui ont fait l'objet d'une enquête de sécurité?

**Réponse 4 :**

C'est une entente qui doit être faite entre le titulaire et le nouvel entrepreneur. Service Canada n'est pas l'employeur.

**Question 5 :**

Quels sont les avantages liés à l'emploi dont jouissent les employés à temps plein et ceux à temps partiel aujourd'hui?

**Réponse 5 :**

Il s'agit de renseignements exclusifs à l'entrepreneur titulaire. Les membres de l'équipe sont tous des employés de l'entrepreneur. Ni les employés ni la dotation ne relèvent de la responsabilité du gouvernement du Canada. Service Canada n'est pas l'employeur.

**Question 6 :**

Est-il possible de recevoir une liste complète des employés qui indique les postes à temps plein et ceux à temps partiel, ainsi que la date de début d'emploi de chaque employé?

**Réponse 6 :**

Voir la réponse 5.

**Question 7 :**

Au cours des deux dernières années, quel a été le taux de roulement de **l'équipe de gestion des opérations**?

**Réponse 7 :**

Voir la réponse 5.

**Question 8 :**

Au cours des deux dernières années, quel a été le taux de roulement de **l'équipe du Centre de gestion de l'information (CGI)**?

**Réponse 8 :**

Voir la réponse 5.

**Question 9 :**

Nous constatons que, sous C10, seuls les curriculum vitae des membres de l'EGO sont exigés. Voulez-vous également les CV pour les membres de l'équipe de gestion à l'extérieur du lieu de travail ?

**Réponse 9 :**

Non.

**Modification 1 :**

*S'applique à la Demande de propositions en anglais seulement.*

**Modification 2 :**

À la page 10, au point 1.1.1, SUPPRIMER le critère coté O1 et le REMPLACER par ce qui suit

**O1** Les soumissionnaires DOIVENT fournir un profil de la société démontrant son savoir et son expérience en matière de prestation de services de centre de contact. Les soumissionnaires doivent inclure la dénomination sociale complète de l'entreprise qui présente la proposition. Le profil de la société doit aussi indiquer l'ensemble des coentreprises, consortiums, partenaires ou sous-traitants pertinents à ce besoin.

**Modification 3 :**

À la page 10, point 1.1.1, O3, AJOUTER ce qui suit :

« Quatre (4) années consécutives » signifie que les services ont été fournis pendant quatre années ininterrompues.

**Modification 4 :**

Le seuil de passage des critères cotés C6, C8, C9, C12 et C16 ont été modifiés. Les modifications suivantes doivent être apportées aux pages 11 à 20 de la PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION et aux pages 155 à 170 de l'ANNEXE G – GRILLES D'ÉVALUATION DES CRITÈRES COTÉS.

Modification 4 a) - 1.1.2, Volet 2 – Critères techniques cotés – page 11 :

Remplacez la grille des critères cotés par ce qui suit :

Critères cotés		Note maximum	Seuil de passage
<b>Capacité de l'entreprise du soumissionnaire</b>			
C1			
Présentation et format de la proposition			
4			
-			
C2	Engagement et harmonisation stratégique de l'entreprise	15	10
C3	Projets cités en référence	20	14
C4	Expérience en gestion de l'information	15	7.5
C5	Gestion des risques	15	10
C6	Assurance de la qualité et contrôle de la qualité (AQ-CQ)	20	10
C7	Gestion des relations	10	7
C8	Compréhension du soumissionnaire des centres d'appel du secteur public	10	-

Exigences en matière de service			
C9			
Scénario du Centre de renseignements du Canada (CRC)			
20			
10			
C10	Équipe de gestion	20	12
C11	Méthode de recrutement	20	14
C12	Formation et perfectionnement professionnel	15	7.5
C13	Stratégie de rétention des membres de l'équipe	20	14
C14	Système automatisé de saisie et de déclaration du temps du soumissionnaire	10	5
C15	Innovation et valeur ajoutée	6	-
C16	Exigence additionnelle pour le ressourcement des centres d'appel à l'extérieur de la région de la capitale nationale (RCN)	10	-
<b>Note totale de la proposition et seuil de passage (70 % de la note maximale)</b>		<b>230</b>	<b>161</b>

Modification 4 b) - 1.1.2, Volet 2 – Critères techniques cotés et Annexe G, Grilles d'évaluation des critères cotés :

Aux pages 15 et 160 :

SUPPRIMER :

**C6 Assurance de la qualité et contrôle de la qualité (AQ-CQ)** (maximum : 20 points; seuil de passage : 14)

REEMPLACER PAR :

**C6 Assurance de la qualité et contrôle de la qualité (AQ-CQ)** (maximum : 20 points; seuil de passage : 10)

Aux pages 16 et 163 :

SUPPRIMER :

**C8 Compréhension du soumissionnaire des centres de contact du secteur public** (maximum : 10 points; seuil de passage : 5)

REEMPLACER PAR :

**C8 Compréhension du soumissionnaire des centres de contact du secteur public** (maximum : 10 points; seuil de passage : 0)

---

Aux pages 17 et 164 :

SUPPRIMER :

**C9 Scénario du CRC** (maximum : 20 points; seuil de passage : 12)

REEMPLACER PAR :

**C9 Scénario du CRC** (maximum : 20 points; seuil de passage : 10)

Aux pages 19 et 167 :

SUPPRIMER :

**C12 Formation et perfectionnement professionnel** (maximum : 15 points; seuil de passage : 10)

REEMPLACER PAR :

**C12 Formation et perfectionnement professionnel** (maximum : 15 points; seuil de passage : 7,5)

Aux pages 20 et 169 :

SUPPRIMER :

**C16 Exigence additionnelle pour le ressourcement des centres d'appel à l'extérieur de la RCN**  
(maximum : 10 points; seuil de passage : 5)

REEMPLACER PAR :

**C16 Exigence additionnelle pour le ressourcement des centres d'appel à l'extérieur de la RCN**  
(maximum : 10 points; seuil de passage : 0)

---

**Modification 5 :**

À la page 13, critère coté C3, SUPPRIMER ce qui suit du point 2 : Services fournis :

d. la stratégie visant une rétention à long terme des membres clés et/ou compétente de l'équipe;

---

**Modification 6 :**

À la page 18, critère coté C10, point B, Équipe de gestion des opérations sur le lieu de travail (EGO) :

SUPPRIMER :

Le soumissionnaire devrait fournir les curriculum vitae et les compétences linguistiques des membres de son EGO proposés susmentionnés.

**REEMPLACER PAR :**

Le soumissionnaire devrait fournir les curriculum vitae et les compétences linguistiques du gestionnaire de projet et des coordonnateurs des ressources susmentionnés.

**Modification 7 – Modifications de l'annexe G – GRILLES D'ÉVALUATION DES CRITÈRES COTÉS :**

À la page 155, AJOUTER ce qui suit :

**Définitions :**

« Aucune précision nécessaire » signifie :

- il ne manque aucun renseignement;
- la réponse est claire et complète;
- tous les éléments demandés ont été fournis;
- permet aux évaluateurs de bien comprendre les renseignements présentés.

« Précisions requises » signifie :

- il manque certains renseignements; ou
- la réponse n'est pas claire; ou
- tous les éléments n'ont pas été fournis; ou
- ne permet pas aux évaluateurs de bien comprendre les renseignements présentés.

À la page 155, critère coté C2, point 1., SUPPRIMER l'alinéa c), Bureau fonctionnel local et le REMPLACER avec ce qui suit :

c) Bureau fonctionnel local (maximum 2 points)	1	Aucun bureau fonctionnel local existant ou prévu	Le bureau fonctionnel existant ou prévu ne démontre pas la compréhension des exigences ou la capacité à y répondre. Le nombre de postes de travail existants ou prévus pour analyser et sélectionner les candidats est de moins de 5	Le bureau fonctionnel existant ou prévu démontre la compréhension des exigences ou la capacité à y répondre. Le nombre de postes de travail existants ou prévus pour analyser et sélectionner les candidats est de 5 ou plus
--	---	--	--	--

Solicitation No. - N° de l'invitation

G9420-120003/B

Client Ref. No. - N° de réf. du client

G9420-12-0003

Amd. No. - N° de la modif.

002

File No. - N° du dossier

cy007G9420-120003

Buyer ID - Id de l'acheteur

cy007

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

À la page 159, critère coté C4, SUPPRIMER « Contenu de la description (maximum 5 points) et REMPLACER par :

Contenu de la description (max 5 points)	2,5	Le contenu n'était pas maintenu ou mis à jour	Contenu simple ou maintenance limitée Le contenu est unilingue Le contenu est mis à jour au moins tous les 6 mois	Contenu complexe et maintenance régulière Le contenu est bilingue (français et anglais) Le contenu est mis à jour plus souvent que tous les 6 mois
--	-----	---	---	--

---

**Toutes autres modalités et conditions demeurent inchangées.**