

Questions et réponses

Question 1 : Conformément au critère coté R10, Annexe A – Énoncé des travaux, article 2.2.1, on s'attend à ce que le fournisseur héberge le programme dans les installations du CRC. Pourriez-vous confirmer qu'il s'agit d'une exigence obligatoire?

Réponse 1 : Il s'agit effectivement d'une exigence obligatoire.

Question 2 : Veuillez préciser si les bases de données sont externes et internes, ou internes uniquement?

Réponse 2 : Les bases de données sont internes uniquement.

Question 3 : Y-aurait-il moyen de modifier l'expérience demandée pour le centre d'appel du secteur public, c.-à-d. qu'elle constitue un atout et non une exigence obligatoire?

Réponse 3 : Il ne s'agit pas d'une exigence obligatoire. On demande aux soumissionnaires d'indiquer leur compréhension des centres d'appel du secteur privé, conformément à l'article 1.2, Critère technique coté C8, Partie 4, de la demande de propositions (DP).

Question 4 : Si l'entrepreneur est tenu d'utiliser les outils actuels du CRC, doit-il intégrer Verint dans le système de gestion de la main-d'œuvre pour gérer la saisie et la déclaration du temps, ou ces fonctions peuvent-elles fonctionner indépendamment l'une de l'autre?

Réponse 4 : Elles peuvent fonctionner indépendamment l'une de l'autre.

Question 5 : Le fournisseur recommande à Service Canada de définir le terme « directeur » – Service Canada fait-il référence à toute personne portant le titre de « directeur » dans l'organisation, ou aux membres du personnel qui peuvent lier l'entreprise?

Réponse 5 : La réponse sera fournie à une date ultérieure.

Question 6 : Veuillez préciser les niveaux du personnel de l'entrepreneur à qui l'on demanderait de détenir l'attestation et la cote de fiabilité demandées à l'article 3 – Exigences relatives à la sécurité de la partie 7 – Clauses du contrat subséquent.

Réponse 6 : Tous les membres du personnel de l'entrepreneur qui sont sur place pour les besoins du présent contrat doivent détenir l'attestation ou la cote de fiabilité appropriées.

Question 7 : Pourriez-vous confirmer que la prestation de services comprenant l'expérience « visiter » ou les services offerts « en personne » par la DGIMS n'incomberont pas à l'entrepreneur?

Réponse 7 : C'est exact.

Question 8 : Les numéros 1-800 actuels continueront-ils d'être utilisés? Le CRC continuera-t-il d'assumer les frais?

Réponse 8 : Oui.

Question 9 :

A) Pourriez-vous donner des exemples de cas où le CRC aura besoin de services clés en main et que les projets devront être mis en place en moins de 24 heures, et préciser la taille du volume qui y serait associé?

B) Pourriez-vous aussi préciser si le fournisseur peut offrir des programmes de formation abrégés pour le personnel d'agences de placement temporaire auxquelles on pourrait faire appel pour gérer les poussées des besoins?

C) Veuillez préciser si le volume d'appels pour les 40 projets est supérieur aux volumes indiqués plus tôt à l'article 1.2.1?

D) Ces appels seraient-ils traités selon une file d'attente distincte? Sinon, est-ce que ces volumes fluctuent en fonction des saisons (c.-à-d. qu'en règle générale, 50 % des appels sont placés en mars tandis que 10 % des appels sont placés en août)?

Réponse 9 :

A) Exemples de projets pour lesquels un préavis de moins de 24 heures a été donné au CRC :

- Projets de l'Agence canadienne d'inspection des aliments :
- Projets de Sécurité publique :
- Projets de Santé Canada :

Habituellement, de quatre à dix agents sont requis au moment du lancement du projet, et le volume initial varie; il peut y avoir très peu d'appels (moins de 100 appels) ou environ 2 000.

B) La formation peut être personnalisée au besoin.

C) Le volume du projet de SIP s'ajoute à celui du volume lié au service 1-800.

D) Oui.

Question 10 : Pourriez-vous indiquer qui se chargera de gérer les communications avec les personnes-ressources à l'échelle gouvernementale?

Réponse 10 : Les agents d'information gèrent les communications avec les personnes-ressources, dont les renseignements sont saisis dans la base de données.

Question 11 : Les bases de données plus petites dont il est question à l'article 1.2.3.3 – Banques de connaissances – sont-elles intégrées à la plus grosse base de données bilingue?

Réponse 11 : La même plateforme est utilisée, mais il s'agit de bases de données distinctes.

Question 12 :

A) Pouvez-vous préciser si l'on s'attend à ce qu'il y ait une prise en charge complète (immeuble et infrastructure), ou est-ce que le fournisseur est censé installer son personnel dans l'immeuble du CRC à Ottawa?

B) De plus, le CRC s'attend-il à ce que l'entrepreneur affecte du personnel de la région d'Ottawa aux sites supplémentaires requis lorsqu'il y aura des poussées des besoins?

C) Service Canada envisagerait-il d'affecter du personnel à l'extérieur des emplacements desservis par l'entrepreneur en Ontario ou à l'échelle du pays dans le cadre du programme?

D) La connectivité réseau et les processus nécessaires au recouvrement des données ont-ils été prévus aux sites secondaires réservés à ces fins et aux locaux transitoires, ou est-ce que le fournisseur doit s'en occuper?

Réponse 12 :

A) Le fournisseur est censé installer son personnel dans les bureaux du CRC.

B) Oui.

- C) Cet aspect n'est pas abordé dans le cadre du besoin.
- D) La connectivité et les processus sont en place.

Question 13:

- A) Veuillez confirmer qu'il n'est pas nécessaire d'assurer la connectivité du réseau ou de fournir de l'équipement de TI pour les agents/les gestionnaires sur place, puisque cela a déjà été fait.
- B) Les agents ou les chefs d'équipe devront-ils avoir accès au réseau du fournisseur? Si oui, quelles seraient les exigences à cet égard?
- C) Les appels continueront-ils d'être acheminés comme ils le sont actuellement, ou y aura-t-il des cas où fournisseur devra les acheminer/rediriger par l'entremise de son réseau?
- D) Continuera-t-on d'utiliser les numéros 1-800 en place actuellement? Le CRC continuera-t-il de défrayer les coûts qui s'y rapportent?
- E) Que devons-nous nous attendre à intégrer à notre système/infrastructure?
- F) Le CRC fournira-t-il l'accès Internet requis puisqu'il s'agit de son site?
- G) Si le fournisseur est tenu d'utiliser les outils existants du CRC, doit-il intégrer Verint à son système de gestion de la main-d'œuvre, ou y-a-t-il moyen de les utiliser indépendamment l'un de l'autre?

Réponse 13 :

- A) Il n'est pas nécessaire d'assurer la connectivité réseau pour le personnel sur place ou de lui fournir de l'équipement de TI afin qu'il puisse effectuer son travail. Cependant, l'entrepreneur est responsable de ses propres systèmes, qu'il utilise indépendamment pour gérer son personnel. Voir l'article 4.1.5 de l'EDT de la DP.
- B) Il revient au fournisseur de déterminer si ces derniers doivent avoir accès à son réseau.
- C) Tout continuera de se dérouler comme à l'heure actuelle.
- D) Oui
- E) Aucune intégration n'est prévue.
- F) Oui, en fonction du travail requis. L'entrepreneur doit s'assurer qu'il a accès à Internet pour répondre à ses propres besoins.
- G) Ils peuvent être utilisés indépendamment l'un de l'autre.

Question 14 : Le CRC continuera-t-il de s'occuper de l'outil Call Centre Management Information System de Nortel (CCMIS v. 6.0) et de l'entreposage des données, ou est-ce que le fournisseur est censé fournir un nouveau système et le mettre à jour?

- Si le CRC s'en occupe,
- le fournisseur pourra-t-il y avoir accès?
 - de quelle façon pourra-t-il y avoir accès?

- Si le fournisseur s'en occupe,
- quel pourcentage d'appels vocaux doit être enregistré?
 - doit-il effectuer des saisies d'écran? Si oui, quel pourcentage d'appels doit faire l'objet d'une saisie d'écran?

Réponse 14 : Le CRC s'en occupera. Le fournisseur y aura accès sur place.

Question 15 :

- A) Le CRC fournira-t-il des permis d'utilisation de ses outils?
- B) Qui serait responsable du permis de l'application MSOffice et de ses permis d'utilisation : le CRC ou le fournisseur?
- C) Le chef d'équipe a-t-il aussi besoin de l'adresse courriel du fournisseur?

Réponse 15 :

- A) Oui.
- B) Le CRC.
- C) Non, sauf si le fournisseur le juge approprié, auquel cas il pourra la lui fournir.

Question 16 : Pourriez-vous préciser le type de services gérés simultanément par le CRC? Les services sont-ils assurés pour 40 organismes, ou sous forme de 30 processus distincts pour le 1-800-O-CANADA?

Réponse 16 :

Le CRC offre les services suivants simultanément, comme il est précisé aux articles 1.2.1 et 1.2.2, EDT, de la DP:

- 1-800 : renseignements sur plus de 4 500 programmes et services; soutien de plus de 30 initiatives de communication du GC par année
- SIP : renseignements sur plus de 40 projets gouvernementaux par année.

Question 17 : Veuillez préciser si le personnel disponible doit être présélectionné? Ces ressources supplémentaires seront-elles aussi assujetties aux pénalités décrites à l'annexe F?

Réponse 17 : Le personnel disponible devrait être présélectionné. Les ressources en question ne seront pas assujetties aux crédits pour inexécution décrits à l'annexe F.

Question 18 : Peut-on indiquer le pourcentage de candidats ou de candidates bilingues requis dans le cadre de ce projet?

Réponse 18 : Voir l'article 4.2, EDT, de la DP.

Question 19 : Peut-on indiquer (l'adresse) physique du nouveau centre de contacts?

Réponse 19 : L'adresse n'a pas encore été déterminée pour l'instant.

Question 20 : Compte tenu des différents taux de cotisation des employeurs s'appliquant à la paye pour les programmes provinciaux, de la législation sur les normes d'emploi et des modalités tarifaires du marché du travail à l'échelle des provinces, pourriez-vous nous fournir une liste des autres villes où l'on envisagerait d'offrir les services, pour nous permettre de fournir une estimation adéquate?

Si Service Canada ne peut pas fournir de renseignements supplémentaires à ce sujet, accepterait-il d'évaluer les renseignements sur les coûts que nous avons fournis en lien avec le critère C16?

Réponse 20 : Les villes où l'on pourrait offrir éventuellement les services n'ont pas encore été déterminées pour l'instant. Tous les renseignements sur les coûts ayant été fournis en lien avec le critère C16 seront considérés aux fins de planification.

Question 21 : Veuillez définir ce que l'on entend par « formation linguistique » et préciser les sujets/éléments qui seront visés par cet aspect.

Réponse 21 : Un candidat ou une candidate doit satisfaire aux exigences linguistiques d'un poste lorsqu'il ou elle est embauché(e). La formation linguistique suivie par la suite améliorera

encore plus les compétences linguistiques de la ressource, de façon continue. Il revient à l'entrepreneur de déterminer les sujets/éléments visés.

Question 22 : Le « nombre habituel d'heures par année utilisées » dont il est question à l'article 1.3 Volet 4 – Calcul de la note pour la proposition financière, partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection – en ce qui concerne les superviseurs ou les agents d'information principaux, est-il suffisamment élevé pour permettre à ces derniers d'assurer la surveillance requise tout en répondant aux attentes de niveau du service?

Réponse 22 : Oui.

Question 23 : Veuillez confirmer que l'État souhaite qu'une évaluation de rendement officielle soit réalisée pour chaque ressource, par période de 450 heures?

Réponse 23 : Le nombre d'heures est passé à 975.