



Service | Innovation | Rentabilité

**Rapport de synthèse de la journée de l'industrie des services convergents de
communication
Programme de transformation des télécommunications
Numéro de la demande de soumissions**

Version 1A

Table des matières

SYNTHÈSE DE LA JOURNÉE DE L'INDUSTRIE	2
ANNEXE A – ORDRE DU JOUR	4
ANNEXE B – JOURNÉE DE L'INDUSTRIE DES SERVICES CONVERGENTS DE COMMUNICATION, PARTICIPANTS DE L'INDUSTRIE	6
ANNEXE C – QUESTIONS ET RÉPONSES/COMMUNICATIONS CONVERGENTES...	7
ANNEXE D – QUESTIONS ET RÉPONSES/SERVICES D'INFRASTRUCTURE DES CENTRES DE CONTACT	9

Synthèse de la journée de l'industrie

Services partagés Canada (SPC) a organisé la séance de la journée de l'industrie des services convergenents de communication le 24 septembre 2013, à Gatineau (Québec). L'ordre du jour de la séance est fourni dans l'annexe A. Veuillez vous reporter à l'annexe B pour la liste des 51 fournisseurs qui ont assisté à la rencontre. Des représentants de l'industrie y ont participé par l'entremise d'une vidéoconférence à Dartmouth (Nouvelle-Écosse), et à Toronto (Ontario).

Cette séance a été animée par Marcel Bouliane, directeur du Programme de transformation des télécommunications de SPC, qui a expliqué qu'elle avait pour objectif de mettre en commun des plans avec les fournisseurs de l'industrie et d'amorcer un dialogue concernant les services convergenents de communication, qui font partie du Programme de transformation des télécommunications, et les options de livraison de service associées. Il a ensuite présenté le premier conférencier, M. Benoît Long, qui est le sous-ministre adjoint principal de la Direction générale de la transformation, de la stratégie de services et de la conception de SPC.

M. Long a présenté un aperçu de Services partagés Canada et a expliqué la vision stratégique de l'organisation, ses principes et l'état final. Il a ensuite fourni des renseignements généraux concernant les principales initiatives de transformation de SPC, les objectifs et les échéanciers connexes. Il a décrit l'état actuel de l'initiative et a retracé l'approche par étapes adoptée par SPC pour atteindre ses objectifs. M. Long a déclaré aux participants que SPC organisait des premiers débats ouverts dans le cadre d'engagements de l'industrie comme celui-ci, et a expliqué en quoi ces débats faisaient partie intégrante de l'approche de transformation de SPC. Il a dit que SPC poursuivra le dialogue engagé avec ses intervenants afin d'obtenir leurs points de vue sur ce que SPC peut mettre en œuvre en vue de construire des plateformes technologiques plus efficaces à de moindres coûts.

M. Long a parlé des commentaires utiles des intervenants qui ont déjà été recueillis par l'entremise des nombreux forums d'industrie de SPC, tels que la Table ronde sur l'infrastructure des TI et les comités consultatifs. Certaines discussions ont porté principalement sur le Programme de transformation des télécommunications, notamment les services convergenents de communication. M. Long a insisté auprès des participants sur l'importance de la journée de l'industrie et des séances individuelles, qui favoriseront un échange d'information dans le cadre des discussions avec les experts en télécommunication et finiront par influencer les stratégies de transformation des télécommunications et la planification des achats.

Avant de conclure, M. Long a donné un aperçu de la manière dont le Programme de transformation des télécommunications est conçu pour mettre en place un réseau de télécommunications intégrées afin de soutenir les opérations du gouvernement du Canada, et sur la façon dont ce programme est constitué de nombreux éléments de services comme les services de réseau, les communications sur poste de travail, les conférences, et les services d'infrastructure des centres de contact.

Ensuite, Michel Fortin, directeur général du Programme de transformation des télécommunications de SPC, a exposé plus en détail les principaux éléments des services convergens de communication : services de communication sur poste de travail et services de conférences (nommés groupes 1 et 2) et services d'infrastructure des centres de contact (nommés groupe 3). Il a également décrit chacun des résultats actuels et des résultats souhaités. Il a insisté sur le fait que SPC organiserait des séances individuelles afin d'obtenir les commentaires de l'industrie quant aux principaux points à considérer pour la future prestation de services convergens de communication, comme les options de déploiement et d'évaluation des prix, le regroupement éventuel de services et la durée des contrats. Il a informé les participants que les commentaires de l'industrie seraient intégrés à l'énoncé des travaux et que la phase suivante de la procédure d'approvisionnement, l'invitation à se qualifier pour les services convergens de communication, sera mise en œuvre dans la foulée du Programme de transformation des télécommunications.

Les Wong, directeur intérimaire du bureau des relations stratégiques, Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC), a ensuite présenté un aperçu de l'organisation et de son rôle en matière de conseils, de directives et des services qui facilitent la protection des renseignements électroniques et l'infrastructure d'information revêtant une importance pour le gouvernement du Canada. Il a expliqué que SPC et le CSTC travaillent en partenariat en vue de supprimer ou de réduire considérablement les risques auxquels est exposé le gouvernement du Canada en raison des cybermenaces et des vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement mondiale.

Raj Thuppal, directeur général de la stratégie de cybersécurité et de sécurité informatique à SPC, a ensuite succédé à M. Wong. Il a parlé de la procédure d'approvisionnement à deux étapes et des renseignements détaillés, que le gouvernement du Canada demandera aux personnes interrogées de fournir afin de répondre aux exigences de sécurité liées à l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement utilisée pour assurer les services. Les fournisseurs doivent satisfaire aux exigences de sécurité afin de décrocher un contrat relatif aux initiatives d'approvisionnement de SPC. Il a également insisté sur le fait que la vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement sera réalisée tout au long de la durée du contrat.

Alain Bédard, gestionnaire de l'approvisionnement et des relations avec les fournisseurs, a clôturé les présentations en décrivant l'approche collaborative adoptée par le Ministère en matière d'approvisionnement pour les services convergens de communication. Il a décrit en détail la procédure à deux étapes qui sera suivie pour l'approvisionnement en services de conférence et de communications sur poste de travail. Il a ensuite exposé la procédure qui sera suivie pour les services d'infrastructure de centres de contacts. Bien que ces deux processus feront l'objet d'approches distinctes, elles mèneront éventuellement à la phase de demande de soumissions et, finalement, à l'attribution d'un contrat et à sa mise en œuvre.

La séance s'est terminée par une discussion libre dont les résultats sont présentés aux annexes C et D.

Annexe A – Ordre du jour

TEMPS	CONFÉRENCIERS	DESCRIPTION
De 13 h à 13 h 05	Marcel Bouliane <i>Directeur du Programme de transformation des télécommunications</i>	Mot d'ouverture & Objectifs de la journée de consultation de l'industrie
De 13 h à 13 h 50	Benoît Long <i>Sous-ministre adjoint principal, Transformation, Stratégie de services et conception</i>	Survol de la transformation de SPC
De 13 h 05 à 14 h 35	Michel Fortin <i>Directeur général, Programme de transformation des télécommunications</i>	Services de communications convergentes 1. Services de communication sur poste de travail et services de conférences
De 14 h 35 à 14 h 50	Pause	
De 14 h 50 à 15 h 30	Michel Fortin <i>Directeur général, Programme de transformation des télécommunications</i>	À suivre... 2. Services d'infrastructure de centres de contacts
De 15 h 30 à 16 h	Les Wong <i>Directeur du bureau des relations stratégiques du centre de la sécurité des télécommunications Canada</i> Raj Thuppal <i>Directeur général de la stratégie de cybersécurité et de sécurité informatique</i>	Intégrité de la chaîne d'approvisionnement
De 16 h à 16 h 30	Alain Bédard <i>Gestionnaire, Approvisionnement et relations avec les fournisseurs de la division des systèmes de télécommunication</i>	Approche d'approvisionnement
De 16 h 30 à 17 h	Marcel Bouliane <i>Directeur du Programme de transformation des télécommunications</i>	Questions et réponses Récapitulatif / Remarques finales

Modérateur de l'événement :

- **Marcel Bouliane**
Directeur du Programme de transformation des télécommunications

Conférenciers de l'événement :

- **Benoît Long**
Sous-ministre adjoint principal, Transformation, Stratégie de services et conception, SPC
- **Michel Fortin**
Directeur général, Programme de transformation des télécommunications, SPC
- **Les Wong**
*Directeur intérimaire, Bureau des relations stratégiques du centre de la sécurité des
télécommunications Canada*

- **Raj Thuppal**
Directeur général, Stratégie de cybersécurité et de sécurité informatique
- **Alain Bédard**
Gestionnaire, Approvisionnement et relations avec les fournisseurs de la division des systèmes de télécommunication

Annexe B – Journée de l'industrie des services convergenents de communication, participants de l'industrie

Journée de l'industrie des services convergenents de communication : le 24 septembre 2013, participants de l'industrie			
1	Allstream Inc	27	IBM Canada Itée
2	Audability Inc.	28	Inter-Op Canada, Inc.
3	Avaya	29	Komutel inc
4	AVI-SPL Canada Itée	30	L3 Prime
5	Bell Aliant Page*	31	Magor Communications
6	Bell Canada	32	Microsoft Canada
7	BlackBerry Itée	33	Mitel Networks
8	Bragg Communications Inc. (Eastlink)*	34	NetApp Canada Itée
9	Calian	35	NetScout
10	CallMiner Inc.	36	Northern Micro
11	CFN Consultants	37	Novanet Communications Itée*
12	CGI Information Systems & Management Consultants Inc.	38	Polycom Inc.
13	Chamberlain Consulting	39	PricewaterhouseCoopers s.r.l.
14	Systèmes Cisco	40	Rogers Communications Inc.
15	Compucom Canada Co	41	Salesforce.com
16	ComputerTalk Technology Inc*	42	ShoreTel Canada*
17	Createch	43	Sierra Systems
18	Dell Canada	44	Telax Hosted Call Center
19	Deloitte	45	Teleperformance
20	DLS Technology Corporation	46	Telnet Networks
21	Ernst & Young s.r.l.	47	Société TELUS Communications
22	Forum Equity Partners Inc.	48	TeraMach
23	Genband*	49	Verint Systems Inc.
24	Genesys	50	Wilton & Associates Inc.
25	Hewlett Packard	51	WireIE Holdings International Inc.
26	Ibiska	* présence à Dartmouth ou Toronto	

Annexe C – Questions et réponses/Communications convergentes

Q1 : Regroupement de services

Les services regroupés feront-ils l'objet de demandes de proposition (DP) distinctes, assorties des délais connexes, ou prendront-ils la forme de réseaux dans le cadre d'un seul processus d'approvisionnement?

Réponse : Michel Fortin

Il y aura une série de DP pour chaque groupe. Nous n'avons pas encore décidé ce que nous allons regrouper et attendons vos commentaires sur ce sujet.

Q2 : Approche DRPE

Étant donné les différentes DP qui existent pour les groupes, envisageriez-vous d'adopter une approche différente concernant les demandes de réponses pour l'évaluation (DRPE) afin de qualifier différents participants en fonction de ces groupes différents?

Réponse : Michel Fortin

Pas pour l'instant, car nous adoptons une approche générale. Le service de l'approvisionnement vous en apprendra plus à ce sujet au cours des prochaines séances d'information.

Complément : Benoît Long

Nous suivons ce processus parce qu'il nous permet d'atteindre les dernières étapes ou les étapes suivantes de l'approvisionnement avec moins de distributeurs que la communauté entière. Une partie du processus de collaboration consiste à s'assurer que nous affinons les exigences. Au moment d'établir la demande, il ne devrait plus y avoir aucune question. Au moment de l'attribution du contrat, tous ceux qui ont été choisis devraient être prêts, car ils y auront travaillé depuis plusieurs mois déjà. À notre avis, il s'agit de la meilleure façon de raccourcir le cycle d'approvisionnement.

Q3 : Procédures DRPE parallèles

En supposant qu'il y a cinq groupes séparés ou cinq contrats distincts, puis cinq différents processus DRPE pour se qualifier, pouvez-vous nous donner un ordre de priorité pour nous permettre de nous préparer? Il serait très difficile pour nous à répondre aux cinq en même temps. Avez-vous des conseils à nous donner sur l'ordre d'importance ou pouvez-vous nous dire lequel devrait passer en premier, deuxième, ou troisième?

Réponse : Michel Fortin

Nous n'avons pas encore pris de décision à propos des groupes. Nous tenterons de prendre en considération la capacité de l'industrie à répondre à un scénario fondé sur de multiples DP. Cela affecte également notre capacité à les recevoir et à faire les évaluations, ainsi qu'à travailler avec cette procédure. Il s'agit d'un processus de collaboration : nous ne pourrons qu'en établir un certain nombre en même temps.

Complément : Benoît Long

Nous avons un calendrier serré et devons ajuster la vitesse à la réalisation d'avantages. Nous sommes attentifs aux capacités et nous en tiendrons compte dans la gestion des délais. Veuillez garder cela à l'esprit en choisissant les groupes et en adoptant les stratégies d'approvisionnement. N'hésitez pas à nous donner vos meilleurs conseils sur ce qu'il convient de faire. Nous tiendrons compte des conflits et des priorités en matière de ressources lors de l'élaboration du plan.

Annexe D – Questions et réponses/Services d'infrastructure des centres de contact

Q1 : Équipement fourni par le gouvernement (EFG)

Pouvez-vous nous donner vos commentaires ou opinions sur l'EFG et sur la façon dont il sera géré lors de cette procédure?

Réponse : Benoît Long

Nous nous intéressons toujours à ce qui est disponible, à ce qui pourrait l'être, et à ce qui pourrait être utile à la communauté de distributeurs d'EFG. Nous n'avons pas d'opinion préétablie sur le sujet. N'hésitez donc pas à nous faire part de votre avis à ce sujet, au besoin. Généralement, je dirais que nous n'avons pas encore d'opinion arrêtée.

Complément : Michel Fortin

Nous attendons vos avis sur le sujet avec un grand intérêt. Que feriez-vous à notre place?

Q2 : Séances individuelles

Maintenant que les dates des séances individuelles ont été changées, est-il possible de s'inscrire si l'on ne s'est pas inscrit auparavant?

Réponse : Benoît Long

Nous devons écarter cette possibilité. En bref, ce sera probablement non, mais nous consulterons avec le personnel de l'approvisionnement et le surveillant de l'équité. Pour les raisons d'équité, il a été confirmé que ceux qui n'ont pas enregistré avant la date limite ne participeront pas aux séances individuelles.

Q3 : Autres réseaux de contacts

Que pensez-vous des autres réseaux comme les réseaux sociaux et les réseaux mobiles? Avez-vous l'intention de tracer ces interactions en remontant jusqu'au citoyen, à l'employé, ou à l'organisation, pour comprendre quels réseaux sont les plus efficaces, d'analyser le temps nécessaire pour résoudre un problème par le biais de différents réseaux, et d'autres facteurs de ce genre?

Réponse : Michel Fortin

D'un point de vue d'analyse des tendances, c'est vraiment notre but et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous demandons la capacité de faire ce genre d'analyse dans le cadre du futur service. Nous voudrions recueillir les opinions des prestataires de service et des fournisseurs sur ce qu'ils envisagent aussi concernant les nouvelles tendances dans ce secteur durant les séances individuelles.

Q4 : Changement de dates des séances individuelles (question générale)

Comment avez-vous l'intention de gérer les conflits maintenant que les dates des séances individuelles ont été modifiées et que plusieurs entre nous, avons pris des dispositions pour être disponibles à Ottawa, ne peut plus lorsque que les dates précédentes sont changée ?

Réponse : Marcel Bouliane

Si vous ne pouvez pas être disponible pour ces nouvelles dates, veuillez nous envoyer votre réponse écrite à les questions avant le 14.

Modification : SPC apporte les modifications suivantes à la réponse à la question 4, lors de la Journée de consultation de l'industrie du 24 septembre :

Les fournisseurs qui souhaitent envoyer des réponses écrites aux questions incluses dans les présentations de la Journée de consultation de l'industrie ou tout autre document se rapportant à cette question abordée lors de la Journée de consultation de l'industrie ou des séances individuelles peuvent le faire avant le 21 octobre 2013 au lieu du 14 octobre 2013. Tous les documents doivent être envoyés à SSCTelecomConsultation.SPCConsultationTelecom@ssc-spc.gc.ca. Les renseignements confidentiels doivent être signalés comme tels.

Q5 : Travaux de transformation

Vous n'avez pas du tout abordé les transformations qui vont être apportées au centre de contact pour qu'il soit transféré vers un autre service. Bon nombre des centres ont des processus d'affaires qui reposent sur l'acheminement basé sur la compétence et les plateformes existantes de gestion des effectifs. Il ne s'agit pas d'un coût unitaire, mais d'un travail de transformation. Êtes-vous en train d'essayer de déterminer ce que représente ce coût et de l'intégrer à vos domaines d'approvisionnement?

Réponse : Michel Fortin

C'est le genre de contribution que nous souhaitons obtenir de votre part, en fonction de votre expérience. Bien évidemment, nous avons de l'expérience fondée sur notre propre point de vue, mais il s'agit vraiment du genre de contribution que nous cherchons à obtenir du vôtre.

Nous devons analyser quelles sont les fonctionnalités qui existent sans idée préconçue dans le nouveau centre de contact amélioré et quelles sont celles qui n'existent pas. C'est un exercice qui doit encore être effectué, particulièrement dans les services de centres de contact plus complexes.

Complément : Benoît Long

Nous uniformisons autant que possible l'infrastructure et, d'un point de vue réaliste, nous

essayons de faire correspondre l'adoption et l'exécution avec une séquence et une cadence qui conviendraient aux ministères partenaires. Cela peut paraître illogique pour un ministère de revenir immédiatement sur cette nouvelle plateforme, mais nous anticipons que dans sept ans, tout le monde se sera installé dans cet espace.

Q6 : Travaux de transformation – Passation de contrats

En ce qui concerne l'approvisionnement, les travaux de transformation seront-ils confiés au fournisseur retenu ou pourront-ils être soumissionnés par le reste de l'industrie?

Réponse : Benoît Long

Les ministères individuels seront responsables de faire le travail de transformation en partie de leur transition au Service partagé. Ils peuvent le faire de façon interne ou ils peuvent demander le soutien de fournisseurs externes; cela sera déterminé en fin de compte par chacun des ministères. Cela sera plutôt un issue d'exécution au lieu des exigences de technologie.

Q7 : Exigences des partenaires

Allez-vous collaborer avec les partenaires pour obtenir la liste des exigences définies?

Réponse : Alain Bédard

Vous recevrez une invitation à se qualifier pour le centre de contact de services d'infrastructure d'approvisionnement, qui sera affichée sur le site d'Achats et Ventes Canada. Vous y trouverez la DP déjà développée. Le besoin en centres de contact date de plus longtemps, nous pouvons donc passer l'étape d'examen et d'amélioration de l'énoncé des travaux. En ce qui concerne l'invitation à se qualifier, nous mettrons en place un processus de questions/réponses afin de répondre à certaines exigences de l'énoncé des travaux ou demander des éclaircissements. Cela se fera dans le cadre du processus d'invitation à se qualifier. À la fin, une fois que les exigences auront été établies, on vous demandera de fournir les renseignements concernant votre chaîne d'approvisionnement informatique.

Q8 : Absence de projet de DP durant l'invitation à se qualifier [Cela ne concerne que le service de communication sur poste de travail.]

Vous indiquez que nous n'aurons pas de projet de DP durant l'invitation à se qualifier. Une des difficultés qui pose cette situation est que pour se qualifier, il faut généralement choisir ses partenaires, nommer ses FEO, et répondre à ses exigences dans l'invitation à se qualifier. Il est très difficile de le faire sans consulter les exigences à l'avance, car cela peut changer l'identité du partenaire. Nous essayons donc de comprendre comment nous pourrions, au minimum, prendre connaissance des exigences de l'invitation à se qualifier lors de l'étape d'une DDR afin d'influencer ce vers quoi vous voulez vous diriger et en discuter, car cela aura certainement un impact sur les personnes avec qui nous mettons en place des partenariats.

Réponse : Alain Bédard

Dans le cadre des communications sur poste de travail, pour lesquelles il n'y a pas de DP avec l'invitation à se qualifier, je pense que nous pouvons tenir compte de ces questions et envisager de fournir une définition des exigences au stade de l'invitation à se qualifier, et ce même si l'objectif est de mettre au point l'exigence lors de l'étape de DRPE de la procédure.

Q9 : Commentaires de l'industrie sur les exigences

Dans la deuxième phase, lorsque la DP est intégrée au processus d'approvisionnement, votre invitation à se qualifier est généralement très courte pour une phase d'approvisionnement. Si la seule chance que l'industrie va avoir pour demander des questions est pendant la phase d'invitation à se qualifier, où obtiendrez-vous les commentaires de l'industrie entière sur ces exigences en matière de centres de contact?

Réponse : Alain Bédard

En fait, nous les obtiendrons durant les séances individuelles d'octobre. C'est à ce moment-là que nous aimerions obtenir vos commentaires.

Q10 : Raccourcissement du processus d'approvisionnement (question générale)

Dans quelle mesure prévoyez-vous réduire la durée du cycle d'approvisionnement?

Réponse : Alain Bédard

Les délais n'ont pas encore été définis. Car l'objectif est d'avoir un contrat en 2014, vous pouvez vous assurer que les délais soient très courts. Nous devons fournir à l'industrie un délai réaliste pour répondre à nos exigences, c'est donc ce que nous garderons à l'esprit.