

Services d'aide temporaire pour un scrutin



Services de l'approvisionnement et des contrats
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0M6

MODIFICATION DE LA DEMANDE DE PROPOSITION

Par la présente, la Demande de proposition est modifiée; sauf indication contraire, toutes les autres modalités de la Demande de proposition restent les mêmes.

N° de la modification :	Date de la modification :
1	15 janvier 2015
Bureau du directeur général des élections – [N° du dossier] :	
ECADB-RFSO-14-0349	
Titre :	
Services d'aide temporaire pour un scrutin	
Date de clôture de la demande de proposition :	
28 janvier 2015 à 2:00 p.m. (heure de Gatineau)	
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – Prière d'adresser toute demande de renseignements à l'autorité contractante:	
Bureau du directeur général des élections Services de l'approvisionnement et des contrats 30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 0M6 proposition-proposal@elections.ca	
À l'attention de	N° de tél.
Annie de Bellefeuille	819-939-1490

Partie 1. Interprétation

- 1.1** Élections Canada modifie par la présente et conformément à ce qui suit la demande de proposition concernant la demande d'offre à commande pour des services d'aide temporaire pour un scrutin qui porte le numéro ECADB-RFSO-14-03490 datée du 31 décembre 2014 (la « DOC »). La présente modification fait partie intégrante de la DOC.
- 1.2** Tous les mots et expressions définis dans la DOC et employés dans la présente modification ont le sens qui leur a été donné dans la DOC, à moins qu'ils ne soient définis autrement dans le présent document et sous réserve du contexte.

Partie 2. Modifications

2.1 Modification de l'Appendice A –Énoncé des travaux (EDT) – de la partie 6 de la DOC

La Demande d'offre à commandes est modifiée en supprimant l'EDT en totalité et en le remplaçant par l'EDT joint à cet amendement.

Veillez prendre note que l'ordre des ressources par catégories a changé dans la nouvelle version de l'EDT.

2.2 Modification de la section 2.19.1 - Demandes de renseignements- de la partie 2 de la DOC

La Demande d'offre à commandes est modifiée en supprimant la sous-section 2.19.1 en totalité et en la remplaçant par la sous-section 2.19.1 suivante :

Les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit au responsable de l'offre à commandes au moins 5 jours civils avant la date de clôture de la DOC. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

2.3 Modification de l'Article 5 - Ressources qualifiées- de l'annexe A - Clauses du contrat subséquent de la DOC

La Demande d'offre à commandes est modifiée en ajoutant la sous-section 5.07 :

- 5.07** L'entrepreneur se verra payer un tarif horaire pour les travaux effectué par la ressource durant un congé statutaire, en fonction du calcul suivant:

(Taux horaire ferme de base par ressource x 1.5) + Taux de majoration ferme de l'agence

2.4 Modification à l'annexe B – Tableau des prix – de la partie 6 de la DOC

La Demande d'offre à commandes est modifiée en supprimant le tableau des taux horaire ferme de base en totalité et en le remplaçant par le tableau de taux horaire ferme de base attaché à cet amendement.

2.5 Amendment to Request for Standing Offer Closing Date

La Demande d'offre à commandes est modifiée en supprimant la « Date de clôture de la demande d'offre à commandes » du 23 janvier 2015, 14 h heure de Gatineau indiqué à la première page et en le remplacement avec la « Date de clôture de la demande d'offre à commandes » suivante :

28 janvier 2015, 14 h heure de Gatineau

2.6 Modification à l'annexe C – Normes de base de vérification des ressources d'aide temporaire- de la partie 6 de la version anglaise de la DOC

La Demande d'offre à commandes, version anglaise seulement, a été modifiée pour refléter la version française, en supprimant la sous-section 2.2.2 en totalité et en la remplaçant par la sous-section 2.2.2 suivante:

2.2.2 The examinations must be able to provide a reliable measure of fundamental rules of grammar, spelling and punctuation at a grade 10 level in Ontario (Secondary 4 in Quebec).

2.7 Modification à l'annexe A – Tableau de l'offre financière – de la partie 8 de la version française de la DOC

La Demande d'offre à commandes est modifiée en supprimant la « date d'entrée en vigueur au 31 mars 2016» indiqué au-dessus du tableau de l'offre financière et en la remplacement avec « date d'entrée en vigueur jusqu'au 31 mars 2016».

Partie 3. Questions et réponses

Les questions suivantes ont été posées suite à la DOC et, par la présente, Élections Canada répond comme suit :

3.1 Question n° 1

Question : Une fois qu'une offre à commande est attribuée, le classement des

fournisseurs dans chacune des catégories sera-t-il communiqué aux offrants choisis?

Réponse : Le classement global des fournisseurs leur sera communiqué; le classement ne sera pas établi par catégorie.

3.2 Question n° 2

Question : Nous comprenons et reconnaissons qu'Élections Canada pourrait avoir besoin de jusqu'à 250 ressources temporaires en attente et que ce nombre variera pendant le calendrier électoral. En fonction de l'expérience antérieure, veuillez fournir un calendrier électoral typique et préciser le nombre approximatif de ressources qui pourraient être requises à diverses périodes pendant le calendrier. Par exemple, si le scrutin a lieu le 19 octobre, quels seraient le volume prévu et la date de mise en œuvre pour chacun des postes?

Réponse : La majorité des ressources nécessaires débiteront à la délivrance des brefs ou dans la semaine de la délivrance des brefs. Un échéancier typique d'une élection consiste de 36 jours à partir de la date de délivrance des brefs jusqu'au jour d'élection. Bien que les ressources seront requises le ou peu après la délivrance des brefs, Elections Canada continue d'avoir recours aux ressources d'aide temporaire en cas de besoin jusqu'au jour d'élection. Pour une estimation des heures qui pourraient être requises pour chacune des ressources, veuillez vous référer à la partie 8 - Annexe A "Tableau de l'offre financières".

3.3 Question n° 3

Question : En ce qui concerne la préparation de l'offre technique, veuillez confirmer que les offrants ne doivent remplir que les formulaires fournis à la partie 7 (c'est-à-dire le tableau des critères obligatoires et l'annexe A – Modèle de réponse technique). S'il est nécessaire de fournir plus de détails qu'en contient la partie 7, veuillez préciser ce qui est attendu et le format préféré d'Élections Canada.

Réponse : Veuillez-vous référer à La section 3.2 de la partie 3 de la DOC pour les instructions concernant la préparation de l'offre technique.

3.4 Question n° 4

Question : Veuillez confirmer si les heures de travail durant les jours fériés peuvent être facturées à un taux majoré, compte tenu de l'obligation de rémunérer ces heures à un

taux majoré, conformément aux normes du travail provinciales (c'est-à-dire conformément aux calculs expliqués à 5.02.02).

Réponse : Veuillez vous référer à la section 2.3 ci-haut.

3.5 Question n° 5

Question : Nous constatons que des rajustements de facturation peuvent être apportés pendant les années optionnelles, conformément aux modifications apportées à l'indice des prix à la consommation du Canada. Est-ce qu'Élections Canada acceptera également une augmentation correspondante des taux de facturation dans les cas où les charges de l'employeur (avantages sociaux obligatoires du personnel et cotisations aux agences gouvernementales) augmentent?

Réponse : Non, les rajustements de facturation seront calculés conformément à la section 5.03 qui se trouve à la partie 6 de la DOC.

3.6 Question n° 6

Question : Afin de veiller à ce qu'Élections Canada puisse remplir le formulaire T1204, cette section stipule que nous devons fournir les informations relatives à la société dans les 15 jours civils suivant l'attribution. En soumettant l'annexe A de la partie 7 - Modèle de réponse technique - avec notre offre, pouvez-vous confirmer que nous satisfaisons ainsi à cette exigence.

Réponse : Oui, en remplissant comme il se doit l'annexe A de la partie 7 - Modèle de réponse technique, vous fournissez aussi toutes les informations requises conformément à la section 6.01.02 de la partie 6.

3.7 Question n° 7

Question : Notre cycle de facturation est fondé sur les semaines qui prennent fin le samedi. Est-ce qu'Élections Canada acceptera la facturation basée sur le nombre de semaines prenant fin le samedi dans un mois? Par exemple, le mois de mars 2015 couvrirait les activités des semaines prenant fin les samedis 7, 14, 21 et 28 mars (c.-à-d., du dimanche 1^{er} mars 2015 au samedi 28 mars 2015). En conséquence, l'activité exercée du 29 au 31 mars serait incluse dans le mois d'avril 2015, puisqu'elle serait incluse dans la semaine prenant fin le samedi 4 avril 2015.

Réponse : Élections Canada acceptera la facturation basée sur les semaines prenant fin un samedi, mais l'activité exercée du 29 au 31 mars devra être facturée séparément du 1^{er} au 4 avril pour tenir compte de la fin de l'année financière; la dernière semaine de mars nécessitera donc deux factures distinctes. Veuillez noter que les feuilles de temps sont vérifiées et signées le dimanche, et soumises le lundi.

3.8 Question n° 8

Question : Nous constatons les agents du centre d'appel sont seulement requis pour l'emplacement d'Ottawa. Cependant, des superviseurs de centre d'appels (catégorie 7) sont requis à Ottawa et à Gatineau. Veuillez confirmer s'il est vrai, comme précisé à la section 6.04.04 que des agents ne seront requis au centre d'appels qu'à Ottawa.

Réponse : Veuillez vous référer à la section 2.1 ci-haut.

3.9 Question No. 9

Question: Nous constatons que la liste de prix énumérées dans le tableau de l'évaluation financière est différente de celle fournis à la partie 6, Entente d'Offre à Commande, Annex B –Tableau des prix. Veuillez confirmer quels taux horaire sont les bons.

Réponse: Veuillez vous référer à la section 2.4 ci-haut.

3.10 Question n° 10

Question : Le tableau de facturation est-il disponible en format Excel?

Réponse : Non, le tableau de facturation n'est pas disponible en format Excel. Par contre une copie Word est disponible sur demande.

3.11 Question No. 11

Question : Si de nouvelles questions sont posées par suite des informations fournies dans le prochain addendum aux questions et réponses, les offrants seront-ils autorisés à poser des questions de suivi supplémentaires, même si la date limite pour les demandes est techniquement passée?

Réponse : Veuillez vous référer à la section 2.2 ci-haut.

3.12 Question No. 12

Question : Élections Canada a indiqué que les cinq meilleures propositions obtiendront une offre à commandes et que l'offre avec le « meilleur prix total » sera considérée comme étant l'offre la mieux classée.

Élections Canada peut-il déterminer comment les affaires seront divisées entre les entreprises, c.-à-d., est-ce que l'offrant le mieux classé aura toujours droit de premier refus ou est-ce que les affaires seront partagées également entre les cinq entreprises?

Réponse : Les affaires seront réparties entre les cinq entreprises sur la base d'un roulement.

3.13 Question No. 13

Question : Élections Canada définira-t-il comment sera calculée le « Prix total de l'offre»?

Réponse : Veuillez consulter la section 4, Calcul du prix total de l'offre à des fins d'évaluation, à la partie 8, Critères d'évaluation financière.

3.14 Question No. 14

Question: Si nous ne sommes en mesure que de vous citer 1 référence pour un contrat de \$500 000 et plus, sommes-nous exclus d'emblée ou nous devrions quand même procéder à notre inscription ?

Réponse : Une offre qui ne rencontre pas un des critères de la DOC ou un critère mandatoire de l'évaluation technique sera jugée non recevable et sera rejetée.

3.15 Question No. 15

Question: Nous avons une cote de sécurité qui est valide, mais quand vous demandez de préciser pour les ressources proposées, faut-il le faire maintenant ou ça n'ira qu'au moment d'une demande formelle ?

Réponse: Les ressources doivent détenir une autorisation de sécurité valide « cote de fiabilité approfondie » pour être placée sur la Liste de Ressources Qualifiées par le responsable de l'offre à commandes conformément à la section 5.01.04 (a), de la Partie 6.

Services d'aide temporaire en cas d'élection générale ou de référendum

Appendice A

Énoncé des travaux (EDT)

Catégories de ressources – Descriptions et exigences

1. CATÉGORIE 1 : COMMIS À LA SAISIE DE DONNÉES

1.01 Résumé

La principale tâche est composée de la saisie et de la transcription, dans un logiciel, de données tirées des demandes d'inscription et de bulletin de vote spécial (ci-après la demande d'inscription), de divers dossiers et d'autres documents de référence. Les compétences et les habiletés exigées comprennent une bonne connaissance des procédures de bureau générales et de l'utilisation de matériel de bureau et de logiciels standards (Windows XP ou version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.) et une attention aux détails pendant la saisie de données. Un nombre minimal de frappes à l'heure, ainsi qu'une vitesse et une précision minimales pourrait être exigé.

1.02 Tâches principales

- (a) Établir et utiliser des systèmes axés sur les clés (numérique, alphabétique ou alphanumérique) afin de transcrire des informations statistiques ou d'autres renseignements codés tirés de documents de référence sur des bandes magnétiques, des disques durs, des disquettes ou d'autres supports d'enregistrement sous une forme permettant le traitement par ordinateur.
- (b) Travailler sous une supervision directe, à l'aide d'ordinateurs personnels ou de logiciels d'inventaire (ou les deux); les tâches comprendront la saisie de données de routine non complexes.

1.03 Tâches habituelles

- (a) Saisir des données alphabétiques, numériques ou symboliques tirées de documents de référence dans un format prédéterminé.
- (b) Recevoir et enregistrer des demandes d'inscription, des dossiers et d'autres documents en vue de la saisie de données.
- (c) Vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des données avant l'examen par un superviseur.
- (d) Travailler dans un environnement informatisé.
- (e) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (f) Participer et contribuer aux travaux d'une équipe.
- (g) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

1.04 Compétences minimales obligatoires

1.04.01 Études

Réussite de deux années d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

1.04.02 Expérience

Au moins trois mois d'expérience pertinente sont exigés.

1.04.03 Capacités

Saisie au clavier d'au moins 15 000 touches à l'heure (60 mots à la minute).

1.04.04 Langues

Unilingue (français ou anglais), niveau intermédiaire.

1.04.05 Lieu de travail

Élections Canada
Centre de distribution
440, chemin Coventry
Ottawa (Ontario) K1K 2C4

2. CATÉGORIE 2 : SUPERVISEUR DE LA SAISIE DE DONNÉES

2.01 Résumé

La principale tâche est composée de la saisie et de la transcription, dans un logiciel, de données tirées des demandes d'inscription et de bulletin de vote spécial (ci-après la demande d'inscription), de divers dossiers et d'autres documents de référence. Les compétences et les habiletés exigées comprennent une bonne connaissance des procédures de bureau générales et de l'utilisation de matériel de bureau et de logiciels standards (Windows XP ou version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.) et une attention aux détails pendant la saisie de données. Un nombre minimal de frappes à l'heure, ainsi qu'une vitesse et une précision minimales pourrait être exigé.

2.02 Tâches principales

- (a) Établir et utiliser des systèmes axés sur les clés (numérique, alphabétique ou alphanumérique) afin de transcrire des informations statistiques ou d'autres renseignements codés tirés de documents de référence sur des bandes magnétiques, des disques durs, des disquettes ou d'autres supports d'enregistrement sous une forme permettant le traitement par ordinateur.
- (b) Les tâches comprennent la supervision du processus de saisie de données par les commis à la saisie de données, le contrôle de la qualité, la distribution des tâches, la composition de l'horaire, la résolution des problèmes d'intégrité des données et la coordination avec les autres opérateurs. La complexité des tâches varie généralement de moyenne à élevée, et le travail réalisé ne sera que rarement révisé, voire pas du tout.

2.03 Tâches habituelles

- (a) Coordonner et superviser les activités des commis à la saisie de données.
- (b) Coordonner la collecte de données dans les documents de référence, y compris les recherches de dossiers d'électeurs dans la base de données des électeurs.
- (c) Participer au prétraitement des données en vue de trouver s'il manque des renseignements et apporter des corrections au besoin, y compris au moyen de la comparaison des renseignements des électeurs avec ceux contenus dans la base de données.
- (d) Rédiger des rapports statistiques et réaliser des analyses de données afin de veiller à l'exactitude et à l'exhaustivité des données saisies et apporter les corrections nécessaires.
- (e) Saisir des données alphabétiques, numériques ou symboliques tirées de documents de référence dans un format prédéterminé.
- (f) Travailler dans un environnement informatisé.
- (g) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (h) Diriger une équipe, et participer et contribuer à ses travaux.
- (i) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

2.04 Compétences minimales obligatoires

2.04.01 Études

Réussite de deux années d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

2.04.02 Expérience

Au moins une année d'expérience pertinente est exigée.

2.04.03 Capacités

Saisie au clavier d'au moins 15 000 touches à l'heure (60 mots à la minute).

2.04.04 Langues

Bilingue, niveau intermédiaire

2.04.05 Lieu de travail

Élections Canada
Centre de distribution
440, chemin Coventry
Ottawa (Ontario) K1K 2C4

3. CATÉGORIE 3 : COMMIS ADMINISTRATIF SUBALTERNE

3.01 Résumé

Les compétences et habiletés requises comprennent la polyvalence, la capacité de travailler sous pression et de respecter les échéances serrées ainsi que la connaissance des procédures de bureau générales, l'utilisation d'équipement et de logiciels de bureau standards (Windows XP ou version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.). De plus, le commis administratif subalterne doit posséder beaucoup d'entregent, être capable de communiquer et d'interagir avec tous les paliers au sein d'une organisation en plus de présenter un engagement inébranlable envers la qualité, les gens, les méthodes, les politiques et la confidentialité.

3.02 Tâches principales

- (a) Saisir, traiter et mettre à jour des données.
- (b) Saisir des données au moyen d'un système de suivi électronique.

- (c) Acheminer la correspondance et mettre à jour le logiciel de suivi et d'entrée des documents et des données.
- (d) Remplir des fonctions de gestion des documents et des dossiers, y compris le classement électronique.
- (e) Photocopier, télécopier et numériser des documents.
- (f) Préparer des pièces de correspondance, des rapports, des communications et d'autres documents.
- (g) Connaître les pratiques de gestion d'un bureau. Le travail réalisé sera examiné.

3.03 Tâches habituelles

- (a) Préparer et distribuer des pièces de correspondance et des documents d'information.
- (b) Préparer et réviser des documents.
- (c) Assurer l'entretien de l'équipement de bureau.
- (d) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (e) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

3.04 Compétences minimales obligatoires

3.04.01 Études

Réussite de deux années d'études secondaires ou combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience.

3.04.02 Expérience

Au moins trois mois d'expérience pertinente sont exigés.

3.04.03 Langues

Unilingue (français ou anglais), niveau intermédiaire.

3.04.04 Lieu de travail

Élections Canada
Centre de distribution
440, chemin Coventry
Ottawa (Ontario) K1K 2C4

4. CATÉGORIE 4: COMMIS ADMINISTRATIF INTERMÉDIAIRE

4.01 Résumé

La tâche principale du commis intermédiaire consiste à traiter l'information liée aux opérations internes quotidiennes du ministère ou de l'organisme de façon manuelle, écrite, verbale ou électronique. Les compétences et les habiletés exigées comprennent une bonne connaissance des procédures de bureau générales et de l'utilisation d'un équipement et de logiciels de bureau standards (Windows XP ou version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.) et la capacité de communiquer efficacement à l'oral et par écrit. Des capacités mathématiques et des compétences en comptabilité générale pourraient être exigées.

4.02 Tâches principales

- (a) Fournir un soutien administratif général, y compris la saisie, le traitement et la mise à jour de données, l'acheminement de la correspondance et la mise à jour des logiciels de suivi et d'entrée de documents et de données.
- (b) Remplir des fonctions de gestion des documents et des dossiers, y compris le classement électronique.
- (c) Photocopier, télécopier et numériser des documents.
- (d) Préparer des pièces de correspondance, des rapports, des communications et d'autres documents.
- (e) Posséder la capacité de planifier, d'organiser le travail, d'établir l'ordre de priorité des tâches à accomplir, de respecter des délais difficiles à concilier et de fournir un soutien administratif. Le travail réalisé ne sera que rarement révisé, voire pas du tout.

4.03 Tâches habituelles

- (a) Examiner, saisir, extraire, compiler et traiter l'information et les données tirées de diverses sources à l'aide de systèmes automatisés et de logiciels.

- (b) Aider à la préparation de pièces de correspondance, de rapports, de communications et d'autres documents.
- (c) Aider au traitement des demandes et des formulaires.
- (d) Recueillir, enregistrer, organiser, transmettre et traiter l'information.
- (e) Traiter et maintenir des bases de données, des tableurs, des inventaires et des dossiers.
- (f) Envoyer, recevoir et distribuer le courrier interne et externe.
- (g) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (h) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

4.04 Compétences minimales obligatoires

4.04.01 Études

Réussite de deux années d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

4.04.02 Expérience

Au moins une année d'expérience pertinente est exigée.

4.04.03 Langues

Bilingue, niveau intermédiaire

4.04.04 Lieux de travail

Élections Canada

Centre de distribution

440, chemin Coventry

Ottawa (Ontario) K1K 2C4

Élections Canada

Administration centrale

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 0M6

5. CATÉGORIE 5 : AGENT DU CENTRE D'APPELS

5.01 Résumé

Recevoir des appels entrants du public et effectuer les appels sortants au public relativement aux processus d'inscription et de vote liées aux règles électorales spéciales. D'excellentes aptitudes en relations humaines sont requises, axées sur la courtoisie et le service à la clientèle, de même que d'excellentes compétences en communication. Les capacités et compétences requises comprennent la connaissance des procédures générales du travail de bureau et l'utilisation de l'équipement et de logiciels de bureau standards (Windows XP et version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.).

5.02 Tâches principales

- (a) Recevoir et diriger les appels entrants.
- (b) Effectuer les appels sortants.
- (c) Transmettre les appels au besoin.
- (d) Fournir des réponses verbales aux demandes en respectant les modèles approuvés.
- (e) Fournir des réponses écrites aux demandes en respectant les modèles approuvés pendant les périodes de pointe, au besoin.
- (f) Faire preuve de tact et de jugement dans le traitement des demandes des appelants et évaluer leurs besoins, ainsi que travailler avec les logiciels de traitement de texte et de messagerie électronique.

5.03 Tâches habituelles

- (a) Déterminer la nature et le but des appels entrant et les transmettre au besoin.
- (b) Examiner les dossiers de transaction des appelants à l'aide du système de suivi d'appels.
- (c) Répondre aux demandes, gérer les plaintes et fournir de l'information par téléphone.
- (d) Saisir, traiter et mettre à jour les données et les dossiers.
- (e) Inscrire et mettre à jour les appels dans le système de suivi d'appels.
- (f) Travailler dans un environnement informatisé.
- (g) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.

- (h) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

5.04 Compétences minimales obligatoires

5.04.01 Études

Diplôme d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

5.04.02 Expérience

Au moins six mois d'expérience dans un centre d'appels ou un bureau d'aide sont exigés.

5.04.03 Langues

Bilingue, niveau intermédiaire

5.04.04 Lieu de travail

Élections Canada Centre de distribution 440, chemin Coventry Ottawa (Ontario) K1K 2C4	Élections Canada Administration centrale 30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 0M6
------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

6. CATÉGORIE 6 : SUPERVISEUR DU CENTRE D'APPELS

6.01 Résumé

La principale tâche consiste à assurer la surveillance, la coordination et le soutien des agents du centre d'appels (jusqu'à 20) pour les tâches liées aux appels entrants et sortants. Les compétences et les habiletés exigées comprennent une bonne connaissance des procédures de bureau générales et de l'utilisation d'un équipement et de logiciels de bureau standards (Windows XP ou version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.) et une attention aux détails pendant l'entrée de données. Un nombre minimal de frappes à l'heure, ainsi qu'une vitesse et une précision minimales pourrait être exigé.

6.02 Tâches principales

- (a) À titre de premier niveau de gestion du centre d'appels pour les agents du centre d'appel, le superviseur doit faire preuve d'un excellent jugement, d'une bonne

capacité d'analyse et de bonnes compétences organisationnelles. Le superviseur favorise un service de qualité exceptionnelle, fournit une rétroaction et gère les problèmes de rendement des agents, il facilite la distribution du travail, surveille la productivité, aide les agents à remplir leurs tâches et s'assure qu'ils sont formés adéquatement pour remplir leurs tâches.

- (b) Une capacité à planifier, à organiser le travail, à établir l'ordre de priorité des tâches, à surveiller et à aider les autres ainsi que l'expérience du rôle de superviseur sont exigées. La complexité des tâches varie généralement de moyenne à élevée; elles sont normalement réalisées sous la direction du coordonnateur du centre d'appels ou du bureau d'aide, et le travail réalisé ne sera que rarement révisé, voire pas du tout.

6.03 Tâches habituelles

- (a) Déterminer les besoins de dotation en agents du centre d'appels et les faire connaître au coordonnateur du centre d'appels ou du bureau d'aide.
- (b) Fournir la formation aux agents du centre d'appels.
- (c) Surveiller les appels entrants affichés sur le système de distribution automatique d'appels (DAA).
- (d) Déterminer la nature et le but des appels entrants.
- (e) Coordonner, classer par ordre de priorité et surveiller les activités des agents du centre d'appels.
- (f) Aider les agents du centre d'appels à accomplir leurs tâches.
- (g) Examiner les dossiers de transaction des appelants à l'aide du système de suivi d'appels.
- (h) Répondre aux demandes, gérer les plaintes et fournir de l'information par téléphone ou par écrit.
- (i) Acheminer les appels ou les demandes aux spécialistes au besoin.
- (j) Saisir, traiter et mettre à jour les données et les dossiers.
- (k) Tenir les dossiers des appels entrants et sortants à jour.
- (l) Incrire et mettre à jour les appels dans le système de suivi d'appels.

- (m) Travailler dans un environnement informatisé.
- (n) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (o) Diriger une équipe, et participer et contribuer à ses travaux.
- (p) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

6.04 Compétences minimales obligatoires

6.04.01 Études

Diplôme d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

6.04.02 Expérience

Au moins une année d'expérience pertinente est exigée.

6.04.03 Langues

Bilingue, niveau avancé.

6.04.04 Lieux de travail

Élections Canada

Centre de distribution

440, chemin Coventry

Ottawa (Ontario) K1K 2C4

Élections Canada

Administration centrale

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 0M6

7. CATÉGORIE 7: ADJOINT ADMINISTRATIF

7.01 Résumé

La principale tâche de l'adjoint administratif consiste à fournir des services de secrétariat à une ou plusieurs personnes en réalisant diverses fonctions de soutien administratif. Une excellente connaissance des règles d'orthographe, de grammaire et de ponctuation est nécessaire afin de rédiger des rapports et des lettres de qualité, tout comme la capacité de communiquer efficacement à l'oral et par écrit sont exigés. Les capacités et compétences requises comprennent la connaissance des procédures générales du travail de bureau et l'utilisation de l'équipement et des logiciels de bureau standards (Windows XP et version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.).

7.02 Tâches principales

- (a) Examiner, trier et classer par ordre de priorité les documents et pièces de correspondances entrants.
- (b) Offrir du soutien en matière d'horaire et de gestion du temps.
- (c) Rédiger des pièces de correspondance.
- (d) Assurer le suivi, la mise à jour et la gestion des tâches et des projets, de façon électronique ou manuelle.
- (e) Assurer la mise à jour des fichiers, des données statistiques, des dossiers et des documents de référence.
- (f) Réaliser des recherches simples ou analyser des statistiques et des données de base qui ne nécessitent pas une grande expertise.
- (g) Fournir du soutien administratif à un ou plusieurs employés de niveau intermédiaire ou supérieur relativement aux processus d'inscription et de vote liés aux règles électorales spéciales.

7.03 Tâches habituelles

- (a) Contribuer à la préparation des rapports et des projets, y compris en recueillant des statistiques et des données nécessitant des compétences analytiques.
- (b) Contribuer à la préparation des rapports d'activités et de situation quotidiens.
- (c) Gérer l'horaire et organiser des rendez-vous et des réunions.
- (d) Assurer l'échange d'information en temps opportun.
- (e) Remplir des fonctions de gestion des documents et des dossiers, y compris le classement électronique.
- (f) Photocopier, remplir (de façon manuelle ou électronique) et récupérer les documents.
- (g) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (h) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

7.04 Compétences minimales obligatoires

7.04.01 Expérience

Au moins une année d'expérience pertinente du soutien administratif est exigée.

7.04.02 Études

Diplôme d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

7.04.03 Langues

Bilingue, niveau intermédiaire

7.04.04 Lieu de travail

Élections Canada
Centre de distribution
440, chemin Coventry
Ottawa (Ontario) K1K 2C4

8. CATÉGORIE 8 : AGENT DE CORRESPONDANCE

8.01 Résumé

Les principales tâches de l'agent de correspondance comportent la rédaction de réponses aux demandes du public concernant les règles électorales spéciales ainsi que la rédaction de demandes d'information sur les électeurs. D'excellentes aptitudes en relations humaines sont requises, axées sur la courtoisie et le service à la clientèle, de même que d'excellentes capacités de communication, une grande connaissance des procédures de bureau générales ainsi que de l'utilisation d'équipement et de logiciels de bureau standards (Windows XP ou version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.).

8.02 Tâches principales

- (a) Rédiger des réponses aux demandes de renseignement du public.
- (b) Rédiger des pièces de correspondance à l'intention du public pour demander de l'information visant à compléter les renseignements requis sur les électeurs.

8.03 Tâches habituelles

- (a) Offrir du soutien au public relativement aux processus d'inscription et de vote définis par les règles électorales spéciales.
- (b) Choisir et adapter les modèles appropriés pour répondre aux demandes.
- (c) Rédiger des réponses adaptées aux demandes du public, qui seront approuvées par le superviseur.
- (d) Examiner et analyser les dossiers de transaction afin de relever l'information approprié à transmettre dans les réponses écrites aux demandes.
- (e) Effectuer des appels sortants, au besoin, pendant les périodes de pointe et fournir des réponses verbales aux demandes des appelants au moyen des modèles approuvés.
- (f) Travailler dans un environnement informatisé.
- (g) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (h) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

8.04 Compétences minimales obligatoires

8.04.01 Études

Diplôme d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

8.04.02 Expérience

Au moins une année d'expérience pertinente, y compris la connaissance des logiciels de bureau standards (Windows XP ou version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.) et de la rédaction de pièces de correspondance (avec ou sans modèle).

8.04.03 Langues

Bilingue, niveau avancé.

8.04.04 Lieu de travail

Élections Canada	Élections Canada
Centre de distribution	Administration centrale
440, chemin Coventry	30, rue Victoria
Ottawa (Ontario) K1K 2C4	Gatineau (Québec) K1A 0M6

9. CATÉGORIE 9 : COMMIS À LA SALLE DES DOSSIERS**9.01 Résumé**

Les principales tâches nécessitent d'être familier avec les procédures générales du travail de bureau, y compris l'utilisation d'équipement et de logiciel standards (Windows XP et version ultérieure, Word, Excel, Outlook, etc.) et un excellent sens de l'organisation.

9.02 Tâches principales

- (a) Recevoir, traiter, classer et distribuer le courrier, les télécopies, les messages et les colis envoyés par messagerie (entrée et sortie), tant manuellement qu'électroniquement.
- (b) Imprimer et photocopier des documents.
- (c) Maintenir une base de données des adresses et produire des lettres personnalisées.
- (d) Adresser les enveloppes et y mettre les documents à envoyer.
- (e) Regrouper les lettres, colis, lettres recommandées et enveloppes à envoyer par messagerie selon la méthode d'envoi.
- (f) Acheminer le courrier selon la méthode d'envoi indiquée.
- (g) Classer le courrier selon la destination.
- (h) Réaliser des tâches routinières et répétitives, de faible complexité et comportant un nombre limité de procédures et instructions clairement définies. Le travail réalisé sera évalué pendant son exécution.

9.03 Tâches habituelles

- (a) Regrouper les enveloppes, y mettre les documents à envoyer et coller les étiquettes.

- (b) Remplir les formulaires de messagerie et prendre les dispositions nécessaires à l'envoi par messagerie.
- (c) Photocopier, remplir (à la main ou à l'ordinateur) et récupérer les documents.
- (d) Gérer le ou les systèmes et le logiciel de tenue de dossiers.
- (e) Lever ou déplacer des boîtes d'un maximum de 40 lb.
- (f) Utiliser un chariot élévateur manuel (Élections Canada fournira la formation au besoin).
- (g) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (h) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.

9.04 Compétences minimales obligatoires

9.04.01 Études

Réussite de deux années d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

9.04.02 Expérience

Au moins trois mois d'expérience pertinente sont exigés.

9.04.03 Langues

Unilingue (français ou anglais), niveau intermédiaire.

9.04.04 Lieu de travail

Élections Canada
Centre de distribution
440, chemin Coventry
Ottawa (Ontario) K1K 2C4

10. CATÉGORIE 10 : PERSONNEL SUBALTERNE DE SERVICE D'ENTREPÔT

10.01 Résumé

Les tâches principales du personnel de service d'entrepôt peuvent comprendre le déplacement, l'emballage, l'expédition et la réception de matériel commercial, l'inventaire et le contrôle des commandes, la manutention du matériel, l'impression, les services de salle de courrier, l'opération de chariots élévateurs, l'installation de bureaux, le contrôle de la qualité et d'autres tâches industrielles. Conformément, la ressource sera obligée de porter des chaussures de protection.

10.02 Tâches principales

Les responsabilités comprennent, entre autres, des tâches routinières et répétitives de complexité variée comportant un nombre limité de méthodes et d'instructions clairement définies. Le travail sera supervisé de près et dirigé.

10.03 Tâches habituelles

- (a) Déplacer du matériel commercial ou gouvernemental.
- (b) Réaliser diverses tâches d'entrepôt, y compris l'emballage, l'expédition et la réception, l'inventaire et la préparation des commandes, le banderolage, salle de courrier, le déplacement de matériel et le regroupement du matériel.
- (c) Travailler avec des ordinateurs.
- (d) Utiliser des outils de bases, des outils manuels, de l'équipement d'emballage, des dispositifs de levage électriques et manuels, des nacelles élévatrices et des chariots élévateurs.
- (e) Lever et transporter des objets pouvant peser jusqu'à 50 lb.
- (f) Travailler sous pression et respecter des délais serrés.
- (g) Consentir à travailler par poste et à faire des heures supplémentaires, à court ou sans préavis.
- (h) Être disponible pour travailler six jours par semaine.

10.04 Compétences minimales obligatoires

10.04.01 Études

Réussite de deux années d'études secondaires ou combinaison acceptable, à la discrétion d'Élections Canada, d'études, de formation et d'expérience.

10.04.02 Expérience

Au moins une année d'expérience pertinente est exigée.

10.04.03 Qualifications constituant un atout

Une formation en sécurité ou une attestation dans l'un ou l'autre des éléments suivants, ou dans l'ensemble de ceux-ci, peut être exigée : SIMDUT, manutention manuelle des matériaux, équipement de levage, équipement de protection individuelle, droits des travailleurs, protection contre les lacérations, tenue des lieux et premiers soins (urgences).

10.04.04 Langues

Unilingue (français ou anglais), niveau intermédiaire.

10.04.05 Lieu de travail

Élections Canada
Centre de distribution
100-440, rue Coventry
Ottawa (Ontario) K1K 2C4



Services d'aide temporaire pendant une élection générale ou un référendum

ANNEXE B

Tableau des prix



Annexe B – Tableau des prix

[À COMPLÉTER AU MOMENT DE L'ÉMISSION DE L'OFFRE À COMMANDES]

Taux des ressources – Entrée en vigueur jusqu'au 31 mars 2016

A	B	C	D	E
	Catégorie de ressource	Taux horaire ferme de base	Taux de majoration ferme de l'agence (pourcentage)	Taux horaire ferme tout compris par ressource (colonne C x D)
1.	Commis à l'entrée de données	17,78 \$		
2.	Superviseur de l'entrée de données	19,69 \$		
3.	Commis à l'administration - Junior	17,78 \$		
4.	Commis à l'administration- Intermédiaire	19,69 \$		
5.	Agent du centre d'appel	21,27 \$		
6.	Superviseur du centre d'appel	23,70 \$		
7.	Adjoint administratif	21,27 \$		
8.	Agent de correspondance	23,70 \$		
9.	Commis de la salle d'assemblage	17,78 \$		
10.	Personnel junior des services d'entrepôt	14,94 \$		