



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

Fournisseur@elections.ca

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Bureau du directeur général des élections – No du dossier :

ECBR-RFI-16-0256

Titre :

Élections Canada Projet des centres de contact (EC3)

Date :

Le 14 septembre 2016

Date de clôture de la demande de soumissions :

Le 4 octobre 2016 à 14h00 (heure de Gatineau)

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Adressez toute demande de renseignements à :

Fournisseur@elections.ca

À l'attention de :

Barbara Robertson

N° de téléphone :

819-939-1493

RÉPONSES

Soumettre la réponse en utilisant le questionnaire en ligne de demande de renseignements

<http://electionscanada.sondages-surveys.ca/s/RFIEC3/langfra/>

Les documents supplémentaires et les documents à l'appui peuvent être soumis à :

Fournisseur@elections.ca

La présente demande de renseignement (DR) comprend les renseignements suivants :

- Partie 1. Contexte et objectif**
- Partie 2. Nature de la demande de renseignements**
- Partie 3. Nature et format des réponses demandées**
- Partie 4. Coûts associés aux réponses**
- Partie 5. Traitement des réponses**
- Partie 6. Langues officielles**
- Partie 7. Informations demandées par Élections Canada**
- Partie 8. Données volumétriques**
- Partie 9. Format des réponses**
- Partie 10. Demandes de renseignements**
- Partie 11. Soumission des réponses**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Élections Canada Projet des centres de contact (EC3)

Partie 1. Contexte et objectif

1.1. Objectif

Dans le but de venir en aide à Élections Canada (EC) dans le raffinement de la définition de ses exigences, EC souhaite obtenir de la rétroaction de la part des fournisseurs concernant son besoin pour le projet des centres de contact (EC3).

1.2. Mandat d'Élections Canada

EC, sous la conduite du directeur général des élections (DGE), est un organisme indépendant et non partisan, pourvu de caractéristiques organisationnelles uniques, et qui relève directement du Parlement. EC dirige et surveille de façon générale la conduite d'évènements électoraux tels que les élections et les élections partielles fédérales ainsi que les référendums fédéraux. Son mandat est le suivant :

- a) être prêt à mener une élection générale ou partielle, ou un référendum fédéral;
- b) administrer le régime de financement politique prévu par la Loi électorale du Canada (LEC);
- c) veiller à la conformité de de la législation électorale;
- d) mener des campagnes d'information auprès du public sur l'inscription des électeurs, le vote et la façon de devenir candidat;
- e) mener des programmes d'éducation pour les étudiants sur le processus électoral;
- f) appuyer les commissions indépendantes chargées de réviser les limites des circonscriptions fédérales après chaque recensement décennal;
- g) mener des études sur d'autres méthodes de vote et, sous réserve de l'approbation des parlementaires, mettre à l'essai de nouveaux processus de vote en vue de scrutins futurs;
- h) fournir aux organismes électoraux étrangers, ou à des organisations internationales, son aide et sa collaboration en matière électorale.

1.3. Description du Projet

Élections Canada doit remplacer et moderniser des systèmes et des pratiques qui datent d'un certain temps afin d'assurer le soutien des centres d'appels de ses bureaux centraux à Gatineau et de ses bureaux locaux, ainsi que des centres d'appels exploités par des tiers. Élections Canada prévoit redéfinir, centraliser et normaliser l'« expérience client » pour ses clients. L'expérience client sera améliorée grâce à la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion de cas dans le but :

- de remplacer les anciennes applications et bases de connaissances redondantes par une solution durable et extensible;
- d'élaborer des pratiques et des outils organisationnels liés à une infrastructure renouvelée qui permettront aux secteurs d'activité de maximiser l'efficacité de leurs ressources afin de répondre aux demandes de renseignements des clients de façon exacte, simple et rapide, notamment pendant les scrutins.

1.4. Buts du Projet

Le Projet des centres de contact d'Élections Canada (EC3) redéfinira, centralisera et normalisera l'«expérience client» des clients des centres de contact des bureaux centraux et des bureaux locaux d'Élections Canada qui gèrent la plupart des cas et des interactions avec le public.

Le projet est fondé sur la nécessité de remplacer le système de gestion de cas vieillissant et d'assurer l'intégration du système à l'infrastructure des centres de contact d'Élections Canada, qui sera également renouvelée.

L'introduction d'une nouvelle technologie fera en sorte qu'Élections Canada devra examiner et harmoniser ses processus opérationnels afin de mettre à profit les possibilités offertes par les solutions commerciales, et elle permettra d'améliorer l'expérience client.

L'adoption d'une approche normalisée, uniforme et centralisée pour les activités des centres de contact représente l'option privilégiée pour la gestion du service à la clientèle. Le but consiste à établir une approche organisationnelle harmonisée, cohérente et uniforme pour offrir aux clients des réponses exactes et complètes au premier contact. Élections Canada doit s'efforcer d'atteindre ce but en adoptant une approche organisationnelle pour assurer le succès du projet. Ce projet permettra d'examiner l'état final souhaité pour les unités opérationnelles touchées.

La mise en œuvre complète du projet permettra d'obtenir les résultats suivants :

- les clients sont en mesure d'obtenir des réponses uniformes et exactes auprès d'Élections Canada de façon efficace et rapide par de multiples modes et se font proposer des options de libre-service en premier lieu;
- lorsque des clients ne peuvent pas utiliser les options de libre-service ou souhaitent parler à une personne, Élections Canada est en mesure de les diriger efficacement au bon endroit, en limitant au minimum les délais et les paliers d'intervention;
- Élections Canada peut assurer le suivi des interactions avec les clients, des paramètres de service et des paramètres de rendement des systèmes, et produire des rapports connexes pour l'ensemble de l'organisation, fournissant en temps voulu des données prêtes à être utilisées;

- les spécialistes peuvent accéder aux données de gestion de cas (celles qu'ils ont fournies et celles fournies par d'autres) au moyen d'un point d'accès unique au système qui présente un aperçu de bout en bout de toutes les interactions relatives aux cas.

1.5. Échéancier prévu de projet

L'échéancier de projet proposé ci-dessous est fondé sur la date cible du mois d'août 2017 pour l'installation de la solution, la mise à l'essai du système et sa configuration partielle selon les exigences d'Élections Canada. L'échéancier ne comprend pas le déploiement du système au sein de l'environnement de production.

Activité	Date d'achèvement prévue
Approbation des exigences opérationnelles	Novembre 2016
Approvisionnement – demande de soumissions, évaluation et attribution du contrat	Juin 2017
Installation de la solution et mise à l'essai du système	Août 2017

Partie 2. Nature de la demande de renseignements

Le présent document n'est pas un appel d'offres ou une demande de soumissions. La présente DR pourrait ne pas se traduire par un lancement d'un processus d'approvisionnement, l'attribution d'un contrat ou à la création d'une liste de fournisseurs. Par conséquent, les fournisseurs de biens ou de services décrits dans la présente DR ne devraient pas réserver de stocks ou d'installations ni affecter de ressources en fonction des renseignements indiqués dans la présente demande. Ainsi, le fait qu'un fournisseur réponde ou non à la présente DR ne l'empêchera pas de participer à un processus d'approvisionnement ultérieur. De plus, la décision de lancer ou de ne pas lancer un processus d'approvisionnement pour l'un ou l'autre des biens et des services décrits dans la présente DR relève de l'entière discrétion d'EC. EC se réserve le droit d'annuler ou de modifier toute exigence préliminaire décrite dans la présente. Cette DR vise seulement à obtenir les commentaires de l'industrie sur les points qui y sont abordés et ne constitue pas une autorisation de mettre quoi que ce soit en œuvre qui pourrait entraîner des coûts pour EC. EC se réserve le droit d'accepter ou de rejeter tout commentaire reçu. Une consultation ultérieure des répondants pourrait être réalisée par EC. Celle-ci pourrait inclure des jours de consultation des fournisseurs, des rencontres individuelles, des démonstrations de produits, des demandes d'information supplémentaires de la part des répondants, etc.

Partie 3. Nature et format des réponses demandées

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, recommander d'autres alternatives sur la façon de répondre aux besoins et aux objectifs définis dans cette DR. Ils sont également invités à se prononcer sur le contenu, le format et la structure de tout document provisoire accompagnant cette demande et à expliquer les hypothèses qu'ils présenteront dans leurs réponses.

Partie 4. Coûts associés aux réponses

EC ne remboursera à aucun répondant toute dépense engagée ou tout coût encouru pour répondre à la présente DR.

Partie 5. Traitement des réponses

5.1 Utilisation des réponses

Les réponses ne seront pas officiellement évaluées. Toutefois, EC pourrait s'en servir pour élaborer ou modifier des stratégies d'approvisionnement ou tout document provisoire accompagnant la présente DR. EC examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la demande de renseignements et pourrait aussi, à sa discrétion, examiner des réponses reçues après cette date.

5.2 Équipe d'examen

Une équipe de représentants d'EC examinera les réponses. EC se réserve le droit de faire appel à tout expert-conseil indépendant ou d'utiliser toute ressource gouvernementale qu'il juge nécessaire afin d'examiner les réponses. Tous les membres de l'équipe n'examineront pas nécessairement toutes les réponses.

5.3 Confidentialité

Les répondants sont les seuls responsables du signalement des parties de leur réponse qui, selon eux, sont de nature exclusive ou confidentielle. EC traitera ces parties de réponse conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

5.4 Activité de suivi

EC peut, à sa discrétion, communiquer avec les répondants pour leur poser d'autres questions ou leur demander des précisions sur n'importe quel volet d'une réponse ou pour une invitation à une rencontre individuelle.

Partie 6. Langues officielles

Les réponses à la présente DR peuvent être présentées dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada, soit en français ou en anglais.

Partie 7. Informations demandées par Élections Canada

7.1 Réponses aux questions à l'intention de l'industrie

La DR comprend un questionnaire en ligne qui est composé de questions spécifiques auxquelles les répondants sont invités à répondre.

Les documents supplémentaires justificatifs peuvent être envoyés par courriel à l'adresse indiquée sur la page couverture du présent document tout en respectant la date et l'heure de clôture qui y sont aussi indiquées.

Partie 8. Données volumétriques

Les données inclus dans cette DP et dans le questionnaire en ligne de demande de renseignements ne sont fournies aux répondants qu'à titre informatif et pourraient ne pas être incluses ou être modifiées dans la description fournie par EC dans toute exigence future. Bien qu'il s'agisse des meilleurs renseignements disponibles actuellement, EC n'en garantit ni l'exhaustivité ni l'exactitude. Le recours des répondants à ces données relève de leur entière discrétion. En conséquence, EC n'est pas responsable ou redevable en aucune façon quant à l'exactitude et l'intégrité de ces données.

Partie 9. Format des réponses

Les répondants sont invités à remplir le questionnaire de la DR en ligne. Pour les documents supplémentaires ou justificatifs envoyés par courriel, s'il vous plaît répondre comme suit:

9.1. Page couverture

Si la réponse comporte plusieurs volumes, les répondants devraient indiquer sur la page couverture de la réponse le titre de la réponse, le numéro de la DR, le nombre de documents ainsi que le nom légal complet du répondant.

9.2. Page titre

La première page de chaque document composant la réponse devrait être la page titre, laquelle doit comprendre les éléments suivants :

- a) le titre de la réponse du répondant et le numéro du volume;
- b) les nom et adresse du répondant;
- c) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel d'une personne-ressource pour le répondant;
- d) la date;
- e) le numéro de la DR.

9.3 Système de numérotation

Les répondants devraient structurer leur réponse en utilisant un système de numérotation correspondant à celui de la présente DR. Toute référence aux documents descriptifs, aux guides techniques et aux brochures comprises dans la réponse devrait faire l'objet d'un renvoi en conséquence.

Partie 10. Demandes de renseignements

Comme le présent document n'est pas une demande de soumissions, EC ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements par écrit ou en communiquant des réponses à tous les répondants éventuels. Toutefois, les répondants peuvent faire parvenir leurs questions sur la présente DR à l'autorité contractante par l'adresse courriel indiquée sur la page couverture de ce document.

Partie 11. Soumission des réponses

11.1 Heure et lieu pour les soumissions de réponses

Les répondants souhaitant fournir une réponse doivent remplir le questionnaire de la DR en ligne et soumettre tous les documents supplémentaires ou les documents justificatifs à l'autorité contractante à l'adresse courriel indiquée sur la page couverture du présent document et avant la date et l'heure de clôture qui y sont aussi indiquées.

11.2 Responsabilité relative au respect du délai de livraison

Il incombe à chacun des répondants de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse et qu'elle est reçue dans les délais prescrits, en utilisant le questionnaire de la DR en ligne, ainsi qu'à la bonne adresse courriel, le cas échéant.

11.3 Identification de la réponse

Chaque répondant doit veiller à ce que son nom, le nom d'une personne-ressource et son adresse courriel, ainsi que le numéro de la DR et la date de clôture sont inclus dans leur réponse de façon bien en vue.

11.4 Usage du questionnaire en ligne

- a) Les répondants souhaitant fournir des réponses et des commentaires sont invités à remplir le questionnaire de la DR en ligne en utilisant le lien indiqué sur la page couverture du présent document.
- b) Les répondants doivent remplir les informations sur le fournisseur pour pouvoir remplir le questionnaire en ligne.

- c) Les répondants devraient remplir le questionnaire en ligne selon les instructions notées sur chaque question (certaines sont à choix multiples, oui / non, exigent une réponse écrite, etc.).
- d) En remplissant le questionnaire en ligne, en tout temps les répondants peuvent sauvegarder leurs données et continuer plus tard:
 - i. en utilisant le bouton « enregistrer et continuer plus tard » au bas de chaque page; ou
 - ii. en fournissant une adresse courriel à laquelle un lien vous permettant de continuer plus tard vous sera automatiquement envoyé.
- e) Une fois que les répondants ont complété et répondu à toutes les questions, les répondants devraient enregistrer leur questionnaire en ligne pour leurs dossiers en téléchargeant ou en imprimant les réponses, soit en format PDF ou Microsoft Word, après avoir cliqué sur le bouton « soumettre ».
- f) Les répondants devraient communiquer avec EC à l'adresse courriel indiquée sur la page couverture du présent document s'ils éprouvent des difficultés avec l'accès au questionnaire en ligne ou d'autres interruptions.
- g) Le questionnaire en ligne de la DR sera disponible aux répondants seulement jusqu'à la date et à l'heure de clôture indiquée sur la page couverture du présent document. Les répondants doivent s'assurer de préserver une copie de leurs réponses en imprimant le questionnaire en ligne. EC ne fournira pas de copie des réponses reçues pour le questionnaire en ligne de la DR aux répondants.