

## **Lettre d'intérêt (LI) / Demande de renseignements (DR)**

### **Centre de contact des services gérés**

L'information contenue dans la présente décrit brièvement les besoins de l'organisme et n'est fournie qu'à titre indicatif. Les soumissionnaires doivent consulter l'ensemble de la Demande de renseignements (DR) pour obtenir une description complète des exigences et toutes les instructions relatives aux soumissions.

- a) No de dossier d'Élections Canada : ECTD-RFI-16-0192
- b) Applicabilité d'Accords commerciaux : Oui
- c) Entente sur les revendications territoriales globales : Non
- d) Région de livraison : Canada
- e) NIBS : T000K Services d'orientation téléphonique / Services de centres d'appels; S002A Services téléphonique
- f) Type d'appel d'offres : Lettre d'intérêt (LI)/Demande de renseignements (DR)
- g) Procédures de demande de soumissions : Ouvert
- h) Pièce jointe : Oui (achatsetventes.gc.ca)

#### **1. Contexte**

Le directeur général des élections du Canada (« DGEC ») est un agent du Parlement et exerce la direction et la supervision générales de la tenue d'élections et de référendums au niveau fédéral. Le DGEC assure la direction du Bureau du directeur général des élections, communément appelé Élections Canada.

#### **2. Besoin**

Élections Canada (EC) a identifié l'initiative du Centre de contact CE (EC3) comme l'une de ses priorités opérationnelles. Le projet EC3, qui sera réalisé d'ici 2019, offrira au public canadien des réponses transparentes, précises et opportunes à l'aide du canal de communication de son choix, comme le service en ligne en ligne, le téléphone, un formulaire web structuré amélioré, les médias sociaux et le service en personne.

À l'appui de l'initiative EC3, EC cherche à se procurer les services des fournisseurs de centres de contact de services gérés (MSCC) pour accroître et améliorer les offres de services actuelles et futures pour les clients de EC, y compris le grand public. On s'attend à ce que les fournisseurs de MSCC soient responsables et responsables de tous les aspects du service contracté, y compris le recrutement et la formation des ressources humaines nécessaires pour fournir des services MSCC aux électeurs pour les élections générales suivantes et subséquentes.

Afin d'aider Élections Canada (EC) à affiner ses exigences, EC cherche à recueillir les commentaires et les commentaires des fournisseurs éventuels du CCSM pour aider à définir les exigences commerciales

Lors de la 42e élection générale, l'Unité des enquêtes publiques de EC a répondu à environ 254 500 appels au total, avec plus de 21 000 appels le jour du scrutin. Généralement, une élection générale couvre une période de 37 jours. Comme on peut le constater à l'annexe B - 41e élections générales, les élections générales typiques requièrent l'embauche rapide d'agents sur une courte période et un temps minimal pour que les processus de contrôle de la qualité nécessaires soient pleinement réalisés

EC souhaite identifier les fournisseurs et solutions possibles disponibles sur le marché qui pourraient contribuer à répondre avec succès à ce défi. EC est intéressée à déterminer le nombre de fournisseurs MSCC qui seraient intéressés à soumissionner sur une éventuelle demande de proposition (RFP) pour les services MSCC et à obtenir des informations sur ces fournisseurs MSCC.

EC souhaite impartir le recrutement, la formation et les services aux électeurs. Les services seront offerts dans le respect des niveaux de service appropriés, avec professionnalisme et exactitude, dans la langue de préférence de l'électeur, et sans aucune plainte à l'égard des services.

#### ***Objectifs stratégiques et opérationnels***

- Reconfirmer aux Canadiens que nous sommes les responsables et les administrateurs informés et dignes de confiance du système électoral.
- Améliorer l'expérience du client en étant réceptif, cohérent et transparent dans la prestation des services.
- Mettre en place un modèle d'amélioration continue en adoptant des pratiques exemplaires et en en tirant des leçons.

#### ***Résultats opérationnels des interactions menant à l'atteinte de ces objectifs stratégiques***

- Mettre à profit la réputation d'EC et gagner la confiance du public en déployant un effectif bien informé et professionnel.
- Améliorer le service à la clientèle offert aux électeurs et aux directeurs du scrutin.
- Améliorer l'expérience client pour ainsi augmenter la probabilité de résolution au premier contact et éliminer certains des points de contact lors de renvois aux échelons supérieurs.
- Fournir un service et un soutien de grande qualité pour le perfectionnement des agents en mettant à profit les paramètres du programme d'assurance de la qualité et de satisfaction de la clientèle

Consultez le document ci-joint pour plus de détails.

### 3. Information Importante

L'information dans la présente DR est préliminaire et pourrait changer. Cette DR n'est pas une demande de soumissions et ne sera pas utilisée pour pré-qualifier ou pour empêcher la participation dans un processus d'approvisionnement ultérieur.

L'information soumise par le ou les répondant(s) pourrait être utilisée pour raffiner une stratégie d'approvisionnement éventuelle. La publication de la présente DR n'oblige pas Élections Canada à publier une demande d'approvisionnement subséquente et ne contraint aucunement Élections Canada, en vertu de la loi ou de toute autre disposition, à conclure une entente ou à accepter les suggestions qui lui sont faites. Élections Canada se réserve le droit d'accepter ou de rejeter tout commentaire reçu.

Toutes consultations avec les fournisseurs seront documentées et cette information est assujettie à la Loi sur l'accès à l'information. Élections Canada ne révélera aucune information exclusive soumise par les répondants. Les répondants à la DR devraient identifier toute information soumise qui pourrait être considérée confidentielle ou exclusive.

Consultez le document ci-joint pour plus de détails.

### 4. Réponse à la demande de renseignements

Le questionnaire en ligne de la DDR est structuré pour permettre aux répondants de remplir les éléments et les domaines pour lesquels ils veulent communiquer des renseignements à Élections Canada. L'objectif consiste à obtenir suffisamment de renseignements des répondants pour effectuer une analyse qui permettra de formuler des recommandations s'alignant le mieux possible sur le MPIR.

Consultez le document ci-joint pour plus de détails.

### 5. Questionnaire de la demande de renseignements en ligne et documents supplémentaires ou justificatifs :

- a) Un questionnaire en ligne doit être utilisé par les répondants pour partager leurs informations avec Élections Canada selon l'échéancier fixé dans cet avis.
- b) Les documents complémentaires ou de soutien doivent être envoyés directement à l'autorité contractante à [fournisseur@elections.ca](mailto:fournisseur@elections.ca).
- c) Les documents doivent être envoyés électroniquement. Les documents envoyés par télécopieur ou par courrier ne seront pas acceptés.
- d) Le questionnaire en ligne peut être complété en français ou en anglais et les documents supplémentaires ou justificatifs peuvent être présentés dans l'une ou l'autre langue officielle du Canada.

- e) Élections Canada se réserve le droit de négocier les dispositions de tout marché avec les fournisseurs.
- f) Des informations supplémentaires concernant Élections Canada sont accessibles à [www.elections.ca](http://www.elections.ca).

Consultez le document ci-joint pour plus de détails.

## **6. Autorité contractante d'Élections Canada**

Toute demande de renseignement liée à cette DR doit être fournie directement à l'autorité contractante d'Élections Canada:

Tiffany Denny  
Conseillère, services de l'approvisionnement et des contrats  
[fournisseur@elections.ca](mailto:fournisseur@elections.ca)  
819-939-1481  
No de dossier d'Élections Canada: ECTD-RFI-16-0192