



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 – N° du dossier :

ECTD-RFI-16-0192

Title:

Centre de contact des
services gérés

Date:

30 mars 2017

Date et heure de clôture:

14 avril 2017 – 14h00 (Heure de Gatineau)

Adressez toute demande de renseignements à :

Bureau du directeur général des élections du Canada

30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0M6

fournisseur@elections.ca

Attention:

Tiffany Denny
Conseillère
Services de l'approvisionnement
et des contrats

Tel No.:

819-939-1481

Soumettre la réponse en utilisant le questionnaire en ligne:

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

Les documents supplémentaires et les matériaux
additionnels peuvent être soumis à :

fournisseur@elections.ca

Cette Demande de Renseignement (« DR ») contient les informations suivantes :

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 – Renseignements demandés par Élections Canada

Partie 8 – Données volumétriques

Partie 9 – Format des réponses

Partie 10 – Demandes de renseignements

Partie 11 – Soumission des réponses

Annexes

Annexe A – Questions aux fournisseurs – Questionnaire en ligne de la demande de renseignements

<http://electionscanada.sondages-surveys.ca/s/contactcentre/langfr-ca/>

Annexe B – 41e Élection générale Appel Volumes Graphique

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Centre de contact des services gérés

Part 1. Contexte et objectif

1.1. Contexte

Élections Canada (EC) a identifié l'initiative du Centre de contact EC (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 (CAG) 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 CAG 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 CAG aux électeurs pour les élections générales suivantes et subséquentes.

1.2. Objet

Afin d'aider Élections Canada (EC) à affiner ses exigences, EC cherche à recueillir les commentaires et les commentaires des fournisseurs éventuels du CAG 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 CAG qui seraient intéressés à soumissionner sur une éventuelle demande de proposition (RFP) pour les services CAG et à obtenir des informations sur ces fournisseurs CAG.

1.3. Objectif

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 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.

1.4. Échéancier d'approvisionnement anticipé

Cette DR est une première étape dans le processus d'approvisionnement du projet CAG et devrait suivre un échéancier ambitieux qui aboutira à l'octroi du contrat en novembre 2017. Les principales activités suivantes devraient être entreprises dans le cadre du processus d'approvisionnement

Phase d'approvisionnement	Échéancier estimé
DR	mars 2017 à mai 2017
Planification – analyse de rentabilisation, développement du DP	juin 2017 à juillet 2017
Sollicitation du DP	Juillet 2017 à septembre 2017
Évaluation du DP	septembre 2017 à l'octobre 2017
Attribution du contrat estimé	novembre 2017

1.5. Mandat d'Élections Canada

EC, sous la conduite du 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 des élections et des référendums fédéraux. Son mandat est le suivant :

- Être prêt à mener une élection générale ou partielle, ou un référendum fédéral;
- administrer le régime de financement politique prévu par la LEC;
- veiller à la conformité de la législation électorale;
- 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; et
- h) fournir aux organismes électoraux étrangers, ou à des organisations internationales, son aide et sa collaboration en matière électorale.

Partie 2. Nature de la demande de renseignements

Le présent document n'est pas une demande de soumission. La présente DR ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat ni à la création d'une liste de fournisseurs. Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans cette DR ne devraient pas établir d'inventaire, réserver des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements indiqués dans la présente DR. Ainsi, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à la présente DR ne l'empêchera pas de participer à un processus d'approvisionnement ultérieur. De plus, la présente DR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Elle vise seulement à obtenir les commentaires de l'industrie sur les points qui y sont abordés et ne devrait pas être considérée comme une autorisation de mettre quoi que ce soit en œuvre qui pourrait entraîner des coûts à Élections Canada.

Partie 3. Nature et format des réponses demandées

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, des recommandations 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 /ou la structure de tout ébauche de document joint à cette DR. Les répondants doivent expliquer les hypothèses qu'ils présentent dans leurs réponses.

Partie 4. Coûts associés aux réponses

Élections Canada ne remboursera, à aucun répondant, les dépenses engagées pour répondre à la présente DR.

Partie 5. Traitement des réponses

5.1 Utilisation des réponses

Les réponses ne seront pas officiellement évaluées. Toutefois, Élections Canada pourrait s'en servir pour élaborer ou modifier des stratégies d'approvisionnement ou toute ébauche de document

accompagnant la présente DR. Élections Canada examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la DR et pourrait aussi, à sa discrétion, examiner des réponses reçues après cette date.

5.2 Équipe d'examen

Une équipe de représentants d'Élections Canada examinera les réponses. Élections Canada 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 doivent indiquer les parties de leur réponse qui, selon eux, sont de nature exclusive ou confidentielle. Élections Canada traitera ces parties de réponse conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

5.4 Activités de suivi et rencontres individuelles

Élections Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec les répondants pour leur poser d'autres questions ou leur demander des précisions sur un volet d'une réponse ou pour des rencontres individuelles.

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. Renseignement demandés par Élections Canada

7.1 Réponses aux questions des fournisseurs

La DR comprend un questionnaire en ligne comprenant de questions spécifiques auxquelles les répondants peuvent répondre.

Les documents supplémentaires ou justificatifs peuvent être envoyés par courriel à fournisseur@elections.ca avant la date et l'heure de clôture indiquée sur la page couverture de ce document.

Les documents demeurent un travail en cours et les répondants ne doivent pas présumer que de nouvelles clauses ou besoins ne seront pas ajoutés à toute demande qui serait publiée ultérieurement par Élections Canada. En outre, les répondants ne devront pas supposer qu'aucune des clauses ou des besoins ne seront supprimés ou révisés.

Partie 8. Données volumétriques

Les données ne sont fournies aux répondants qu'à titre informatif. Bien qu'il s'agisse des meilleurs renseignements, présentement disponible, Élections Canada n'en garantit pas ni l'exhaustivité ni l'exactitude.

Partie 9. Format des réponses

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

9.1 Page couverture

Si la réponse comporte plusieurs volumes, les répondants sont priés de l'indiquer sur la page couverture de chacun de ces volumes : le titre de la réponse, le numéro de la DR, le numéro du volume ainsi que la dénomination sociale du répondant.

9.2 Page titre

La première page de chaque volumes composant la réponse, doit 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 l'adresse du répondant;
- (c) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ainsi que le courriel d'une personne-ressource;
- (d) la date;
- (e) le numéro de la DR.

9.3 Systèmes de numération

Les répondants doivent préparer leur réponse en utilisant un système de numérotation correspondant à celui de la présente DR. Toutes les références aux documents descriptifs, aux guides techniques et aux brochures compris dans la réponse devraient faire l'objet d'un renvoi en conséquence.

Partie 10. Demandes de renseignements

Ceci n'est pas une invitation à soumissionner, par conséquent, Élections Canada ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements par écrit ou en communiquant des réponses à

tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions concernant la présente DR peuvent adresser leurs demandes à l'autorité contractante:

Partie 11. Soumission des réponses

11.1 Heure et lieu pour les soumissions de réponses

Les fournisseurs intéressés à fournir une réponse doivent remplir le questionnaire de la DR en ligne et soumettre tous les documents supplémentaires ou de soutien à l'autorité contractante à l'adresse courriel et par la date et l'heure de clôture indiqués sur la page couverture de ce document.

11.2 Responsabilité relative au respect du délai de présentation.

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, à travers le questionnaire de la DR en ligne, ainsi qu'à la bonne adresse courriel.

11.3 Identification des réponses

Chaque répondant doit veiller à ce que son nom, son adresse courriel, ainsi que le numéro de la DR et la date de clôture soient incluent dans leur réponse.

11.4 Usage du questionnaire en ligne de la demande de renseignements

Les répondants intéressés à fournir des réponses et des commentaires sont invités à compléter le questionnaire en ligne de la DR en accédant le lien suivant :

<http://electionscanada.sondages-surveys.ca/s/contactcentre/langfr-ca/>

- (a) Vous devez remplir les informations sur le fournisseur (cinq premières cases : Entreprise, Adresse, Courriel de la personne-contact, Nom du répondant, No de tél. de la personne-contact) pour pouvoir compléter le questionnaire en ligne.
- (b) S'il vous plaît remplir le questionnaire en ligne selon les instructions notées sur chaque question (certaines sont à choix multiples, oui / non, exigent une réponse écrite, etc.).
- (c) En remplissant le questionnaire en ligne, vous pouvez sauvegarder vos 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.
- (d) Une fois que vous avez complété et répondu à toutes les questions, s'il vous plaît enregistrer votre questionnaire en ligne pour vos dossiers en téléchargeant / imprimant les réponses, soit en format PDF ou Microsoft Word, après avoir cliqué sur le bouton SOUMETTRE.

Si vous éprouvez des difficultés avec l'accès au questionnaire en ligne ou d'autres interruptions, veuillez s'il vous plaît communiquer avec l'autorité contractante d'Élections Canada: fournisseur@elections.ca.

Le questionnaire en ligne de la DR ne sera disponible qu'aux répondants jusqu'à la date et à l'heure de clôture indiquée sur la page couverture de ce document. Les répondants doivent s'assurer de préserver une copie de leurs réponses en imprimant le questionnaire en ligne. Élections Canada sera responsable de faire parvenir les réponses du questionnaire de la DR en ligne et de faire ses propres copies. Élections Canada ne fournira pas de copie de réponses au questionnaire en ligne de la DR aux répondants.