



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

## MODIFICATION DE LA DEMANDE D'INVITATION À SE QUALIFIER

Par la présente, la Demande d'invitation à se qualifier est modifiée; sauf indication contraire, toutes les autres modalités de la Demande d'invitation à se qualifier restent les mêmes.

<b>N° de la modification :</b>	<b>Date de la modification :</b>
2	Le 6 décembre 2017
<b>Bureau du directeur général des élections – [N° du dossier] :</b>	
ECTD-ITQ-16-0192	
<b>Titre :</b>	
Centre de contact des services gérés	
<b>Date d'échéance de l'invitation à se qualifier :</b>	
Le 3 janvier 2018 - 14:00 (heure de Gatineau)	
<b>DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – Prière d'adresser toute demande de renseignements à l'autorité contractante:</b>	
<b>Bureau du directeur général des élections</b> Services de l'approvisionnement et des contrats 30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 0M6  <a href="mailto:proposition-proposal@elections.ca">proposition-proposal@elections.ca</a>	
<b>À l'attention de</b>	<b>N° de tél.</b>
Tiffany Denny	819-939-1481

## **Partie 1. INTERPRÉTATION**

- 1.1** Élections Canada modifie par la présente et conformément à ce qui suit la demande d'invitation à se qualifier pour des services d'hébergement et d'opérations corporatives et d'élections qui porte le numéro ECTD-ITQ-16-0192, datée du 24 novembre 2017 (ISQ). La présente modification fait partie intégrante de l'ISQ.
- 1.2** Tous les mots et expressions définis dans l'ISQ et employés dans la présente modification ont le sens qui leur a été donné dans l'ISQ, à moins qu'ils ne soient définis autrement dans le présent document et sous réserve du contexte.

## **Partie 2. QUESTIONS ET RÉPONSES**

Les questions suivantes ont été posées à la suite de l'ISQ et, par la présente, Élections Canada répond comme suit :

### **2.1 Question No. 1**

#### Question:

En ce qui concerne les exigences obligatoires de l'ISQ, Élections Canada pourrait-il envisager de modifier ou de supprimer les exigences obligatoires M4 et M5 pour les pourcentages linguistiques et de le remplacer par une preuve de prestation de services linguistiques et de satisfaire à toutes les exigences pertinentes?

#### Originale :

O4. Expérience démontrée de la fourniture des services de centre de contact où les services fournis étaient au minimum 50 % en anglais et 10 % en français;

#### Changement demandé :

O4. Expérience démontrée de la fourniture des services de centre de contact entrant avec des exigences contractuelles en anglais et en français lorsque les services fournis ont atteint ou dépassé les niveaux de service.

#### Originale :

O5. Expérience démontrée de la fourniture de services de centre de contact où les services fournis étaient au minimum 50 % en anglais et 10 % en français;

#### Changement demandé :

O4. Expérience démontrée de la fourniture de services de centre de contact entrant avec des exigences contractuelles en anglais et en français lorsque les services fournis ont atteint ou dépassé les niveaux de service.

## **PARTIE 3.      MODIFICATIONS**

### **3.1      Dans l'Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ**

Supprimer : Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ en entier.

Insérer : Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ (révisé le 6 décembre 2017) joint à cette modification de l'ISQ.

## **Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ (modifier le 6 décembre 2017)**

Les répondants doivent satisfaire à toutes les exigences obligatoires de la présente annexe. Conformément à la partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection, Élections Canada peut communiquer avec la personne-ressource du client cité en référence pour les projets cités en référence, afin de valider les réponses des répondants.

### Justification de la conformité technique

1. Les répondants doivent répondre aux exigences obligatoires correspondantes en fournissant une description expliquant et justifiant leur capacité à satisfaire aux exigences. Ils doivent utiliser le numéro unique ainsi que le titre correspondant dans leur réponse aux critères obligatoires. Ils doivent indiquer où se trouve l'information dans la soumission (p. ex. numéro du volume/dossier, numéro de page, etc.) dans la colonne « Renvoi à la réponse ». Les réponses de ceux-ci aux exigences obligatoires seront évaluées afin de déterminer si elles satisfont ou ne satisfont pas à l'exigence en question. Une soumission qui ne satisfait pas à toutes les exigences obligatoires sera jugée non recevable.
2. Les répondants doivent fournir le Formulaire de vérification des projets cités en référence, pour chaque projet déclaré en réponse aux exigences obligatoires correspondantes.
3. Les répondants devraient seulement fournir les projets cités en référence demandés, comme indiqué dans chaque exigence obligatoire. Si le nombre de projets cités en référence est supérieur au nombre demandé, les répondants devront préciser les projets cités en référence qui s'appliquent aux exigences obligatoires correspondantes.
4. Afin de déterminer les années d'expérience, les chevauchements d'années ou de mois relatifs à des projets présentés par le répondant pour démontrer l'expérience seront comptés une fois aux fins de l'évaluation.
5. Le ou les projets cités en référence doivent avoir été commencés au plus tard à la date de clôture de l'ISQ. Dans le cas d'un projet qui n'a pas été achevé à la date de clôture de l'ISQ, la durée correspondra au temps écoulé entre la date de début du projet et la date de clôture de l'ISQ.

N°	Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ	Renvoi à la réponse
O1	<p><b>Entreprise/organisation</b></p> <p>Dans le <i>Formulaire 1 – Formulaire de présentation de la réponse</i>, le répondant doit fournir sa dénomination sociale complète et fournir les renseignements pertinents. Si le répondant est une coentreprise, il faut indiquer aussi le nom officiel complet de chaque associé.</p>	
O2	<p><b>Organigramme</b></p> <p>Le répondant doit fournir un organigramme faisant état de toutes les entités, incluant, mais sans s'y limiter, les organisations, personnes morales, sociétés, compagnies, entreprises, sociétés de personnes, associations de personnes, sociétés mères ou leurs filiales, qu'elles soient en propriété exclusive ou non, de même que les personnes, administrateurs, agents et employés clés dans les cas suivants :</p> <p>Une des entités [indiquées ci-dessus] contrôle les autres ou a le pouvoir de le faire, ou une tierce entité a le pouvoir de contrôler les autres entités.</p>	
O3	<p><b>Stabilité financière et stabilité de l'entreprise</b></p> <p>Le répondant doit démontrer qu'il a été en affaires et a opéré en tant que centre de contact pendant plus de cinq années consécutives. Le répondant doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Preuve d'inscription ininterrompue de l'entreprise</li><li>✓ Les coordonnées de la personne-ressource en matière de sécurité des technologies de l'information (TI) du répondant (nom, numéro de téléphone et adresse électronique)</li><li>✓ Les coordonnées personnelles du répondant (nom, numéro de téléphone et adresse électronique)</li><li>✓ Un bref historique de l'entreprise</li></ul>	

O4	<p><b>Expérience de la prestation de services d'externalisation de centres de contact et de langues officielles</b></p> <p>Au cours des cinq dernières années précédant la date de clôture de la ISQ, le répondant doit démontrer qu'il a acquis d'expérience démontrée de la fourniture des services de centre de contact entrant avec des exigences contractuelles en anglais et en français lorsque les services fournis ont atteint ou dépassé les niveaux de service.</p> <p>Le répondant doit démontrer qu'il respecte l'exigence en fournissant une description de projet au moyen du Formulaire 2 – Formulaire de vérification des références pour l'expérience notée obtenue pendant la période précisée ci-dessus.</p> <p>La description de projet doit démontrer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacité de traiter efficacement le volume attendu d'appels entrants en français et en anglais</li> <li>✓ comment l'approche a permis de répondre aux besoins du client et d'atteindre le résultat escompté.</li> </ul>	
O5	<p><b>Expérience de la prestation de services d'externalisation de centres de contacts et de langues officielles (courriels)</b></p> <p>Au cours des cinq dernières années précédant la date de clôture de la DP, le répondant doit démontrer qu'il a acquis de l'expérience démontrée de la fourniture des services de centre de contact entrant avec des exigences contractuelles en anglais et en français lorsque les services fournis ont atteint ou dépassé les niveaux de service.</p> <p>Le répondant doit démontrer qu'il respecte l'exigence en fournissant une description de projet au moyen du Formulaire 2 – Formulaire de vérification des références pour l'expérience notée obtenue pendant la période précisée ci-dessus.</p> <p>La description de projet doit démontrer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expérience des opérations liées aux opérations de réponse aux courriels reçus au Centre de contact du taille et de portée détaillé;</li> <li>✓ Capacité de traiter efficacement le volume de courriels prévu</li> </ul>	

	<p>dans les deux langues officielles du Canada, tel que requis à l'Annexe A - EDT;</p> <p>✓ comment l'approche a permis de répondre aux besoins du client et d'atteindre le résultat escompté.</p>	
--	--	--