



**RETURN BIDS TO:  
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC**  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0B2 / Noyau 0B2  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST  
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution  
Communication Procurement Directorate/Direction de  
l'approvisionnement en communication  
360 Albert St./ 360, rue Albert  
12th Floor / 12ième étage  
Ottawa  
Ontario  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Services d'orientation téléphonique	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> G9292-170324/A	<b>Date</b> 2018-03-09
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> G9292-17-0324	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$CY-007-74570
<b>File No. - N° de dossier</b> cy007.G9292-170324	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2018-04-05</b>	
<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Westall, Susan	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> cy007
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 949-8350 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> EMPLOYMENT AND SOCIAL DEVELOPMENT CANADA NCR 300 Sparks Street Ottawa Ontario K1A0J6 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur ( taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT**  
**les services de centre de contact liés au 1 800 O-Canada**  
**POUR**  
**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)**

**TABLE DES MATIÈRES**

A. 1	Contexte et objet de la présente demande de renseignements (DDR)....	2
A. 2	Nature de la demande de renseignements .....	3
A. 3	Nature et présentation des réponses demandées .....	4
A. 4	Coûts des réponses .....	4
A. 5	Traitement des réponses .....	4
A. 6	Contenu de la présente DDR .....	4
A. 7	Questions à poser à l'industrie .....	4
A. 8	Données volumétriques .....	5
A. 9	Présentation des réponses .....	5
A. 10	Demandes de renseignements .....	5
A. 11	Présentation de réponses .....	5
A. 12	Consultation de l'industrie .....	6

**Annexe A** – Renseignements sur le projet et objectifs du projet

**Annexe B** – Modèle de questions et de réponses de l'industrie

**Annexe C** – Données volumétriques (volume d'appels et mesures connexes)

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT**  
**les services de centre de contact liés au 1 800 O-Canada**  
**POUR**  
**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)**

**A. 1 Contexte et objet de la présente demande de renseignements (DDR)**

EDSC est responsable du centre de contact qui exécute le Programme Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada (premier palier), lequel offre du soutien aux Canadiens au moyen de la ligne 1 800 O-Canada et de Services d'information personnalisés.

Grâce au service 1 800 O-Canada, des services essentiels de communication publique du gouvernement du Canada sont fournis dans le cadre du Plan fédéral d'intervention d'urgence. En outre, ce service appuie les initiatives et les projets nouveaux et médiatisés du gouvernement du Canada, fournit au public des renseignements généraux sur l'ensemble des programmes, des services et des initiatives du gouvernement du Canada et constitue le premier point de contact pour obtenir rapidement des renseignements gouvernementaux à jour. Il s'agit d'un service de centre de contact fiable et efficace pour lequel il existe des données historiques détaillées sur les opérations et le rendement.

En ce qui concerne les Services d'information personnalisés, ils sont offerts aux Canadiens (par téléphone ou par courriel) au nom des ministères du gouvernement du Canada qui ont besoin d'un prestataire de services pour répondre à leurs besoins en matière de communication. Ils peuvent comprendre des services de renseignements généraux permanents, des services ponctuels et à court-terme, des services très en vue du gouvernement du Canada et une gamme de services d'aide liés aux applications et de réponses à des courriels. Il s'agit d'un volet d'activités très dynamique du centre de contact : les projets vont et viennent, les services évoluent, les normes de service peuvent varier, et les opérations doivent être très souples, c.-à-d. permettre une adaptation en fonction des changements et des fluctuations de la demande, tout en tirant parti des agents, des processus et des outils liés aux services phares du 1 800 O-Canada. Environ 40 types de Services d'information personnalisés sont gérés chaque année. Ces services sont fournis selon le principe du recouvrement des coûts.

EDSC a conclu un contrat avec un fournisseur de services tiers : il doit gérer et fournir tous ces services d'information destinés au public et adapter rapidement ses efforts lorsque la demande et les attentes changent. En ce moment, le modèle opérationnel est géré en partie par le fournisseur, car seules les ressources humaines font l'objet de la sous-traitance. Les postes de travail, les installations, les outils de soutien à la prestation de services et les TI sont fournis par EDSC. Ce modèle opérationnel donne de bons résultats depuis 1982. Le contrat actuel prendra fin le 29 novembre 2019. Afin d'assurer la continuité des opérations et de continuer de fournir ces services d'information aux Canadiens sans interruption, EDSC doit lancer un nouvel appel d'offres pour ses services de centre de contact. EDSC profite de cette occasion pour chercher des façons d'améliorer le modèle opérationnel existant, notamment en examinant la possibilité de faire réaliser des activités de centre de contact par l'intermédiaire d'un centre de contact imparti, qui comprendrait les installations et postes de travail, en plus des agents et de la gestion des capacités. Les outils de soutien à la prestation des services (par ex. les bases de données de connaissances) et la plateforme technique de centre de contact continueront d'être fournis par EDSC (ce qui implique un besoin d'accès continu au réseau d'EDSC) afin de garantir

l'interopérabilité avec les autres centres de contact du gouvernement du Canada et l'harmonisation avec le programme de transformation des services d'EDSC et du gouvernement du Canada.

Le but de la présente demande de renseignements (DDR) consiste à obtenir des commentaires de l'industrie concernant les pratiques exemplaires et les stratégies couramment utilisées pour des projets de cette nature, et ce, afin de réaliser le projet le plus efficacement possible. Plus précisément, EDSC aimerait garantir ce qui suit :

- A) EDSC comprend les diverses options disponibles pour aller de l'avant avec un nouveau processus d'approvisionnement lié à la prestation des services de centre de contact, y compris les effets et les implications d'un modèle qui nécessiterait l'utilisation de systèmes et de services fournis par le gouvernement (p. ex. utilisation de systèmes de téléphonie et de gestion des appels fournis par le gouvernement et d'interfaces permettant d'accéder à des données et à des systèmes de programmes gouvernementaux).
- B) L'industrie a accès à suffisamment de renseignements pour fournir les meilleures solutions possibles dans le cadre de toute demande de soumissions potentielle.
- C) EDSC est bien préparé pour appuyer le fournisseur pendant le processus de transition lié au contrat.
- D) Le processus d'approvisionnement pourra se dérouler de la manière la plus efficace et rapide possible.

Les renseignements suivants seront fournis sur demande :

**Annexe A** – Renseignements sur le projet et objectifs du projet

**Annexe B** – Modèle de questions et de réponses de l'industrie (points précis sur lesquels EDSC souhaite avoir l'avis de l'industrie)

**Annexe C** – Données volumétriques (volume d'appels et mesures connexes)

Les demandes doivent être présentées à la personne suivante :

Susan Westall  
Susan.Westall@pwgsc-tpgsc.gc.ca  
613-949-8350

## **A. 2 Nature de la demande de renseignements**

Il s'agit d'une DDR, et non d'une demande de soumissions. En conséquence, cette DDR ne donnera lieu à l'octroi d'aucun contrat. La communication de la présente DDR n'indique aucunement que le gouvernement du Canada s'engage à quelque chose, et ce document ne confère en aucun cas aux répondants le pouvoir d'entreprendre des travaux qui pourraient être facturés au Canada. Les fournisseurs de biens ou de services décrits dans la présente DDR ne devraient pas réserver de stocks ou d'installations, ni affecter des ressources, après avoir pris connaissance des renseignements contenus dans la présente DDR.

Par suite de cette demande, aucune liste des soumissionnaires admissibles ne sera établie en vue de travaux futurs. De même, la participation à ce processus de consultation de l'industrie n'est pas une condition à remplir pour participer aux demandes de soumissions qui pourraient en découler.

À la suite de cette DDR, il n'y aura pas nécessairement acquisition des biens et des services décrits. La présente DDR vise simplement à obtenir l'avis de l'industrie sur les questions qui y sont décrites.

### A. 3 Nature et présentation des réponses demandées

Il est demandé aux répondants de faire part de leurs commentaires, de leurs préoccupations et, s'il y a lieu, de leurs recommandations quant à la façon dont les exigences ou les objectifs décrits dans la présente DDR pourraient être remplis. Dans leur réponse, les répondants doivent expliquer toutes les hypothèses qu'ils émettent.

Les renseignements demandés et un modèle de réponse sont fournis à l'**Annexe B**.

### A. 4 Coûts des réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées en vue de la présentation d'une réponse à la présente DDR.

### A. 5 Traitement des réponses

- (a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas évaluées officiellement. Les commentaires écrits reçus par le gouvernement du Canada ne seront ni présentés en détail ni mentionnés dans les documents d'invitation à soumissionner potentiels. Tout commentaire fourni à la suite de cette DDR doit cependant pouvoir être utilisé sans restriction. Aucun commentaire écrit et aucune question adressés au gouvernement du Canada ne seront présentés en détail ni mentionnés dans une demande de soumissions potentielle. Le Canada reconnaît qu'il préservera le caractère confidentiel de chaque élément d'information recueilli.
- (a) **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen composée de représentants du client (le cas échéant) et de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) examinera les réponses. Le Canada se réserve le droit d'embaucher tout consultant indépendant ou d'utiliser toutes les ressources gouvernementales qu'il jugera nécessaires dans l'examen des réponses. Chaque membre de l'équipe d'examen n'examinera pas nécessairement toutes les réponses.
- (b) **Confidentialité** : Les répondants doivent faire ressortir toute partie de leur réponse qu'ils jugent personnelle ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- (c) **Activité de suivi** : En plus du processus de consultation avec l'industrie souligné dans la section A12 ci-dessous, le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec les répondants pour leur poser des questions supplémentaires ou pour clarifier certains aspects de leur réponse.

### A. 6 Contenu de la présente DDR

- (a) La présente DDR donne un aperçu de la possibilité examinée par le Canada de transformer le modèle opérationnel existant de centre de contact pour son service 1 800 O-Canada vers un modèle de centre de contact géré à l'externe, tout en utilisant la plateforme normalisée du gouvernement du Canada. Cette DDR renferme également des questions s'adressant tout spécialement à l'industrie.

### A. 7 Questions à poser à l'industrie

- (a) Veuillez consulter l'**annexe B**, laquelle présente des questions à poser à l'industrie.

## A. 8 Données volumétriques

Les données liées au traitement des appels sont fournies aux répondants à titre informatif seulement. Bien qu'il s'agisse actuellement de la meilleure information dont dispose SPAC, le Canada ne garantit pas l'exhaustivité et l'exactitude de l'information. Veuillez consulter l'annexe C.

## A. 9 Présentation des réponses

- (a) **Page couverture** : Il est demandé aux auteurs de réponse comprenant plusieurs pièces jointes d'écrire sur la page couverture de chaque pièce jointe le titre de la réponse, le numéro de la demande, le numéro de volume et la dénomination sociale complète de l'entreprise.
- (b) **Page titre** : La première page de chaque pièce jointe à la réponse, qui suit la page couverture, devrait être la page titre et devrait présenter ce qui suit :
  - (i) le titre de la réponse du répondant et le numéro de volume;
  - (ii) le nom et l'adresse du répondant;
  - (iii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
  - (iv) la date;
  - (v) le numéro de la DDR.
- (c) **Système de numérotation** : Il est demandé aux répondants de préparer leur réponse à l'aide d'un système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Tous les renvois aux documents descriptifs, aux manuels techniques et aux brochures inclus dans la réponse doivent être faits conformément aux règles établies.
- (d) **Nombre de copies** : Le gouvernement du Canada demande aux répondants de présenter une copie papier et une copie électronique de leur réponse.

## A. 10 Demandes de renseignements

Il ne s'agit pas d'une demande de soumissions. Par conséquent, le gouvernement du Canada ne répondra pas par écrit aux demandes de renseignements et n'enverra pas de réponse à chaque fournisseur potentiel. Le gouvernement du Canada ne remboursera pas les dépenses engagées par les répondants dans la préparation de réponses à la présente DDR. Les fournisseurs potentiels ne sont pas tenus de soumettre des renseignements dans le cadre de la présente DDR pour être admissibles aux demandes de soumissions futures liées au besoin visé. Les documents peuvent être présentés dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada.

Les répondants qui ont des questions au sujet de la présente DDR peuvent les présenter à la personne suivante :

Autorité contractante : Susan Westall  
Adresse de courriel : Susan.Westall@pwgsc-tpgsc.gc.ca  
Numéro de téléphone : 613-949-8350

## A. 11 Présentation de réponses

- (a) **Lieu et moment de présentation des réponses** : Les fournisseurs souhaitant présenter une réponse (une copie papier et une copie électronique) doivent l'acheminer

à l'endroit suivant, d'ici l'heure et la date précisés à la première page du présent document :

**Réception des soumissions – SPAC / Bid Receiving - PSPC**

Place du Portage, Phase III  
Noyau 0B2  
Gatineau (Québec) K1A 0S5

**Les réponses ne doivent pas être envoyées directement à l'autorité contractante.**

- (b) **Responsabilités en ce qui a trait à la présentation des réponses dans les délais prescrits** : Il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est acheminée au bon endroit et dans les délais prescrits.
- (c) **Adresse du lieu de réception des soumissions – exclusivement pour les réponses** : L'adresse susmentionnée ne doit être utilisée que pour l'envoi d'une réponse à la DDR. Aucun autre document ne doit être envoyé à cette adresse.
- (d) **Identification de l'auteur de la réponse** : Chaque répondant doit s'assurer que son nom et son adresse, ainsi que le numéro de la demande et la date de clôture figurent lisiblement sur l'enveloppe.

**A. 12 Consultation de l'industrie**

Le gouvernement du Canada compte rencontrer individuellement les représentants de l'industrie qui sont intéressés afin d'obtenir de l'information supplémentaire et de discuter des aspects de la présente demande.

**Les rencontres individuelles avec les représentants de l'industrie** se dérouleront dans la région de la capitale nationale, durant la semaine du 16 avril 2018.

**Inscription** : Les fournisseurs intéressés doivent s'inscrire à une rencontre individuelle avant la date de clôture des soumissions de réponses à la DDR, auprès de la personne suivante :

Susan Westall  
Chef d'équipe en approvisionnement  
Services publics et Approvisionnement Canada

Numéro de téléphone : 613-949-8350  
Adresse de courriel : susan.westall@pwgsc-tpsgc.gc.ca

Veillez indiquer les heures et les dates que vous préférez, en précisant les noms, les titres et les coordonnées de chaque participant.

Toutes les dépenses engagées par les répondants dans le cadre de leur participation à cette consultation de l'industrie – y compris celles liées à la communication de renseignements et à des déplacements potentiels – ainsi que tous les risques en découlant devront être assumées par les répondants.

La participation (ou l'impossibilité de participation) à cette consultation de l'industrie n'empêchera pas un fournisseur de participer à une consultation ultérieure ou à une demande de soumissions future concernant ce besoin.