

## **Besoin de services professionnels centrés sur les TÂCHES (SPTS)**

Le présent avis d'appel de proposition concerne l'organisation suivante : **Agence du revenu du Canada**

L'avis s'adresse uniquement aux **détenteurs d'un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) aux termes de la soumission numéro E60ZT-16TSPS** qui sont admissibles conformément au volet 2. Volet des services de consultation en affaires et de gestion du changement

**Les détenteurs d'un AMA suivants ont été invités à soumettre une proposition.**

- 1) Bell Browne Molnar and Delicate Consulting Inc.
- 2) Canadian Development Consultants International Inc
- 3) Conseillers en systèmes d'information et en gestion CGI inc.
- 4) Deloitte Inc.
- 5) Emerion
- 6) Goss Gilroy Inc.
- 7) Hackett Consulting Inc.
- 8) HumanSystems Incorporated
- 9) IT/Net-Ottawa Inc.
- 10) Modis Canada Inc
- 11) PRA Inc.
- 12) RÉSEAU CIRCUM INC.
- 13) Risk Sciences International Inc.
- 14) Société de recherche sociale appliquée
- 15) Tiree Facility Solutions Inc

### **Description du besoin :**

L'Agence nécessite les services d'un tiers externe pour valider les résultats liés à ses services courants, ainsi que pour évaluer et optimiser la manière dont elle tire parti de la rétroaction (c. à d. les commentaires) pour s'assurer de répondre aux attentes et aux besoins des Canadiens en matière de services.

L'Agence a entrepris un important programme de transformation visant à améliorer ses services et à veiller à ce que les interactions quotidiennes entre ses agents et les Canadiens soient le reflet de cette nouvelle méthode axée sur le service. Bien que ce programme ait eu une incidence concrète sur les interactions entre les Canadiens et l'Agence, certains éléments concernant les processus et les services sont toujours la cause de nombreuses sources de tension et nécessitent un effort soutenu pour faire en sorte que l'Agence réponde aux attentes des Canadiens et leur offre un service de calibre mondial. Pour ce faire, l'Agence a récemment nommé son premier chef des services afin de mieux intégrer et élaborer sa vision du service et pour offrir une gamme de services qui sont tous axés sur la clientèle.

L'Agence a besoin d'une aide externe pour valider les résultats liés à ses services, ainsi que pour évaluer et optimiser sa méthode de gestion des commentaires pour s'assurer de répondre aux attentes et aux besoins des Canadiens en matière de services. Plus précisément, l'entrepreneur devra examiner et valider les résultats liés aux services de l'Agence ainsi que les principes sous-jacents par rapport aux priorités du gouvernement, notamment, et aux tendances générales concernant la prestation de services dans les secteurs public et privé.

**Niveau de sécurité requis :**

**Niveau minimal de sécurité concernant l'organisation**

**Protégé B**

Commentaires particuliers : Cote de fiabilité

**Niveau minimal de sécurité concernant les ressources**

Protégé B

Commentaires particuliers : Cote de fiabilité

**Accords commerciaux applicables :**

Accord sur le commerce intérieur  
Accord de libre-échange Canada-Colombie  
Accord de libre-échange Canada-Pérou  
Accord de libre-échange nord-américain  
Accord de libre-échange Canada-Panama

**Documents connexes :**

Les documents relatifs à la demande de proposition seront directement envoyés par courriel par l'agent de passation des marchés aux détenteurs d'un arrangement en matière d'approvisionnement admissibles qui sont invités à soumissionner cet appel de proposition.

**Période proposée du contrat :**

La période proposée du contrat s'étend du **3 septembre au 30 novembre 2018**.

**Évaluation du niveau d'effort :**

Le niveau d'effort concernant le contrat est évalué à **10 semaines**.

N° de l'appel d'offres : 1000340610  
Autorité contractante : Steve Gilroy & Henrique Carrera  
N° de téléphone : 613-218-3991 613-218-8406  
N° de télécopieur : 613-948-2459  
Adresse courriel : [Steve.Gilroy@cra-arc.gc.ca](mailto:Steve.Gilroy@cra-arc.gc.ca) [Henrique.Carrera@cra-arc.gc.ca](mailto:Henrique.Carrera@cra-arc.gc.ca)

***REMARQUE : La méthode d'approvisionnement SPTS est assujettie à une réévaluation trimestrielle. Pour connaître les exigences à satisfaire pour devenir « détenteur d'un AMA », veuillez communiquer avec [SPTS.TSPS@TPSGC-PWGSC.GC.CA](mailto:SPTS.TSPS@TPSGC-PWGSC.GC.CA)***