

**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

**SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

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

Title - Sujet Services d'orientation téléphonique	
Solicitation No. - N° de l'invitation G9292-170324/C	Amendment No. - N° modif. 002
Client Reference No. - N° de référence du client G9292-17-0324	Date 2018-10-18
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$SCY-007-75582	
File No. - N° de dossier cy007.G9292-170324	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2018-11-16	Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Westall, Susan	Buyer Id - Id de l'acheteur cy007
Telephone No. - N° de téléphone (613) 949-8350 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Questions		Réponses
1	Si je n'ai pas assisté à cette séance d'information, puis-je quand même présenter une réponse?	Oui
2	La liste des participants sera-t-elle publiée?	Non
3	Les questions et réponses seront-elles publiées?	Oui. Pour garantir un processus ouvert, équitable et transparent, toutes les questions et réponses seront publiées sur achatsetventes.gc.ca .
4	Une copie de la présentation sera-t-elle disponible?	Oui. Une copie de la présentation sera publiée sur achatsetventes.gc.ca dans les deux langues officielles.
5	Envisagera-t-on de reporter la date limite?	La date limite a été reportée au 16 novembre 2018 à 14 h, heure de l'Est.
6	a) Quel est le budget? b) Quelle est la valeur du contrat actuel?	a) Le GC ne publie pas les chiffres se rapportant au budget de projets. b) La valeur du contrat actuel est publiée sur Achatsetventes.gc.ca .
7	a) Y a-t-il un titulaire? b) Comment les services actuels sont-ils fournis?	a) Non. Il s'agit d'un nouveau modèle opérationnel. b) Une description de la façon dont les services actuels sont fournis figure à la section 2 de l'Énoncé des besoins (Annexe J). Dans le cadre du contrat actuel, les Services de gestion Quantum ltée fournissent les ressources humaines.
8	Il y a une vaste gamme d'exigences et nous devons faire équipe avec d'autres entreprises pour y répondre. Peut-on former une équipe?	Oui, mais il faut se référer aux dispositions relatives aux réponses et aux structures de consortiums décrites dans la DDQ, y compris dans le formulaire B-2 : Déclaration de coentreprise/consortium.

9	Peut-on utiliser les références de nos sous-traitants pour répondre aux exigences en matière de références de la DDQ?	Tel qu'indiqué en GRAS dans les critères d'évaluation qui exigent des références, l'expérience des organisations sous-traitantes sera/ne sera pas acceptée à des fins d'évaluation en réponse à ce critère, s'il y a lieu.
10	Peut-on utiliser la même référence pour plus d'un critère?	Oui. Comme mentionné dans la DDQ, les Répondants peuvent utiliser la même référence de projet pour plusieurs réponses d'Exemples de projet (p. ex. architecture de la solution, migration, tests, etc.).
11	Devons-nous utiliser les formulaires de référence tels quels?	Oui, lorsqu'il est explicitement indiqué que le Soumissionnaire doit remplir les formulaires de référence.
12	Peut-on obtenir des copies des documents détaillés liés au projet qui sont mentionnés dans la DDQ?	Les documents détaillés relatifs aux demandes et aux rapports contiennent des renseignements confidentiels pour le GC. Ces documents seront fournis aux soumissionnaires qui seront invités à participer à l'étape de la DDP de la demande de soumissions.
13	Où se trouve l'analyse des prix dans la DDQ?	Il n'y a pas d'analyse des prix à l'étape de la DDQ. Les propositions financières seront seulement requises dans la réponse à l'étape 2 - DDP.
14	Quel est le processus d'évaluation de la viabilité financière?	Ce processus sera effectué par SPAC selon des lignes directrices établies. Voir la section 4.3.1 – Évaluation de la viabilité financière, dans la DDQ.
15	Les coentreprises peuvent-elles présenter une réponse?	Oui, mais il faut se référer aux dispositions relatives aux réponses et aux structures de coentreprises décrites dans la DDQ, y compris dans le formulaire B-2: Déclaration de coentreprise/consortium.
16	Comment peut-on soumettre des questions durant le processus de DDQ?	Le processus est décrit dans la section 2.5 de la DDQ. Le calendrier des questions et réponses est présenté dans la section 2.4 de la DDQ.

17	Puis-je envoyer ma réponse par courriel?	Le processus de présentation des réponses est décrit dans la section 3.1 de la DDQ. Les répondants peuvent utiliser le service Connexion postal de la Société canadienne des postes pour transmettre leur réponse par voie électronique. Les répondants doivent se reporter à l'annexe E pour de plus amples renseignements.
18	Que voulez-vous dire par des installations « dispersées géographiquement »?	Les installations doivent être éloignées géographiquement pour garantir la continuité des services en cas de catastrophe naturelle ou d'autres événements locaux importants qui perturbent les services. P. ex., les installations doivent être suffisamment éloignées les unes des autres pour ne pas être soumises aux mêmes événements climatiques, ne pas se trouver dans la même zone de faille, ne pas dépendre de la même population (en cas d'épidémie ou de troubles sociaux). Des installations situées dans une même région métropolitaine ne seraient pas suffisamment « dispersées géographiquement » P. ex. Ottawa/Gatineau ou Toronto/Scarborough. Les répondants doivent se reporter à l'annexe J dans la section 3.3 pour la liste complète des exigences en matière d'installations.

19	<p>DDQ, page 6 de 100, section 1.3</p> <p>Si un soumissionnaire obtient gain de cause dans le cadre de la DDQ actuelle sans s'être identifié comme une coentreprise ou avoir déclaré une entente de sous-traitance, est-il autorisé à ajouter ou à inclure une coentreprise ou un sous-traitant dans sa réponse à la DDP qui suivra, s'il détermine à ce moment-là que la coentreprise ou l'entente de sous-traitance serait bénéfique à la prestation de services à la Couronne en fonction des renseignements contenus dans la DDP? En d'autres termes, l'absence d'une déclaration de coentreprise et/ou de sous-traitance dans la DDQ empêche-t-elle qu'un tel arrangement soit proposé dans la DDP?</p>	<p>L'équipe évaluée dans le cadre de ce processus de DDQ doit être la même que celle qui sera invitée à répondre à la DDP.</p> <p>Il faut déclarer les membres d'une coentreprise et les sous-traitants dans la DDQ (voir formulaire B-1, B-2, B-3) aux pages 35 à 38.</p> <p>Les changements apportés à l'équipe des répondants sont abordés dans la section 16 à la page 82 de la DDQ.</p>
20	<p>DDQ, page 40 de 100, section O-1</p> <p>L'annexe mentionnée dans cette question devrait-elle faire référence à l'annexe J (et non à l'annexe A)?</p>	<p>La référence est correcte. L'annexe A présente les définitions de « Services de centre de contact (CC) ».</p>

21	<p>DDQ, page 40 de 100, section O-1 Est-ce qu'une unité opérationnelle existante qui se consacre à la dotation en personnel et à la gestion de ressources de centre de contact serait conforme à O-1, ou doit-elle absolument fournir les installations et l'infrastructure technique?</p>	<p>Tel qu'énoncé dans la section O-1, le Répondant doit avoir une unité opérationnelle existante qui se concentre sur la prestation de Services de centre de contact, qui sont définis à l'annexe A.</p> <p>Tel que défini à l'annexe A, les Services de centre de contact sont : « La gamme de services fournis par un centre de contact pour répondre à des communications provenant de parties externes. Les Services de centre de contact peuvent comprendre, sans s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. des services de planification de projets du CC (voir la section 5 de l'annexe J); 2. des services de conception de projets du CC (voir la section 5 de l'annexe J); 3. des services d'intégration de projets, y compris la dotation, la formation, les tests et la préparation liés à la prestation de services (voir la section 5 de l'annexe J); 4. les services opérationnels, des agents et de supervision quotidiens au centre de contact (voir la section 5 de l'annexe J); 5. des services d'intégration, d'exploitation et de soutien de l'infrastructure au CC (voir la section 5 de l'annexe J); 6. des services de transition de sortie du contrat ; et 7. des services de démarrage, de mise en oeuvre et de transition du CC (voir la section 4 de l'annexe J).
22	<p>DDQ, page 41 de 100, section O-2 Cette Exigence obligatoire stipule que l'expérience de projet doit avoir été acquise « directement » par le Répondant. On note également dans cette section que, dans le cas d'une coentreprise, l'Entrepreneur principal doit agir en tant que son Représentant officiel. Veuillez préciser si l'expérience d'un membre d'une coentreprise sera admissible à la section O-2 ou si seule celle de l'Entrepreneur principal sera considérée.</p>	<p>Lorsque le Répondant est une coentreprise, les références doivent porter directement sur la coentreprise. Les références de membres individuels d'une coentreprise qui ne sont pas l'Entrepreneur principal ne seront pas acceptées comme répondant à l'exigence.</p>

23	DDQ, page 42 de 100, section O-3, sous-section 1b Veuillez préciser si des services de centre de contact répondant à tous les critères en termes de volume et de capacité, mais fournis dans un établissement appartenant à un client, seraient acceptables.	La section O-3 exige que le Répondant démontre qu'il dispose, au Canada, de ressources suffisantes en matière d'infrastructure de base (installations et employés) pour fournir et exécuter un projet de CC de la taille et de la portée du projet de CC d'EDSC. Pour être conforme, le Répondant doit avoir au moins une installation au Canada où travaillent actuellement au moins 175 agents de CC en même temps, et cette installation doit être située dans une zone où existent déjà des services de réseau commerciaux à grande capacité.
24	DDQ, page 43 de 100, section O-4 Veuillez confirmer qu'un numéro de certificat de vérification de sécurité valide confirmant une VOD de niveau Protégé B, produit pour l'un des membres d'une coentreprise, serait acceptable.	Comme c'est indiqué dans la section O-4, le Répondant doit détenir une attestation de VOD valide ou avoir été parrainé pour une VOD. Si le Répondant est une coentreprise, la coentreprise en tant qu'entité doit satisfaire à l'exigence.
25	Annexe J, page 5 de 67, section 1.1, sous-section 1 Veuillez définir le terme « gestion ». Quels postes et fonctions spécifiques désigne-t-il?	Tel qu'indiqué à l'annexe J, section 1, « Des spécifications associées aux interfaces fonctionnelles, non fonctionnelles et d'infrastructure, la logistique de mise en œuvre du projet et le matériel connexe seront fournis aux Répondants qualifiés conformément à la présente Demande de qualification (DDQ) à l'aide du processus de DDP ultérieur. » À titre d'information, la portée des rôles et responsabilités tombant sous les termes « gestion » et « gestion opérationnelle » est décrite au tableau 5.4-1 de l'annexe J, dans le cadre plus large des Services opérationnels, des agents et de supervision quotidiens au centre de contact, qui sont décrits à la section 5.4.

26	Annexe J, page 26 de 67, section 3.1 Veuillez définir « gestion opérationnelle » et préciser la portée de cette exigence.	<p>Tel qu'indiqué à l'annexe J, section 1, « Des spécifications associées aux interfaces fonctionnelles, non fonctionnelles et d'infrastructure, la logistique de mise en œuvre du projet et le matériel connexe seront fournis aux Répondants qualifiés conformément à la présente Demande de qualification (DDQ) à l'aide du processus de DDP ultérieur. »</p> <p>À titre d'information, tel qu'indiqué à l'Annexe J, section 5, l'Entrepreneur doit fournir et livrer les services nécessaires afin de planifier, de concevoir, d'intégrer, d'exploiter et de livrer par ailleurs les services du projet du CC tout au long du cycle de vie du projet, lorsque de tels services du cycle de vie comprennent, sans toutefois s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les services de planification de projet, tels qu'ils sont établis plus en détail à l'article 5.1; 2. les services de conception de projet, tels qu'ils sont établis plus en détail à l'article 5.2; 3. les services d'intégration de projet, tels qu'ils sont établis plus en détail à l'article 5.3; 4. les services opérationnels, des agents et de supervision quotidiens au centre de contact, tels qu'ils sont établis plus en détail à l'article 5.4; 5. l'intégration, l'exploitation, la gestion et le soutien de l'infrastructure au centre de contact, tels qu'ils sont établis plus en détail à l'article 5.5; 6. les services de transition de départ, tels qu'ils sont établis plus en détail à l'article 5.6.
27	Étant donné la quantité d'information nécessaire pour préparer une réponse complète et exacte pour le Canada et le temps requis pour que les coentreprises coordonnent leurs efforts, nous demandons respectueusement une prolongation de la date de présentation du 2 novembre.	Voir la réponse de la question 5

28	En ce qui concerne le formulaire B-3, Liste des sous-traitants : Le Canada pourrait-il préciser s'il veut des noms et des services pour tous les services fournis dans le cadre du programme, ou seulement pour les services sous-traités (p. ex. notre service téléphonique est hébergé et géré hors site)?	Le formulaire B-3 exige le nom des sous-traitants ou des tiers fournisseurs de services qui participeraient à la prestation des services du centre de contact 1 800 O-Canada (c.-à-d. fournisseur de services de téléphonie vocale, de services liés au traitement des données, etc.). Ce sont des tiers qui seraient assujettis aux dispositions relatives à l'intégrité de la DDQ et à tout ce qui découlerait des obligations du Répondant en matière de sécurité, de protection des renseignements personnels etc. dans le cadre d'un contrat futur.
29	En ce qui concerne N-1.5, Gamme des services de CC appuyés : Le Canada demande-t-il à l'Entrepreneur d'avoir son propre matériel/logiciel pour fournir ces services (en particulier 3, 4 et 5 : portail Web pour cliquer et parler, clavardage et textos) ou devons-nous avoir l'expérience nécessaire pour fournir des services aux clients par communication non vocale? Si l'Entrepreneur devait fournir le portail ou le site Web et les textos, le matériel de clavardage, les technologies et les plates-formes logicielles et matérielles, que faudrait-il faire pour assurer la transparence des communications avec les citoyens (dans le même format que le Canada)? Par exemple, pour les communications par texto, l'Entrepreneur devrait-il être un fournisseur de numéros abrégés enregistrés ou devrait-il utiliser le numéro abrégé enregistré du Canada?	<p>Le Canada ne demande pas que le fournisseur ait son propre matériel, logiciel ou portail Web pour fournir ces services.</p> <p>La mise en œuvre de nouvelles « modalités » de centre de contact est un objectif du Canada à plus long terme. Ça ne fera pas partie de la phase initiale de mise en œuvre. Une plate-forme pouvant offrir ces modalités pourrait ou non faire partie des besoins futurs (à déterminer).</p> <p>Au stade de la DDQ, le Canada évalue la capacité des fournisseurs à fournir de telles « modalités ». Le fournisseur doit répondre en fonction de son expérience actuelle. Les exigences particulières associées à ces nouvelles modalités ne seront abordées que dans le cadre de la DDP, et, plus précisément, du processus de demande de changement associé au contrat.</p>
30	L'entrepreneur devra-t-il payer pour des licences d'accès à des systèmes canadiens quelconques?	Non.
31	Les « vagues » de la transition seront-elles constituées d'un mélange des catégories de travail, ou les vagues seront-elles potentiellement séparées?	La vague 1 exige la gamme complète des services de CC requis. La vague 1 comprend l'ensemble du contenu lié à 1 800 O-Canada et les projets principaux des SIP. La vague 2 comporte d'autres projets des SIP.

32	<p>Base de connaissances et interface destinée aux agents fournies par le Canada – IMPACT : Comment les mises à jour seront-elles communiquées et qui recevra une formation sur ces mises à jour quand elles auront lieu?</p>	<p>Aucun changement n'est prévu au processus de travail actuel des agents ni à la façon dont les mises à jour sont communiquées et utilisées par les agents.</p> <p>La plupart du temps, aucune formation n'est requise quant aux mises à jour ou aux nouveautés. Les agents doivent utiliser la base de connaissances pour répondre à chaque appel et peuvent être assurés que l'information qu'ils ont à leur disposition est toujours la plus actuelle possible.</p> <p>Les mises à jour sont communiquées par l'entremise de la base de connaissances, sur la page que les agents voient par défaut lors de chaque nouvel échange avec un client. On s'attend à ce que les agents lisent ces mises à jour « à la volée », au fur et à mesure qu'elles sont publiées et selon qu'elles se rapportent à l'appel qu'ils sont en train de traiter.</p> <p>Si ces mises à jour sont importantes et comprennent plusieurs nouvelles procédures ou des renseignements qui s'écartent de la norme (comme ce pourrait être le cas pour certains projets des SIP), il faudra peut-être prévoir une période de consultation désignée pour les agents, et, parfois, il faudra peut-être que les formateurs ou les superviseurs appuient et renforcent ces mises à jour. Le cas échéant, le Canada fournira le contenu à l'avance et le signalera au fournisseur, qui planifiera et assurera la consultation de ce contenu comme il le jugera approprié selon les délais établis.</p> <p>Plus de détails seront fournis dans le cadre de la DDP.</p>
----	---	---

33	<p>L'Entrepreneur doit exploiter le projet à partir d'au moins deux installations distinctes pour assurer la continuité des services - Continuité des activités et reprise après catastrophe. Les installations du centre de contact de l'entrepreneur doivent être situées au Canada. Les installations doivent être suffisamment éloignées géographiquement au Canada pour qu'elles ne puissent pas être touchées simultanément par des conditions climatiques défavorables, des perturbations aux services d'infrastructure (p. ex. pannes de courant) et des situations de crise. Compte tenu des récentes tornades dans la région d'Ottawa/Gatineau, le Canada réévalue-t-il ses pratiques exemplaires en matière de CA/RAC? Quelles seraient les attentes du Canada si un événement catastrophique rendait un site inutilisable pendant plusieurs jours à l'intérieur d'une zone géographique plus vaste? S'il nous est possible de passer rapidement d'un service à l'autre et de l'augmenter rapidement, cela pourrait également s'accompagner d'une augmentation du nombre d'appels (p. ex. des questions sur la reprise après catastrophe ou sur les services en général). De plus, même si notre centre n'était pas directement touché, mais que l'infrastructure communautaire était gravement endommagée, l'accès au carburant pourrait être difficile (détourné vers les hôpitaux et autres installations prioritaires avant les centres d'appels) et l'eau pourrait être coupée. Le Canada a-t-il pris d'autres mesures pour sécuriser les installations?</p>	<p>Le Canada a des exigences exhaustives en matière de CA/RAC en ce qui concerne les Services de centre de contact qui font l'objet de cet approvisionnement. Elles sont décrites à la section 3.5 de l'annexe J et seront présentées en détail dans la DDP.</p> <p>Le fournisseur sera responsable des activités de RAC associées aux installations fournies par l'entrepreneur dans le contexte du présent contrat et en collaboration avec le Canada, afin de permettre la mise en œuvre d'un plan de RAC efficace faisant appel à des ressources provenant de sources multiples (p. ex. le Canada, l'Entrepreneur et autres). C'est pourquoi, selon l'exigence relative aux deux installations fournies par le fournisseur, celles-ci doivent être suffisamment dispersées géographiquement au Canada pour qu'elles ne puissent pas être touchées simultanément par des conditions climatiques défavorables, des perturbations aux services d'infrastructure (p. ex. pannes de courant) et des situations de crise. Si un site est rendu non utilisable par un événement catastrophique, le deuxième site doit pouvoir continuer à fonctionner.</p>
34	<p>Le matériel de formation, les feuilles de pointage de l'AQ et les rapports sont-ils déjà en place et prêts à être remis à l'Entrepreneur? Seront-ils fournis seulement au début? Si oui, l'Entrepreneur pourra-t-il modifier ce matériel à l'avenir?</p>	<p>Oui, le matériel de formation, les feuilles de pointage de l'AQ et les rapports sont déjà en place et prêts à être remis à l'Entrepreneur. Oui, l'Entrepreneur sera en mesure de modifier le matériel à l'avenir, tant qu'il continuera de répondre aux exigences du Canada.</p>

35	1.4 Description du Projet : En ce qui concerne la référence à un contrat pouvant durer jusqu'à 10 ans, le Canada pourrait-il préciser quelle en sera la durée minimale, et quelles modalités de renouvellement optionnelles seront incluses dans ces dix ans; c.-à-d. une durée fixe de 5 ans avec l'option de renouveler une fois... 5 ans avec plusieurs prolongations optionnelles d'un an chacune, etc.	Contrat à durée déterminée de cinq ans avec cinq périodes optionnelles d'un an.
36	1.4.1 Contexte du Projet : Veuillez préciser s'il y aura une exigence obligatoire (y compris dans la prochaine DDP) d'offrir d'embaucher ou d'embaucher le personnel qui fournit actuellement les services à EDSC/Service Canada. S'il ne s'agit pas d'une exigence obligatoire, est-ce qu'une proposition envisageant une telle utilisation du personnel existant sera considérée plus favorablement qu'une soumission qui n'envisage pas cette approche, c.-à-d. s'agira-t-il d'une exigence cotée?	Il n'y a pas d'exigence obligatoire d'offrir un emploi au personnel de l'entrepreneur actuel. Les critères d'évaluation liés à la sélection du soumissionnaire privilégié seront fournis dans la DDP.
37	4.2 Sélection des Répondants qualifiés : Dans l'IQ, il était question d'initiatives potentielles d'approvisionnement social, et, plus précisément, de la possibilité d'exiger qu'un certain pourcentage de l'approvisionnement soit confié à des organisations appartenant à des groupes sous-représentés. Ne s'agit-il plus d'une exigence obligatoire ou cotée dans le cadre de cette DDQ (autrement que pour briser l'égalité en vertu de l'article 4.2) et de la DDP qui suivra?	Il n'y a pas d'exigences en matière d'approvisionnement social dans le cadre de la présente DDQ, mais il pourrait y en avoir dans la DDP qui suivra.
38	3.4 Modèle et contenu des Réponses : Le Répondant doit-il aussi soumettre une copie papier s'il utilise Connexion postel ou peut-il soumettre sa réponse uniquement par Connexion postel?	Les Répondants peuvent soumettre leur réponse uniquement par Connexion postel sans avoir à soumettre de copie papier.
39	4.3.1 Évaluation de la viabilité financière : Veuillez confirmer que le Répondant n'est tenu de fournir des renseignements financiers que s'il y est officiellement invité conformément au paragraphe 1 de la section 4.3.1.	Cela est correct.

40	<p>4.3.1 Évaluation de la viabilité financière : Le deuxième paragraphe après le point d) de la section 4.3.1 contredit le dernier paragraphe de la section 4.3.1. Le premier se réfère à la société mère tandis que le second se réfère à la personne morale qui soumet la réponse. Veuillez clarifier ceci.</p>	<p>Le Répondant (la personne morale qui soumet la demande) et la société mère (le cas échéant) doivent fournir des renseignements pour qu'on puisse valider la viabilité financière.</p> <p>Tel qu'indiqué à la section 4.3.1 Évaluation de la viabilité financière - Sur demande, les Répondants doivent fournir à l'Autorité contractante les renseignements nécessaires pour déterminer leur viabilité financière, peu importe la façon dont le Répondant est organisé (entreprise individuelle, coentreprise, consortium ou autre, conformément à la section 1.3 et au formulaire B-2 de l'annexe B et à l'article 22 de l'annexe E de la DDP). Les renseignements qu'un Répondant devra soumettre dépendront de la façon dont il est organisé et, à ce titre, la section 4.3.1 fournit des instructions se rapportant à divers types d'organismes. Au cours de l'évaluation de la viabilité financière, le Canada se réserve le droit de demander des renseignements supplémentaires aux Répondants, au besoin.</p> <p>La mention « <i>Si le Répondant est une filiale d'une autre entreprise, les renseignements financiers mentionnés dans les paragraphes a) à d) ci-dessus et exigés par l'autorité contractante doivent être fournis par la société mère elle-même</i> » souligne l'obligation qu'a le Répondant de fournir les renseignements financiers de sa société mère (le cas échéant) pour qu'on puisse évaluer sa viabilité financière.</p> <p>La mention « <i>Les Répondants doivent soumettre les états financiers de la personne morale décrite dans leur Réponse</i> » souligne l'obligation qu'a le Répondant de soumettre les états financiers de la personne morale qui le représente. Si le Répondant est une coentreprise ou un consortium, il doit soumettre les états financiers de la personne morale identifiée sur le formulaire B-2 : Déclaration de coentreprise/consortium. Si l'un des membres de la coentreprise ou du consortium identifié dans le formulaire B-2</p>
----	---	--

		est une filiale, ce membre doit alors soumettre les renseignements financiers de sa société mère.
41	<p>ANNEXE B - FORMULAIRES ET CERTIFICATIONS : Veuillez préciser par définition ce qui constituerait une coentreprise / un consortium (formulaire B-2) par opposition à un sous-traitant (formulaire B-3). Par définition, dans la DDQ, une coentreprise est une « l'association de deux parties ou plus qui combinent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe ».</p> <p>Nous voulons clarifier, au cas où notre réponse envisagerait une relation primaire (principale)/sous-traitant qui n'est pas une coentreprise, que cela doit être mentionné dans le formulaire B-3 (et non B-2).</p>	Les soumissionnaires qui ne répondent pas en tant que coentreprise/consortium (selon la définition fournie dans la DDQ) ne sont pas tenus de soumettre le formulaire B-2.
42	<p>3.1 Critères techniques obligatoires : Dans le tableau des critères obligatoires, veuillez expliquer ce qui est demandé dans la dernière colonne : « Le ou les numéros de pages dans la soumission »?</p>	Le Répondant doit indiquer dans sa réponse le numéro de page qui correspond à chacun des critères techniques obligatoires.
43	<p>3.1 Critères techniques obligatoires : Section O-2 : Il n'y a pas de question précise, mais la section contient une case de réponse.</p> <p>Quelle est la réponse recherchée dans la case O-2, étant donné que les références sont effectivement fournies à l'annexe C-1.1? Est-ce qu'on demande simplement ici d'indiquer que les références de l'annexe C-1.1 satisfont à tous les critères de la section O-2?</p>	En réponse à O-2, le Répondant doit remplir le Formulaire d'exemples de projets de l'Entrepreneur principal fourni à l'annexe C-1.1 – Références d'expérience de projet antérieur pour chaque projet.

44	<p>3.1 Critères techniques obligatoires : O-6, (2.) (s'applique également à R-1.1 (3.))</p> <p>Comme il s'agit d'une Exigence obligatoire cotée, le point 2 de la section O-6 devrait être défini/mesurable. Qu'est-ce qui est considéré comme une « population suffisante », pour que le répondant puisse savoir s'il répond aux critères?</p>	<p>Subdivision de recensement définie par Statistique Canada et comptant plus de 45 000 habitants.</p> <p>https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hlt-fst/pd-pl/Tableau.cfm?Lang=Fra&T=307&SR=1&S=3&O=D&RPP=25&PR=0&CMA=0&CSD=0&TABID=2</p> <p>Lorsqu'une subdivision de recensement est jumelée à une autre municipalité (p. ex. fait partie d'une région urbaine continue), la population de l'ensemble de la région urbaine sera considérée.</p>
45	<p>3.1 Critères techniques obligatoires : O-2 - Pouvons-nous utiliser comme exemples des projets qui sont encore actifs?</p>	<p>Oui.</p> <p>Remarque : Au moins un des projets doit avoir été en activité et avoir reçu des appels vocaux entrants pendant une période d'au moins 6 mois avant la date d'émission de la DDQ (c.-à-d. le 5 octobre 2018).</p>
46	<p>3.1 Critères techniques obligatoires : O-5 et O-6 exigent-ils plus de mots que ce qui est indiqué (Réponse - Accepter la disposition)?</p>	<p>La mention « Accepter la disposition » suffit. Ceci sera considéré comme un engagement officiel et une compréhension du besoin de la part du fournisseur.</p>
47	<p>3.1 Critères techniques obligatoires : La présentation exigée à la section O-5 doit-elle être remplie et présentée en même temps que la réponse à la DDQ?</p>	<p>Voir la réponse aux questions 39 et 40.</p>
48	<p>EDSC a-t-il une préférence quant à l'emplacement du centre de contact?</p>	<p>Les exigences et les considérations relatives à l'emplacement sont décrites à la section 3.3 de l'annexe J.</p>
49	<p>Pouvons-nous proposer une solution multisites avec des emplacements géographiques différents?</p>	<p>Oui. Les exigences et les considérations relatives à l'emplacement sont décrites à la section 3.3 de l'annexe J.</p>

50	Pouvez-vous définir la tâche d'un agent principal de gestion de l'information?	<p>Les informations fournies à la section 2 de l'annexe J décrivent le modèle actuel de prestation de services de 1 800 O-Canada et des SIP, les services fournis, la structure de l'équipe et les résultats. Cette section est présentée pour contextualiser l'opportunité et les données historiques fournies à l'annexe J.1. Ces informations ne devraient pas être considérées comme une exigence du nouveau contrat.</p> <p>Dans le modèle d'affaires actuel, les agents d'information principaux sont des agents experts de centre d'appels. En plus de fournir de l'information de qualité au public, l'agent d'information principal appuie l'équipe en agissant à titre de personne-ressource auprès des agents d'information, en effectuant des activités d'assurance de la qualité et en aidant les superviseurs dans leurs tâches quotidiennes.</p>
51	La formation des agents polyvalents est-elle aussi de 2 semaines?	<p>Les exigences détaillées relatives à la formation des agents seront fournies dans la DDP.</p> <p>À titre d'information seulement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les besoins et la durée de la formation sont définis selon le centre d'appels : chacun d'entre eux constituant une « compétence » différente à acquérir. 2. Tel que décrit à la section 2.1 de l'annexe J pour ce qui est de 1 800 O-Canada : La formation théorique est de 10 jours, et est suivie d'une formation pratique de 10 jours (prise d'appels en direct dans un environnement contrôlé offrant du soutien). 3. Tel que décrit à la section 2.2 de l'annexe J pour les SIP : La formation pour chaque service comprend aussi une formation théorique et une formation pratique. La durée de la formation formelle peut être de 3 à 5 jours pour les nouveaux agents. Pour ce qui est des agents expérimentés, la formation théorique requise pour un nouveau service ou une nouvelle « compétence » peut être minimale (c.-à-d. aussi peu que 1 heure et jusqu'à 3 jours pour la plupart des services, et 5 jours pour les services plus complexes).

52	Quel pourcentage des agents doivent être polyvalents?	<p>Les exigences détaillées concernant les compétences et les aptitudes linguistiques des agents seront fournies dans la DDP.</p> <p>À titre d'information seulement :</p> <p>1. L'annexe J.1 donne des détails sur la façon dont les services des SIP sont actuellement regroupés aux fins de la prestation des services. Les agents de ces groupes de services sont pour la plupart polyvalents afin de pouvoir travailler pour les services regroupés. De plus, quelques agents de 1 800 O-Canada et des SIP sont également polyvalents quant à certains services des SIP, afin d'offrir une couverture et une souplesse supplémentaires pour ces services. Cependant, ceci n'est pas la norme.</p> <p>2. Les informations fournies à la section 2 de l'annexe J décrivent le modèle actuel de prestation de services de 1 800 O-Canada et des SIP, les services fournis, la structure de l'équipe et les résultats. Cette section est présentée pour contextualiser l'opportunité et les données historiques fournies à l'annexe J.1. Ces informations ne devraient pas être considérées comme une exigence du nouveau contrat.</p>
53	Veuillez nous indiquer les sections exactes (pages, etc.) de la DDP auxquelles il faut répondre.	Les pages 34 à 71 de la DDQ, ou l'annexe B (Formulaires et attestations) et l'annexe C (Critères d'évaluation).
54	Annexe G - 8.0 Lois applicables : Les modèles de signature pour les Répondants qualifiés et les membres qualifiés de l'équipe du Répondant doivent-ils être remplis? Dans l'affirmative, où devons-nous l'insérer?	Non. Tel qu'indiqué à l'annexe G, celle-ci est fournie à titre indicatif SEULEMENT à l'étape de la DDQ.
55	Peut-on interchanger les agents du 1 800 O-Canada et des SIP?	Oui, on peut les interchanger, tant que le service demeure équivalent pour les appelants anglophones et francophones et que chaque service atteigne ses objectifs de service (plus précisément, le service 1 800 O-Canada ne peut venir améliorer les résultats des SIP et obtenir de moins bons résultats en conséquence).

56	Pourquoi 100 % des employés doivent-ils être bilingues? En général, nous en avons un minimum de 35 à 50 % pour un programme de cette taille et cette portée. Tous les agents doivent-ils être bilingues?	Les agents ne doivent pas tous être bilingues.
57	Avez-vous les volumes d'appels anglais/français par province?	Oui, ceux-ci pourront être fournis à l'étape de la DDP. L'annexe J.1 contient des statistiques sur les appels reçus par 1 800 O-Canada en français et en anglais.
58	Qui est responsable de l'enregistrement des appels : sera-t-il fourni par le CCV de Rogers ou par l'Entrepreneur? Si par l'Entrepreneur : quelle est la période de conservation?	L'enregistrement des appels est une caractéristique de la plateforme CCV Rogers qui sera fournie par le Canada au fournisseur. Il y a un faible pourcentage de projets des SIP pour lesquels l'enregistrement des appels n'est pas disponible. Dans ce cas, le fournisseur devra surveiller les appels en direct (comme c'est le cas actuellement). Ces informations ne seront pas conservées par l'Entrepreneur.
59	La capture d'écran est-elle requise : sera-t-elle fournie par le CCV de Rogers ou par l'Entrepreneur? Si par l'Entrepreneur : quelle est la période de conservation?	La capture d'écran est une caractéristique de la plateforme CCV de Rogers qui sera fournie par le Canada au fournisseur. Ces informations ne seront pas conservées par l'Entrepreneur.
60	Existe-t-il un formulaire spécial ou des procédures spéciales pour les questions autres que de les envoyer directement à Susan?	Le formulaire à utiliser pour envoyer les questions est fourni à l'annexe F (p. 85). Tous les formulaires et toutes les questions doivent être soumis à Susan.
61	Combien de fournisseurs seront présents à la réunion?	Cette information ne sera pas divulguée.
62	Pourrions-nous avoir les noms des entreprises présentes?	Cette information ne sera pas divulguée.

63	<p>Conformément à la lettre de mandat du ministre de SPAC, on s'attend à ce que SPAC élabore « des initiatives visant à accroître la diversité des soumissionnaires sur les contrats du gouvernement, notamment les entreprises détenues ou dirigées par des Canadiens de groupes sous-représentés, comme les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées, les minorités visibles; et prendre des mesures pour accroître leur accès au système d'approvisionnement tout en les aidant à développer leur capacité à participer au système ».</p> <p>La DDQ fait référence aux entreprises autochtones à trois endroits, dont l'annexe A - 2 Définitions.</p> <p>1) 4.2 Sélection des Répondants qualifiés</p> <p>« S'il y a toujours égalité, le Répondant qui identifie son organisation comme une entreprise autochtone dans le Formulaire B-3 Profil du Répondant sera sélectionné. Si on a besoin d'une autre méthode pour briser l'égalité, le Répondant ayant obtenu la note globale la plus élevée pour N-2 sera sélectionné. »</p> <p>2) Formulaire B-3 : Profil du Répondant</p> <p>« Le Répondant est une entreprise autochtone tel que défini à l'annexe A (oui / non) »</p> <p>Au stade de la Lettre d'intention et de la Demande de renseignements, SPAC s'est engagé à inclure une stratégie d'approvisionnement social dans ce projet. La DDQ ne comprend aucune exigence obligatoire à l'appui de cette stratégie. Que va faire SPAC pour s'assurer que les quatre répondants qualifiés ont des stratégies d'approvisionnement social telles qu'énoncées à la section 2.16 de l'annexe B - Approvisionnement social de la version 1.6 de la Demande de renseignements (mise à jour le 28 février 2018)?</p>	<p>Les critères d'évaluation de l'approvisionnement sociaux ne feront pas partie des critères de qualification à l'étape de la DDQ.</p>
64	<p>Peut-on obtenir une version Word de la DDQ?</p>	<p>Oui. Une version MS Word sera fournie par la personne-ressource du Canada sur demande (susan.westall@pwgsc.gc.ca). La version PDF publiée est la version officielle.</p>

65	<p>Page 57 de l'annexe J, section 5.4 : « Les coûts horaires par agent disponible peuvent ne pas comprendre les coûts de démarrage ponctuel ». Veuillez expliquer le point 1 : « les coûts ponctuels pour la formation des agents, des superviseurs, des formateurs et des analystes de la qualité initiaux »</p>	<p>Le paragraphe contient ce qui suit :</p> <p>Les coûts horaires par agent disponible peuvent ne pas comprendre les coûts de démarrage ponctuel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les coûts ponctuels pour la formation des agents, des superviseurs, des formateurs et des analystes de la qualité initiaux; 2. les coûts ponctuels pour les logiciels sous licence lorsque ceux-ci sont explicitement requis et demandés par le Canada; 3. les coûts ponctuels associés à la production de rapports personnalisés 4. les coûts ponctuels liés aux exigences de démarrage, de mise en œuvre et de transition décrits à la section 4. <p>C'est-à-dire que le coût ponctuel de la formation des agents, des superviseurs, des formateurs et des analystes de la qualité initiaux n'est pas inclus ou autrement intégré dans les coûts horaires des agents, mais est traité séparément. Il sera inclus dans les coûts d'intégration ponctuels.</p>
66	<p>Est-il nécessaire de fournir un résumé exécutif?</p>	<p>L'évaluation sera fondée sur les réponses des Répondants aux critères obligatoires et cotés de l'annexe C. Il n'est pas nécessaire de fournir un résumé exécutif.</p>
67	<p>Le Canada distribue-t-il les appels par l'entremise de son PBX ou sont-ils acheminés à l'entrepreneur?</p>	<p>Voir l'annexe J, section 3.2. Environnement visé</p>