



**RETURN BIDS TO:**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Public Works and Government Services / Travaux  
publics et services gouvernementaux  
Kingston Procurement  
Des Acquisitions Kingston  
86 Clarence Street, 2nd floor  
Kingston  
Ontario  
K7L 1X3  
Bid Fax: (613) 545-8067

**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**  
Public Works and Government Services / Travaux  
publics et services gouvernementaux  
Kingston Procurement  
Des Acquisitions Kingston  
86 Clarence Street, 2nd floor  
Kingston  
Ontario  
K7L 1X3

<b>Title - Sujet</b> Call Centre Agents	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> QD003-197452/A	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 003
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> QD003-19-7452	<b>Date</b> 2019-02-08
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$KIN-655-7733	
<b>File No. - N° de dossier</b> KIN-8-50163 (655)	<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 2019-02-19</b>	
<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
<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> Semple, Patrick	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> kin655
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 530-3117 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (613) 545-8067
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
<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/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

La modification n° 003 à la demande de soumissions est soulevée de manière à fournir des précisions, répondre aux questions soulevées lors de la réunion des soumissionnaires, et répondre à une question supplémentaire.

### **Réunion des soumissionnaires - 31 janvier 2019**

Diverses sections de la demande de proposition ont été examinées, – La partie 1- Renseignements Généraux, la partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires, la partie 3 – Instructions pour la préparation des soumissions et la partie 4 – procédures d'évaluation et méthode de sélection.

#### Questions :

#### Matériel de formation

**Question :** Quel matériel de formation sera fourni par les Services aux petites entreprises (SPE), FedDev et d'autres organismes?

**Réponse :** FedDev dispose d'une série de documents de formation (172 documents au total) qui seront fournis au soumissionnaire retenu.

**Question :** Dans quel format l'information sera-t-elle fournie? Devra-t-elle être intégrée sous sa forme brute dans le matériel de formation des agents? Les données combinées et résumées qui seront fournies seront-elles prêtes pour la formation des agents?

**Réponse :** Les documents seront fournis dans divers formats : fichiers PDF, exemples d'appels (fichiers audio), présentations PowerPoint et documents Word. Nous n'avons pas actuellement de cours en bonne et due forme, mais du personnel des SPE sera disponible pour fournir du soutien et des conseils tout au long du processus d'apprentissage.

**Question :** Nous ne disposons que de peu d'information pour planifier la formation des agents; peut-on en avoir davantage ou, du moins, obtenir un échantillon de l'information qui servira à élaborer des plans de formation des agents?

**Réponse :** Nous vous fournirons de l'information sur les outils que nous utilisons, les types de questions posées et les réponses attendues. Il existe de nombreux modules : Information sur les SPE, Démarrage d'une entreprise, Embauche d'employés, Planification des opérations, Financement, Importation, Propriété intellectuelle, Exportation, Études de marché secondaire, Qualité et Formation FedDev. On s'attendra à ce que les agents connaissent de fond en comble les sites Web d'Entreprises Canada et de FedDev Ontario (<https://entreprisescanada.ca/fr/demarrage/>, <http://cbo-eco.ca/fr/index.cfm/> et <http://www.feddevontario.gc.ca/eic/site/723.nsf/fra/accueil>).

**Question :** Les SPE ou FedDev évalueront-ils les connaissances de l'agent au terme de sa formation ou de façon continue?

**Réponse :** Le soumissionnaire est responsable de l'encadrement des agents et de l'examen de la qualité de leur travail, les SPE exerçant une fonction de surveillance. Il est entendu qu'il y aura une courbe d'apprentissage pour les nouveaux employés. Nous avons du personnel sur place pour fournir conseils et soutien.

---

### Transition

**Question :** Le nouveau contrat est la continuation du service du fournisseur actuel? Pouvons-nous en savoir plus sur le service actuel, ou encore obtenir des rapports et des détails sur les opérations en cours, pour mieux comprendre les volumes d'appels?

**Réponse :** Les normes de service pour les volumes d'appels prévus figurent dans la demande de propositions.

**Question :** La transition de l'ancien au nouveau service nécessite une mise en service instantanée (c.-à-d. un volume d'appels complet) dès le premier jour. Comment la transition sera-t-elle gérée? Y aura-t-il chevauchement avec l'équipe actuelle pour un transfert harmonieux du service?

**Réponse :** Comme l'indique la demande de propositions, nous demandons aux soumissionnaires d'expliquer leurs plans de transition dans leur soumission. Nous pourrions envisager une période de chevauchement de deux à trois semaines.

La transition prendra la forme suivante: Si nécessaire, les employés de FedDev fourniront une formation en classe aux nouveaux agents du centre d'appels. Nous voudrions planifier cette formation dans la semaine (ou idéalement deux semaines) avant le 1er avril afin de nous assurer que tous les nouveaux agents du centre d'appels sont prêts à intervenir le premier jour. Les employés de FedDev seront sur place pour fournir du coaching et de la formation supplémentaires à partir du 1er avril. Il est entendu qu'il y aura une courbe d'apprentissage pour les nouveaux agents du centre d'appels.

Remarque: Une modification suivra pour intégrer la transition dans l'énoncé des travaux.

**Question:** Pourra-t-on réembaucher des agents de l'équipe actuelle pour assurer la continuité?

**Réponse :** Impossible de répondre; ces agents sont les employés de l'entrepreneur actuel.

### Technologie

**Question:** Quel est le programme utilisé pour le fonctionnement du centre d'appels?

**Réponse :** ICE, Intelligent Communications Exchange (<https://www.computer-talk.com/>).

**Question :** Quelle marque de matériel téléphonique est utilisée? S'agit-il de PBX physique ou de VoIP?

**Réponse :** Il s'agit de Centrex.

**Question :** Quel est le logiciel de gestion des relations clients (GRC) utilisé pour enregistrer les données des clients? Est-ce un logiciel propriétaire?

**Réponse :** C'est un logiciel propriétaire.

**Question :** De combien de temps un agent a-t-il besoin pour effectuer un appel et bien le documenter (durée totale)?

**Réponse :** Il lui faut environ 600 secondes pour la discussion, l'attente et la conclusion.

#### Distributeur d'appels automatique

**Question:** Peut-on obtenir de meilleures données de distributeur d'appels automatique (DAA) indiquant notamment le volume d'appels, la distribution des appels, la durée des appels, la durée totale, le taux d'abandon et le pourcentage de résolution au premier contact?

**Réponse :** Nous utilisons un ratio de niveau de service de 80/20. Cela signifie qu'il faut répondre à 80 % des appels dans les 20 secondes. Quelque 600 secondes sont nécessaires pour la discussion, l'attente et la conclusion.

**Question:** Peut-on obtenir des échantillons de rapports passés (hebdomadaires, mensuels et trimestriels)?

**Réponse;** Non, nous ne sommes pas en mesure de fournir des échantillons.

Question : Les agents contractuels et gestionnaires de contrats ont-ils à leur disposition des dispositifs visibles de surveillance en temps réel du DAA et des files d'attente?

**Réponse :** Oui. Il s'agit de l'outil ICE monitor.

#### Bilinguisme

**Question:** Pour ce qui est des tests d'aptitude linguistique en matière de bilinguisme, prévoit-on un test pour vérifier si les agents sont capables d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, conformément aux normes du gouvernement du Canada?

**Réponse :** Non, il incombe à l'entrepreneur de veiller au respect de nos normes en matière de langues officielles. Par le passé, on a fait appel à des organismes tiers qui connaissent bien les normes du gouvernement canadien en matière de langues officielles (p. ex. l'Alliance française).

#### Qualité

**Question:** Pour évaluer la qualité d'appels choisis aléatoirement, les SPE et FedDev se fondent-ils sur une notation prédéfinie ou encore une rétroaction ponctuelle?

**Réponse :** Oui.

**Question:** S'il existe une notation prédéfinie, est-il possible d'obtenir des exemples (les résultats) d'appels évalués, ainsi que le modèle de notation?

**Réponse :** Non, nous ne pouvons pas fournir des exemples

#### Question supplémentaire:

**Question:** Est-ce que vous fournira une liste des participants de l'appel et / ou que les organisations de ce matin en présence?

**Réponse:** Nous ne publierons pas de liste de participants.