

La modification 006 à l'invitation à se qualifier (ISQ) vise à répondre aux questions reçues pendant la période de soumission de l'ISQ.

Les questions 1 à 21 et leurs réponses se trouvent dans les modifications précédentes à l'ISQ.

Question 22

Quelle est la valeur anticipée du contrat qu'attribuera Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) en vertu de la présente invitation?

Réponse 22

Le Canada n'est pas en mesure de fournir la valeur prévue du contrat qui sera attribué dans le cadre de ce processus d'approvisionnement. À l'heure actuelle, la valeur du contrat associé au système de réservation de Parcs Canada (SRPCv2) en vigueur est de 26 547 155,81 \$. Cependant, cette valeur pourrait ne pas être représentative de celle du contrat visant le prochain système de réservation de Parcs Canada (SRPCv3), car les exigences ont changé.

Question 23

Combien d'agents du Centre d'appels de réservation sont employés à l'actuel Centre d'appel des réservations?

Réponse 23

Parcs Canada ne connaît pas le nombre précis d'agents employés par le centre d'appels de réservation actuel. Parcs Canada n'exige pas un nombre précis d'agents, mais seulement que les normes de rendement de son centre d'appels soient respectées. Par exemple, les normes de rendement de la version 2 du système de réservation de Parcs Canada (SRPCv2) comprennent notamment ce qui suit :

- Délai de réponse aux appels entrants – Chaque mois, 80 % de tous les appels, tant ceux en anglais que ceux en français, doivent être pris en charge par un agent du centre d'appels dans un délai de 30 secondes.
- Taux d'abandon – Sur une base mensuelle, le taux d'abandon ne doit pas dépasser 10 %.
- Rapport superviseur/agents – Il ne doit pas y avoir plus de 15 agents du centre d'appels pour un superviseur.
- Qualité des appels – La note moyenne de qualité des appels pour un mois civil donné doit être d'au moins 80,0 %.
- Délai de réponse aux courriels – Pour chaque mois civil, 95 % de toutes les demandes par courriel doivent recevoir une réponse dans les deux jours civils. Tous les courriels qui ne relèvent pas du SRPC (auxquels il n'est pas possible de répondre au moyen des outils d'information des agents du centre d'appels) doivent être acheminés au Service national d'information de Parcs Canada dans un délai d'un jour civil suivant leur réception.
- Qualité des courriels – Au moins 80 % des courriels notés chaque mois doivent répondre aux exigences de qualité minimales.
- Erreurs de la part des agents – Le taux d'erreur cumulatif ne doit pas dépasser 0,2 % (2 erreurs pour 1 000 interactions) par mois civil.

Veuillez noter que ces normes de rendement s'appliquent au SRPCv2 et peuvent différer des normes de rendement établies pour le SRPCv3.

SOLICITATION NO. - N° DE L'INVITATION
5P047-175117/C

AMD. NO. - N° DE LA MODIF.
006

BUYER ID - ID DE L'ACHETEUR
114XN

CLIENT REF. NO. - N° DE RÉF. DU CLIENT
5P047-175117/C

FILE No. - N° DU DOSSIER
114XN

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Question 24

Combien d'agents actuels du Centre d'appels de réservation sont des locuteurs bilingues?

Réponse 24

Parcs Canada ne connaît pas le nombre d'agents bilingues (français et anglais) travaillant au centre d'appels de réservation. Toutefois, en 2018, le centre d'appels du SRPCv2 a reçu plus de 178 000 appels entrants, et plus de 170 000 appels ont été traités par des agents réels. Environ 87 % de ces appels étaient en anglais et environ 13 %, en français.

Toutes les autres modalités demeurent inchangées.