



Services publics et Approvisionnement Canada
 Direction générale des finances et de l'administration
 Services des approvisionnements ministériels et du matériel
 PAR COURRIEL à l'Autorité contractante :
 Marie-Anne.Clancy@tpsgc-pwgsc.gc.ca

REQUEST FOR PROPOSAL DEMANDE DE PROPOSITION

Proposal to: Public Works and Government Services Canada

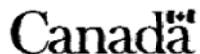
We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred or attached hereto, the supplies and services listed herein or on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Propositions aux : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Nous offrons par la présente de vendre à sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les articles et les services énumérés ici et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Solicitation No. - N° de l'invitation 10072101	Type - Genre Modification	Update - Mise à jour 001
Solicitation closes - L'invitation prend fin at - à 14h00 (HNE) - 2:00 PM (EST) on - le 2021-03-08	PWGSC File No. - N° de référence de TPSGC 10072101	

↑ Please ensure this area appears in window of return envelope / S'assurer que cette partie figure dans la fenêtre de l'enveloppe-réponse ↑



Date of Solicitation - Date de l'invitation 2021-02-04	
Address inquiries to - Adresser toute demande de renseignements à : Marie-Anne.Clancy@tpsgc-pwgsc.gc.ca	
Area code and Telephone No. Code régional et N° de téléphone	Facsimile No. N° de télécopieur
Destination Nouveau-Brunswick	

Instructions:
Municipal taxes are not applicable.

Unless otherwise specified herein by the Crown, all prices quoted are to be net prices in Canadian funds including Canadian customs duties, excise taxes, and are to be F.O.B, including all delivery charges to destination(s) as indicated. The amount of the Goods and Services Tax is to be shown as a separate item.

Instructions:
Les taxes municipales ne s'appliquent pas.

Sauf indication contraire, énoncée par la Couronne, dans les présentes, tous les prix indiqués sont des prix nets, en dollars canadiens, comprenant les droits de douane canadiens, la taxe d'accise et doivent être F.A.B, y compris tous frais de livraison à la (aux) destination(s) indiquée(s). La somme de la taxe sur les produits et services devra être un article particulier.

Delivery required - Livraison exigée	Delivery offered - Livraison proposée
Vendor Name and Address - Raison sociale et adresse du fournisseur	
Facsimile No. - N° de télécopieur	
Telephone No. - N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of vendor (type or print) - Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur (caractère d'impression)	
Signature	Date

La modification 001 a pour but de répondre à des questions reçues de l'industrie.

Questions et réponses

Question 1

Pourriez-vous nous indiquer les emplois / rôles que vous prévoyez de tester?

Réponse 1

Il sera principalement utilisé pour les postes de niveau d'entrée dans notre centre de contact (Adjoint aux pensions), mais il pourrait également être utilisé pour d'autres processus de sélection interne.

Un Adjoint aux pensions répond aux demandes des clients pour identifier et résoudre les problèmes; guide les clients à cerner l'information dont ils ont besoin; préciser la nature, la portée et l'objet des services dont ils ont besoin; et veille à la satisfaction de ces besoins, notamment transmettre divers produits de communication (lettres, brochures, formulaires, etc.).

Question 2

Pourriez-vous nous indiquer les compétences spécifiques que vous essayez de mesurer ou que vous devez faire évaluer afin de prendre de meilleures décisions en matière d'embauche ou de promotion?

Réponse 2

- Navigation / Utilisation de la technologie: Cela évaluerait la capacité d'un candidat à utiliser la technologie dans un environnement de centre de contact. Le candidat doit pouvoir naviguer facilement dans plusieurs écrans et/ou logiciels pour trouver les informations nécessaires afin de répondre aux demandes des clients.
- Service à la clientèle: cela évaluerait la capacité d'un candidat à se concentrer sur la satisfaction des besoins des clients dans un environnement de centre de contact. Cela inclut le ton et le langage utilisés pour répondre aux questions des clients, s'excuser le cas échéant et fournir des solutions directement liées aux demandes des clients.
- Résolution de problèmes: Cela évaluerait la capacité d'un candidat à s'engager dans la résolution de problèmes avec les clients. Cela comprend le recueil des informations nécessaires auprès des clients et des systèmes pour comprendre la nature du problème, travailler à travers l'ambiguïté pour déterminer la bonne réponse et expliquer avec tact la situation aux clients.
- Vérification et précision: Cela permettrait d'évaluer la capacité d'un candidat à écouter et à enregistrer avec précision les informations reçues des clients dans un environnement de centre de contact.

Question 3

Pourriez-vous nous indiquer quel est le problème que vous essayez de résoudre? Quelle est votre source de problème?

Réponse 3

Nous recherchons un outil d'évaluation qui simule l'environnement de notre centre de contact pour nos postes de niveau d'entrée. Nous voulons nous assurer que nous embauchons des candidats possédant les compétences susmentionnées et nos outils actuels ne répondent pas à nos besoins.

Question 4

Pourriez-vous s'il vous plaît nous dire qui vous allez tester?

Réponse 4

Cette évaluation servira à embaucher de nouveaux employés (candidats externes) ainsi que des employés qui sont déjà employés par le Gouvernement du Canada.

Tous les autres termes et conditions demeurent les mêmes.