



## **Élaboration de la stratégie de l'expérience client et renforcement des capacités**

**Préavis d'adjudication de contrat (PAC)**

**1. PRÉAVIS D'ADJUDICATION DE CONTRAT (PAC)**

1.01. Un PAC est un avis public informant la collectivité des fournisseurs qu'un ministère ou organisme a l'intention d'attribuer un contrat pour des biens, des services ou des travaux de construction à un fournisseur sélectionné à l'avance, ce qui permet aux autres fournisseurs de signaler leur intérêt à soumissionner en présentant un énoncé de capacités. Si aucun autre fournisseur ne présente un énoncé de capacités répondant aux exigences établies dans le PAC, au plus tard à la date de clôture indiquée dans le PAC, l'agent de négociation des contrats peut alors procéder à l'attribution au fournisseur sélectionné à l'avance.

**2. DÉFINITION DES BESOINS**

2.01. Élections Canada (EC) a besoin de services professionnels pour élaborer une stratégie établissant le cadre global de la fonction d'expérience client à Élections Canada dans le but d'accroître la capacité organisationnelle et le niveau de maturité relatifs à l'expérience client dans le contexte du projet d'Entreprise numérique 2028.

2.02. Une conception du service centré sur l'utilisateur est au cœur de la stratégie de transformation numérique et des principes du plan stratégique 2020-2028 d'Élections Canada : écouter, communiquer et collaborer. Cette conception s'aligne sur l'objectif de l'organisme d'être centré sur l'utilisateur et de fonder ses décisions sur des données probantes.

2.03. L'élément essentiel de toute transformation des activités numériques conçue partout dans le monde aujourd'hui est le suivant : les utilisateurs et les clients sont au premier plan et les processus opérationnels doivent être au service de l'utilisateur, et non l'inverse. Cela vaut également pour la stratégie de transformation numérique d'Élections Canada, d'où le principe voulant que la « conception des services opérationnels doit être centrée sur l'utilisateur ».

2.04. L'organisme doit bien connaître ses utilisateurs aussi bien externes qu'internes (employés du Bureau du directeur général des élections et du Bureau du commissaire aux élections fédérales). Il doit faire le nécessaire pour recenser les besoins et les attentes des utilisateurs et les comprendre. L'organisme doit aussi inclure les utilisateurs tout au long du processus de transformation numérique afin de continuellement connaître leurs besoins. Étant donné que certains utilisateurs préféreront les services sous leur forme actuelle, nous devons veiller à ce que la stratégie mise en œuvre conserve, voire améliore, si possible, les mécanismes en place.

- 2.05. Les communautés d'utilisateurs influenceront sur les services produits par l'organisme et participeront à l'établissement des priorités de la prestation de services. La stratégie de transformation numérique d'Élections Canada définit les communautés d'utilisateurs comme suit : personnel du Bureau du directeur général des élections; personnel en région; entités politiques; électeurs; médias, universitaires et groupes de la société civile; partenaires (tels que les locateurs).

**3. CRITÈRES D'ÉVALUATION DE L'ÉNONCÉ DE CAPACITÉS  
(EXIGENCES ESSENTIELLES MINIMALES)**

- 3.01. Tout fournisseur intéressé doit démontrer, au moyen d'un énoncé de capacités, que son produit/équipement/système (selon le cas) satisfait aux exigences suivantes :
- a) Élaboration de la stratégie et analyse des lacunes : Établissement d'une stratégie globale pour l'organisme comprenant une proposition de processus et d'étapes visant l'expérience client, une priorisation des améliorations possibles de l'expérience client, des moyens de mesurer l'expérience client, des outils pour l'élaboration de personas et de schémas de parcours, l'intégration de l'expérience utilisateur dans l'expérience client, des moyens de favoriser une optique centrée sur le client parmi les responsables fonctionnels ainsi que des techniques permettant au directeur responsable d'établir et de gérer une équipe matricielle chargée de la capacité d'expérience client dans tout l'organisme.
  - b) Mobilisation des champions de la transformation numérique ainsi que des principaux responsables fonctionnels et dirigeants : Pour élaborer la stratégie, l'entrepreneur devra rencontrer les champions de la communauté d'utilisateurs et divers autres intervenants internes, comme les responsables fonctionnels et ceux qui exercent actuellement des fonctions d'expérience client ou des fonctions habilitantes, afin de comprendre ce que l'expérience client représente pour eux, d'expliquer la différence entre l'expérience client et l'expérience utilisateur (y compris l'interface utilisateur), et de discuter des outils et des ressources dont ils ont besoin pour mobiliser les communautés d'utilisateurs et comprendre leurs besoins, préoccupations et points problématiques quand ils utilisent les services d'Élections Canada ou y accèdent. L'entrepreneur aura aussi un aperçu et une analyse du travail en cours pour évaluer le degré de maturité de l'expérience client de l'organisme et aura accès à diverses mesures existantes de l'organisme sur les expériences des clients.

- c) Élaboration et prestation de séances de formation en personne et virtuelles, de cours et de programmes, d'ateliers, de séances d'information, d'outils et de ressources en ligne et d'autres possibilités de mobilisation pour renforcer la capacité interne de l'organisme au titre de l'élaboration de la stratégie, pour mettre en place les divers livrables énoncés dans la section 8 et pour renforcer le soutien, la compréhension et les capacités de l'expérience client au sein de l'organisme.

#### **4. JUSTIFICATION DU FOURNISSEUR SÉLECTIONNÉ À L'AVANCE**

- 4.01. L'entreprise Think Digital est un fournisseur de la région de la capitale nationale qui travaille avec des organismes du secteur public, y compris la fonction publique fédérale, pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies et services numériques en adoptant des approches centrées sur le client et sur l'être humain. Son personnel a déjà travaillé auprès de ministères et d'organismes centraux du gouvernement du Canada sur de nombreuses versions d'initiatives de transformation numérique. Think Digital est un fournisseur multidisciplinaire qui occupe une position de choix et possède une combinaison de compétences et d'aptitudes liées à l'expérience client et au gouvernement numérique, une compréhension de l'écosystème numérique au sens large ainsi que la capacité de concevoir et de proposer des formations et des outils de l'expérience client.

#### **5. EXCLUSION ET/OU RAISON JUSTIFIANT LE RECOURS À L'APPEL D'OFFRES LIMITÉ**

Le contrat est proposé en vertu de l'alinéa 6d) du *Règlement sur les marchés de l'État*, qui précise ce qui suit : « le marché ne peut être exécuté que par une seule personne ».

#### **6. TITRE DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

- 6.01. Si le contrat donne lieu à la création d'un titre de propriété intellectuelle, un énoncé devrait indiquer si une exception prévue dans la Politique du Conseil du Trésor (archivée) sur les titres de propriété intellectuelle issus de marchés conclus avec l'État est invoquée ou si le titre de propriété intellectuelle reviendra à l'entrepreneur.

Le titre de propriété intellectuelle découlant du contrat proposé reviendra à l'entrepreneur.

#### **7. DURÉE DU CONTRAT PROPOSÉ OU DATE DE LIVRAISON**

Le contrat proposé sera en vigueur depuis la date d'attribution du contrat jusqu'au 31 mars 2024 (constituant la « période initiale ») ainsi que durant une période supplémentaire de 12 mois selon les mêmes conditions.

**8. ESTIMATION DU COÛT DU CONTRAT PROPOSÉ**

La valeur estimée du contrat, y compris les options, est de 86 750.00 \$ (TPS/TVH en sus).

Service / description	Total
Période initiale	86 750 \$
<b>Total de la période initiale</b>	<b>\$</b>
Période d'option 1	\$0
<b>Valeur maximale du contrat</b>	<b>86 750 \$</b>

**9. NOM ET ADRESSE DU FOURNISSEUR SÉLECTIONNÉ À L'AVANCE**

Élections Canada a l'intention d'attribuer un contrat à la Think Digital Associates Inc., 800-515 Legget Dr, Ottawa, ON K2K 2W2.

**10. DROIT DES FOURNISSEURS DE PRÉSENTER UN ÉNONCÉ DE CAPACITÉS**

Les fournisseurs qui estiment être pleinement qualifiés et prêts à fournir les biens/services ou travaux de construction décrits dans ce PAC peuvent présenter par écrit un énoncé de capacités à la personne-ressource dont le nom figure dans le présent avis au plus tard à la date de clôture de celui-ci. L'énoncé de capacités doit clairement démontrer de quelle façon le fournisseur répond aux exigences annoncées.

**11. DATE LIMITE POUR LA PRÉSENTATION D'UN ÉNONCÉ DE CAPACITÉS**

La date de clôture pour la soumission d'un énoncé de capacités est le 22 Février 2023, à 14 h (heure de Gatineau).

**12. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PRÉSENTATION D'UN ÉNONCÉ DE CAPACITÉS**

Les demandes de renseignements et énoncés de capacités doivent être adressés à :

**Svetlana Zelyutkina**

Conseillère principale, Services de l'approvisionnement et des contrats

Élections Canada

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 0M6

Téléphone : 873-416-0615

Courriel : proposition-proposal@elections.ca