





## **Amendement 001 – DP # CIC-155593**

### **Amendement 001 est soulevé pour:**

- Prolonger la date de fin de la période de sollicitation du 9 octobre 2023 15h au 23 octobre 2023 15h sur la page couverture;
- Supprimer « Internet Explorer 11 » et remplacer par « Microsoft Edge ou Chrome » dans la section 5.1 Exigences en matière de logiciel – Environnement Technique de l'Énoncé des Travaux;
- Supprimer « Firefox » dans la section 5.1 Exigences en matière de logiciel – Environnement Technique de l'Énoncé des Travaux;
- Supprimer « Outlook 2007 » et remplacer par « Outlook 2016 » dans la section 5.1 Exigences en matière de logiciel – Environnement Technique de l'Énoncé des Travaux;
- Supprimer « XLS » format dans la section 5.1 Exigences en matière de logiciel – Environnement Technique de l'Énoncé des Travaux;
- Supprimer « La solution doit permettre à IRCC de conserver une ancienne version si une version plus récente n'est pas compatible. » dans la section 5.1 Exigences en matière de logiciel – Administration du Système de l'Énoncé des Travaux;
- Supprimer « XLS » format dans la section 5.1 Exigences en matière de logiciel – Rapports de l'Énoncé des Travaux;
- Ajouter les heures de bureau dans la Section 6.0 Produits Livrables de l'Énoncé des Travaux;
- Supprimer « La solution doit afficher les correspondances par courrier électronique dans l'historique des billets et dans la plateforme de courrier électronique native (p. ex. Outlook). » et remplacer par « La solution doit être capable de générer un courriel pour transférer les billets des clients vers des clients externes sans accès à la solution ».

### **L'annexe D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX est supprimé entièrement et remplacé par :**

## **ANNEXE D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

### **1.0 TITRE**

Outil de service d'assistance

### **2.0. OBJECTIF**

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté du Canada (IRCC) a besoin d'une solution commerciale disponible sur le marché pour un outil de service d'assistance qui permettra aux utilisateurs d'IRCC de gérer de manière efficace et efficiente les interactions d'IRCC avec le public par ses canaux officiels de médias sociaux.

### **3.0. CONTEXTE**

IRCC emploie plus de 11,000 personnes sur l'ensemble du territoire canadien et à l'étranger. Le Ministère élabore et gère des politiques et des programmes se rapportant à l'immigration, aux réfugiés, à la citoyenneté, à l'intégration et aux programmes de passeport du Canada.



IRCC gère plusieurs comptes officiels de médias sociaux et communique régulièrement avec des intervenants (clients, demandeurs potentiels, représentants, Canadiens, etc.) sur ces canaux de médias sociaux. L'équipe des médias sociaux du Ministère répond chaque semaine à plus de 1 000 questions de clients d'IRCC par les médias sociaux et cherche à élargir le service à la clientèle offert.

#### **4.0 PORTÉE DES TRAVAUX**

La solution comprendra des licences, des mises à jour standard et des correctifs au fur et à mesure qu'ils deviennent disponibles, ainsi que la prestation de services de dépannage technique aux utilisateurs d'IRCC.

La solution sera offerte en anglais et en français à un groupe initial de 25 utilisateurs des directions générales d'IRCC travaillant à l'administration centrale (AC). Les années suivantes, des centaines d'utilisateurs travaillant à l'AC d'IRCC pourraient utiliser le service de dépannage.

Il convient de noter que de nouvelles exigences en matière d'environnement technique et de sécurité pourraient s'appliquer à l'avenir si l'utilisation de l'outil s'étend sur le long terme et si la solution d'IRCC se trouve sur des serveurs situés au Canada.

La solution doit, au minimum, répondre aux exigences énoncées dans les exigences obligatoires.

#### **5.0. EXIGENCES**

##### **5.1. Exigences en matière de logiciel**

###### **DISPONIBILITÉ DU LOGICIEL**

- La plus récente version commerciale de la solution doit être disponible à la date d'attribution du contrat.

###### **ENVIRONNEMENT TECHNIQUE**

- La solution et toutes les données stockées doivent être en ligne et hébergées sur les serveurs sécurisés de l'entrepreneur.
- La solution doit prévoir un contrôle de sécurité en temps réel et l'envoi d'avis à IRCC en cas d'incidents de sécurité.
- La solution doit permettre à l'utilisateur sélectionné d'effectuer une vérification et de prendre des mesures administratives.
- La solution doit être compatible avec la version de Microsoft Edge en usage à IRCC ou version supérieure, ainsi qu'avec les versions ultérieures de Microsoft Edge et d'autres navigateurs Internet (p. ex. Chrome).
- La solution doit permettre l'interopérabilité des données avec Microsoft Outlook 2016 et doit être compatible avec les versions ultérieures de Microsoft Outlook.
- Pour les communications avec le client, la solution doit permettre l'utilisation de fichiers dans les formats suivants : jpg, pdf, gif.
- Pour le chargement ou le téléchargement de données, la solution doit permettre l'utilisation de fichiers dans les formats suivants : xlsx, rtf.



- La solution doit pouvoir être offerte à au moins 200 utilisateurs simultanés en vertu d'une licence, dans l'éventualité où IRCC souhaiterait étendre l'utilisation de l'outil.
- La solution doit offrir des possibilités d'interface de programmation d'application (« application programming interface » ou API) ouvertes et doit pouvoir communiquer avec un agent conversationnel (intelligence artificielle).
- La solution doit avoir accès à Facebook, permettant ainsi de répondre aux commentaires Facebook sur les publications et aux messages sur Facebook Messenger.
- La solution doit avoir accès à WhatsApp, permettant ainsi de répondre à des messages reçus par l'intermédiaire de WhatsApp.
- La solution devrait avoir accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter.

## ADMINISTRATION DU SYSTÈME

- La solution doit inclure un système d'authentification sécurisé nécessitant un mot de passe.
- La solution doit héberger la dernière version du logiciel, pourvu qu'elle soit compatible avec les autres exigences obligatoires.
- La solution doit permettre aux administrateurs de compte d'IRCC d'affecter un droit d'accès à un employé ou à un groupe d'employés.
- La solution doit bloquer l'exécution d'opérations dans la solution à moins que l'utilisateur n'ait l'autorisation nécessaire.
- La solution doit permettre de contrôler divers types de droits d'accès des utilisateurs :
  - lecture : communications avec les clients et métadonnées (descripteurs, notes, horodateurs, historique des conversations, données sur les utilisateurs du service de dépannage, données/paramètres, etc.);
  - écriture : communications avec les clients (rédaction, approbation et publication de réponses) et métadonnées (descripteurs, notes, etc.);
  - gestion : droit de gérer les descripteurs (ajout, création, suppression), droit d'assigner des billets à d'autres utilisateurs pour approbation, droit d'exporter des conversations vers des documents externes;
  - génération de rapports;
  - exportation de données;
  - droit d'exécuter les tâches d'administrateur de système.
- La solution doit permettre aux administrateurs de compte d'IRCC de créer et de gérer les profils d'employé qu'IRCC juge nécessaires pour la création et le maintien des comptes utilisateurs.
- La solution doit permettre d'organiser et de gérer les utilisateurs d'IRCC en groupes, au besoin.
- La solution doit permettre – ou être configurée de façon à permettre – aux administrateurs de compte d'IRCC de gérer (ce qui comprend créer, supprimer, archiver et renommer) les descripteurs ou mots-clés structurés que les utilisateurs peuvent associer aux dossiers pour en faciliter l'identification.



## FONCTIONNALITÉ OPÉRATIONNELLE

- La solution doit contenir – ou pouvoir être configurée de façon à contenir – les champs habituels pour les interactions sur les médias sociaux :
  - nom d'utilisateur dans les médias sociaux (p. ex. pseudonyme Twitter);
  - canal d'interaction (p. ex. Twitter et Facebook), y compris la possibilité de créer différents groupes au sein de l'un ou l'autre des canaux;
  - capacité à répartir les groupes entre les différents canaux;
  - historique des conversations entre l'utilisateur des médias sociaux et IRCC;
  - capacité à diviser les commentaires et à créer un nouveau billet;
  - métadonnées associées à l'historique de la conversation (p. ex. les descripteurs, les notes, les horodatages, les utilisateurs du service de dépannage concernés et l'état de l'interaction);
  - information sur le profil public, telles qu'elle a été fournie par l'utilisateur de médias sociaux.
- La solution doit pouvoir recevoir des billets triés par un agent conversationnel (chatbot).
- La solution doit permettre à un utilisateur de mettre des descripteurs et de supprimer des descripteurs des affectations, et les données doivent pouvoir être filtrées et exportées par ces descripteurs.
- La solution doit inclure une fonction qui permet aux utilisateurs de joindre des notes internes à un dossier.
- La solution doit permettre aux utilisateurs de modifier, de créer et d'associer au moins 50 descripteurs à chaque dossier.
- La solution doit pouvoir réaffecter automatiquement les demandes des clients qui reviennent vers le même utilisateur du service de dépannage.
- La solution doit permettre de communiquer par courriel (p. ex. Outlook) pour des mises à jour personnalisées de la création de billets en fonction des préférences des administrateurs de comptes :
  - envoyer un rappel qu'un billet a été ouvert pour une durée plus longue que celle prévue par la norme de service ou pour toute autre raison spécifiée par l'agent;
  - envoyer un courriel lorsqu'un nouveau billet a été automatiquement attribué ou trié par l'agent conversationnel;
  - envoyer un courriel en cas de difficultés techniques ou de problèmes liés au système à tous les utilisateurs ayant accès à la solution.
- La solution doit inclure des renseignements en temps réel sur le moment où un billet a été ouvert (c.-à-d. attribué, mais non résolu par les utilisateurs d'IRCC).
- La solution doit maintenir une base de données de toutes les interactions avec les clients et de toutes les transactions des clients.
- La solution doit être compatible avec les plateformes de publication de médias sociaux.
- La solution doit permettre l'affichage de fichiers .jpg.
- La solution doit permettre la création de règles afin d'exécuter une série d'actions ou de tâches à l'égard des billets qui répondent à des exigences et des scénarios précis.



- La solution doit permettre de communiquer avec les agents en utilisant les fonctions d'avis suivantes :
  - notifications par courrier électronique;
  - notifications de bureau pouvant être mises en sourdine.
- La solution doit permettre aux utilisateurs de filtrer les billets par canaux et par descripteurs.
- La solution doit être configurée de façon à permettre aux utilisateurs de gérer et d'étiqueter les pourriels ou les messages non sollicités.
- La solution doit permettre aux utilisateurs d'associer des descripteurs à un secteur d'activité.
- Pour les commentaires publics et les gazouillis, la solution doit renvoyer directement à la source sur la plateforme native.
- La solution doit contenir une fonction permettant de relier et de suivre les billets dans des outils de suivi ou des catégories.
  - Ces outils de suivi doivent pouvoir être nommés et regrouper tous les billets suivis en un seul endroit.
- La solution doit fournir un « historique » pour chaque billet, permettant de suivre les réponses, les notes et autres mises à jour.
- La solution doit être capable de générer un courriel pour transférer les billets des clients vers des clients externes sans accès à la solution.
- La solution doit permettre de mettre à jour plusieurs champs du billet en une seule fois (mise à jour groupée).
- La solution doit permettre de déterminer l'ordre des billets selon ce qui suit :
  - date de création;
  - date de la dernière modification.
    - Les deux doivent pouvoir être triés par ordre croissant et décroissant.
- La solution doit permettre de filtrer tous les billets en fonction de ce qui suit :
  - canal;
  - date de création;
  - état;
  - priorité;
  - descripteurs;
  - groupes;
  - contacts.
- La solution doit permettre de réaffecter nativement les billets aux agents ou aux canaux.
- Lorsqu'un billet est créé ou mis à jour, l'outil doit être en mesure d'y ajouter automatiquement un descripteur, sur la base de diverses propriétés du billet, y compris, mais sans s'y limiter, ce qui suit :
  - notes;
  - réponses ajoutées avec des mots-clés précis.

## RECHERCHE

- La solution doit permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches en utilisant des champs tels que :
  - date et plage de dates personnalisables;
    - limitation de la recherche à l'aide de mots-clés ou de descripteurs à des périodes précises;



- filtres qui affichent les billets par date de la dernière modification, date de création et ordre croissant et décroissant;
- type;
- état;
- canaux de médias sociaux (Facebook et Twitter) et groupes (dans Facebook et Twitter);
- mots-clés ou descripteurs qui peuvent être placés et exclus;
- phrase et expression;
- nom d'utilisateur dans les médias sociaux;
- utilisateur du service de dépannage;
- agent affecté qui a fermé le billet;
- agent affecté qui a envoyé la réponse;
- groupes et sous-groupes de descripteurs de secteurs d'activité.
- La fonction de recherche de la solution doit permettre aux utilisateurs d'utiliser des termes ou des mots-clés complets ou partiels.
- La solution doit maintenir une base de données consultable de toutes les communications avec le client et de toutes les transactions des clients.

## INTERFACE UTILISATEUR

- La solution doit contenir une interface utilisateur exploitable sur le Web.
- Les utilisateurs du service de dépannage doivent avoir la possibilité de consulter les éléments suivants :
  - pour les affectations en cours :
    - liste de tous les billets ouverts (c.-à-d. les interactions non résolues avec le client);
    - temps écoulé pour les billets ouverts;
    - historique complet des interactions et métadonnées (descripteurs, notes, horodateurs, etc.) pour les billets ouverts;
    - filtrabilité par champs tels que l'utilisateur du service de dépannage, l'état du billet, la période, la plateforme et le descripteur.
  - pour toutes les affectations :
    - filtrabilité par recherche, sur la base de mots-clés, de descripteurs, de notes, de noms d'utilisateur de médias sociaux, etc.;
    - filtrabilité par des champs tels que l'utilisateur du service de dépannage, l'état du billet, la période, la plateforme et le descripteur;
    - filtrabilité par réseaux sociaux, type de message, options d'affectation (à, par, résolu par), etc.
- La solution doit permettre l'utilisation des jeux de caractères complets en anglais et en français.
- La solution doit être adaptée aux lecteurs d'écran grâce à des technologies de dépannage telles que les agrandisseurs d'écran, la synthèse vocale et les icônes sonores.
- La solution doit permettre au client de travailler dans la langue officielle de son choix : anglais ou français (y compris l'affichage de tous les écrans, la collecte des réponses et l'accès au soutien technique).





## RAPPORTS

- La solution doit permettre aux utilisateurs de personnaliser, de générer et de télécharger des rapports afin qu'ils puissent être exécutés dans le système au cours d'une période précise :
  - affectations avec des descripteurs précis;
  - affectations résolues par personne;
  - affectations créées par groupe;
  - affectations résolues par groupe;
  - temps de récupération/traitement par personne, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période donnée;
  - temps/ratio de résolution moyen par personne, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période donnée;
  - sujets des messages entrants (basés sur les métadonnées d'utilisateur de médias sociaux);
  - période;
  - mots-clés;
  - données agrégées ou individuelles.

La solution doit permettre aux utilisateurs de créer, de sauvegarder et d'imprimer des rapports normalisés et ponctuels.

- La solution doit permettre aux utilisateurs de générer des rapports basés sur les 180 jours précédents (minimum) de données et de transactions.
- La solution doit permettre – ou pouvoir être configurée de façon à permettre – aux utilisateurs d'exporter des rapports au moins en format xlsx, pdf et doc.

## 5.2 Documentation, formation et services de soutien

### DOCUMENTATION

- L'entrepreneur devra fournir les manuels d'utilisation dans les deux langues officielles. Lorsqu'une seule langue est utilisée, les textes peuvent être fournis au client par l'entrepreneur, et le client fait lui-même les traductions.

### FORMATION

- L'entrepreneur doit fournir jusqu'à trois séances de formation des utilisateurs pour le client (par année contractuelle), à la demande du client.
- L'entrepreneur doit fournir jusqu'à six heures de formation à l'intention des administrateurs du système, des utilisateurs finaux et des ressources de soutien technique, à la demande du client. La formation peut être donnée sur place ou présentée à distance durant une réunion en ligne.

### SERVICES DE SOUTIEN

- L'entrepreneur doit avoir un représentant de compte dédié et offrir un soutien à la clientèle sur le Web, un dispositif de suivi en ligne des demandes de soutien des clients qui précise le problème, la date de création et la réponse, et la possibilité de consulter l'état des demandes de soutien des clients.





- L'entrepreneur doit fournir un soutien technique par téléphone ou par courriel cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, pendant les heures normales de bureau.
- Le service de dépannage technique doit disposer d'un temps de réponse garanti dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande d'aide pendant les heures normales de bureau.
- L'entrepreneur doit donner un avis de 48 heures dans le cas d'un arrêt planifié et informer le client de tout arrêt imprévu dans l'heure suivant l'arrêt.
- La solution doit être en ligne et fonctionnelle 99 % du temps.

## 6.0 PRODUITS LIVRABLES

Activité/produit livrable	Calendrier associé	Format
Réunion de lancement	Dans les 48 heures suivant l'attribution du contrat	En personne, par téléconférence ou conférence Web
Configuration de compte	Dans les 48 heures suivant l'attribution du contrat	En ligne (au moyen de la solution)
Guides d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuel de l'administrateur</li> <li>▪ Manuel d'utilisation</li> </ul>	Dans le mois suivant l'attribution du contrat	En ligne (au moyen de la solution)
Soutien permanent	Cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, pendant les heures normales de bureau (Lundi 9h00 am au vendredi 5h00 pm)	En ligne (au moyen de la solution ou par courriel)

## 7.0 RÉUNIONS

L'entrepreneur devra participer, au besoin, à des réunions en personne ou par téléconférence/cyberconférence avec l'équipe de projet, y compris pour diriger des séances de formation.

## 8.0 DÉPLACEMENTS

Le Canada ne remboursera pas les frais de déplacement ou de subsistance liés à l'exécution des travaux. Les frais de déplacement, le cas échéant, devront être entièrement assumés par l'entrepreneur.

## 9.0 CONTRAINTES

L'entrepreneur ne pourra pas commencer la mise en œuvre technique de la solution tant que l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et l'évaluation et autorisation de sécurité n'auront pas été réalisées par le Canada.



## **10.0 SOUTIEN AUX CLIENTS**

IRCC fournira les services suivants, au besoin, afin d'assurer la réalisation des travaux visés par le présent contrat :

- un accès à distance par téléphone ou Internet au chargé de projet et (ou) au personnel d'IRCC, au besoin, pour la tenue de réunions et la prestation de services hors site, afin d'assurer la fourniture réussie de la solution;
- un accès à la documentation et aux références pertinentes auxquelles l'entrepreneur pourrait difficilement avoir accès autrement, selon le principe du besoin de savoir;
- l'examen, au besoin, des rapports et des observations, ainsi que la transmission des observations ou des modifications proposées, en temps opportun;
- la coordination des activités et des réponses des secteurs d'IRCC qui se rapportent aux questions ciblées par l'entrepreneur, de façon à permettre à ce dernier de fournir les services demandés;
- la communication à l'entrepreneur, ou aux autres intervenants, des processus internes de travail d'IRCC ainsi que des rôles et des responsabilités liés au contrat;
- la négociation et l'établissement de tout changement à la portée, aux travaux ou aux frais qui découlent d'une modification contractuelle en collaboration avec l'autorité contractante;
- la communication de toutes les données nécessaires pour appuyer la transition vers la solution;
- la désignation d'un vérificateur chargé de déterminer la conformité des modalités du contrat entre le chargé de projet d'IRCC et l'entrepreneur;
- la fourniture d'une orientation à l'entrepreneur, lorsque c'est possible et sur demande, en ce qui a trait à ses obligations par rapport aux politiques, aux règles et aux lois relatives à la vie privée;
- d'autres formes d'aide et de soutien, au besoin.

## **11.0 DIVERSITÉ**

IRCC est résolu à être plus inclusif pour tous et à favoriser une culture du travail équitable, qui accorde une grande importance à la diversité et qui permette de créer un environnement accueillant et gratifiant pour tous. Nous encourageons les entreprises qui collaborent avec nous à véhiculer ces valeurs. De plus amples renseignements sont fournis sur la page [Diversité et équité dans la fonction publique](#).

**TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS RESTENT LES MÊMES.**