

JAN. 31 JANV. 2022
SESSIONAL PAPER
DOCUMENT PARLEMENTAIRE
8555-441-258
HOUSE OF COMMONS
CHAMBRE DES COMMUNES



ORDER/ADDRESS OF THE HOUSE OF COMMONS ORDRE/ADRESSE DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Q-258

Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)

Dec 14, 2021 / Le 14 déc. 2021

RETURN BY THE LEADER OF THE GOVERNMENT IN THE HOUSE OF COMMONS
DÉPÔT DU LEADER DU GOUVERNEMENT À LA CHAMBRE DES COMMUNES

Mr. Lamoureux

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

January 31, 2022 / Le 31 janvier 2022

(TABLED FORTHWITH /DÉPOSÉ AUSSITÔT)

**INSTRUCTIONS¹ FROM THE PRIVY COUNCIL OFFICE
(OFFICE FOR THE COORDINATION OF PARLIAMENTARY RETURNS)
TO ORGANIZATIONS WITH RESPECT TO WRITTEN QUESTION
Q-258² — MR. DESJARLAIS (EDMONTON GRIESBACH)**

O-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjardins (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPEAT TO Q-807, 43RD PARLIAMENT, 2ND SESSION

PERIOD

On the date of the question – December 14, 2021.

ALL DEPARTMENTS (INCLUDING SOAs) AND AGENCIES

All organizations are required to provide a response with regard to the government's operation of call centres.

TEMPLATE

Organizations that have information are required to complete the attached template.

CLARIFICATION

For the purpose of this question, organizations are to provide a response on public facing call centres.

DEFINITION

Call centres:

- Obtain general information on Government of Canada programs, services and initiatives, and guidance on how to access them;
- Request alternative formats of reports and publications;
- Contact the appropriate program or department directly for specific information on your file.

.../2

¹ These instructions are intended to be used by organizations assigned to produce a response in order to 1) provide a uniform government-wide interpretation of a question; 2) reference relevant government policies or documents; 3) present information in a consistent manner. Should an organization determine that the PCO instructions require clarification or additional guidance in order to ensure completeness of the response, the organization is encouraged to notify PCO-OCPR.

REFERENCES

Guideline on Service Management (section 2.7)

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=28422>

Policy on Service and Digital (section 4.2.1.4)

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=32603>

Directive on Service and Digital (section 4.2.1.5)

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=32601>

Request specific information on your file

<https://www.canada.ca/en/contact/contact-1-800-o-canada.html#contact>

**DIRECTIVES² DU BUREAU DU CONSEIL PRIVÉ
(BUREAU DE LA COORDINATION DES DOCUMENTS PARLEMENTAIRES)
AUX ORGANISMES CONCERNANT LA QUESTION ÉCRITE
Q-258² — M. DESJARLAIS (EDMONTON GRIESBACH)**

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

RÉPÉTITION À LA Q-807, DE LA 43^{ÈME} LÉGISLATURE, 2^{ÈME} SESSION

PÉRIODE

En date de la question – 14 décembre 2021.

TOUS LES MINISTÈRES (Y COMPRIS LES OSS) ET LES ORGANISMES

Toutes les organisations doivent fournir une réponse concernant les centres d'appel du gouvernement.

GABARIT

Les organisations qui disposent de l'information sont demandées de compléter le gabarit ci-joint.

CLARIFICATION

Aux fins de la présente question, les organisations doivent fournir une réponse sur les centres d'appel accessible au public.

DÉFINITION

Centres d'appel:

- Obtenir des renseignements généraux sur les programmes, services et initiatives du gouvernement du Canada, ainsi que des conseils sur la façon d'y accéder;
- Demander des rapports et des publications en formats alternatifs;
- Communiquer directement avec le programme ou le ministère approprié pour obtenir des renseignements précis sur votre dossier.

.../2

² Ces directives sont destinées à être utilisées par les organisations chargées de produire une réponse afin de 1) fournir une interprétation uniforme d'une question à l'échelle du gouvernement; 2) faire référence aux politiques ou documents gouvernementaux pertinents; 3) présenter les informations de manière cohérente. Si une organisation détermine que les directives du BCP nécessitent des clarifications ou des conseils supplémentaires afin d'assurer l'exhaustivité de la réponse, elle est encouragée à en informer le BCP-OCPR.

RÉFÉRENCES

Ligne directrice sur la gestion de services (section 2.7)

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28422>

Politique sur les services et le numérique (section 4.2.1.4)

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603>

Directive sur les services et le numérique (section 4.2.1.5)

<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32601>

Pour obtenir des renseignements spécifiques à votre dossier

<https://www.canada.ca/fr/contact/communiquez-avec-1-800-o-canada.html>

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION:

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION:

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the	(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out
Call Centre	(i) name of the vendor
	(ii) value of the contract
	(iii) term of the contract
	yes
	no
	justifications

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION :

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
			(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION :

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris</p>	<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>		
	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
--------------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Agriculture and Agri-Food
Réponse de la ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire

Signed by the Honourable Marie-Claude Bibeau, PC, MP

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Agriculture and Agri-Food Canada (including the Canadian Pari-Mutuel Agency)

See attached.

Canadian Grain Commission

See attached.

Farm Products Council of Canada

The Farm Products Council of Canada did not utilize or operate any call centres on the date of the question, December 14, 2021.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Agriculture and Agri-Food Canada (including the Canadian Pari-Mutuel Agency)

(a) **what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including**

Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Agriculture and Agri-Food Canada (AAFC) Contact Centre	AAFC	Provides first-level support to inquiries from the general public on programs and services offered by AAFC	Winnipeg, Manitoba	Since March 2020 with the start of the COVID-19 pandemic, the Contact Centre staff have been working remotely from home.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Agriculture and Agri-Food Canada (including the Canadian Pari-Mutuel Agency)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes no justifications
AAFC Contact Centre	N/A	N/A	N/A	X N/A

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Grain Commission

(a) **what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including**

Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Automated Interactive Voice Response (IVR) System	Canadian Grain Commission (CGC)	To assist the Canadian public in finding answers to their inquiries regarding services provided by the CGC	Canadian Grain Commission Building 303 Main Street Winnipeg, MB R3C 3G8	Automated system

Note: The CGC has used an IVR System for inbound calls coming through a toll-free number. The IVR directs callers to in-house subject matter experts who respond to client inquiries.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Grain Commission

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes no justifications
Automated IVR System	N/A	N/A	X	N/A



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
--------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Agriculture and Agri-Food
Réponse de la ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire

Signé par l'honorable Marie-Claude Bibeau, C.P., députée

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Agriculture et Agroalimentaire Canada (y compris l'Agence canadienne du pari mutuel)

Voir ci-joint.

Commission canadienne des grains

Voir ci-joint.

Conseil des produits agricoles du Canada

Le Conseil des produits agricoles du Canada n'a géré ni n'exploité aucun centre d'appels en date de la question, le 14 décembre 2021.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Agriculture et Agroalimentaire Canada (y compris l'Agence canadienne du pari mutuel)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centre d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
		(iii) le lieu
Centre d'appels Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC)	Fournit un soutien de premier niveau aux demandes du grand public sur programmes et services offerts par AAC	Winnipeg, Manitoba Depuis mars 2020 avec le début de la pandémie de COVID-19, le personnel du Centre d'appels travaille à distance de leur domicile.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Agriculture et Agroalimentaire Canada (y compris l'Agence canadienne du pari mutuel)

- b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris
- c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats

Centre d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Centre d'appels AAC	s.o.	s.o.	s.o.	X	s.o.	

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Commission canadienne des grains

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centre d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Système de réponse vocale interactif (RVI) automatisé	Commission canadienne des grains (CGC)	Aider le public canadien à obtenir des réponses à ses demandes de renseignements concernant les services offerts par la CGC	Édifice de la Commission canadienne des grains 303, rue Main Winnipeg (Manitoba) R3C 3G8

Note: La CGC utilise un système de RVI pour les appels entrants faits à un numéro sans frais. Le système de RVI dirige les appelants vers des experts en la matière qui répondent aux demandes de renseignements des clients.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Commission canadienne des grains

		c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats		
		b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris		
Centre d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui non justifications
Système RVI automatisé (fourni à l'interne)	s.o.	s.o.	X	s.o.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the Minister of Official Languages and Minister responsible for the Atlantic Canada Opportunities Agency Réponse de la ministre des Langues officielles et ministre responsable de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique		
<u>Signed by the Honourable Ginette Petitpas Taylor</u>		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

Insofar as the Atlantic Canada Opportunities Agency is concerned, with regard to the operation of call centres, as of December 14, 2021, the Agency has none.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of Official Languages and Minister responsible for the Atlantic Canada Opportunities Agency Réponse de la ministre des Langues officielles et ministre responsable de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique		
Signé par l'honorable Ginette Petitpas Taylor		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

En ce qui a trait à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et aux centres d'appels, en date du 14 décembre 2021, l'Agence n'en a aucun.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	December 14, 2021
<p>Reply by the Minister of Northern Affairs, Minister Responsible for Prairies Economic Development Canada and Minister responsible for the Canadian Northern Economic Development Agency Réponse du ministre des Affaires du Nord, ministre responsable de Développement économique Canada pour les Prairies et ministre responsable de l'Agence canadienne de développement économique du Nord</p>		

Signed by the Honourable Daniel Vandal

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Canadian Northern Economic Development Agency (CanNor)

As of December 14, 2021, there have been no call centres in operation, or contracted by third-party provision of service, by the Canadian Northern Economic Development Agency.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	Le 14 décembre 2021
<p>Reply by the Minister of Northern Affairs, Minister Responsible for Prairies Economic Development Canada and Minister responsible for the Canadian Northern Economic Development Agency Réponse du ministre des Affaires du Nord, ministre responsable de Développement économique Canada pour les Prairies et ministre responsable de l'Agence canadienne de développement économique du Nord</p>		

Signé par l'honorable Daniel Vandal

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Agence canadienne de développement économique du Nord (CanNor)

En date du 14 décembre 2021, il n'y a eu aucun centre d'appel en opération ou sous contrat pour la prestation de services par des tiers pour l'Agence canadienne de développement économique du Nord.



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of National Revenue
Réponse de la ministre du Revenu national



Signed by the Honourable Diane Lebouthillier

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

CANADA REVENUE AGENCY (CRA)

With respect to the above noted question, what follows is the response to the above-noted question from the CRA as of December 14, 2021. Please note that the information provided in the attached templates relates to the following:

CRA's call centres: There are eight call centres that offer support for either Individual and Benefits enquiries or Business enquiries, and work in part with remote staff. CRA call centres receive calls from the general public, including professional accountants, representatives of callers, business owners, and individuals. These call centres are located in Fraser Valley, Calgary, Edmonton, Hamilton-Niagara, Toronto East, Montréal, New Brunswick, Newfoundland/Labrador.

CRA's Debt Management Call Centre (DMCC): The Debt Management Call Centre (DMCC) is a call centre operated by the CRA. The purpose of the DMCC is to answer inbound telephone enquiries generated by notices and letters, as well as to make early personal contact by outbound phone calls to advise taxpayers of their outstanding debts and attempts to secure arrangements through a service oriented rehabilitative approach in order to obtain good filing and payment habits in the future. The DMCC employees have the ability to telework, however, the DMCC also operates offices in three cities across Canada; Surrey in British Columbia, Ottawa in Ontario, and Shawinigan in Quebec. None of the DMCC operations were part of the object of a tender or contract for third-party provision of services.

CRA Charities' Call Centre: This call centre responds to routine and complex telephone enquiries from charities, their representatives or members of the public. Typical enquiries include providing callers with navigation guidance on Canada.ca webpages relating to registered charities, educating clients on topics related to applying for and maintaining charitable registration, and providing interpretation and technical advice on common law and legislative requirements, including other federal and provincial requirements. Enquiries can also be account specific, where authorized representatives can request account updates. The Charities' call centre is physically located in Ottawa, Ontario. Currently, the Charities Directorate's call centre is wholly functional with remote staff.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Fraser Valley	Canada Revenue Agency	Provide support to individuals, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	BC In part with remote staff
Calgary	Canada Revenue Agency	Provide support to individuals, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	AB In part with remote staff
Edmonton	Canada Revenue Agency	Provide support to businesses, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	AB In part with remote staff
Hamilton-Niagara	Canada Revenue Agency	Provide support to individuals, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	ON In part with remote staff

NAME OF THE ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Toronto East	Canada Revenue Agency	Provide support to businesses, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	ON
Montréal	Canada Revenue Agency	Provide support to individuals, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	QC
New Brunswick	Canada Revenue Agency	Provide support to businesses, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	NB
Newfoundland/Labrador	Canada Revenue Agency	Provide support to individuals, and their representatives, to help them meet their tax obligations and assist with general or account specific enquiries.	NL
Debt Management Call Centre (DMCC)	Canada Revenue Agency	The purpose of the DMCC is to answer inbound telephone enquiries generated by notices and letters, as well as to make early personal contact by outbound phone calls to advises taxpayers of their outstanding debts and attempts to secure arrangements through a service oriented rehabilitative approach in order to obtain good filing and payment habits in the future.	The DMCC operates in three cities across Canada; Surrey in British Columbia, Ottawa in Ontario, and Shawinigan in Quebec.

NAME OF THE ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff			
Charities Directorate Client Service Call Centre	Canada Revenue Agency, Charities Directorate (LPRAB)	Responds to routine and complex telephone enquiries from charities, their representatives or members of the public. Enquiries can be general or account specific.	Ottawa, ON

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

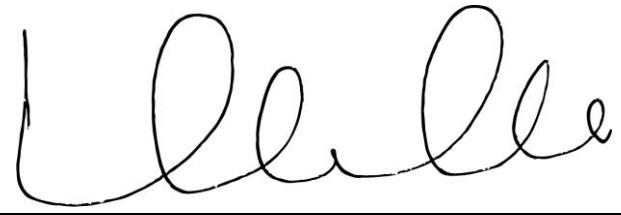
NAME OF THE ORGANIZATION: CANADA REVENUE AGENCY

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no
Eight individual and benefits enquiries or Business enquiries call centres	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Debt Management Call Centre (DMCC)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CRA's Charities Call Centre	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of National Revenue Réponse de la ministre du Revenu national		
		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE Signé par l'honorable Diane Lebouthillier		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC)

En ce qui concerne la question ci-dessus, voici la réponse de l'ARC en date du 14 décembre 2021. Veuillez noter que les renseignements fournis dans le gabarit ci-joint concernent les éléments suivants :

Les centres d'appels de l'ARC : Il y a huit centres d'appels qui offrent du support pour soit les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des prestations ou les demandes de renseignements des entreprises et opèrent en partie avec du personnel à distance. Les centres d'appels de l'ARC reçoivent des appels du grand public, y compris des comptables professionnels, des représentants des appellants, des propriétaires d'entreprise et des particuliers. Ces centres d'appels sont situés à Fraser Valley, Calgary, Edmonton, Hamilton-Niagara, Toronto-Est, Montréal, Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve/Labrador.

Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) : Le centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) est un centre d'appel géré par l'ARC. Le CAGC a pour but de répondre aux demandes de renseignements téléphoniques entrantes découlant de l'envoi des avis et des lettres; il vise également à établir des communications personnelles précoces au moyen d'appels téléphoniques sortants pour aviser les contribuables de leurs dettes impayées et tenter de conclure des ententes au moyen d'une approche de réhabilitation axée sur le service, et ce, afin d'obtenir de bonnes habitudes de production et de paiement à l'avenir. Les employés du CAGC peuvent faire du télétravail. Toutefois le CAGC exerce ses activités dans trois villes du Canada : Surrey en Colombie-Britannique, Ottawa en Ontario et Shawinigan au Québec. Aucune des opérations de la CAGC n'a fait l'objet d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers.

Centre d'appel de l'ARC (organismes de bienfaisance) : Cet centre d'appel répond aux demandes téléphoniques simples et complexes des organismes de bienfaisance, de leurs représentants et des membres du public. Typiquement, les appels reçus consistent à fournir aux clients des conseils de navigation sur les pages Web Canada.ca qui portent sur les organismes de bienfaisance, à éduquer les clients sur des sujets liés à la demande et au maintien de l'enregistrement à titre d'organisme de bienfaisance, et à fournir des interprétations et des conseils techniques sur les exigences de la common law et de la législation, y compris d'autres exigences fédérales et provinciales. Les demandes de renseignements peuvent également porter sur un compte particulier, où les représentants autorisés peuvent demander des mises à jour sur leur compte. Le centre d'appels de la Direction des organismes de bienfaisance est physiquement situé à Ottawa, en Ontario. Le centre d'appels est entièrement doté par des télétravailleurs.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENUE DU CANADA

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but (iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Vallée-du-Fraser	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux particuliers et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.
Calgary	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux particuliers et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.
Edmonton	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux entreprises et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.

NOM DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENUE DU CANADA

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
			(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Hamilton-Niagara	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux particuliers et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.	ON En partie avec des télétravailleurs
Toronto-Est	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux entreprises et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.	ON En partie avec des télétravailleurs
Montréal	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux particuliers et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.	QC En partie avec des télétravailleurs
Nouveau-Brunswick	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux entreprises et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.	NB En partie avec des télétravailleurs
Terre-Neuve-et-Labrador	Agence du revenu du Canada	Fournir du soutien aux particuliers et à leurs représentants pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à répondre aux demandes de renseignements généraux ou propres à un compte.	TL En partie avec des télétravailleurs

NOM DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENUE DU CANADA

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Le centre d'appels de la gestion des créances (CAGC)	Agence du revenu du Canada	Le CAGC a pour but de répondre aux demandes de renseignements téléphoniques entrantes découlant de l'envoi des avis et des lettres; il vise également à établir des communications personnelles précoces au moyen d'appels téléphoniques sortants pour aviser les contribuables de leurs dettes impayées et tenter de conclure des ententes au moyen d'une approche de réhabilitation axée sur le service, et ce, afin d'obtenir de bonnes habitudes de production et de paiement à l'avenir.	Le CAGC exerce ses activités dans trois villes du Canada : Surrey en Colombie-Britannique, Ottawa en Ontario et Shawinigan au Québec.
Centre d'appels de service à la clientèle de la Direction des organismes de bienfaisance	Agence du revenu du Canada, Direction des organismes de bienfaisance (DGPLAR)	Répond aux questions téléphoniques simples et complexes provenant des organismes de bienfaisance, de leurs représentants ou des membres du public. Les demandes peuvent être générales ou spécifiques à un compte.	Ottawa, ON

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : AGENCE DU REVENU DU CANADA

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Huit centres d'appels qui offrent du support pour soit les demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des prestations ou les demandes de renseignements des entreprises	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC)	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris
Centre d'appel de l'ARC (organismes de bienfaisance)	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT « TEXTE ORIGINAL » OU « TRADUCTION »

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of Sport and Minister responsible for the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec
Réponse de la ministre des Sports et ministre responsable de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

Signed by the Honourable Pascale St-Onge

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

CANADA ECONOMIC DEVELOPMENT FOR QUEBEC REGIONS (CED)

With regard to the government's operation of call centres, as of December 14, 2021, information from Canada Economic Development for Quebec Regions is presented in the attached table.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canada Economic Development for Quebec Regions (CED)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Infocentre	Canada Economic Development for Quebec Regions (CED)	The purpose of the Infocentre is to respond to external clients' requests for information on CED programs and initiatives, to support them in completing financial assistance application forms and to liaise with CED's business offices.	Montreal All Infocentre employees are currently telecommuting.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canada Economic Development for Quebec Regions (CED)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out			(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no
Infocentre	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Not applicable	Not applicable

Note: CED's Infocentre is in no part the object of a tender or contract for third-party provision of services. Therefore, no business case for contracting out needed to be carried out.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of Sport and Minister responsible for the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec Réponse de la ministre des Sports et ministre responsable de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec		

Signé par l'honorable Pascale St-Onge

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC (DEC)

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement, en date du 14 décembre 2021, les renseignements de Développement économique du Canada pour les régions du Québec sont présentés dans le tableau en annexe.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance	
Infocentre	Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC)	L'infocentre a pour objectif de répondre aux demandes d'information des clients externes sur les programmes et initiatives de DEC, de les appuyer pour remplir les formulaires de demande d'aide financière ainsi que d'assurer la liaison avec les bureaux d'affaires de DEC. Montréal Tous les employés de l'infocentre sont actuellement en télétravail.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC)

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats	oui	non				
InfoCentre	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Note : L'InfoCentre de DEC ne fait pas l'objet d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par un tiers. Donc, aucune analyse de rentabilité relativement à la sous-traitance ne nécessite d'être effectuée.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Fisheries, Oceans and the Canadian Coast Guard
Réponse de la ministre des Pêches, des Océans et de la Garde côtière canadienne

Mike Kelloway

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

The Department of Fisheries and Oceans, including the Canadian Coast Guard is providing a nil response to this query, as the Department does not operate any public facing call centers.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	Le 14 décembre 2021

Reply by the Minister of Fisheries, Oceans and the Canadian Coast Guard
Réponse de la ministre des Pêches, des Océans et de la Garde côtière canadienne

Mike Kelloway

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Le ministère des Pêches et des Océans, y compris la Garde côtière canadienne, donne une réponse nulle à cette question, car il ne gère aucun centre d'appels ouvert au public.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the Minister of Indigenous Services and Minister responsible for the Federal Economic Development Agency for Northern Ontario Réponse de la ministre des Services aux Autochtones et ministre responsable de l'Agence fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario		
Signed by Vance Badawey		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Insofar as Indigenous Services Canada and its Special Operating Agency (Indian Oil and Gas Canada) are concerned, the response is attached.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada (ISC) and Indian Oil and Gas Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Public Enquiries Contact Centre	ISC and Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs Canada	General enquiries relating to programs and services	Gatineau, Quebec The Centre operates wholly with remote staff
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Alberta Region	ISC	The NIHB program provides eligible First Nations and Inuit clients with coverage for a range of health benefits not covered through other social programs, private insurance plans, or provincial health insurance.	Edmonton, Alberta Currently, staff are working remotely in compliance with regional public health orders.
Jordan's Principle and Inuit Child First Initiative Alberta Region	ISC	The purpose is to provide general information on Jordan's Principle and Inuit Child First Initiative, guidance on how to access the initiative and accept applications for funding.	Edmonton, Alberta Currently, staff are working remotely in compliance with regional public health orders.
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Atlantic Region	ISC	Call centre is the point of contact for benefit administration, approving eligibility to a NIHB benefit, arranging transportation for benefit billing, reimbursement and provider relations.	Halifax, Nova Scotia Since the pandemic, staff have been working "remotely" from home, but all are salaried vs contracted staff.

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada (ISC) and Indian Oil and Gas Canada**(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including**

Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Manitoba Region	ISC	Call centre is the point of contact for benefit administration, approving eligibility to a NIHB benefit, arranging transportation for benefit, billing, reimbursement and provider relations.	Winnipeg, Manitoba	Due to the pandemic all staff are working remotely. The call centre is a 24-7 call centre; it works in partnership with a First Nation Tribal Council who work out of Thompson, Manitoba. All authorizations/approvals are made in Winnipeg.
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Northern Region (Whitehorse office)	ISC	To provide a single point of access to regionally managed non-insured health benefits (such as medical transportation and mental health counselling) for clients residing in Yukon, the Northwest Territories, and Nunavut.	Whitehorse, Yukon	Prior to March 16, 2020, the call centre operated wholly with staff working on-site. Due to COVID-19 public health restrictions, staff were required to operate remotely until September 18, 2020. Since that time, with the easing of public health restrictions in Yukon, staff have operated in part remotely and onsite on a rotational basis. Return to work plans are regularly assessed and adjusted to reflect the latest public health guidance.

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada (ISC) and Indian Oil and Gas Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Indian Residential School - Resolution Health Supports Program (Whitehorse office)	ISC	Indian Residential School - Resolution Health Supports for clients residing in Yukon, the Northwest Territories, and Nunavut. Call centre staff arrange medical travel and provide general or specific program information (e.g., clarifying benefit eligibility, status of requests).	Whitehorse, Yukon	Prior to March 16, 2020, the call centre operated wholly with staff working on-site. Since March 16, 2020, due to COVID-19 public health restrictions, staff have been operating wholly remotely.
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Northern Region (Ottawa office)	ISC	To provide a single point of access to regionally managed non-insured health benefits (such as vision, medical supplies and equipment, dental medical travel) for clients and service providers in Yukon, Northwest Territories and Nunavut; and, through the Accounts Verification Unit, process invoices for Non-Insured Health Benefits clients and vendors in Yukon, Northwest Territories, and Nunavut.	Ottawa, Ontario	Prior to March 16, 2020, the call centre operated wholly with staff working on-site. Since March 16, 2020, due to COVID-19 public health restrictions, staff have been operating wholly remotely.
Indian Residential School - Resolution Health Supports Program (Ottawa office)	ISC	Indian Residential School - Resolution Health Supports Program clients and vendors in Yukon, Northwest Territories and Nunavut. Call centre staff provide prior approval of benefit requests and general or specific program information (e.g., clarifying benefit eligibility, status of requests).	Ottawa, Ontario	Prior to March 16, 2020, the call centre operated wholly with staff working on-site. Since March 16, 2020, due to COVID-19 public health restrictions, staff have been operating wholly remotely.

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada (ISC) and Indian Oil and Gas Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Northern Region	ISC	The NIHB program provides eligible First Nations and Inuit clients with coverage for a range of health benefits not covered through other social programs, private insurance plans, or provincial health insurance. Services delivery model includes use of toll-free lines in a quasi call centre model. Staff functions are not limited to answering the toll-free line.	Ottawa, Ontario Thunder Bay, Ontario Sioux Lookout, Ontario	Currently all staff, with the exception of a small compliment in each office, are working remotely from home. No staff are contracted.
Indian Residential School - Resolution Health Supports Program	ISC	Indian Residential School - Resolution Health Supports Program clients and vendors in Ontario. Call centre staff provide prior approval of benefit requests and general or specific program information (e.g., clarifying benefit eligibility, status of requests).	Ottawa, Ontario	Prior to March 16, 2020, the call centre operated wholly with staff working on-site. Since March 16, 2020, due to COVID-19 public health restrictions, staff have been operating wholly remotely.
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Quebec Region	ISC	This call centre is to offer bilingual services regarding the Non-Insured Health Benefits (NIHB) program: to provide registered First Nations and recognized Inuit with coverage for a range of medically necessary health benefits including vision care, medical supplies and equipment, mental health counselling and transportation to access medically required health services that are not available on reserve or in the community of residence.	Montreal, Quebec	It operates wholly with remote staff.

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada (ISC) and Indian Oil and Gas Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Saskatchewan Region	ISC	The Non-Insured Health Benefits (NIHB) program provides eligible First Nations and Inuit clients with coverage for a range of health benefits that are not covered through other social programs, private insurance plans, or provincial or territorial health insurance. The NIHB Saskatchewan call centre provides access to the following NIHB benefits: medical supplies and equipment, vision care, mental health counselling, and medical transportation.	Regina, Saskatchewan	Majority of staff currently working remotely under the business continuity plan. Ordinarily the call centre does not operate with remote staff.
Jordan's Principle and Inuit Child First Initiative	ISC	The purpose is to provide general information on Jordan's Principle and Inuit Child First Initiative, guidance on how to access the initiative and accept applications for funding.	Ottawa, Ontario	Due to the pandemic, staff are working remotely; normally staff members, Government of Canada employees, are co-located in a Government of Canada building.
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Express Scripts Canada provider and client call centre	ISC	For assistance with services provided by Express Scripts Canada (ESC), including NIHB provider and client web accounts and submission and status of claims and client reimbursement requests for pharmacy, dental, medical supplies and equipment, vision care and mental health counselling benefits.	Toronto, Ontario Montreal, Quebec	The NIHB ESC call centre has been operating wholly with remote staff since March 2020 due to pandemic restrictions.

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada (ISC) and Indian Oil and Gas Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Drug Exception Centre (DEC)	ISC	The NIHB Drug Exception Centre (DEC) is a national call centre that processes and expedites pharmacists' requests for drug benefits that require prior approval, including client reimbursement and appeal requests.	Ottawa, Ontario	It has been operating mostly with remote staff since March 2020 due to pandemic restrictions.
Dental Predetermination Centre (DPC)	ISC	The NIHB Dental Predetermination Centre (DPC) is a national call centre responsible to adjudicate dental predetermination, post-determination, client reimbursement and appeal requests for dental and orthodontic services.	Ottawa, Ontario	It has been operating mostly with remote staff since March 2020 due to pandemic restrictions.
Crisis Lines Services (includes the Indian Residential Schools Crisis Line, Hope for Wellness Help Line, Missing and Murdered Indigenous Women and Girls Crisis Line)	ISC	A third party contractor (Donna Cona Inc.) delivers 24/7 crisis intervention, emotional support, and referral services for the Indian Residential Schools Crisis Line, the Hope for Wellness Help Line, and the Missing and Murdered Indigenous Women and Girls Crisis Line. These services are available across Canada via telephone and, in the case of the Hope for Wellness Help Line, also by online chat.	Ottawa, Ontario	Crisis line staff are providing services on site as per contract requirement.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjardins (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada and Indian Oil and Gas Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract **	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
Public Enquiries Contact Centre *	Nortak Software Ltd.	\$35,200.00 per year	1 year plus four option years		X	Vendor has exclusive rights to license the software which was purchased over 20 years ago
Public Enquiries Contact Centre *	Shared Services Canada	Approx. \$25,500.00 per year	Five years starting in 2020-2021	N/A	N/A	Service agreement to use the Rogers VCC Contact Centre phone system for 15 agent licenses and 2 supervisor licenses
Non-Insured Health Benefits Alberta Region	***	***	***	***	***	****
Jordan's Principle and Inuit Child First Initiative Alberta Region	***	***	***	***	***	****
Non-Insured Health Benefits Atlantic Region	***	***	***	***	***	****
Non-Insured Health Benefits Manitoba Region	***	***	***	***	***	****
Non-Insured Health Benefits Northern Region	***	***	***	***	***	****
Non-Insured Health Benefits Northern Region	***	***	***	***	***	****
Indian Residential School - Resolution Health Supports Program	***	***	***	***	***	****

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada and Indian Oil and Gas Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out	
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract
		yes **	no ***
Indian Residential School - Resolution Health Supports Program	****	***	****
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Northern Region	***	***	***
Indian Residential School - Resolution Health Supports Program	***	***	***
Jordan's Principle and Inuit Child First Initiative	Shared Services Canada and ComputerTalk	\$55,242.00	3 years (2019/2020 to 2021/2022)
Non-Insured Health Benefits (NIHB) Express Scripts Canada provider and client call centre	Express Scripts Canada	The contract is valued at \$116,984,614. The contract is primarily for claims processing and other services, of which the call centre is only one part.	A two year implementation period, plus a five year operations phase. There are also 6 additional option years available on the contract.
Drug Exception Centre (DEC)	***	***	***

NAME OF THE ORGANIZATION: Indigenous Services Canada and Indian Oil and Gas Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications	
Dental Predetermination Centre (DPC)	***	**	****		***	****	
Crisis Lines Services	Donna Cona Inc.	The value of the contract is \$11,000,000.	2 years (2021-2023), with option to renew up to two years.		X	Given the sensitivity of the crisis lines services, the most appropriate option for delivering the services is through a contract with an Indigenous organization.	

* Contracts are related to software only

** The value of the contracts identified in this response are shared between Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs Canada and ISC, and appear in both departmental responses.

*** Not Applicable (no third party vendors/contracts)

**** Not Applicable. No external contracts are in place (please see answer to (b))



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
<small>Reply by the Minister of Indigenous Services and Minister responsible for the Federal Economic Development Agency for Northern Ontario Réponse de la ministre des Services aux Autochtones et ministre responsable de l'Agence fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario</small>		
Signé par Vance Badaway		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION X

En ce qui concerne Services aux Autochtones Canada et son organisme de service spécial (Pétrole et gaz des Indiens du Canada), la réponse est ci-jointe.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Canadiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Centre de contacts de demandes de renseignements du public	SAC et Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada	Renseignements généraux sur les programmes et les services	Gatineau, Québec
Services de santé non assurés (SSNA) de la région d'Alberta	SAC	Le programme des SSNA offre aux clients admissibles des Premières nations et des Inuits une couverture pour une gamme de services de santé qui ne sont pas couverts par d'autres programmes sociaux, des régimes d'assurance privés ou l'assurance-maladie provinciale.	Edmonton, Alberta
Principe de Jordan et de l'Initiative: Les enfants inuits d'abord	SAC	L'objectif est de fournir des informations générales sur le Principe de Jordan et l'Initiative: Les enfants inuits d'abord, des conseils sur la façon d'accéder à l'initiative et d'accepter les demandes de financement.	Edmonton, Alberta

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada**a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris**

Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
SSNA de la région de l'Atlantique	SAC	Le programme des SSNA de SAC est un programme national qui offre aux Premières Nations inscrites et aux Inuits reconnus au Canada une couverture pour une gamme de produits et services de santé nécessaire sur le plan médical qui ne sont pas couverts par d'autres programmes privés, provinciaux ou territoriaux.	Halifax, Nouvelle-Écosse	Depuis la pandémie, le personnel travaille « à distance » depuis la maison, mais tous sont du personnel salarié plutôt que du personnel contractuel.
SSNA - Région du Manitoba	SAC	Le centre d'appels est le point de contact pour l'administration des prestations, l'approbation de l'admissibilité à une prestation des SSNA, l'organisation du transport pour les prestations, la facturation, le remboursement et les relations avec les fournisseurs.	Winnipeg, Manitoba	En raison de la pandémie, tout le personnel travaille à distance. Le centre d'appels est un centre d'appels 24h/24 et 7j/7 ; il travaille en partenariat avec un conseil tribal des Premières nations qui travaille à Thompson, au Manitoba. Toutes les autorisations/approbations sont faites à Winnipeg.

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris				
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
SSNA - Région du Nord bureau de Whitehorse	SAC	Fournir un point d'accès unique à le Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens pour les clients résidant au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. Le personnel du centre d'appels organise les déplacements médicaux et fournit des renseignements généraux ou particuliers sur les programmes (p.ex. précisions sur l'admissibilité aux services, état des demandes).	Whitehorse, Yukon	Avant le 16 mars 2020, le centre d'appels fonctionnait entièrement avec du personnel travaillant sur place. En raison des restrictions sanitaires relatives à la période COVID-19, le personnel a dû travailler à distance jusqu'au 18 septembre 2020. Depuis cette date, avec l'assouplissement des restrictions de santé publique au Yukon, le personnel a fonctionné en partie à distance et sur place sur une base de rotation. Les plans de retour au travail sont régulièrement évalués et ajustés pour refléter les dernières directives en matière de santé publique.

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris				
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Programme de soutien en santé - Résolution des questions des pensionnats indiens (Whitehorse)	SAC	Fournir un point d'accès unique aux services de santé non assurés gérés à l'échelle régionale (comme le transport médical et le counselling en santé mentale) pour les clients résidant au Yukon	Whitehorse, Yukon	Avant le 16 mars 2020, le centre d'appels fonctionnait entièrement avec du personnel travaillant sur place. En raison des restrictions sanitaires relatives à la période COVID-19, le personnel a dû travailler à distance jusqu'au 18 septembre 2020. Depuis cette date, avec l'assouplissement des restrictions de santé publique au Yukon, le personnel a fonctionné en partie à distance et sur place sur une base de rotation. Les plans de retour au travail sont régulièrement évalués et ajustés pour refléter les dernières directives en matière de santé publique.

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Services de santé non assurés (SSNA) - Région du Nord bureau de Whitehorse	SAC	Fournir un point d'accès unique aux services de santé non assurés gérés à l'échelle régionale (comme les soins de la vue, les fournitures et l'équipement médicaux, les voyages pour soins dentaires) aux clients et aux fournisseurs de services du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut; et, par l'entremise de l'Unité de vérification des comptes, traiter les factures des clients et des fournisseurs des services de santé non assurés du Yukon, et des clients et des fournisseurs du Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Le personnel du centre d'appels approuve au préalable les demandes de services et fournit des renseignements généraux ou particuliers sur les programmes (p. ex. précisions sur l'admissibilité aux services, état des demandes).	Ottawa, Ontario

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Programme de soutien en santé - Résolution des questions des pensionnats indiens (Ottawa)	SAC	Fournir un point d'accès unique aux services de santé non assurés gérés à l'échelle régionale (comme les soins de la vue, les fournitures et l'équipement médicaux, les voyages pour soins dentaires) aux clients et aux fournisseurs de services du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut; et, par l'entremise de l'Unité de vérification des comptes, traiter les factures des clients et des fournisseurs des services de santé non assurés du Yukon, et des clients et des fournisseurs du Programme de soutien en santé – Résolution des questions des pensionnats indiens du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Le personnel du centre d'appels approuve au préalable les demandes de services et fournit des renseignements généraux ou particuliers sur les programmes (p. ex. précisions sur l'admissibilité aux services, état des demandes).	Ottawa, Ontario Avant le 16 mars 2020, tout le personnel du centre d'appels travaillait sur place. Depuis le 16 mars 2020, en raison des restrictions sanitaires liées à la COVID-19, le personnel travaille entièrement à distance.

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
SSNA - Région d'Ontario	SAC	<p>Le Programme des SSNA offre aux clients admissibles des Premières Nations et des Inuits une couverture pour une gamme de services de santé qui ne sont pas couverts par d'autres programmes sociaux, des régimes d'assurance privés ou l'assurance maladie provinciale. Le modèle de prestation de services comprend l'utilisation de lignes sans frais dans un modèle de quasi-centre d'appels. Les fonctions du personnel ne se limitent pas à répondre à la ligne sans frais.</p>	Ottawa, Ontario Thunder Bay, Ontario Sioux Lookout, Ontario
Programme de soutien en santé - Résolution des questions des pensionnats indiens	SAC	<p>Pensionnats indiens - Résolution des problèmes de santé - Clients et fournisseurs du Programme de soutien en matière de santé en Ontario. Le personnel du centre d'appels fournit l'approbation préalable des demandes de prestations et des renseignements généraux ou spécifiques sur les programmes (p. ex. clarification de l'admissibilité aux prestations, état des demandes).</p>	Avant le 16 mars 2020, le centre d'appels fonctionnait entièrement avec du personnel travaillant sur place. Depuis le 16 mars 2020, en raison des restrictions de santé publique liées à la COVID-19, le personnel travaille entièrement à distance.

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
SSNA - Région du Québec	SAC	Ce centre d'appels a pour but d'offrir des services bilingues concernant le programme des Services de santé non assurés (SSNA) : fournir aux Premières nations inscrites et aux Inuits reconnus une couverture pour une gamme de services de santé médicalement nécessaires, y compris les soins de la vue, les fournitures et l'équipement médicaux, les conseils en santé mentale et le transport pour accéder aux services de santé médicalement nécessaires qui ne sont pas disponibles sur la réserve ou dans la communauté de résidence.	Montréal, Québec
SSNA - Région du Saskatchewan	SAC	Le Programme des Services de santé non assurés (SSNA) permet aux clients admissibles des Premières nations et des Inuits de bénéficier d'une gamme de services de santé qui ne sont pas couverts par d'autres programmes sociaux, des régimes d'assurance privés ou l'assurance maladie provinciale ou territoriale. Le centre d'appels des SSNA du Saskatchewan donne accès aux services suivants : fournitures et équipements médicaux, soins de la vue, conseils en santé mentale et transport médical.	Regina, Saskatchewan

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada**a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris**

Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Principe de Jordan et de l'Initiative: les enfants inuits d'abord	SAC	L'objectif est de fournir des informations générales sur le Principe de Jordan et l'Initiative: Les enfants inuits d'abord, des conseils sur la façon d'accéder à l'initiative et d'accepter les demandes de financement.	Ottawa, Ontario Canada	En raison de la pandémie, le personnel travaille à distance; normalement, les membres du personnel, les employés du gouvernement du Canada, sont localisés dans un immeuble du gouvernement du Canada.
SSNA Express Scripts Canada (ESC) fournisseurs et centre d'appels	SAC	Pour obtenir de l'aide sur les services fournis par ESC, y compris les comptes Web des fournisseurs et des clients des SSNA, la soumission et l'état des demandes de paiement et les demandes de remboursement des clients pour les prestations pharmaceutiques, dentaires, les fournitures et l'équipement médicaux, les soins de la vue et les conseils en santé mentale.	Toronto, Ontario Montreal, Québec	Le centre d'appels ESC des NIHB fonctionne entièrement avec du personnel à distance depuis mars 2020 en raison des restrictions liées à la pandémie.
Centre d'exception des médicaments	SAC	Le Centre d'exception des médicaments des SSNA est un centre d'appels national qui traite et accélère les demandes des pharmaciens concernant les prestations pharmaceutiques nécessitant une autorisation préalable, y compris les demandes de remboursement des clients et les appels.	Ottawa, Ontario	Le centre d'exception des médicaments fonctionne principalement avec du personnel à distance depuis mars 2020 en raison des restrictions liées à la pandémie.

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada (SAC) et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris				
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de prédetermination dentaire	SAC	Le Centre de prédetermination dentaire des SSNA est un centre d'appels national chargé de statuer sur les demandes de prédetermination dentaire, de post-détermination, de remboursement des clients et d'appel pour les services dentaires et orthodontiques.	Ottawa, Ontario	Le centre de prédetermination dentaire fonctionne principalement avec du personnel à distance depuis mars 2020 en raison des restrictions liées à la pandémie.
Services de lignes de crise (comprend la ligne de crise des pensionnats indiens, la ligne d'aide Hope for Wellness, la ligne de crise pour les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées).	ISC	Un entrepreneur tiers (Donna Cona Inc.) offre des services d'intervention en cas de crise, de soutien émotionnel et d'aiguillage 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour la ligne de crise des pensionnats indiens, la ligne d'aide Hope for Wellness et la ligne de crise pour les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. Ces services sont disponibles partout au Canada par téléphone et, dans le cas de la ligne d'aide Hope for Wellness, également par clavardage en ligne.	Ottawa, Ontario	Le personnel de la ligne de crise fournit des services sur place conformément aux exigences du contrat.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat **	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Centre de contacts de demandes de renseignements du public *	Nortak Software Ltd.	35 200.00 \$ par année optionnelles	Une année et quatre années optionnelles		X	Le vendeur a les droits exclusifs de concéder des licences au système CallBase qu'on utilise depuis plus que vingt ans
Centre de contacts de demandes de renseignements du public *	Systèmes partagés Canada	25 500.00 \$ par année (environ)	Cinq ans commencent en 2020-2021	S/O	S/O	Un entente de service avec Systèmes partagés Canada pour utiliser le système de téléphone Rogers VCC (15 licences d'utilisateurs et 2 licences de superviseurs)
Services de santé non assurés (SSNA) de la région d'Alberta	***	***	***	***	***	***
Principe de Jordan et de l'Initiative: Les enfants inuits d'abord	***	***	***	***	***	***

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

	b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat **
SSNA de la région de l'Atlantique	***	***
SSNA - Région du Manitoba	***	***
SSNA - Région du Nord bureau de Whitehorse	***	***
Programme de soutien en santé - Résolution des questions des pensionnats indiens (Whitehorse)	***	***
SSNA - Région du Nord bureau de Whitehorse	***	***
Programme de soutien en santé - Résolution des questions des pensionnats indiens (Ottawa)	***	***
SSNA - Région du Québec	***	***
SSNA - Région du Saskatchewan	***	***

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris</p>	<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>		
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat **	(iii) la durée du contrat
<p>Principe de Jordan et de l'Initiative: Les enfants inuits d'abord</p>	<p>Services partagés Canada et ComputerTalk</p>	<p>55 242.00 \$</p>	<p>3 ans (2019/2020 à 2021/2022)</p>

NOM DE L'ORGANISATION : Services aux Autochtones Canada et Pétrole et gaz des Indiens du Canada

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris</p>	<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur
Centre d'exception des médicaments	(ii) la valeur du contrat *** *** *** *** (iii) la durée du contrat *** *** *** oui *** *** *** *** non *** *** *** *** justifications *** *** ** ** X Compte tenu de la sensibilité des services de lignes de crises, l'option la plus appropriée pour la prestation des services consiste à conclure un contrat avec une organisation autochtone.
Centre de prédetermination dentaire	
Services de lignes de crise	Donna Cona Inc.
	La valeur du contrat est de 11 000 000 \$. 2 ans (2021-2023), avec une option de renouvellement jusqu'à deux années supplémentaires.

*Les contrats sont uniquement pour les logiciels

** Les valeurs des contrats identifiées dans cette réponse sont partagées entre le ministère des Relations Couronne-autochtones et Affaires du Nord Canada et SAC et elles sont reflétées dans la réponse des deux ministères.

*** Sans Objet (pas de vendeurs/contrats avec des tiers)

**** Sans Objet. Aucun contrat externe n'est en place (voir réponse à (b)).



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
--------------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of National Defence
Réponse de la ministre de la Défense nationale

Bryan May

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

National Defence consulted its records and found that it operates one public facing call centre intended to assist in providing general information on Government of Canada programs, services and initiatives.

The Sexual Misconduct Response Centre (SMRC), is National Defence's core support service for those who were affected by sexual misconduct while in the Canadian Armed Forces or National Defence.

The SMRC operates a 24/7 telephone response line where those affected by sexual misconduct can access confidential support, guidance, information, and referrals from support counsellors in both official languages.

In April 2021, National Defence expanded SMRC's mandate to reach not only members of the Canadian Armed Forces, but members of the public as well. In August 2021, SMRC began offering services to Department of National Defence public service employees, and in November 2021, SMRC completed its expansion and began offering services to former members of the Canadian Armed Forces who are affected by sexual misconduct, as well as individuals who are supporting one of the groups listed above.

Far too many have suffered sexual harassment, sexual assault, or discrimination based on sex, gender, gender identity and sexual orientation. National Defence will continue working with the survivor community towards a victim-centered approach to supporting survivors and creating lasting culture change in the organization. As the Minister of National Defence has said: "Things can change, they must change, and they will change."

Further details on the SMRC's call centre can be found in the enclosed table.

Portfolio agencies

The response of the Military Grievances External Review Committee, the Military Police Complaints Commission, and the National Defence and Canadian Armed Forces Ombudsman is nil.

The Communications Security Establishment operates the Canadian Centre for Cyber Security Contact Centre, which responds to telephone calls and email queries from the public, as well as other federal departments and agencies, other levels of government, and industry partners.

The Contact Centre assists those seeking information by directing them to appropriate publicly available resources and reports, or connecting them with teams within the Cyber Centre who can best address their questions or service needs. Further details can be found in the enclosed table.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Department of National Defence

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Sexual Misconduct Response Centre (SMRC)	The Department of National Defence - Sexual Misconduct Response Centre (SMRC)	The SMRC provides access to a Response and Support counsellor 24 hours a day, 7 days a week via its toll-free response line. Confidential support, guidance, information, and referrals are available for currently serving and former Canadian Armed Forces members and public service employees currently employed in the Department of National Defence who have been directly or indirectly affected by sexual misconduct, or individuals who are supporting one of the groups listed above.	Prior to the global COVID-19 pandemic, support counsellors worked in a hybrid posture where they either worked in the office or remotely. Since the COVID-19 pandemic, all support counsellors work remotely.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Department of National Defence

		(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out	
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no
Sexual Misconduct Response Centre (SMRC)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Service Coordination Centre (SCC)	Canadian Centre for Cyber Security	The Contact Centre is a public facing, single point of contact for the Canadian Centre for Cyber Security (Cyber Centre). The Contact Centre was launched as part of the stand-up of the Cyber Centre on October 1, 2018. It includes a 1-800 number (1-833-CYBER-88) and a general email address (contact@cyber.gc.ca). The Contact Centre fields queries from members of the public, other levels of government, industry partners, and Government of Canada (GC) departments and agencies, and directs them to the appropriate information resources (e.g. publicly available publications or reports) or to teams within the Cyber Centre who can best address their questions or service needs.	National Capital Region (NCR) The SCC operates from CSE facilities in the NCR. However, during the COVID-19 pandemic, staff were working from home.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjardais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
Service Coordination Centre (SCC)	N/A	N/A	N/A	X	X	No business case was carried out.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of National Defence
Réponse de la ministre de la Défense nationale

Bryan May

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION X

La Défense nationale a consulté ses dossiers et a constaté qu'elle exploite un centre d'appels public destiné à fournir des renseignements généraux sur les programmes, les services et les initiatives du gouvernement du Canada.

Le Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle (CIIS) est le service de soutien de base de la Défense nationale pour les personnes affectées par l'inconduite sexuelle au sein des Forces armées canadiennes ou le ministère de la Défense nationale.

Le CIIS exploite une ligne d'intervention téléphonique accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, où les personnes affectées par l'inconduite sexuelle peuvent avoir accès à du soutien confidentiel, à des conseils, à de l'information et à des recommandations de conseillers de soutien dans les deux langues officielles.

En avril 2021, la Défense nationale a élargi le mandat du CIIS afin de rejoindre non seulement les membres des Forces armées canadiennes, mais aussi le public. En août 2021, le CIIS a commencé à offrir des services aux fonctionnaires du ministère de la Défense nationale, et en novembre 2021, le CIIS a terminé son élargissement et a commencé à offrir des services aux anciens membres des Forces armées canadiennes qui sont affectés par l'inconduite sexuelle, ainsi qu'aux personnes qui appuient des personnes appartenant à l'un des groupes susmentionnés.

Beaucoup trop de personnes ont été victimes de harcèlement sexuel, d'agression sexuelle ou de discrimination fondée sur le sexe, le genre, l'identité de genre et l'orientation sexuelle. La Défense nationale continuera de travailler avec la communauté des survivants pour adopter une approche axée sur les victimes afin de soutenir les survivants et de créer un changement de culture durable au sein de l'organisation. Comme l'a dit le ministre de la Défense nationale : "Les choses peuvent changer, elles doivent changer et elles vont changer".

De plus amples renseignements sur le centre d'appels du CIIS se trouvent dans le tableau ci-joint.

Organismes du portefeuille

La réponse du Comité externe d'examen des griefs militaires, de la Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire et de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes est « Néant ».

Le Centre de la sécurité des télécommunications gère le Centre de contact du Centre canadien pour la cybersécurité, qui répond aux appels téléphoniques et aux demandes de renseignements par courriel du public, ainsi que d'autres ministères et organismes fédéraux, d'autres ordres de gouvernement et des partenaires de l'industrie.

Le Centre de contact aide ceux qui cherchent de l'information en les dirigeant vers des ressources et des rapports accessibles au public appropriés ou en les mettant en contact avec des équipes du Centre pour la cybersécurité qui peuvent le mieux répondre à leurs questions ou à leurs besoins en matière de service. Vous trouverez de plus amples renseignements dans le tableau ci-joint.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère de la Défense nationale

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
			(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centres d'appels	Ministère de la Défense nationale - Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle (CIIS)	Le CIIS donne accès à un conseiller en intervention et en soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'entremise de sa ligne de réponse sans frais. Un soutien, des conseils, des renseignements et des recommandations confidentiels sont disponibles pour les membres actifs et anciens des Forces armées canadiennes et les employés de la fonction publique travaillant actuellement au ministère de la Défense nationale qui ont été directement ou indirectement affectés par l'inconduite sexuelle, ou les personnes qui soutiennent une personne faisant partie de l'un des groupes susmentionnés.	Le CIIS est situé dans la région de la capitale nationale. Avant la pandémie mondiale de COVID-19, les conseillers en soutien travaillaient de façon hybride, soit au bureau, soit à distance. Depuis la pandémie de COVID-19, tous les conseillers en soutien travaillent à distance.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère de la Défense nationale

				c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
			b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris	

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle (CIISS)	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Centre de la sécurité des télécommunications

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris				
	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	
Centres d'appels	Centre canadien pour la cybersécurité	Le Centre de contact est un point de contact public unique du Centre canadien pour la cybersécurité. Le Centre de contact a été lancé dans le cadre de la mise sur pied du Centre canadien pour la cybersécurité le 1er octobre 2018. Il comprend un numéro 1-800 (1-833-CYBER-88) et une adresse électronique générale (contact@cyber.gc.ca). Le Centre de contact avec la clientèle répond aux questions du public, des autres ordres de gouvernement, des partenaires de l'industrie et des ministères et organismes du gouvernement du Canada (GC) et les dirige vers les ressources documentaires appropriées (p. ex., publications ou rapports accessibles au public) ou aux équipes du Centre canadien pour la cybersécurité qui peuvent le mieux répondre à leurs questions ou à leurs besoins en matière de service.	Région de la capitale nationale (RCN)	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iii) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Centre de la sécurité des télécommunications

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats														
Centre de coordination des services (CSC)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Centres d'appels</th> <th>(i) le nom du fournisseur</th> <th>(ii) la valeur du contrat</th> <th>(iii) la durée du contrat</th> <th>oui</th> <th>non</th> <th>justifications</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centre de coordination des services (CSC)</td> <td>S/O</td> <td>S/O</td> <td>S/O</td> <td>X</td> <td></td> <td>Aucune analyse de rentabilisation n'a été effectuée.</td> </tr> </tbody> </table>	Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	Centre de coordination des services (CSC)	S/O	S/O	S/O	X		Aucune analyse de rentabilisation n'a été effectuée.
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications									
Centre de coordination des services (CSC)	S/O	S/O	S/O	X		Aucune analyse de rentabilisation n'a été effectuée.									



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of Environment and Climate Change
Réponse du ministre de l'Environnement et du Changement climatique

The Honourable Steven Guilbeault

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

ENVIRONMENT AND CLIMATE CHANGE CANADA

Please refer to the attached template.

IMPACT ASSESSMENT AGENCY OF CANADA

The Agency did not engage expenditures related to Q-258.

PARKS CANADA

Please refer to the attached template.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: ENVIRONMENT AND CLIMATE CHANGE CANADA

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff			
Public Inquiries Centre (PIC)	ECCC, Public Affairs and Communications Branch	PIC responds to queries received by email and phone and connects the public with information they need as quickly as possible. The Public Inquiries Centre answers the public's queries in a prompt and professional manner, in accordance with Canadians' right to information.	Gatineau / Ottawa region; Montreal; Toronto

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: ENVIRONMENT AND CLIMATE CHANGE CANADA

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the	(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out
Call Centre	(i) name of the vendor

N/A

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: PARKS CANADA AGENCY

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
National Information Service (NIS)	Parks Canada, External Relations and Visitor Experience Directorate.	NIS agents answer questions related to Parks Canada, including park or site operating hours, when campgrounds are opening, and general visitor information about Parks Canada administered places.	Gatineau, Quebec Prior to Covid-19, the call center operated out of the national office in Gatineau Quebec but to reduce the spread of Covid-19 agents have worked from home.
Camis Call Center	Parks Canada, External Relations and Visitor Experience Directorate.	Parks Canada has a reservation service which is delivered by a third party. As part of this service, to ensure accessibility for people unable to use the internet or who would rather speak to a person, the reservation provider is required to provide a call centre. This call center is only used to make, modify or cancel reservations at Parks Canada places.	Waterloo, Ontario This call center has been operating remotely since the start of Covid-19 but is normally based out of Waterloo, Ontario
Parks Canada Dispatch (Banff & Jasper)	Parks Canada Operations	Provides dispatch services, including 911 in the Jasper location, for operational and emergency activities at PCA sites across Canada	Banff in Banff National Park; Jasper in Jasper National Park This dispatch centre operates in part with remote staff.

NAME OF THE ORGANIZATION: PARKS CANADA AGENCY

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Banff Emergency Dispatch Centre	Parks Canada Agency, Resource Conservation, Law Enforcement, Highways Operations Unit, and Visitor Experience	To provide bilingual, 24-hour, call taking and emergency services dispatching to ensure occupational health and safety, officer safety, and public safety for PCA staff and the public.	Banff, Alberta This dispatch centre is not operated with remote staff due to operational and security constraints.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: PARKS CANADA AGENCY

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
National Information Service (NIS)	*	*		*	*	*
Camis Call Center	Camis, INC.	\$48,000 per year (average)**	Contract was for 10 years, expiring November 2021. Contract was extended for one-year, now expiring on October 31, 2022.	x		It was determined that this service would be best met through the contractor given the specialised access needed for the reservation system and the contractor's ability to rapidly adjust staffing levels of periods of peak need.
Parks Canada Dispatch (Banff & Jasper)	*	*	*	*	*	
Banff Emergency Dispatch Centre	*	*	*	*	*	

* The National Information Service (NIS), Parks Canada Dispatch and Banff Emergency Dispatch Centre are not operated by a contractor, but rather services provided by Parks Canada.

** The data provided for call center costs correspond to the annual amount collected from visitors for reservations. Visitors are charged a fee per reservation, which funds the contractor. As such the call center is cost neutral to the tax payer.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
------------------------------------------------	------------------------------------------------------	------------------------------------

Reply by the Minister of Environment and Climate Change
Réponse du ministre de l'Environnement et du Changement climatique

L'honorable Steven Guilbeault

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION X

ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE CANADA

Veuillez-vous référer au gabarit ci-joint.

AGENCE D'ÉVALUATION D'IMPACT DU CANADA

L'Agence n'a engagé aucune dépense liée à la Q-258.

PARCS CANADA

Veuillez-vous référer au gabarit ci-joint.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE CANADA

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
		(iii) le lieu
Centre de renseignements à la population (CRP)	ECCC, Direction générale des affaires publiques et des communications	<p>Le CRP répond aux demandes du public reçues par courriel, ainsi que par téléphone, concernant des enjeux sur l'environnement, la météo et les espèces sauvages. Le CRP fournit les renseignements au public le plus rapidement possible. Conformément avec le droit des Canadiens à l'information, le CRP répond aux demandes du public avec rapidité, efficacité et professionnalisme.</p> <p>Les CRP sont situés dans le Région de la Capitale Nationale; Montréal et Toronto.</p> <p>Les agents font présentement du télétravail, comme la majorité des employés de la Fonction Publique fédérale depuis le début de la pandémie. Mais les emplacements géographiques des agents demeurent les mêmes, soient de deux agents dans la région de la Capitale Nationale, un à Montréal et un à Toronto.</p>

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE CANADA

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris</p>	<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : AGENCE PARCS CANADA

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	
		(iii) le lieu	
Service national d'information (SNI)	Parcs Canada, Direction générale des relations externes et de l'expérience du visiteur.	Gatineau, Québec Les agents du SNI répondent aux questions relatives à Parcs Canada, notamment les heures d'ouvertures des parcs ou des sites, les dates d'ouvertures des terrains de camping et les renseignements généraux à l'intention des visiteurs concernant les lieux administrés par Parcs Canada.	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance Avant la COVID-19, le centre d'appels fonctionnait à partir du bureau national de Gatineau, au Québec, mais pour réduire la propagation de COVID-19, les agents ont commencé à travailler à domicile.

NOM DE L'ORGANISATION : AGENCE PARCS CANADA

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Centre d'appels Camis	Parcs Canada, Direction générale des relations externes et de l'expérience du visiteur.	Parcs Canada a un service de réservation, lequel est fourni par un tiers. Dans le cadre de ce service, afin d'assurer l'accessibilité aux personnes incapables d'utiliser l'Internet ou qui préfèrent parler à une personne, le fournisseur de réservations est tenu de fournir un centre d'appels. Ce centre d'appels est uniquement utilisé pour effectuer, modifier ou annuler des réservations dans les lieux de Parcs Canada.	Waterloo, Ontario
Centre de répartition Parcs Canada (Banff et Jasper)	Opérations, Parcs Canada	Fournit des services de répartition, y compris le 911 à l'emplacement de Jasper, pour les activités opérationnelles et d'urgence sur les sites de l'Agence Parcs Canada à travers le Canada	Banff dans le Parc national de Banff et Jasper dans le Parc national de Jasper
Centre de répartition d'urgence de Banff	Agence Parcs Canada, Conservation des ressources, Application de la loi, unité des opérations routières et expérience du visiteur	Fournit des services bilingues des prises d'appels et de répartition d'urgence 24 heures sur 24 pour assurer la santé et la sécurité au travail, la sécurité des agents et la sécurité publique pour le personnel de l'Agence Parcs Canada et le public	Banff, Alberta

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iii) la durée ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : AGENCE PARCS CANADA

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris					c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats		
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	
Service national d'information (SNI)	*	*	*	*	*	*	
Centre d'appels Camis	Camis, INC.	48 000 \$ par année (moyenne)**	Le contrat était de 10 ans et expirait en novembre 2021. Le contrat a été prolongé pour un an, et expire maintenant le 31 octobre 2022.	x		Il a été déterminé que ce service serait mieux assuré par le contracteur, étant donné l'accès spécialisé nécessaire pour le système de réservation et la capacité de l'entrepreneur à ajuster rapidement les niveaux de personnel pendant les périodes de pointe.	
Centre de répartition Parcs Canada (Banff et Jasper)	*	*	*	*	*		
Centre de répartition d'urgence de Banff	*	*	*	*	*		

* Le Service national d'information (SNI), le Centre de Répartition Parcs Canada, le Centre de répartition d'urgence de Banff ne sont pas opérés par un entrepreneur, mais plutôt des services fournis par Parcs Canada.

** Les données fournies pour les coûts du centre d'appels correspondent au montant annuel facturé aux visiteurs pour les réservations. Les visiteurs doivent payer des frais pour chaque réservation, ce qui finance le contractant. En tant que tel, le centre d'appels a un coût neutre pour le contribuable.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Employment, Workforce Development and Disability Inclusion
Réponse de la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de
l'Inclusion des personnes en situation de handicap

Irek Kusmierczyk

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

Employment and Social Development Canada (ESDC)

ESDC has reviewed the information available in its financial system with regard to the government's operation of call centres and provides the requested information in the attached annex.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
National Student Loan Service Centre (NSLSC) / Canada Apprentice Loan Service Centre (CALSC) contact centre	ESDC (Canada Student Financial Assistance Program, Canada Apprentice Loan)	Is the primary contact centre for Canada Student Loan and Canada Apprentice Loan borrowers, as well as Canada Student Grants recipients.	In part with remote staff Primary location is in Mississauga, ON, with a satellite location in Winnipeg, MB.
Canada Student Financial Assistance Program (CSFA, formerly the Canada Student Loans Program) Call Centre	ESDC (Canada Student Financial Assistance Program, Canada Apprentice Loan)	Represents a tier 2 contact centre that handles Canada Student Loan and Canada Apprentice Loan related calls escalated by the National Student Loans Service Centre and the Canada Apprentice Loans Service Centre.	Gatineau, QC
Client Services	Canada Education Savings Program and Canada Disability Savings Program	Provides information to Canadians on Registered Education Savings Plans and on Registered Disability Savings Plan and on federal incentives that are available such as the Bonds and the Grants.	Gatineau, QC

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes no
National Student Loan Service Centre (NSLSC) / Canada Apprentice Loan Service Centre (CALSC) contact centre	DH Corporation	The ten-year contact is for the overall administration of Canada Student Loan, Canada Student Grant as well as Canada Apprentice Loan accounts and for the provision of client services, of which the operation of the contact centre represents only a small portion and is not discernible from the total value of the contract.	From April 2016 to March 2026. - X	Since 2000, CSFA has relied on third parties for the administration of its loan accounts and the provision of overall client services. Prior to 2000, these functions were performed by participating financial institutions. In addition, the administration of federal loans and those of five provinces is done jointly in an integrated manner under this unique contract.

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no		justifications
Canada Student Financial Assistance Program (CFSA, formerly the Canada Student Loans Program) Call Centre	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A
Client Services	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Employment, Workforce Development and Disability Inclusion
Réponse de la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'oeuvre et de
l'Inclusion des personnes en situation de handicap

Irek Kusmierczyk

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Emploi et Développement social Canada (EDSC)

EDSC a revu l'information disponible de son système financier en ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement et fournit les renseignements demandés dans l'annexe ci-jointe.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) / Centre de service de prêt canadien aux apprentis (CSPCA)	EDSC (Programme canadien d'aide financière aux étudiants, Prêt canadien aux apprentis)	Est le centre de contact principal pour les emprunteurs de prêts étudiants et prêts aux apprentis, de même que pour les récipiendaires de bourses canadiennes pour étudiants.	Emplacement principal situé à Mississauga en Ontario, avec un centre satellite à Winnipeg au Manitoba.
Le centre d'appels du Programme canadien d'aide financière aux étudiants (anciennement le Programme canadien de prêts aux étudiants)	EDSC (Programme canadien d'aide financière aux étudiants, Prêt canadien aux apprentis)	Représente le centre de contact de deuxième niveau répondant aux appels à traitants de prêts aux études ou prêts aux apprenants référencés par le CSNPE et le CSPCA.	Gatineau, Québec
Services à la clientèle	Programme canadien pour l'épargne-études et Programme canadien pour l'épargne-invalidité	Fourni des renseignements aux Canadiens sur les régimes enregistrés d'épargne-études, les régimes enregistrés d'épargne-invalidité et les incitatifs fédéraux qui sont disponibles tels que les bons et les subventions.	Gatineau, Québec

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et développement social Canada (EDSC)

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris pour la passation de contrats				
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui
Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) / Centre de service de prêt canadien aux apprentis (CSPCA)	DH Corporation	Le contrat qui s'étale sur dix ans est pour l'ensemble de l'administration des prêts et bourses d'études canadiens et des prêts canadiens aux apprentis dont l'opération du centre d'appels n'est qu'un des multiples services offerts à EDSC et n'est pas perceptible sur la valeur totale du contrat.	D'avril 2016 à mars 2026.	<input checked="" type="checkbox"/> Le PCAFE utilise des tiers pour l'administration de ses prêts et la prestation de services à la clientèle depuis 2000. Avant cette date, ces fonctions étaient assurées par les institutions financières participantes. De plus, l'administration des prêts et bourses fédéraux ainsi que ceux de cinq provinces se fait de façon conjointe et intégrée par le biais de ce contrat unique. <input type="checkbox"/> -

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et développement social Canada (EDSC)

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris les dates limites de dépôt des offres et les dates limites de paiement?</p> <p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 161 538 2550">Centres d'appels</th><th data-bbox="538 161 620 2550">(i) le nom du fournisseur</th><th data-bbox="620 161 701 2550">(ii) la valeur du contrat</th><th data-bbox="701 161 783 2550">(iii) la durée du contrat</th><th data-bbox="783 161 816 2550">oui</th><th data-bbox="816 161 864 2550">non</th><th data-bbox="864 161 913 2550">justifications</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="538 161 620 2550">Le centre d'appels du Programme canadien d'aide financière aux étudiants (anciennement le Programme canadien de prêts aux étudiants)</td><td data-bbox="620 161 701 2550">N/A</td><td data-bbox="701 161 783 2550">N/A</td><td data-bbox="783 161 816 2550">N/A</td><td data-bbox="816 161 864 2550">N/A</td><td data-bbox="864 161 913 2550">N/A</td><td data-bbox="913 161 962 2550">N/A</td></tr> <tr> <td data-bbox="701 161 783 2550">Services à la clientèle</td><td data-bbox="783 161 816 2550">N/A</td><td data-bbox="816 161 864 2550">N/A</td><td data-bbox="864 161 913 2550">N/A</td><td data-bbox="913 161 962 2550">N/A</td><td data-bbox="962 161 1011 2550">N/A</td><td data-bbox="1011 161 1060 2550">N/A</td></tr> </tbody> </table>	Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	Le centre d'appels du Programme canadien d'aide financière aux étudiants (anciennement le Programme canadien de prêts aux étudiants)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Services à la clientèle	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications																
Le centre d'appels du Programme canadien d'aide financière aux étudiants (anciennement le Programme canadien de prêts aux étudiants)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A																
Services à la clientèle	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A																



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of Families, Children and Social Development
Réponse de la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Ya'ara Saks

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Employment and Social Development Canada (ESDC)

ESDC has reviewed the information available in its financial system with regard to the government's operation of call centres and provides the requested information in the attached annex.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Employer Contact Centre	Service Canada, including select employer services for: Employment Insurance, Temporary Foreign Worker Program, Grants and Contributions, and Job Bank for Employers (British Columbia and Quebec)	The Employer Contact Centre provides enhanced services to employers through an accessible, national, single point of contact.	Presently operating wholly with remote staff with the exception of a small number of employees working physically in the office due to specific requirements (eg answering TTY calls for the deaf and hard of hearing using a physical device located on site, duty to accommodate situations).

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Canada Pension Plan and Old Age Security	Service Canada, Canada Pension Plan and Old Age Security	The Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) Call Centre is the main point of contact for Canadians seeking to apply for CPP and OAS pensions and benefits and to update their accounts.	Bathurst, NB Remote Site: St. John's, NL Longueuil, QC Cornwall, ON Scarborough, ON Winnipeg, MB Edmonton, AB	Presently operating wholly with remote staff with the exception of a small number of employees working physically in the office due to specific requirements (e.g. answering TTY calls for the deaf and hard of hearing using a physical device located on site, duty to accommodate situations).

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Employment Insurance	Service Canada, Employment Insurance	The Employment Insurance (EI) Call Centre is the main point of contact for EI clients responding to questions about the application process for EI, eligibility for EI benefits, and enquiries specific to claimants' EI files , including processing some transactions in real time.	St. John's, NL Bathurst, NB Longueuil, QC Remote Site: Saguenay, QC Shawinigan, QC Remote Site: Québec, QC Remote Site: Laval, QC Cornwall, ON Ottawa, ON Toronto, ON Remote Site: Scarborough, ON Sudbury, ON Regina, SK Remote Site: Winnipeg, MB Remote Site: Saskatoon, SK Edmonton, AB Remote Site: Calgary, AB Remote Site: Lethbridge, AB Remote Site: Red Deer, AB Vancouver, BC Remote Site: Kamloops, BC Remote Site: Nanaimo, BC	Presently operating wholly with remote staff with the exception of a small number of employees working physically in the office due to specific requirements (e.g. answering TTY calls for the deaf and hard of hearing using a physical device located on site, duty to accommodate situations).

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Social Insurance Number	Service Canada, Social Insurance Number Program	The Social Insurance Number Call Centre provides support to callers on elements such as how to apply, eligibility criteria and protection and maintenance of Social Insurance Numbers	Bathurst, NB Remote Site: St.John's, NL, Remote Site: Sydney, NS Remote Site: Summerside, PEI	Presently operating wholly with remote staff with the exception of a small number of employees working physically in the office due to specific requirements (e.g. answering TTY calls for the deaf and hard of hearing using a physical device located on site, duty to accommodate situations)
Registration and Authentication	Service Canada, Registration and Authentication Call Centre supports the Employment Insurance (EI), Canada Pension Plan and Old Age Security (CPP OAS) and Canada Student Loans Program (CSLP) and Job Bank.	The Registration and Authentication Call Centre provides support to callers in regards to their login credentials and technical support for online registration of online services such as My Service Canada Account (EI and CPP OAS), National Student Loans Service Centre (CSLP) and Identification Validation for Job Bank clients.	Bathurst, NB Remote Site: St.John's, NL, Remote Site: Sydney, NS Remote Site: Summerside, PEI	Presently operating wholly with remote staff with the exception of a small number of employees working physically in the office due to specific requirements (e.g. answering TTY calls for the deaf and hard of hearing using a physical device located on site, duty to accommodate situations).

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Service Canada Compliance and Verification Call Centre on behalf of the Public Health Agency of Canada	Service Canada on behalf of the Public Health Agency of Canada	Compliance promotion and verification of border measures (quarantine and testing requirements for travellers). Outbound calls to travellers entering Canada, live and automated outbound surveys and promotional automated calls as well as an inbound automated telephone service allowing travellers to report on arrival at their place of quarantine and complete the daily COVID-19 symptom self-assessment.	495 Prospect St Unit D, Fredericton, NB E3B 9M4 / 210-80 King St, St Catharines, ON, L2R 7G1	Presently operating wholly with remote staff

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
1 800 O-Canada Contact Centre	ESDC – Service Canada The 1 800 O-Canada contact centre delivers the Government of Canada's Telephone General Enquiries Services Program.	The Program has a Government of Canada (GC) wide scope/purpose to serve Canadians and other clients trying to access Canadian programs, benefits and services, through the 1 800 O-Canada toll free telephone line as well as various Customized Information Services (toll free and email services) delivered on a cost recovery basis.	Ottawa: for the overall Program administration Montreal and Toronto: for contact centre operations
The Service Canada Outreach Support Centre	Employment and Social Development Canada / Citizen Service Branch / Community Outreach and Liaison Service	The Service Canada Outreach Support Centre is a toll-free service for Indigenous communities and other vulnerable clients facing barriers, providing additional support to accessing Service Canada services and benefits.	Presently operating wholly with remote staff with the exception of a small number of employees working physically in the office.

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Passport	Employment and Social Development Canada / Service Canada / Passport Program	To inform citizens on Passport services and Status of applications.	Montreal and Gatineau, Quebec Presently operating wholly with remote staff with the exception of a small number of employees working physically in the office due to specific requirements.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out	
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract
Employer Contact Centre	N/A	N/A	N/A
Canada Pension Plan and Old Age Security	N/A	N/A	N/A
Employment Insurance	N/A	N/A	N/A
Social Insurance Number	N/A	N/A	N/A
Registration & Authentication	N/A	N/A	N/A
Service Canada	Accenture Inc.	\$49,999,999.54	2020-04-02 to 2022-05-31
Compliance and Verification Call Centre on behalf of the Public Health Agency of Canada			- X N/A

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out	(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out					
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
1 800 O-Canada Contact Centre	Gatetstone & Co. Inc.	The estimated value of the initial five-year contract is \$79,100,000.00, including HST.	Initial period of five years until May 2025, with five additional one-year option periods, until May 2030.	X	-	<p>The decision to continue to outsource and the business model procured in the current contract, was made after an evaluation of options that included insourcing. Ultimately, continuing to outsource the 1 800 O-Canada contact centre services proved to be the best option based on eight criteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. service excellence 2. possibility of using market experience to innovate 3. vendor presence and interest 4. possibility of omnichannel service delivery 5. value for money 6. balancing risks 7. Government of Canada's ability to procure a contract and ensure the transition 8. ESDC's capability and capacity to manage the operating model <p>The final decision resulted from extensive consultations/review with third-party consulting firms, industry and several government partners.</p>

NAME OF THE ORGANIZATION: Employment and Social Development Canada (ESDC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out	
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract
The Service Canada Outreach Support Centre	N/A	N/A	N/A The Service Canada Outreach Support Centre is not the object of a tender or contract for third-party provision of services. The call center is operated entirely by Service Canada staff.
Passport	N/A	N/A	- X The Passport Call Centre is not the object of a tender or contract for third-party provision of services. The call center is operated entirely by Service Canada staff.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Families, Children and Social Development
Réponse de la ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social

Ya'ara Saks

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Emploi et Développement social Canada (EDSC)

EDSC a revu l'information disponible de son système financier en ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement et fournit les renseignements demandés dans l'annexe ci-jointe.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de services aux employeurs	Service Canada, y compris certains services aux employeurs pour : l'assurance-emploi, le programme des travailleurs étrangers temporaires, subventions et contributions et le guichet emploi pour les employeurs (Colombie-Britannique et Québec)	Le centre de services aux employeurs fournit des services améliorés aux employeurs par le biais d'un point de contact unique, accessible et national.	Bathurst, NB Sudbury, ON Vancouver, CB

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris				
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse	Service Canada, Régime de pensions et Sécurité de la vieillesse	Le Régime de pensions du Canada (RPC) et la Sécurité de la vieillesse (SV) est le principal point de contact pour les Canadiens qui souhaitent demander des pensions du RPC et la SV et mettre à jour leurs comptes.	Bathurst, NB Site à distance : St. John's, T.-N.-L Longueuil, QC Cornwall, ON Scarborough, ON Winnipeg, MB Edmonton, AB	Fonctionne actuellement entièrement avec du personnel à distance, à l'exception d'un petit nombre d'employés travaillant physiquement dans le bureau en raison d'exigences spécifiques (par exemple, répondre aux appels ATS pour les sourds et les malentendants à l'aide d'un appareil physique situé sur place, obligation de s'adapter aux situations).

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Assurance-emploi	Service Canada, Assurance-emploi	<p>Le centre d'appels de l'assurance-emploi (AE) est le principal point de contact pour les clients de l'AE, répondant à des questions concernant le processus de demande d'assurance-emploi, l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi et les demandes de renseignements spécifiques aux dossier d'assurance-emploi des prestataires, y compris le traitement de certaines transactions en temps réel.</p>	<p>Fonctionne actuellement entièrement avec du personnel à distance, à l'exception d'un petit nombre d'employés travaillant physiquement dans le bureau en raison d'exigences spécifiques (par exemple, répondre aux appels ATS pour les sourds et les malentendants à l'aide d'un appareil physique situé sur place, obligation de s'adapter aux situations).</p> <p>St. John's, T.-N.-L Bathurst, NB Longueuil, QC Site à distance : Saguenay, QC Shawinigan, QC Site à distance : Québec, QC Site à distance : Laval, QC Cornwall, ON Ottawa, ON Toronto, ON Site à distance : Scarborough, ON Sudbury, ON Regina, SK Site à distance : Winnipeg, MB Site à distance : Saskatoon, SK Edmonton, AB Site à distance: Calgary, AB Site à distance : Lethbridge, AB Site à distance : Red Deer, AB Vancouver, CB Site à distance : Kamloops, CB Site à distance : Nanaimo, CB</p>

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Numéro d'assurance sociale	Service Canada, Numéro d'assurance sociale	<p>Le centre d'appels du numéro d'assurance sociale fournit un soutien aux appelants sur des éléments tels que la manière de faire une demande, les critères d'admissibilité et la protection et la mise à jour des numéros d'assurance sociale.</p>	<p>Bathurst, NB</p> <p>Sites à distance: St.John's, NL</p> <p>Sites à distance: Sydney, NS</p> <p>Sites à distance: Summerside, PEI</p> <p>Fonctionne actuellement entièrement avec du personnel à distance, à l'exception d'un petit nombre d'employés travaillant physiquement dans le bureau en raison d'exigences spécifiques (par exemple, répondre aux appels ATS pour les sourds et les malentendants à l'aide d'un appareil physique situé sur place, obligation de s'adapter aux situations).</p>

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Inscription & Authentification	Service Canada, Inscription et authentification	<p>Le centre d'appels d'inscription & authentification fournit un soutien aux appelleurs concernant leurs identifiants de connexion et soutien technique pour l'enregistrement en ligne de services en ligne tels que Mon compte Service Canada (AE et RPC/SV), le centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) et la validation de l'identification pour les clients du Guichet emploi.</p>	<p>Bathurst, NB Sites à distance: St.John's, NL Sites à distance: Sydney, NS Sites à distance: Summerside, PEI</p> <p>Fonctionne actuellement entièrement avec du personnel à distance, à l'exception d'un petit nombre d'employés travaillant physiquement dans le bureau en raison d'exigences spécifiques (par exemple, répondre aux appels ATS pour les sourds et les malentendants à l'aide d'un appareil physique situé sur place, obligation de s'adapter aux situations).</p>

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Centre d'appels de Service Canada de la conformité et la vérification au nom de l'Agence de la santé publique du Canada	Service Canada au nom de l'Agence de la santé publique du Canada	Promotion de la conformité et la vérification des mesures frontalières (exigences en matière de quarantaine et de tests requis pour les voyageurs). Appels sortants aux voyageurs entrant au Canada, sondages sortants en direct et automatisés et appels promotionnels automatisés ainsi qu'un service téléphonique automatisé permettant aux voyageurs de se présenter à leur lieu de quarantaine et de remplir l'auto-évaluation quotidienne des symptômes COVID-19.	495 Prospect St Unit D, Fredericton, NB E3B 9M4 / 210-80 King St, St Catharines, ON, L2R 7G1

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Le Centre de contact du 1 800 O-Canada	EDSC - Service Canada Le Centre de contact du 1 800 O-Canada est chargé de la livraison du Programme des Services téléphoniques de renseignements généraux du gouvernement du Canada.	Le Programme à une portée pan gouvernementale, qui offre de l'information aux Canadiens et à d'autres clients essayant d'accéder aux programmes, prestations et services canadiens, par le biais du service téléphonique 1 800 O-Canada et des Services d'information personnalisés.	Ottawa - gestion du programme Montréal et Toronto : opérations du centre de contact Doté en tout temps de télétraveilleurs.

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada	Emploi et Développement social Canada / Direction générale de service aux citoyens	Le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada est un service téléphonique sans frais destiné aux communautés autochtones et aux autres clients vulnérables confrontés à des obstacles. Il offre une aide supplémentaire afin de faciliter l'accès aux services et prestations de Service Canada.	Il opère virtuellement au sein des quatre différentes régions de Service Canada à travers le pays.
Passeport	Emploi et Développement social Canada, Service Canada, Programme de passeport	Informier les citoyens sur les services de passeport et le statut des demandes	Monttréal et Gatineau, Québec

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
				N/A	N/A	
Centre de services aux employeurs	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Assurance-emploi	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Numéro d'assurance sociale	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Inscription & Authentification	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Centre d'appels de Service Canada de la conformité et la vérification au nom de l'Agence de la santé publique du Canada	Accenture Inc.	\$49,999,999.54	2020-04-02 à 2022-05-31	-	x	N/A

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris pour la passation de contrats</p> <p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="349 155 372 2553">Centres d'appels</th><th data-bbox="372 155 394 2553">(i) le nom du fournisseur</th><th data-bbox="394 155 417 2553">(ii) la valeur du contrat</th><th data-bbox="417 155 440 2553">(iii) la durée du contrat</th><th data-bbox="440 155 463 2553">oui</th><th data-bbox="463 155 486 2553">non</th><th data-bbox="486 155 509 2553">justifications</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="349 575 372 2553">Le Centre de contact du 1-800 O Canada</td><td data-bbox="372 575 394 2553">Gatestone & Co. Inc.</td><td data-bbox="394 575 417 2553">La valeur du contrat initial de cinq ans est de 79 100 000,00 \$, TVH comprise.</td><td data-bbox="417 575 440 2553">La période initiale du contrat est de cinq ans jusqu'en mai 2025, avec cinq périodes d'option supplémentaires d'un an, jusqu'en mai 2030.</td><td data-bbox="440 575 463 2553">X</td><td data-bbox="463 575 486 2553">-</td><td data-bbox="486 575 1481 2553"> <p>La décision de poursuivre la sous-traitance a été prise après une évaluation des options, y compris l'internalisation. En fin de compte, la sous-traitance des services du centre de contact 1 800 O-Canada s'est avérée être la meilleure option en fonction de huit critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. l'excellence du service 2. la possibilité d'utiliser l'expérience du marché pour innover 3. la présence et l'intérêt des fournisseurs 4. la possibilité de prestation de services omnicanaux 5. le rapport qualité-prix 6. l'équilibre des risques 7. la capacité du gouvernement du Canada à obtenir un contrat et à assurer la transition 8. la capacité d'EDSC à gérer le modèle opérationnel. <p>La décision finale est le résultat de consultations approfondies avec des sociétés de conseil tierces, l'industrie et plusieurs partenaires gouvernementaux.</p> </td></tr> </tbody> </table>	Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	Le Centre de contact du 1-800 O Canada	Gatestone & Co. Inc.	La valeur du contrat initial de cinq ans est de 79 100 000,00 \$, TVH comprise.	La période initiale du contrat est de cinq ans jusqu'en mai 2025, avec cinq périodes d'option supplémentaires d'un an, jusqu'en mai 2030.	X	-	<p>La décision de poursuivre la sous-traitance a été prise après une évaluation des options, y compris l'internalisation. En fin de compte, la sous-traitance des services du centre de contact 1 800 O-Canada s'est avérée être la meilleure option en fonction de huit critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. l'excellence du service 2. la possibilité d'utiliser l'expérience du marché pour innover 3. la présence et l'intérêt des fournisseurs 4. la possibilité de prestation de services omnicanaux 5. le rapport qualité-prix 6. l'équilibre des risques 7. la capacité du gouvernement du Canada à obtenir un contrat et à assurer la transition 8. la capacité d'EDSC à gérer le modèle opérationnel. <p>La décision finale est le résultat de consultations approfondies avec des sociétés de conseil tierces, l'industrie et plusieurs partenaires gouvernementaux.</p>
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications									
Le Centre de contact du 1-800 O Canada	Gatestone & Co. Inc.	La valeur du contrat initial de cinq ans est de 79 100 000,00 \$, TVH comprise.	La période initiale du contrat est de cinq ans jusqu'en mai 2025, avec cinq périodes d'option supplémentaires d'un an, jusqu'en mai 2030.	X	-	<p>La décision de poursuivre la sous-traitance a été prise après une évaluation des options, y compris l'internalisation. En fin de compte, la sous-traitance des services du centre de contact 1 800 O-Canada s'est avérée être la meilleure option en fonction de huit critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. l'excellence du service 2. la possibilité d'utiliser l'expérience du marché pour innover 3. la présence et l'intérêt des fournisseurs 4. la possibilité de prestation de services omnicanaux 5. le rapport qualité-prix 6. l'équilibre des risques 7. la capacité du gouvernement du Canada à obtenir un contrat et à assurer la transition 8. la capacité d'EDSC à gérer le modèle opérationnel. <p>La décision finale est le résultat de consultations approfondies avec des sociétés de conseil tierces, l'industrie et plusieurs partenaires gouvernementaux.</p>									

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris passation de contrats</p>	<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>					
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada	N/A	N/A	N/A	-	X	Le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada ne fait pas l'objet d'un appel d'offres ou d'un contrat de prestation de services par un tiers. Le centre d'appels est exclusivement exploité par le personnel de Service Canada.
Passport	N/A	N/A	N/A	-	X	Le Centre d'appel des Passports ne fait pas l'objet d'un appel d'offres ou d'un contrat de prestation de services par un tiers. Le centre d'appels est exclusivement exploité par le personnel de Service Canada.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of Labour
Réponse du ministre du Travail

Terry Sheehan

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS)

CCOHS does not operate call centres.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Labour
Réponse du ministre du Travail

Terry Sheehan

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)

Le CCHST ne gère aucun centre d'appel.



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the Minister responsible for the Federal Economic Development Agency for Southern Ontario Réponse de la ministre responsable de l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario		
The Honourable Helena Jaczek		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Information regarding the Federal Economic Development Agency for Southern Ontario's call centre contract is detailed in the attached annex.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Federal Economic Development Agency for Southern Ontario (FedDev Ontario)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
FedDev Ontario - Small Business Services	FedDev Ontario and Small Business Services (formerly Canada Business Network)	The call centre responds to enquiries originating from the FedDev Ontario toll-free line regarding enquiries about FedDev Ontario programs and services. The call centre also responds to enquiries originating from the Small Business Services toll-free line, providing information on federal and provincial programs, services and regulations to small-and-medium sized businesses in Ontario.	Toronto, Ontario Operating wholly with remote staff since March 2020 due to COVID-19 restrictions. Prior to March 2020 all operations were in-office.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Federal Economic Development Agency for Southern Ontario (FedDev Ontario)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract (Note 1), (iii) term of the contract		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out	
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract (Note 1)	(iii) term of the contract
FedDev Ontario - Small Business Services	Bell Canada	\$1,691,134.71	One year term (starting fiscal year 2019-20) with an additional four optional years.

Note 1: This amount is the contract value until the present fiscal year, covering 2019-20, 2020-21 and 2021-22.



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister responsible for the Federal Economic Development Agency for Southern Ontario Réponse de la ministre responsable de l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario		
L'honorable Helena Jaczek		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

L'information concernant le contrat de centre d'appels de l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario est présentée dans l'annexe ci-jointe.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : L'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario (FedDev Ontario)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
FedDev Ontario - Services aux petites entreprises	FedDev Ontario et les Services aux petites entreprises (précédemment Réseau Entreprises Canada)	Le centre d'appels répond aux demandes provenant du numéro sans frais de FedDev Ontario au sujet des programmes et services de FedDev Ontario. Le centre d'appels répond également aux demandes provenant du numéro sans frais des Services aux petites entreprises et fournit des renseignements sur les programmes, les services et les règlements fédéraux et provinciaux aux petites et moyennes entreprises de l'Ontario.	Toronto, Ontario

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desiarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : L'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario (FedDev Ontario)

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris pour la passation de contrats</p>	<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat (Note 1)	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
FedDev Ontario - Services aux petites entreprises	Bell Canada	1,691,134.71 \$	Période d'un an (débutant à l'exercice 2019-2020) avec une période additionnelle de quatre années optionnelles	X		Aucune analyse de rentabilité n'a été effectuée. FedDev Ontario ne disposait toutefois pas des ressources humaines et financières nécessaires pour assurer la prestation de service directement. Le contrat pour le centre de contact de FedDev Ontario a été attribué dans le cadre d'un processus compétitif par l'entremise du Système électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG).

Note 1 : Ce montant représente la valeur du contrat jusqu'à l'exercice en cours, et couvre les exercices 2019-20, 2020-21 and 2021-22.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the Minister of Indigenous Services and Minister responsible for the Federal Economic Development Agency for Northern Ontario Réponse de la ministre des Services aux Autochtones et ministre responsable de l'Agence fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario		
Signed by the Honourable Patty Hajdu		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

FEDERAL ECONOMIC DEVELOPMENT AGENCY FOR NORTHERN ONTARIO (FEDNOR)

The Federal Economic Development Agency for Northern Ontario (FedNor) does not operate any call centres.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of Indigenous Services and Minister responsible for the Federal Economic Development Agency for Northern Ontario Réponse de la ministre des Services aux Autochtones et ministre responsable de l'Agence fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario		
Signed by the Minister of Indigenous Services and Minister responsible for the Federal Economic Development Agency for Northern Ontario Signé par l'honorable Patty Hajdu		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

AGENCE FÉDÉRALE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE POUR LE NORD DE L'ONTARIO (FEDNOR)

L'Agence fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor) ne gère pas de centre d'appels.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Deputy Prime Minister and Minister of Finance
Réponse de la vice-première ministre et ministre des Finances

Signed by the
Honourable Chrystia Freeland

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Department of Finance Canada

A search of the records of the Department of Finance did not produce any results, as the Department of Finance does not operate any public facing call centres.

Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI)

A search of OSFI records did not produce any results. Since October 1, 2021, OSFI does not operate any call centres. Customized Information Services (call centre services) are delivered by Service Canada (Employment and Social Development Canada) on behalf of OSFI.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Deputy Prime Minister and Minister of Finance
Réponse de la vice-première ministre et ministre des Finances

Signé par
l'honorable Chrystia Freeland

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Ministère des Finances Canada

Une recherche dans les dossiers du ministère des Finances n'a relevé aucune occurrence, car le ministère des Finances n'exploite aucun centre d'appels destiné au public.

Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)

Une recherche dans les dossiers du BSIF n'a relevé aucune occurrence. Depuis le 1 octobre 2021, le BSIF n'exploite pas de centre d'appels. Les services d'information personnalisés (services de centre d'appels) sont fournis par Service Canada (Emploi et Développement social Canada) au nom du BSIF.



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the Minister of International Trade, Export Promotion, Small Business and Economic Development Réponse de la ministre du Commerce international, de la Promotion des exportations, de la Petite Entreprise et du Développement économique		

Signed by the Parliamentary Secretary Arif Virani

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Global Affairs Canada (GAC)

The following reflects a consolidated response approved on behalf of Global Affairs Canada ministers.

Emergency Watch and Response Centre (EWRC)

The consular mandate of Global Affairs Canada is to:

- Help Canadians to prepare themselves for safe travel abroad by providing travel information that is as timely and accurate as possible, including advice on security issues in foreign countries; and
- Provide consular services to Canadians abroad, including passport and citizenship services, as well as services to Canadians in distress (for example, hospitalization, death, arrest, and child abduction). The EWRC operates a contact centre to support Canadians abroad in accordance with this mandate.

Operations officers in the EWRC respond to the individual needs of Canadian citizens abroad. Between April 2020 and December 2021, the EWRC handled in excess of 753,000 calls and 625,000 e-mails. In addition to responding to regular consular queries, the EWRC also supports Canadian citizens affected by emergencies occurring overseas.

In 2020-2021, the EWRC responded to the following significant emergencies:

- COVID-19 global repatriation operation;
- Port explosion in Beirut;
- Civil disorder in Côte d'Ivoire, Ethiopia, Gaza/Tel-Aviv and Burkina Faso; Hurricane Eta and Iota;
- Typhoon Goni;
- The military coup in Myanmar;
- Travel restrictions and PCR requirements following the Delta and Omicron COVID variants; and
- Afghanistan: Special Immigration Measures.

- (a) EWRC supports the delivery of Global Affairs Canada's consular mandate to support Canadian citizens in distress abroad. This includes supporting Canadian citizens affected by emergency events. The EWRC is staffed by 27 employees who provide services 24 hours per day, 7 days per week. In the COVID-19 environment, the EWRC operates with minimum staffing of 2 employees on-site at Global Affairs Canada headquarters (125 Sussex Drive, Ottawa) at any point in time with the remaining employees having the option to work on site or work remotely. All employees who choose to work remotely work from the National Capital Region.
- (b) All EWRC employees are employees of the Crown. The EWRC has not contracted out call centre operations. However, the EWRC has contracts in place for call centre solutions. Call centre software is provided via a Shared Services Canada contract with Bell Canada Enhanced Per Agent Service. The value of the call centre software is \$170,989 / annum. The EWRC also has a contract for an asynchronous communications platform (chat apps) with Comm100 Network Communications. The value of the Comm100 contract is \$90,390 / annum.
- (c) Call centre applications are very specialized and Global Affairs Canada does not maintain the IT infrastructure to maintain call centre systems. In order to ensure business continuity and modern communications systems, these technical systems have been contracted out. As it relates to human resources, consular matters are sensitive and employees require security clearances in order to handle consular files. For this reason, no consideration has been given to contracting out the operations of the EWRC.

Please refer to the attached spreadsheet for a detailed breakdown.

Export Import Controls System (EICS) and Export Controls On-line (EXCOL) Help Desk

Under the authority of the *Export and Import Permits Act* (EIPA), Global Affairs Canada is responsible for issuing permits and related services for controlled goods.

Global Affairs Canada does not operate a call centre *per se* for the export and import controls program; officers who respond to public enquiries also perform other duties such as issuing permits, registering clients under the EIPA, quota management, or policy/regulatory development; and, there are multiple entry points for the public to the program. Technical support is also provided. Global Affairs Canada typically processes over 300,000 permits annually.

Canadian brokers, exporters and importers can contact Global Affairs Canada for support or questions on our services via phone, email or fax as listed on our public website:
<https://www.international.gc.ca/controls-controles/contact-contactez.aspx?lang=eng>.

- (a) The Global Affairs Canada trade controls program supports the delivery of the department's mandate in the administration of the EIPA. In the COVID-19 environment, officers are usually working remotely and most from the National Capital Region (NCR). There are some officers (e.g. compliance officers), who work in or near Montreal, Toronto or Vancouver.
- (b) Global Affairs Canada's trade controls help desk services and technical support are managed by departmental employees. Global Affairs Canada does not operate a trade controls call centre *per se* and in light of the integrated nature of the program, as outlined above, 'help desk' functions cannot be easily disaggregated from other responsibilities. However, there are circumstances where the department engages contracted services in support of the trade controls program and information technology (IT) systems, such as specific issues with the software/IT systems where third party vendors or experts may be required.
- (c) Services of the Global Affairs Canada trade controls program are specialized and of a sensitive nature. At this time, no consideration is being given to contracting out the operations of the program. However, there are circumstances where the department engages contracted services in support of the trade controls program and information technology (IT) systems, such as specific issues with the software/IT systems where third party vendors or experts may be required.

Invest in Canada

Invest in Canada does not operate a call centre since its launch in March 2018.

Q-258 Annex

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Global Affairs Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
Emergency Watch and Response Centre (EWRC)	Global Affairs Canada - Consular Services	Direct provision of consular services to Canadian citizens outside of Canada, including crisis response operations.	Global Affairs Canada, 125 Sussex Drive, Ottawa, Ontario

Q-258 Annex

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjardais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Global Affairs Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
Emergency Watch and Response Centre (EWRC)	Shared Services Canada contract with Bell Canada Enhanced Per Agent Service	\$170,989	Annual - Fiscal Year	X		Contracting out of infrastructure to operate call centre. Capability does not exist within the GoC.
Emergency Watch and Response Centre (EWRC)	Comm100 Network Communications	\$90,390	Annual - Fiscal Year	X		Contracting out of infrastructure to operate call centre. Capability does not exist within the GoC.



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of International Trade, Export Promotion, Small Business and Economic Development Réponse de la ministre du Commerce international, de la Promotion des exportations, de la Petite Entreprise et du Développement économique		

Signé par le secrétaire parlementaire Arif Virani

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Affaires mondiales Canada (AMC)

Ce qui suit reflète la réponse consolidée approuvée au nom des ministres d'Affaires mondiales Canada.

Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU)

Le mandat consulaire d'Affaires mondiales Canada vise à :

- Aider les Canadiens à se préparer à voyager en toute sécurité à l'étranger en leur fournissant des renseignements aussi opportuns et exacts que possible, y compris des conseils sur les questions de sécurité dans les pays étrangers.
- Fournir des services consulaires aux Canadiens à l'étranger, y compris des services de passeport et de citoyenneté, ainsi que des services aux Canadiens en détresse (par exemple, hospitalisation, décès, arrestation et enlèvement d'enfants). Le CSIU exploite un centre de contact pour soutenir les Canadiens à l'étranger conformément à ce mandat.

Les agents des opérations du CSIU répondent aux besoins individuels des citoyens canadiens à l'étranger. Entre avril 2020 et décembre 2021, le CSIU a traité plus de 753 000 appels et 625 000 courriels. En plus de répondre aux demandes consulaires régulières, le CSIU aide les citoyens canadiens touchés par des urgences à l'étranger.

En 2020-2021, le CSIU a répondu aux urgences majeures suivantes :

- Efforts de rapatriement mondial face à la COVID-19
- Explosion dans le port de Beyrouth
- Troubles civils en Côte d'Ivoire, en Éthiopie, à Gaza et à Tel-Aviv et au Burkina Faso; ouragans Eta et Iota
- Typhon Goni
- Coup d'État militaire au Myanmar

- Restrictions relatives aux voyages et exigences de dépistage au moyen d'un test par PCR à la suite de l'apparition des variants Delta et Omicron
 - Afghanistan : mesures spéciales d'immigration
- (a) Le CSIU contribue à l'exécution du mandat consulaire d'Affaires mondiales Canada visant à soutenir les citoyens canadiens en détresse à l'étranger, y compris en venant en aide aux citoyens canadiens en situations d'urgence. Le CSIU est composé de 27 employés qui fournissent des services 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Compte tenu de la COVID-19, le CSIU fonctionne avec un minimum de deux employés sur place à l'Administration centrale d'Affaires mondiales Canada (125, promenade Sussex, Ottawa) à tout moment. Les autres employés ont la possibilité de travailler sur place ou à distance. Tous les employés qui choisissent de travailler à distance le font à partir de la région de la capitale nationale
- (b) Tous les employés du CSIU sont des employés de la Couronne. Le CSIU n'a pas sous-traité des activités du centre d'appels. Cependant, il a conclu des contrats pour des solutions de centre d'appels. Le logiciel du centre d'appels est fourni à l'aide d'un contrat entre Services partagés Canada et le service amélioré de poste d'agent de Bell Canada. La valeur du logiciel du centre d'appels est de 170 989 \$ par an. Le CSIU a également conclu un contrat pour une plateforme de communication asynchrone (applications de chat) avec Comm100 Network Communications. La valeur du contrat Comm100 est de 90 390 \$ par an
- (c) Les applications des centres d'appels sont très spécialisées et Affaires mondiales Canada ne dispose pas de l'infrastructure informatique nécessaire pour entretenir des systèmes des centres d'appels. Afin d'assurer la continuité des activités et des systèmes de communication modernes, ces systèmes techniques ont été confiés à des sous-traitants. En ce qui concerne les ressources humaines, les questions consulaires sont délicates et les employés doivent obtenir une autorisation de sécurité pour pouvoir traiter les dossiers consulaires. C'est pourquoi il n'a pas été envisagé de sous-traiter les activités du CSIU.

Veuillez consulter le tableau ci-joint pour une ventilation détaillée.

Système des contrôles à l'exportation et à l'importation (SCEI) et service d'aide pour les contrôles des exportations en direct (CEED)

En vertu de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* (LLEI), Affaires mondiales Canada est responsable de la délivrance des licences et des services connexes pour les marchandises contrôlées.

Affaires mondiales Canada n'exploite pas de centre d'appels à proprement parler pour le programme des contrôles à l'exportation et à l'importation. Les agents qui répondent aux demandes de renseignements du public effectuent également d'autres tâches telles que la délivrance de licences, l'enregistrement de clients en vertu de la LLEI, la gestion des contingents ou l'élaboration de politiques et de règlements, et le public dispose de plusieurs points d'accès au programme. Un soutien technique est également fourni. Affaires mondiales Canada traite généralement plus de 300 000 licences par an.

Les courtiers, exportateurs et importateurs canadiens peuvent communiquer avec Affaires mondiales Canada pour obtenir de l'aide ou poser des questions sur les services par téléphone, par courriel ou par télecopieur, tel qu'indiqué sur le site Web public du Ministère:
<https://www.international.gc.ca/controls-controles/contact-contactez.aspx?lang=fra>.

- (a) Le programme des contrôles commerciaux d'Affaires mondiales Canada appuie l'exécution du mandat du Ministère en matière d'administration de la LLEI. Compte tenu de la COVID-19, les agents travaillent généralement à distance et la majorité de la région de la capitale nationale. Certains agents (ex: les agents de conformité), travaillent dans les régions de Montréal, Toronto et Vancouver.
- (b) Les services d'aide et de soutien technique d'Affaires mondiales Canada en matière de contrôles commerciaux sont gérés par des employés du Ministère. Affaires mondiales Canada n'exploite pas de centre d'appels sur les contrôles commerciaux en tant que tel et compte tenu de la nature intégrée du programme (les fonctions de service d'assistance ne peuvent pas être facilement dissociées des autres). Cependant, il y a des circonstances où le Ministère engage des services contractuels à l'appui du programme des contrôles commerciaux et des systèmes de technologie

de l'information, par exemple lorsque des problèmes précis touchent des logiciels/systèmes de technologie de l'information et que des vendeurs ou des experts tiers pourraient être requis.

(c) Les services du programme des contrôles commerciaux d'Affaires mondiales Canada sont spécialisés et de nature délicate. On n'envisage pas pour l'instant de confier les activités du programme à des sous-traitants. Cependant, il y a des circonstances où le Ministère engage des services contractuels à l'appui du programme des contrôles commerciaux et des systèmes de technologie de l'information, par exemple lorsque des problèmes précis touchent des logiciels/systèmes de technologie de l'information et que des vendeurs ou des experts tiers pourraient être requis.

Investir au Canada

Investir au Canada n'a pas mis sur pied de centre d'appels depuis son lancement en mars 2018.

Q-258 Annexe

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris () le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Affaires mondiales Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU)	Affaires mondiales Canada - Services consulaires	Prestation directe de services consulaires aux citoyens canadiens à l'étranger, y compris des mesures d'intervention lors de situations de crise.	Affaires mondiales Canada, 125, promenade Sussex, Ottawa (Ontario)

Q-258 Annexe

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Affaires mondiales Canada

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris				c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats		
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU)	Contrat entre Services partagés Canada et Bell Service amélioré par agent	170 989 \$	Annuel - Année fiscale	X		Sous-traitance pour exploiter le centre d'appels. Les capacités requises n'existent pas au sein du gouvernement du Canada.
Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (CSIU)	Comm100 Communications réseau	90 390 \$	Annuel - Année fiscale	X		Sous-traitance pour exploiter le centre d'appels. Les capacités requises n'existent pas au sein du gouvernement du Canada.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	December 14, 2021

Reply by the Minister of Health
Réponse de la ministre de la Santé

Signed by Mr. van Koeverden

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Health Canada

See Annex A.

Public Health Agency of Canada

The Public Health Agency of Canada does not have any call centres operated by or on behalf of the government.

Canadian Food Inspection Agency

See Annex B.

Canadian Institutes of Health Research

See Annex C.

Patented Medicine Prices Review Board

The Patented Medicine Prices Review Board does not have any call centres operated by or on behalf of the government.

Q-258 – Part (a)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Health Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
National Dosimetry Services	Health Canada Healthy Environments and Consumer Safety Branch	The purpose of the call centre is to respond to inquiries from our existing 12,600 client groups, or potential clients who may be interested in obtaining dosimetry services to either enhance their radiation safety program or to meet regulatory requirements.	Sir Charles Tupper Building, 2720 Riverside Drive, Ottawa, Ontario	Under normal circumstances, all call centre staff work in the office as certain activities can only be performed on-site. Due to physical distancing requirements resulting from the COVID-19 pandemic, the call centre currently has 60% of staff (8 of 13) working in the office, on a rotational basis, with the remaining staff working remotely.
Pest Management Information Service	Health Canada's Pest Management Regulatory Agency (PMRA)	Provide general information to public inquiries on the topic of pesticides and the federal pesticide regulatory system.	Sir Charles Tupper Building, Ottawa (NCR)	Normally operates onsite, but currently operates with remote staff, due to pandemic.
Cannabis Information	Cannabis Program - Office of Medical Access	Provide Canadians with information about the legalization and regulation of cannabis, including information related to applications submitted for cannabis licences and personal registration certificates.	150 Tunney's Pasture Driveway, Ottawa, Ontario	Historically, this call centre worked in part with remote staff, with some call centre agents teleworking but most in the office. Since measures to control the COVID-19 pandemic were put place in March 2020, the call centre has been operating entirely remotely.

Q-258 – Part (b) and (c)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the purpose, (ii) the location, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Health Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no
National Dosimetry Services	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
PMRA's Pest Management Information Service	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cannabis Information line	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Q-258 – Part (a)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: The Canadian Food Inspection Agency

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Centre of Administration (1-855-212-7695) and the CFIA General and Public Enquiries (1-800-442-2342)	Canadian Food Inspection Agency	The Centre of Administration (CoA) receives and processes applications for domestic and import related permissions, which include licences, permits, ministerial exemptions, permissions to move, and test market authorizations.	Ottawa	Wholly remote working since the beginning of the pandemic in March 2020.
		The call centre also provides support to clients signing up for the CFIA's new digital services, and provides assistance in using their My CFIA accounts, from profile validation to application support.		
		The CFIA General and Public Enquiries line receives and provides responses to requests for information from journalists and the general public on topics that encompass food safety, animal health, plant health and international market access.		
National Import Service Centre	Canadian Food Inspection Agency	The National Import Service Centre processes import request documentation / data sent by the importing community across Canada	Mississauga Montreal	Wholly remote working since the beginning of the pandemic in March 2020.
National Accounts Receivable Services Centre	Canadian Food Inspection Agency	The National Accounts Receivable Services Centre provides clients with payment and CFIA credit support.	Moncton, NB	Wholly remote.

Q-258 – Part (b) and (c)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the purpose, (ii) the location, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: The Canadian Food Inspection Agency

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
Centre of Administration (1-855-212-7695) and the CFIA General and Public Enquiries (1-800-442-2342)	Service Canada	\$221,812.00	1 year - renewing every fiscal	X		The business case for a third party contract was conducted for the FY 2019-2020 contract, in anticipation of the volume of new clients seeking support for the new Safe Food for Canadians Regulations (SFCR) and the new digital system for SFC licencing, My CFIA. While originally put in place to manage the surge capacity, the contract is renewed yearly as Service Canada has maintained their role in supporting both the digital business of the CFIA (Centre of Administration) and providing information to the Canadian public (CFIA General and Public Enquiries line).
National Import Service Centre (1-800-835-4486)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
National Accounts Receivable Services Centre (NARSC) at 1-888-677-2342.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Q-258 – Part (a)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Institutes of Health Research

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff			
CIHR Contact Centre	At CIHR, the Contact Centre is part of the Operations Support/Research Programs Portfolio, noting that CIHR is part of the Health Portfolio which supports the Minister of Health in maintaining and improving the health of Canadians.	The CIHR Contact Centre (CC) is a central repository of information for the Canadian Research Community. We are the central service hub of CIHR for both internal and external stakeholders. The CC was designed to be a single point of contact for all questions related to CIHR and its research funding activities. The Contact Centre's area of responsibility includes four main categories: Funding competition Inquiry and technical support, application processing, post administration of grants and awards, and master data integrity activities.	Since March 2020, the entire CIHR Contact Centre staff has been working remotely. Prior to the onset of the pandemic, however, all staff were working out of 160 Elgin St. in Ottawa.

Q-258 – Part (b) and (c)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Institutes of Health Research

<p>(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the</p>	<p>(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out</p>			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes
CIHR Contact Centre	N/A	N/A	N/A	N/A



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	Le 14 décembre 2021

Reply by the Minister of Health
Réponse de la ministre de la Santé

Signé par M. van Koeverden

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Santé Canada

Voir l'Annexe A.

Agence de la santé publique du Canada

L'Agence de la santé publique du Canada n'a pas de centre d'appels exploité par ou au nom du gouvernement.

Agence Canadienne d'inspection des aliments

Voir l'annexe B.

Instituts de recherche en santé du Canada

Voir l'Annexe C.

Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés

Le Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés n'a pas de centre d'appels exploité par ou au nom du gouvernement.

Q-258 – Partie a)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels générés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Santé Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels générés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Services nationaux de dosimétrie	Santé Canada Direction générale de la santé environnementale et de la sécurité des consommateurs	L'objectif du centre d'appels est de répondre aux demandes de nos 12 600 clients existants ou de clients potentiels qui pourraient être intéressés à obtenir des services de dosimétrie pour améliorer leur programme de radioprotection ou pour répondre aux exigences réglementaires.	Édifice Sir Charles Tupper, 2720 promenade Riverside, Ottawa, Ontario
Service de renseignements sur la lutte antiparasitaire	Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire (ARLA) de Santé Canada	Fournir des renseignements généraux en réponse aux demandes externes concernant les pesticides et le système fédéral de réglementation des pesticides	Édifice Sir-Charles-Tupper, Ottawa (RCN)

NOM DE L'ORGANISATION : Santé Canada**a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris**

Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Ligne d'information pour le cannabis	Programme du cannabis - Bureau d'accès à des fins médicales	Fournir aux Canadiens des informations sur la légalisation et la réglementation du cannabis, y compris des informations relatives aux demandes soumises pour des licences de cannabis et des certificats d'enregistrement personnels.	150 Promenade Tunney's Pasture, Ottawa (Ontario)	Historiquement, ce centre d'appels fonctionnait en partie avec du personnel à distance, avec quelques agents du centre d'appels en télétravail mais la plupart au bureau. Depuis que des mesures de contrôle de la pandémie COVID-19 ont été mises en place en mars 2020, le centre d'appels fonctionne entièrement à distance.

Q-258 – Partie b) et c)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Santé Canada

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris</p> <p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>			
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat
Services nationaux de dosimétrie	S/O	S/O	S/O
Service de renseignements sur la lutte antiparasitaire de l'ARLA	S/O	S/O	S/O
Ligne d'information pour le cannabis	S/O	S/O	S/O

Q-258 – Partie a)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Agence canadienne d'inspection des aliments

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Centre d'administration pour les permissions (1-855-212-7695) et Demandes de renseignements généraux et du public (1-800-442-2342)	Agence canadienne d'inspection des aliments	<p>Le Centre d'administration (CdA) reçoit et traite les demandes de permissions au pays et de permissions liées aux importations, ce qui comprend des permis, des inscriptions, des exemptions ministérielles, des permissions de transport, et des autorisations d'essais de mise en marché.</p> <p>Le centre d'appels fournit également une assistance aux clients utilisant leur compte Mon ACIA, de la validation du profil à l'aide aux demandes.</p> <p>La ligne de renseignements généraux et publics de l'ACIA reçoit et répond aux demandes d'information des journalistes et du grand public sur des sujets qui englobent la salubrité des aliments, la santé animale, la santé des végétaux et l'accès aux marchés internationaux.</p>	Ottawa, ON 100% Télétravail depuis le début de la pandémie en mars 2020.

NOM DE L'ORGANISATION : Agence canadienne d'inspection des aliments

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Centre de service national à l'importation	Agence canadienne d'inspection des aliments	Le Centre de service national à l'importation traite la documentation et les données pour les demandes d'importation qui leur sont transmises par la communauté importatrice à travers le Canada.	Mississauga et Montréal
Le centre national de service comptes débiteurs	Agence canadienne d'inspection des aliments	Le centre national de service des comptes débiteurs fournit aux clients un soutien en matière de paiement et de crédit à l'ACIA.	Moncton, NB

(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance

(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance

100% Télétravail depuis le début de la pandémie en mars 2020.

Moncton, NB

Entièrement à distance.

Q-258 – Partie b) et c)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Agence canadienne d'inspection des aliments

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris				c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats		
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Centre d'administration pour les permissions (1-855-212-7695) et Demandes de renseignements généraux et du public (1-800-442-2342)	Service Canada	221,812\$	1 an - à renouveler chaque année fiscale	X		L'analyse de rentabilisation du contrat pour la prestation en tiers a été menée en 2019-2020, en attendant un volume de nouveaux clients à la recherche d'information sur le nouveau Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC) ainsi que soutien du nouveau système numérique pour l'octroi de licences RSAC, Mon ACIA . Bien qu'initialement le contrat a été mis en place pour gérer la hausse de besoin des clients, le contrat est renouvelé chaque année pour que le Service Canada maintient son rôle de soutien aux activités numériques de l'ACIA (Centre d'administration pour les permissions) et de fourniture d'informations au public canadien (Demandes de renseignements généraux et du public).
Centre de service national à l'importation	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
Le centre national de service comptes débiteurs	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O

Q-258 – Partie a)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Instituts de recherche en santé du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de contact des IRSC	Aux IRSC, le Centre de contact fait partie du Portefeuille du soutien aux opérations et des programmes de recherche, notant que les IRSC font partie du Portefeuille de la santé qui soutient le ministre de la Santé dans le maintien et l'amélioration de la santé des Canadiens.	Le Centre de contact (CC) des IRSC est un dépôt central d'information pour la communauté de recherche canadienne. Nous sommes le centre de services des IRSC pour les intervenants internes et externes. Le CC a été conçu pour être un point de contact unique pour toutes les questions relatives aux IRSC et à leurs activités de financement de la recherche. Le domaine de responsabilité du Centre de contact comprend quatre catégories principales : Demande de renseignements sur les concours de financement, le soutien technique, traitement des demandes, post administration des subventions et bourses, et activités d'intégrité des données de base.	Depuis mars 2020, tout le personnel du Centre de contact des IRSC travaille à distance. Avant le début de la pandémie, cependant, tout le personnel travaillait au 160, rue Elgin, à Ottawa.

Q-258 – Partie b) et c)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Instituts de recherche en santé du Canada

<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p> <p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris</p> <p>Centre de contact des IRSC</p>	

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of Crown-Indigenous Relations
Réponse du ministre des Relations Couronne-Autochtones

Signed by Jaime Battiste

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs Canada has operational call centers. The details are attached.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs Canada (CIRNAC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Public Enquiries Contact Centre	Indigenous Services Canada and CIRNAC	General enquiries relating to programs and services	Gatineau, Quebec, K1A 0H4 The Centre operates wholly with remote staff

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desiarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Crown-Indigenous Relations and Northern Affairs Canada (CIRNAC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract **	(iii) term of the contract	yes no	justifications
Public Enquiries Contact Centre*	Nortak Software Ltd.	\$35,200.00 per year	1 year plus four option years	X	Vendor has exclusive rights to license the software which was purchased over 20 years ago.
Public Enquiries Contact Centre*	Shared Services Canada	Approx \$25,500.00 per year	Five years starting in 2020-2021	N/A	CIRNAC entered into a shared service agreement at the onset of the pandemic for Call Center employees to use the Rogers telecommunications Phone Call Routing system (15 employee licenses and 2 supervisor licenses) which allowed employees to work remotely and for calls to be routed/answered by employees who are working from home. This was done on recommendations from Shared Services Canada.

* Contracts are related to software only.

** The value of the contracts identified in this response are shared between CIRNAC and Indigenous Services Canada, and appear in both departmental responses.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Crown-Indigenous Relations
Réponse du ministre des Relations Couronne-Autochtones

Signé par Jaime Battiste

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada a des centres d'appels opérationnels.
Les détails sont joints.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAAANC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Centre de contact pour les demandes de renseignements du public	Services aux Autochtones Canada et RCAAANC	Renseignements généraux sur les programmes et les services	Gatineau, Québec K1A 0H4 Le Centre fonctionne entièrement avec du personnel à distance

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat, (iv) la valeur du contrat, (v) la date à laquelle le contrat a été réalisé et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC)

				c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
			b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris	
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat **	(iii) la durée du contrat	oui non justifications

Centre de contact pour les demandes de renseignements du public *	Nortak Software Ltd.	35 200.00 \$ par année	Une année et quatre années optionnelles	X Le vendeur a des droits exclusifs sur la licence du logiciel qui a été acheté il y a de vingt ans.
Centre de contact pour les demandes de renseignements du public *	Services partagés Canada	25 500.00 \$ par année (environ)	Cinq ans commencent en 2020-2021	S/O S/O RCAANC a conclu une entente de service avec Service Partagés Canada au début de la pandémie pour que les employés du centre d'appels utilisent le système d'acheminement d'appels téléphoniques de Rogers (15 licences d'utilisateurs et 2 licences de superviseurs), ce qui permet aux employés de travailler à distance et aux appels d'être acheminés/répondus par les employés qui travaillent à partir de leur domicile. Cette mesure a été prise sur les recommandations de Services partagés Canada.

* Les contrats ne concernent que les logiciels.

** Les valeurs des contrats identifiées dans cette réponse sont partagées entre le ministère des Services aux Autochtones Canada, et elles sont reflétées dans la réponse des deux ministères.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the Minister of Intergovernmental Affairs, Infrastructure and Communities Réponse du ministre des Affaires intergouvernementales, de l'Infrastructure et des Collectivités		
Jennifer O'Connell		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

With regard to the government's operation of call centres, Infrastructure Canada has nothing to report.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of Intergovernmental Affairs, Infrastructure and Communities Réponse du ministre des Affaires intergouvernementales, de l'Infrastructure et des Collectivités		
Jennifer O'Connell		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement, Infrastructure Canada n'a rien à signaler.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of Immigration, Refugees and Citizenship
Réponse du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

The Honourable Sean Fraser

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres:

- (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff;
- (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and
- (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Insofar as Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC) is concerned:

- a) (i); (ii) and (iii)

IRCC's call centre (or Client Support Centre (CSC)) provides centralized, personalized client support on general and application-specific information for all IRCC programs, using a multi-channel approach. The CSC provides support through two primary channels: telephone and the IRCC online web form (or email). The CSC also provides personalized support to Members of Parliament and Senators via telephone and email through IRCC's Information Centre for Members of Parliament and Senators. Located in Montreal, Quebec, IRCC's CSC employs 504 employees, made up of 450 full time employees and 54 part-time employees; based on data as of December 14, 2021.

Clients reaching out to the CSC via telephone have access to a touchtone self-service for general information and application status through the Integrated Voice Recognition system 24 hours a day, seven days a week, and can request to speak to a live agent during operating hours (8am to 4pm, local time in each time zone, Monday to Friday). The CSC's telephone lines are open to callers in Canada only (that is, those who are calling with a Canada-based telephone number); however, some clients outside of Canada contact the CSC by using internet-based telephone services that can alter where their call appears to be originating from.

Since August 23 2021, callers outside Canada can also reach IRCC via a dedicated phone line that allows clients to contact IRCC with questions regarding the humanitarian programs to resettle Afghans outside of Afghanistan, and/or reuniting Afghan nationals with their families in Canada.

Please see Annex A for details concerning IRCC's operation of call centres.

(iv) Prior to the COVID-19 pandemic (or March 2020), over 95% of staff worked onsite while 5% of staff worked remotely. As of mid-march 2020, the CSC went from less than 5% of staff working remotely to 100% of staff working remotely.

- b) Not applicable. IRCC does not contract its CSC operations to a third party.

c) Not applicable. IRCC does not contract its CSC operations to a third party.

Insofar as the Immigration and Refugee Board (IRB) is concerned:

The three IRB regional general inquiry phone lines do not meet the definition provided for call centres. The IRB does not retain or provide the services of call centres or agents.

The IRB handles enquiries in its day-to-day operations under registry functions by trained employees who are not call centre agents but local registry staff.

Q-258 - Annex A

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Immigration, Refugees and Citizenship Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Client Support Centre (CSC)	IRCC	IRCC's CSC provides centralized, personalized client support on general and application-specific information for all IRCC programs by phone and by email.	Montreal, QC Since mid-March 2020, 100% of staff are working remotely.

Q-258 - Annex A

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Immigration, Refugees and Citizenship Canada

		(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the			(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications	
	N/A*	N/A*	N/A*			N/A*	

* Note: IRCC does not contract its Client Support Centre (or call centre) operations to a third party.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
------------------------------------------------	------------------------------------------------------	------------------------------------

Reply by the Minister of Immigration, Refugees and Citizenship
Réponse du ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

L'honorable Sean Fraser

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement :

- a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance;
- b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat;
- c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

En ce qui concerne Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC):

- a) (i); (ii) and (iii)

Le centre d'appels d'IRCC (ou Centre de soutien à la clientèle (CSC)) fournit un soutien centralisé et personnalisé aux clients sur des informations générales et spécifiques aux demandes pour tous les programmes d'IRCC, en utilisant une approche à canaux multiples. Le CSC fournit une assistance par deux voies principales : le téléphone et le formulaire Web en ligne d'IRCC (ou le courriel). Le CSC fournit également un soutien personnalisé aux députés et sénateurs par téléphone et par courriel par l'entremise du Centre d'appels pour les députés et sénateurs d'IRCC. Situé à Montréal (Québec), le CSC d'IRCC emploie 504 personnes, soit 450 employés à temps plein et 54 employés à temps partiel ; basées sur les données au date du 14 décembre 2021.

Les clients qui communiquent avec le CSC par téléphone ont accès à un menu libre-service en utilisant le clavier de leur téléphone pour obtenir des renseignements généraux, ils peuvent connaître l'état de leur demande grâce au système de reconnaissance vocale intégrée, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, et ils ont aussi la possibilité de demander à parler à un agent en direct pendant les heures d'ouverture (de 8 h à 16 h, heure locale dans chaque zone horaire, du lundi au vendredi). Les lignes téléphoniques du CSC sont ouvertes aux personnes qui appellent du Canada uniquement (c'est-à-dire celles qui appellent avec un numéro de téléphone canadien) ; toutefois, certains clients à l'extérieur du Canada communiquent avec le CSC en utilisant des services téléphoniques sur Internet qui peuvent modifier l'origine apparente de leur appel.

Depuis le 23 août 2021, les personnes appelant de l'extérieur du Canada peuvent également joindre IRCC via une ligne téléphonique dédiée qui permet aux clients de contacter IRCC pour des questions concernant les programmes humanitaires visant à réinstaller les Afghans hors d'Afghanistan, et/ou à réunir les ressortissants afghans avec leurs familles au Canada.

Veuillez consulter l'annexe A pour plus de détails concernant le fonctionnement des centres d'appels de l'IRCC.

(iv) Avant la pandémie de COVID-19 (ou mars 2020), plus de 95 % du personnel travaillait sur place, tandis que 5 % du personnel travaillait à distance. À la mi-mars 2020, le CSC est passé de moins de 5% de personnel travaillant à distance à 100% de personnel travaillant à distance.

- b) Non applicable. IRCC ne sous-traite pas les opérations de son CSC à un tiers.
- c) Non applicable. IRCC ne sous-traite pas les opérations de son CSC à un tiers.

En ce qui concerne la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) :

Les trois lignes téléphoniques régionales de renseignements généraux de la CISR ne correspondent pas à la définition fournie pour les centres d'appels. La CISR n'a pas recours à des services de centres d'appels et n'offre pas de services de centres d'appels.

Les demandes de renseignements sont traitées par des employés formés, dans le cadre des opérations quotidiennes des fonctions du registre, qui ne sont pas des agents de centres d'appel mais des employés locaux du greffe.

Q-258 - Annexe A

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION: Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de soutien à la clientèle (CSC)	IRCC	Le CSC de l'IRCC fournit un soutien centralisé et personnalisé aux clients sur des informations générales et spécifiques aux demandes pour tous les programmes de l'IRCC, par téléphone et par courriel.	Montréal (QC) Comptant mi-mars 2020, tous les employés du CSC télétravaillent

Q-258 - Annexe A

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION: Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur (ii) la valeur du contrat (iii) la durée du contrat S.O.*

* Note: IRCC ne confie pas l'exécution des activités du Centre de soutien à la clientèle (CSC) à un tiers.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Innovation, Science and Industry
Réponse du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie

The Hon. François-Philippe Champagne

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Please see the enclosed documents for a detailed response from:

- Innovation, Science and Economic Development Canada (including special operating agencies)
- National Research Council Canada
- Statistics Canada

The Copyright Board of Canada, the Canadian Space Agency, the Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada and the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada do not operate any call centres.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Innovation, Science and Economic Development Canada (including special operating agencies) (ISED)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Competition Bureau Information Centre	Competition Bureau: - Information service; CA Identification Number program; Federal Contracting Fraud Tipline	To provide information to the public on the mandate of the Bureau, including information on the application of the <i>Competition Act</i> , the <i>Consumer Packaging and Labelling Act</i> , the <i>Textile Labelling Act</i> , the <i>Precious Metals Marking Act</i> , and their related Regulations. Receive complaints from the public on issues under the Bureau's mandate. We issue new CA Identification Numbers, as well as manage updates and cancellations - per the <i>Textile Labelling Act</i> and Regulations. We also operate the Federal Contracting Fraud Tipline.	Gatineau (QC) Currently operating remotely (due to COVID-19).
Client Service Centre	Canadian Intellectual Property Office	CIPO's Client Service Centre provides general information on IP, such as information on filing procedures and cost, status of applications and registrations and other basic questions related to intellectual property. They also instruct clients on how to conduct searches on its various databases, as well as how to navigate our Web site. These services are offered via our toll-free line at 1-866-997-1936, by live chat, e-mail, mail or on site.	Gatineau, QC Currently operating remotely (due to COVID-19).

NAME OF THE ORGANIZATION: Innovation, Science and Economic Development Canada (including special operating agencies) (ISED)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
National Service Centre, Office of the Superintendent of Bankruptcy	Innovation, Science and Economic Development Canada	The National Service Centre provides one-stop access to Canadians for information on Canadian insolvency matters. This call centre provides consistency in set-up and delivery, consistency in client experience and enhanced online presence in order to provide stakeholders with timely and accurate information.	Currently operating remotely (due to COVID-19). Montréal, QC
Canada Small Business Financing Program (CSBFP)	ISED, CSBFP	To provide information about the program to borrowers and lenders	Ottawa, ON Currently operating remotely (due to COVID-19).
Corporations Canada	Small Business and Marketplace Sector	Providing information to the public regarding the incorporation process and related transactions for the 4 acts, Canada Business Corporations Act (CBCA), Not-for-Profit Act (NFP), Board of Trade Act (BOTA), Canadian Cooperatives Act (COOP).	Ottawa, ON Currently operating remotely (due to COVID-19).
ISED Citizen Services Centre	Innovation, Science and Economic Development Canada	Support Canadian citizens and businesses in Canada and abroad with navigating and locating ISED information on the ic.gc.ca and Canada.ca websites. Improve the digital experience to self-serve. Innovate through new tools such as chatbot, and by using a citizen centric approach in how we do things.	Ottawa, ON Currently operating remotely (due to COVID-19).
Public Safety Service Call Centre - Spectrum and Telecommunications	ISED - Spectrum and Telecommunications Sector - Spectrum Operations Management Branch	The call center provides a central point of contact for wireless users who experience harmful interference creating an emergency situation such as interference affecting aeronautical communication or public safety or activation of a marine or aeronautical emergency beacon. The call center then transfers callers to the nearest ISED district office, which takes over the case. Call volume is very limited, typically approximately 30 minutes per month.	The company under contract does not specify nor require that the location of the actual agents be identified, hence it cannot be confirmed whether they work inside a call centre building or remotely. The company under contract is located at: 200-3901 JEAN-TALON STREET O MONTREAL QC H3R 2G4 CANADA

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the purpose, (ii) the location, (iii) the term of the contract; and, if so, what operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Innovation, Science and Economic Development Canada (including special operating agencies) (ISED)

		(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the			(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications	
Competition Bureau Information Centre	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable		X	Not Applicable	
Client Service Centre Canadian Intellectual Property Office	Not applicable	Not applicable	Not applicable		X	Not Applicable	
National Service Centre	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable			Not Applicable	
Canada Small Business Financing Program (CSBFP)	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable		X	Not Applicable	
Corporations Canada	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable		X	Not Applicable	
ISED Citizen Services Cent	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable		X	Not Applicable	

NAME OF THE ORGANIZATION: Innovation, Science and Economic Development Canada (including special operating agencies) (ISED)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes no justifications
Public Safety Service Call Centre - Spectrum and Telecommunications	COMMUNICATIONS METRO MONTREAL INC	\$3530.70 + taxes (total \$3989.69)	1 year with the option to renew for 4 additional years	X Given the nature and anticipated low volume of the service being contracted, a business case was not deemed necessary. This call center service requires 24/7 availability for emergencies but is extremely low-volume, typically receiving 30 minutes or less of call time per month, and as such is a good candidate for contracting.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) term of the contract, (iii) value of the contract, and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: National Research Council Canada (NRC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Client Service Centre (CSC) - Technical Services	Internal Clients NRC enterprise wide	Provide IT Technical Support over the phone or remote access	All agents provide support in a remote capacity.
CSC - Support Services	External/Internal Clients	Provide intake support for the NRC as it pertains to general inquiries or specific information about the NRC. Primary intake support for registration of IRAP programs (grants & contributions). Provide support in the tracking the lifecycle of onboarding / offboarding personnel and related processes.	All agents provide support in a remote capacity.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the purpose, (ii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: National Research Council Canada (NRC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the (Note 1)		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out (Note 1)		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes no justifications
Client Service Centre (CSC) - Technical Services	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	X Not Applicable
CSC - Support Services	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	X Not Applicable

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Statistics Canada (StatCan)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Contact-us (general enquiries and data requests)	Statistics Canada	The "Contact Us" call centre has a dual mandate: 1- to support Statistics Canada data users through telephone, email or live chat and 2- to provide technical support to electronic questionnaire survey respondents through telephone and email.	Montreal, Quebec Since the beginning of the pandemic, the call centre operates wholly with all of our staff working remotely. (Note 1)

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the purpose, (ii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Statistics Canada (StatCan)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications	
Contact-us (general enquiries and data requests)	Not applicable	Not applicable	Not applicable	X		Not applicable	



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Innovation, Science and Industry
Réponse du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie

L'hon. François-Philippe Champagne

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Veuillez consulter les documents ci-joints pour une réponse détaillée de :

- Innovation, Sciences et Développement économique Canada (incluant les organismes de service spécial)
- Conseil national de recherches Canada
- Statistique Canada

La Commission du droit d'auteur du Canada, l'Agence spatiale canadienne, le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada et le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada ne gèrent pas de centres d'appels.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Innovation, Sciences et Développement économique Canada (incluant les organismes de service spécial) (ISDE)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Bureau de la concurrence, Centre des renseignements	Bureau de la concurrence: - Service de renseignements; Programme de Numéro d'identification CA; Ligne antifraude pour les contrats fédéraux.	Fournir des renseignements au public liés au mandat du Bureau, y compris la mise en application de la <i>Loi sur la concurrence</i> , la <i>Loi sur l'étiquetage et l'emballage des produits de consommation</i> , la <i>Loi sur l'étiquetage des textiles</i> , la <i>Loi sur le poinçonnage des métaux précieux</i> et les Règlements qui se rattachent à ces lois. Émettre les nouveaux numéros d'identification CA, compléter les mises à jour, et inscrire les annulations, aux termes de la <i>Loi sur l'étiquetage des textiles</i> et ses règlements. Nous opérons aussi la Ligne antifraude pour les contrats fédéraux.	Gatineau (QC) Télétravail seulement (en raison de COVID-19)

NOM DE L'ORGANISATION : Innovation, Sciences et Développement économique Canada (incluant les organismes de service spécial) (ISDE)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Centre de services à la clientèle	Office de la propriété intellectuelle du Canada	<p>Le Centre de services à la clientèle de l'OPIC offre de l'information générale sur la PI, notamment sur les procédures de dépôt et les coûts, l'état des demandes et des enregistrements et d'autres renseignements de base liés à la propriété intellectuelle.</p> <p>Le personnel de la section explique également aux clients la façon d'effectuer des recherches dans différentes bases de données et de naviguer sur notre site Web. Ces services sont offerts par le biais de notre ligne sans frais au 1-866-997-1936, par clavardage, par courriel, par courrier ou sur place.</p>	Gatineau (QC)
Centre de services national	Bureau du surintendant des faillites	<p>Offre un accès unique et personnalisé aux Canadiens afin d'obtenir des renseignements sur les questions d'insolvabilité au Canada.</p>	Montréal, Québec
Programme de financement des petites entreprises du Canada (PFPEC)	ISDE, PFPEC	<p>Pour donner de l'information sur le programme aux emprunteurs et prêteurs.</p>	Ottawa, ON
Corporations Canada	Services axées sur le marché et la petite entreprise	<p>Fournir des renseignements au public concernant les processus de constitution en société et autres transactions connexes au sujet des 4 Lois, Loi Canadienne sur les sociétés par action (LCSA), Loi sur les organisations à but non lucratif (OBNL), Loi sur les chambres de commerce (LCC) et Loi canadienne sur les coopératives (LCoop).</p>	Ottawa, ON

NOM DE L'ORGANISATION : Innovation, Sciences et Développement économique Canada (incluant les organismes de service spécial) (ISDE)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Centre de service aux citoyens d'ISDE	Innovation, Sciences et Développement économique Canada	Aider les citoyens et les entreprises canadiennes au Canada, et à l'étranger, à naviguer et trouver des renseignements sur ISDE sur le site Web ic.gc.ca et Canada.ca. Améliorer l'expérience numérique libre-service. Innover grâce à de nouveaux outils, tel que clavarbot, et en utilisant une approche axée sur les citoyens pour notre méthodologie.	Ottawa, ON
Centre d'appel de service à la sécurité publique - Spectre et Télécommunications	ISDE - Secteur du Spectre et des Télécommunications - Direction Générale de la Gestion des Opérations du Spectre	Le centre d'appel fournit un point de contact central pour les utilisateurs de services sans fil qui sont victimes de brouillage préjudiciable créant une situation d'urgence tel que le brouillage affectant la communication aéronautique ou la sécurité publique ou l'activation d'une balise d'urgence maritime ou aéronautique. Le centre d'appel transfère par la suite les appelants au bureau de district ISDE le plus près qui prend le cas en charge. Le volume d'appels est très limité, approximativement 30 minutes par mois en général.	L'entreprise sour contrat est située au: 200-3901 RUE JEAN-TALON O MONTRÉAL QC H3R 2G4 CANADA

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Innovation, Sciences et Développement économique Canada (incluant les organismes de service spécial) (ISDE)

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
				oui	non	
Bureau de la concurrence, Centre des renseignements	Sans objet	Sans objet	Sans objet		X	Sans objet
Centre de services national Office de la propriété intellectuelle du Canada	Sans objet	Sans objet	Sans objet		X	Sans objet
Centre de services national BSF	Sans objet	Sans objet	Sans objet		X	Sans objet
Programme de financement des petites entreprises du Canada (PFPEC)	Sans objet	Sans objet	Sans objet		X	Sans objet
Corporations Canada	Sans objet	Sans objet	Sans objet		X	Sans objet
Centre de service aux citoyens d'ISDE	Sans objet	Sans objet	Sans objet		X	Sans objet

NOM DE L'ORGANISATION : Innovation, Sciences et Développement économique Canada (incluant les organismes de service spécial) (ISDE)

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris la passation de contrats</p> <p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>															
<table border="1" data-bbox="465 145 979 2540"> <thead> <tr> <th data-bbox="465 145 546 2540">Centres d'appels</th><th data-bbox="546 145 628 2540">(i) le nom du fournisseur</th><th data-bbox="628 145 709 2540">(ii) la valeur du contrat</th><th data-bbox="709 145 791 2540">(iii) la durée du contrat</th><th data-bbox="791 145 873 2540">oui</th><th data-bbox="873 145 954 2540">non</th><th data-bbox="954 145 979 2540">justifications</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="546 145 628 2540">Centre d'appel de service à la sécurité publique - Spectre et Télécommunications</td><td data-bbox="628 145 709 2540">COMMUNICATIONS METRO MONTREAL INC</td><td data-bbox="709 145 791 2540">3530.70\$ + taxes (total 3989.69\$)</td><td data-bbox="791 145 873 2540">1 an avec option de renouvellement pour 4 années supplémentaires</td><td data-bbox="873 145 954 2540"><input checked="" type="checkbox"/></td><td data-bbox="954 145 979 2540"><input type="checkbox"/></td><td data-bbox="979 145 979 2540">Étant donné la nature et le faible volume prévu du service faisant l'objet du contrat, une analyse de rentabilité n'a pas été jugée nécessaire. Ce service de centre d'appels doit être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les urgences, mais son volume est extrêmement faible, puisqu'il reçoit généralement 30 minutes ou moins d'appels par mois, ce qui en fait un bon candidat pour la sous-traitance.</td></tr> </tbody> </table>	Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	Centre d'appel de service à la sécurité publique - Spectre et Télécommunications	COMMUNICATIONS METRO MONTREAL INC	3530.70\$ + taxes (total 3989.69\$)	1 an avec option de renouvellement pour 4 années supplémentaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Étant donné la nature et le faible volume prévu du service faisant l'objet du contrat, une analyse de rentabilité n'a pas été jugée nécessaire. Ce service de centre d'appels doit être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les urgences, mais son volume est extrêmement faible, puisqu'il reçoit généralement 30 minutes ou moins d'appels par mois, ce qui en fait un bon candidat pour la sous-traitance.	
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications									
Centre d'appel de service à la sécurité publique - Spectre et Télécommunications	COMMUNICATIONS METRO MONTREAL INC	3530.70\$ + taxes (total 3989.69\$)	1 an avec option de renouvellement pour 4 années supplémentaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Étant donné la nature et le faible volume prévu du service faisant l'objet du contrat, une analyse de rentabilité n'a pas été jugée nécessaire. Ce service de centre d'appels doit être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les urgences, mais son volume est extrêmement faible, puisqu'il reçoit généralement 30 minutes ou moins d'appels par mois, ce qui en fait un bon candidat pour la sous-traitance.									

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Conseil national de recherches Canada (CNRC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
(iii) le lieu		(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de services à la clientèle - Services techniques	Clients internes à l'échelle du CNRC	Fournir un support technique informatique par téléphone ou accès à distance
Centre de services à la clientèle - Services d'assistance	Clients externes et internes	Fournir un soutien à l'accueil pour le CNRC en ce qui concerne les demandes de renseignements générales ou des informations spécifiques sur le CNRC. Soutien à l'admission primaire pour l'inscription aux programmes du PAR (subventions et contributions). Fournir un soutien dans le suivi du cycle de vie du personnel d'onboarding / offboarding et des processus associés.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Conseil national de recherches Canada (CNRC)

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris						
c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats						
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Centre de services à la clientèle - Services techniques	Sans objet	Sans objet	Sans objet	X		Sans objet
Centre de services à la clientèle - Services d'assistance	Sans objet	Sans objet	Sans objet	X		Sans objet

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Statistique Canada (StatCan)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
		(iii) le lieu
Contactez-nous (demandes générales et demandes de données)	Statistique Canada	Le centre d'appel du «Contactez-nous» a un double mandat: 1- le support auprès des utilisateurs de données de Statistique Canada par le biais du téléphone, du courriel ou du clavardage en direct et 2- le support technique auprès des répondants d'enquêtes via des questionnaires électroniques par le biais du téléphone et du courriel.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Statistique Canada (StatCan)

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris						
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications

Contactez-nous (demandes générales et demandes de données)	Sans objet	Sans objet	Sans objet	X	Sans objet	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
------------------------------------------------------------------	------------	------------	------------	---	------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	----------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Justice and Attorney General of Canada
Réponse du ministre de la Justice et procureur général du Canada

Parliamentary Secretary Gary Anandasangaree

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Department of Justice

See Annex A attached.

Canadian Human Rights Commission

The Canadian Human Rights Commission does not operate any call centres, as of December 14, 2021. While the Commission does have a service level agreement in place with Employment and Social Development Canada (ESDC) to have the Phone Operations Unit of ESDC provide telephone service delivery to the public on the Commission's behalf, the Commission does not collect or retain statistics, data or other information with regard to the operations of the Phone Operations Unit that would enable it to respond to this written question.

Administrative Tribunals Support Service of Canada

The Administrative Tribunals Support Service of Canada does not operate any call centres, as of December 14, 2021. While the Service does have a service level agreement in place with Employment and Social Development Canada (ESDC) to have the Phone Operations Unit of ESDC provide telephone service delivery to the public on the Service's behalf, the Service does not collect or retain statistics, data or other information with regard to the operations of the Phone Operations Unit that would enable it to respond to this written question.

Q-258 - Annex A - Part a)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Department of Justice

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Family Infoline	Department of Justice - Family Law Assistance Services	Provide callers and requesters with general answers and references, including publications, to general questions regarding Family Law (cannot provide legal advice - only general public information)	Ottawa In part
Family Orders and Agreement Enforcement Assistance Unit	Department of Justice - Family Law Assistance Services	Respond to inquiries related to family support obligations as per the Family Orders and Agreement Enforcement Assistance Act about garnishments against Federal Income sources that have been put in place by Provincial / Territorial Maintenance Enforcement Programs (MEPs), or by individuals through Provincial courts. Also answer questions regarding the suspension of applicable Federal Licences (Canadian passports, Aviation and Marine Licences) that have been put in place by the Provincial / Territorial MEPs.	Ottawa In part

NAME OF THE ORGANIZATION: Department of Justice

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Garnishment Registry - covering National Capital Region, Newfoundland and Labrador, New Brunswick, Yukon, Northwest Territories, Nunavut and Department of Justice	Department of Justice - Family Law Assistance Services	Discuss garnishments that have been placed against the wages of Federal employees or contractors as per Part I of the Garnishment, Attachment and Pension Diversion Act.	Ottawa In part
Central Registry of Divorce Proceedings	Department of Justice - Family Law Assistance Services	Respond to search requests by providing the court location and Registration number of divorce applications filed in Canada on or after April 1st, 1968. Information can only be provided to the parties associated to the divorce action, or individuals who have received consent or have the legal authority to get this information.	Ottawa In part

Q-258 - Annex A - Parts b) and c)

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Department of Justice

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no
Family Infoline	Not applicable - in house	N/A	N/A	N/A	N/A
Family Orders and Agreement Enforcement Assistance Unit	Not applicable - in house	N/A	N/A	N/A	N/A
Garnishment Registry - covering National Capital Region, Newfoundland and Labrador, New Brunswick, Yukon, Northwest Territories, Nunavut and Department of Justice	Not applicable - in house	N/A	N/A	N/A	N/A
Central Registry of Divorce Proceedings	Not applicable - in house	N/A	N/A	N/A	N/A



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
------------------------------------------------	------------------------------------------------------	------------------------------------

Reply by the Minister of Justice and Attorney General of Canada
Réponse du ministre de la Justice et procureur général du Canada

Secrétaire parlementaire Gary Anandasangaree

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Ministère de la Justice

Voir l'annexe A ci-jointe.

Commission canadienne des droits de la personne

La Commission canadienne des droits de la personne n'exploite aucun centre d'appels en date du 14 décembre 2021. Bien que la Commission ait conclu une entente de niveau de service avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour que l'Unité des opérations téléphoniques de EDSC fournis des services téléphoniques au public en son nom, la Commission ne recueille pas et ne conserve pas de statistiques, de données ou d'autres renseignements concernant les opérations de l'unité des opérations téléphoniques qui lui permettraient de répondre à cette question écrite.

Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs

Le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs n'exploite aucun centre d'appels en date du 14 décembre 2021. Bien que le Service ait conclu une entente de niveau de service avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour que l'Unité des opérations téléphoniques de EDSC fournis des services téléphoniques au public en son nom, le Service ne recueille pas et ne conserve pas de statistiques, de données ou d'autres renseignements concernant les opérations de l'unité des opérations téléphoniques qui lui permettraient de répondre à cette question écrite.

Q-258 - Annexe A - Partie a)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère de la Justice

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Ligne Info-Famille	Ministère de la Justice - Services d'aide au droit familial	Fourni aux appellants et aux demandeurs des réponses et des références générales, y compris des publications, à des questions d'ordre générale concernant le droit de la famille (ne peut pas fournir de conseils juridiques - uniquement des informations grand public)	Ottawa En partie

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère de la Justice

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
			(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Unité d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	Ministère de la Justice - Services d'aide au droit familial	Conformément à la Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales, répond aux demandes de renseignements concernant les obligations de soutien familial qui relèvent de la saisie-arrêt contre les sources de revenus fédéraux mises en place par les programmes d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) provinciaux/territoriaux ou par des particuliers par l'intermédiaire des cours provinciales. Répond également aux questions concernant la suspension des licences fédérales applicables (passeports canadiens, licences aériennes et maritimes) qui ont été mises en place par les PEOA provinciaux/territoriaux.	Ottawa En partie
Registre de saisie-arrêt - Couvrant la région de la capitale nationale, Terre-Neuve-et-Labrador, le Nouveau-Brunswick, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le ministère de la Justice	Ministère de la Justice - Services d'aide au droit familial	Discute des saisies-arrêts placées contre les salaires des employés fédéraux ou des entrepreneurs conformément à la partie I de la Loi sur la saisie-arrêt et la distraction de pensions.	Ottawa En partie

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère de la Justice

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
Bureau d'enregistrement des actions en divorce	Ministère de la Justice - Services d'aide au droit familial	Répond aux demandes de recherche concernant les divorces déposés au Canada le ou après le 1er avril 1968 en fournissant l'emplacement des tribunaux ainsi que les numéros de références de la demande en divorce. Les renseignements ne peuvent être fournis qu'aux parties associées à l'action en divorce, ou aux personnes qui ont reçu le consentement ou qui ont l'autorisation légale pour obtenir ces informations.	Ottawa En partie

Q-258 - Annexe A - Parties b) et c)

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère de la Justice

					c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
					b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non
Ligne Info-Famille	Non applicable – à l'interne	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Unité d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	Non applicable – à l'interne	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Registre de saisie-arrêt - Couvrant la région de la capitale nationale, Terre-Neuve-et-Labrador, le Nouveau-Brunswick, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le ministère de la Justice.	Non applicable – à l'interne	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Bureau d'enregistrement des actions en divorce	Non applicable – à l'interne	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Natural Resources
Réponse du ministre des Ressources naturelles

The Honourable Jonathan Wilkinson, P.C., M.P.



PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Natural Resources Canada (NRCan):

As of December 14, 2021, NRCan does not operate any call centres. As of May 24, 2021, Service Canada operates a call line for the Greener Homes Program on behalf of NRCan.

Canada Energy Regulator (CER):

As of December 14, 2021, the CER does not operate any call centres.

Canadian Nuclear Safety Commission (CNSC):

As of December 14, 2021, the CNSC does not operate any call centres.

Northern Pipeline Agency (NPA):

As of December 14, 2021, the NPA does not operate any call centres.



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Natural Resources
Réponse du ministre des Ressources naturelles

L'honorable Jonathan Wilkinson, C.P., M.P.



PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Ressources naturelles Canada (RNCan):

En date du 14 décembre 2021, RNCan ne gère pas de centres d'appels. Depuis le 14 mai 2021, Service Canada gère une ligne d'appel pour le programme des maisons plus vertes au nom de RNCan.

Régie de l'énergie du Canada (REC):

En date du 14 décembre 2021, la REC ne gère pas de centres d'appels.

Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN):

En date du 14 décembre 2021, la CCSN ne gère pas de centres d'appels.

Administration du pipe-line du Nord (APN):

En date du 14 décembre 2021, l'APN ne gère pas de centres d'appels.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

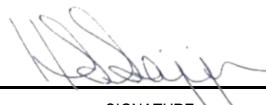
PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of International Development and Minister responsible for the
Pacific Economic Development Agency of Canada
Réponse du ministre du Développement international et ministre responsable de
l'Agence de développement économique du Pacifique Canada

The Hon. Harjit S. Sajjan, P.C., M.P.

The Honorable Harjit S. Sajjan, MP


SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

PACIFIC ECONOMIC DEVELOPMENT CANADA

Pacific Economic Development Canada (PacifiCan) has a NIL response to this Parliamentary Question (Q-258).



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of International Development and Minister responsible for the Pacific Economic Development Agency of Canada Réponse du ministre du Développement international et ministre responsable de l'Agence de développement économique du Pacifique Canada		

L'hon. Harjit S. Sajjan, C.P., député

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA POUR LE PACIFIQUE

Développement économique Canada pour le Pacifique (PaciFiCan) a une réponse NULLE à cette question parlementaire (Q-258).



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Canadian Heritage
Réponse du ministre du Patrimoine canadien

Chris Bittle

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

CANADIAN HERITAGE

See attached.

AGENCIES

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, National Film Board of Canada

See attached.

Library and Archives Canada (LAC)

LAC's 1-800 lines do not qualify as call centres.

National Battlefields Commission (NBC)

The NBC does not have any call centres.

SPECIAL OPERATING AGENCIES

Canadian Conservation Institute, Canadian Heritage Information Network

Information as it may relate to the work of these special operating agencies is reported under the response from the Department of Canadian Heritage.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Heritage

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Client Service and Public Support	Canadian Heritage	A single window contact centre providing external clients with general information and client support regarding programs, services and initiatives offered by Canadian Heritage, through toll-free or email.	All employees are currently working from home due to the pandemic. Generally, a portion of staff work remotely on a part-time basis.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Heritage

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the			(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre			(i) name of the vendor		
Client Service and Public Support	N/A	N/A	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes N/A
			N/A	N/A	no N/A

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Canada's National Do Not Call List (DNCL)	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	The National Do Not Call List (DNCL) gives consumers a choice about whether to receive telemarketing calls. The National DNCL Rules set out responsibilities for Canada's telemarketers and clients of telemarketers.	National Capital Region There is no remote staff at this contact centre.
Client Services	CRTC - Consumer, Research and Communications	Respond to inquiries and/or complaints received from Canadians.	National Capital Region 100% of employees work remotely

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications	
Canada's National Do Not Call List (DNCL)	Raymond Chabot Grant Thornton Inc.	\$1.00 - Note 1	5 years (with the possibility of extension for 2+2+1 for a total of 10 years)		X	The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission contracted out Canada's National Do Not Call List call centre for the initial 10 years of the program. As such, a similar arrangement was deemed appropriate for this contracting period.	
Client Services	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

Note 1: The capital costs incurred for transition, design, development, implementation, operation and maintenance, and support services to ensure the National DNCL's ongoing operation will be recovered via revenues from subscriptions to the National DNCL over the duration of the five-year contract.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: National Film Board of Canada (NFB)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Centre	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
NFB Customer Service	National Film Board of Canada	To provide a complete and bilingual service for general inquiries, advice, sales services, and technical support to NFB.ca users. The call center serves a Canadian and international clientele.	National Film Board of Canada: 1501 De Bleury, Montreal, QC H3A 0H3 Due to the Covid-19 pandemic, the call center is fully staffed with teleworkers. As soon as face-to-face work resumes in the NFB offices, the call center will be partially staffed with teleworkers.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: National Film Board of Canada (NFB)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
(i) name of the vendor		(ii) value of the contract			
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
(iii) term of the contract		(iv) no justifications			
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Note: The NFB does not use outside vendors for its call center.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Canadian Heritage
Réponse du ministre du Patrimoine canadien

Chris Bittle

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

PATRIMOINE CANADIEN

Voir pièce jointe.

AGENCES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, Office national du film du Canada

Voir pièces jointes.

Bibliothèque et Archives Canada (BAC)

Les lignes 1-800 de BAC ne sont pas considérées comme des centres d'appels.

Commission des champs de bataille nationaux (CCBN)

La CCBN n'opère aucun centre d'appel.

ORGANISMES DE SERVICES SPÉCIAUX

Institut canadien de conservation, Réseau canadien d'information sur le patrimoine

La réponse de ces organismes de services spéciaux est comprise dans la réponse du ministère du Patrimoine canadien.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Patrimoine canadien

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
		(iii) le lieu
Service à la clientèle et soutien au public	Patrimoine canadien	Le centre d'appels est situé à Winnipeg, avec deux employées à Moncton.
		Centre de service à la clientèle au format guichet unique qui fournit aux clients externes des renseignements généraux concernant les programmes, les services, et les initiatives offerts par Patrimoine canadien, par l'entremise d'un numéro sans-frais ou par courriel.
		Tous les employés travaillent actuellement à la maison en raison de la pandémie. En règle générale, certains employés travaillent à distance à temps partiel.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Patrimoine canadien

				c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
		b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris		

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Service à la clientèle et soutien au public	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but (iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) du Canada	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)	La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTÉ) permet au consommateur de décider s'il veut recevoir des appels de télèvendeurs. Les Règles sur la LNNTÉ énoncent les responsabilités qui incombe aux télèvendeurs canadiens et à leurs clients.
Services à la clientèle	CRTC - Secteur, Consommation, Recherche et Communications (CRC)	Répondre aux demandes de renseignements et/ou aux plaintes reçues des Canadiens. Région de la capitale nationale 100% du personnel est en télétravail

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris pour la passation de contrats</p>				<p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>			
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	
Liste nationale de numéros de télécommunications exclus (LNNTE)	Raymond Chabot Grant Thornton Inc.	\$1 (contrat basé sur le recouvrement des coûts)	5 ans (avec une possibilité de prolongement de 2+2+1 pour un total de 10 ans)		X	Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a passé un contrat avec le centre d'appels de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada pour les 10 premières années du programme. Donc, un arrangement similaire a été jugé approprié pour cette période contractuelle.	
Services à la clientèle	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O		

Note 1 : Les coûts d'investissements engagés pour les services de transition, de conception, de développement, de mise en œuvre, d'exploitation et maintenance, et de soutien pour assurer le fonctionnement continu de la LNNTE seront recouvrés au moyen des recettes des abonnements à la LNNTE pendant la durée du contrat de cinq ans.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Office national du film du Canada (ONF)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
		(iii) le lieu
Service à la clientèle ONF	Office national du film du Canada	<p>Prendre en charge par un service complet et bilingualue les demandes de renseignements généraux, de conseils, des services de vente, et offrir un soutien technique aux usagers des sites ONF.ca. Le centre d'appels desservira une clientèle canadienne et internationale.</p> <p>(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance</p> <p>Étant donné la pandémie Covid-19, le centre d'appels est doté en tout de télétravailleurs. Dès que le travail en présentiel sera repris dans les bureaux de l'ONF, le centre d'appels sera doté en partie de télétravailleurs.</p>

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Office national du film du Canada (ONF)

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats							
S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O

Note: L'ONF ne fait pas appel à des fournisseurs externes pour son centre d'appels.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Prime Minister
Réponse du premier ministre

The Honourable Greg Fergus, P.C., M.P.

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

With regard to the government's operation of call centres, the Privy Council Office does not operate any call centres.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Prime Minister
Réponse du premier ministre

L'honorable Greg Fergus, c.p., député

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

En ce qui concerne le fonctionnement des centres d'appels du gouvernement, le Bureau du Conseil privé ne possède aucun centre d'appel.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Justice and Attorney General of Canada
Réponse du ministre de la Justice et procureur général du Canada

Signed by Gary Anandasangaree

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Public Prosecution Service of Canada

The Public Prosecution Service of Canada has no public facing call centres.



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Justice and Attorney General of Canada
Réponse du ministre de la Justice et procureur général du Canada

Signé par Gary Anandasangaree

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Service des poursuites pénales du Canada

Le Service des poursuites pénales du Canada n'a pas de centres d'appels accessibles au public.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION	BY / DE	DATE
Q-258	Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	December 14, 2021
<p>Reply by the Minister of Northern Affairs, Minister Responsible for Prairies Economic Development Canada and Minister responsible for the Canadian Northern Economic Development Agency Réponse du ministre des Affaires du Nord, ministre responsable de Développement économique Canada pour les Prairies et ministre responsable de l'Agence canadienne de développement économique du Nord</p>		

Signed by the Honourable Daniel Vandal

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Prairies Economic Development Canada does not have any call centres.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
<p>Reply by the Minister of Northern Affairs, Minister Responsible for Prairies Economic Development Canada and Minister responsible for the Canadian Northern Economic Development Agency Réponse du ministre des Affaires du Nord, ministre responsable de Développement économique Canada pour les Prairies et ministre responsable de l'Agence canadienne de développement économique du Nord</p>		

Signé par l'honorable Daniel Vandal

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Développement économique Canada pour les Prairies n'a pas de centre d'appel.



Government
of Canada Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Public Safety
Réponse du ministre de la Sécurité publique

Pam Damoff, M.P.

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Public Safety Canada (PS)

(a)-(c) PS does not have any call centres.

Canada Border Services Agency (CBSA)

(a)-(c) The requested information is provided in Annex 1.

Canadian Security Intelligence Service (CSIS)

(a)-(c) CSIS confirms that it does not have the mandate to operate a call centre.

Correctional Service of Canada (CSC)

(a)-(c) CSC does not have any call centres.

Parole Board of Canada (PBC)

(a)-(c) The requested information is provided in Annex 2.

Royal Canadian Mounted Police (RCMP)

(a) The requested information is provided in Annex 3.

(b)-(c) Both the Canadian Anti-Fraud Centre and the Canadian Firearms Program are wholly and not sourced out and are therefore not the object of a tender or contract for third-party provision of services.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canada Border Services Agency (CBSA)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff			
Border Information Services (BIS)	CBSA	Providing information on current programs and services offered by CBSA, in both official languages, with an automated interactive voice response system available 24/7.	Winnipeg, MB, Montreal, QC, and Saint John, NB
Air Carrier Support Center (ACSC)	CBSA	Providing 24/7 support exclusively to Commercial Air Carriers with the Interactive Advance Passenger Information (IAPi) System.	Montreal, QC and Greater Toronto Area, ON
Warrant Response Centre (WRC)	CBSA	The Border Watch Line (BWL) falls within the responsibility of the WRC and is a tip line that allows the public to report suspected cross border violations related to legislation enforced by the CBSA.	Ottawa, ON

NAME OF THE ORGANIZATION: Canada Border Services Agency (CBSA)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Telephone Reporting Centre (TRC)	CBSA telephone reporting program	<p>The TRC is a 24/7 operation and may be used by trusted travellers and the general public to report to CBSA. The telephone reporting service is available to people entering Canada by:</p> <ul style="list-style-type: none"> • private or corporate aircraft carrying 15 passengers/crew or less; • business aviation carrying 39 passengers/ crew or less, arriving at one of the eight major airports; • empty cargo flights and medical evacuation flights; • pleasure craft carrying 29 passengers/crew or less; and • snowmobiles or cars, generally arriving at marine reporting sites during winter months by travelling over ice. <p>Each telephone report may involve multiple travellers and/or several phone calls to the TRC, due to the pre-arrival notification requirement for incoming aircraft and marine trusted traveller members (CANPASS and NEXUS).</p>	John C. Munro Hamilton International Airport N/A
CBSA Removal Help Line	CBSA	The CBSA Removal Help Line provides information and advice to the general public about the removal process.	operates wholly with remote staff

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canada Border Services Agency (CBSA)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
Border Information Services (BIS)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Air Carrier Support Center (ACSC)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Warrant Response Centre (WRC)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Telephone Reporting Centre (TRC)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CBSA Removal Help Line	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Note: There are no contracts associated with the call centres as they are operated by the CBSA.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Parole Board of Canada (PBC)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
Parole Board of Canada	Record Suspension, Clemency and Expungement Programs	To provide the public with information about eligibility and the application process, as well as assistance in applying, for pardons/record suspensions, clemency and expungement.	Ottawa, ON (National Office) Calls are answered by the PBC's National Office staff, some of whom work remotely.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Parole Board of Canada (PBC)

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
Parole Board of Canada (PBC)	Computer Talk	N/A	N/A	N/A	X	See below*

*The contract with Computer Talk is through the PBC's IT service provider, the Correctional Service Canada (CSC). CSC has given the PBC a separate line within this system, known as “IceBAR”, to manage calls made to PBC's 1-800 Info Line. The PBC does not pay CSC nor Computer Talk for this service.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Royal Canadian Mounted Police (RCMP)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff			

NAME OF THE ORGANIZATION: Royal Canadian Mounted Police (RCMP)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Canadian Anti-Fraud Centre	Royal Canadian Mounted Police	The Canadian Anti-Fraud Centre (CAFC) is the Government of Canada's central repository for data, intelligence, and resource materials relating to fraud. Through the CAFC's online fraud reporting mechanism and call centre, the CAFC intakes public reports and provides related analysis and coordination for law enforcement partners. Operating alongside the National Cybercrime Coordination Unit (NC3), the CAFC is jointly managed by the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), the Ontario Provincial Police (OPP), and the Competition Bureau of Canada. On April 1, 2021, the CAFC transferred from RCMP Federal Policing to RCMP Technical Operations, aligning the CAFC and NC3 under the same Director General through their complementary mandates of targeting and reducing cybercrime. As a result, the CAFC and NC3 will be jointly managing a shared fraud and cybercrime reporting system. The CAFC is comprised of an Operational Support Unit, Fraud Prevention and Intake Unit, and a Senior Support Unit. The CAFC serves to disrupt fraud, strengthen partnerships with private sector partners and law enforcement through intelligence sharing, fraud reporting, and loss recovery when possible, therefore having an extended impact on supporting and improving Canada's economy.	North Bay, Ontario	Partly (primarily uses a remote work approach)

NAME OF THE ORGANIZATION: Royal Canadian Mounted Police (RCMP)

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including				
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location	(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Canadian Firearms Program	Royal Canadian Mounted Police	The Canadian Firearms Program National Contact Centre is operated by the RCMP and provides general information on the Firearms Act to members of the public and businesses. The National Contact Centre also performs firearms transactions such as providing clients with application status, completing address changes, and completing transfers of restricted and prohibited firearms.	Miramichi, New Brunswick	Since March 2020, the contact centre employees have been working remotely.



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Public Safety
Réponse du ministre de la Sécurité publique

Pam Damoff, Députée.

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Sécurité publique Canada (SP)

a)-c) SP n'a aucun centre d'appel.

Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

a)-c) L'information demandée est fournie à l'annexe 1.

Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS)

a)-c) Le SCRS confirme qu'il n'a pas pour mandat de gérer les centres d'appel.

Service correctionnel du Canada (SCC)

a)-c) Le SCC n'a aucun centre d'appel.

Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)

a)-c) L'information demandée est fournie à l'annexe 2.

Gendarmerie royale du Canada (GRC)

a) L'information demandée est fournie à l'annexe 3.

b)-c) Autant le Centre antifraude du Canada que le Programme canadien des armes à feu sont entiers et ne font pas l'objet d'un appel d'offre ou d'un contrat pour la prestation de services par un tiers

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités par le gouvernement ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (i) le but, (ii) le lieu, (iii) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un contrat, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
			(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Service d'Information sur la Frontière (SIF)	ASFC	Centre d'appel offre un service téléphonique automatisé, bilingue, 24 heures sur 24, et qui fournit des informations sur les programmes et services actuels offerts par l'ASFC.	Winnipeg, MB, Montréal, QC et Saint John, NB
Centre de Soutien aux Transporteurs aériens (CSTA)	ASFC	Centre d'appel offrant un support téléphonique 24/7 exclusif aux Transporteurs aériens commerciaux	Montréal, QC et Région du Grand Toronto, ON
Centre de confirmation des mandats (CCM)	ASFC	La ligne de surveillance frontalière (LSF) relève de la responsabilité du CCM et est une ligne de signalement qui permet au public de dénoncer des infractions transfrontalières présumées liées à la législation appliquée par l'ASFC.	Ottawa, ON

NOM DE L'ORGANISATION : Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris				
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de déclaration par téléphone (CDT)	Programme de déclaration par téléphone de l'ASFC	<p>Le CDT fonctionne 24 heures sur 24, sept jours sur sept, et peut être utilisé par les voyageurs flâbes ou les membres du grand public pour leur arrivée à l'ASFC. Le service de déclaration par téléphone est à la disposition des personnes entrant au Canada par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aéronef privé ou d'entreprise transportant 15 passagers/membres d'équipage ou moins; • aéronef d'entreprise transportant 39 passagers/membres d'équipage ou moins, qui arrive à l'un des huit grands aéroports; • aéronef assurant un vol de fret vide ou un vol d'évacuation médicale; • bateau privé transportant 29 passagers/membres d'équipage ou moins; • motoneige ou voiture, qui arrive généralement dans un emplacement de déclaration maritime pendant les mois d'hiver en ayant circulé sur la glace. <p>Chaque déclaration téléphonique peut viser de multiples voyageurs et/ou comprendre plusieurs appels téléphoniques au Centre de déclaration par téléphone, en raison de l'exigence relative à l'avis préalable pour les aéronefs à l'arrivée et pour les participants aux programmes aux programmes des voyageurs fiables maritimes (CANPASS et NEXUS).</p>	Aéroport international John C. Munro Hamilton S.O.	

NOM DE L'ORGANISATION : Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)**a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris**

Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
La ligne d'aide pour les renvois	ASFC	La ligne d'aide pour les renvois de l'ASFC fournit des renseignements et des conseils au grand public sur le processus de renvoi.	Région de l'Atlantique	les préposés travaillent à distance

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iii) le but, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

		b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris la passation de contrats			c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats		
Centres d'appels		(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Service d'Information sur la Frontière (SIF)	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Centre de Soutien aux transporteurs aériens (CSTA)	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Centre de confirmation des mandats (CCM)	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Centre de déclaration par téléphone (CDT)	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
La ligne d'aide pour les renvois	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Noter: Il n'y a aucun contrat associé aux centres d'appels, car ils sont opérés par l'ASFC.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iii) le but, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Commission des libérations conditionnelles du Canada	Programmes de suspension du casier, de clémence et de radiation	Fournir au public de l'information sur l'admissibilité et le processus d'application, ainsi que de l'aide pour présenter une demande, de pardon ou de suspension de casier, de clémence et de radiation.	Ottawa, ON (Bureau national) Le personnel du bureau national de la CLCC (dont certains travaillent à distance) répond aux appels.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat	c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)	Computer Talk	S.O.*	S.O.	X	Voir ci-dessous*	

*Le contrat avec Computer Talk est à travers le fournisseur de services de TI de la CLCC, le Service correctionnel du Canada (SCC). Le SCC donne à la CLCC une ligne distincte au sein de ce système, appelée « iceBAR », pour gérer les appels reçus à la ligne d'information 1-800 de la CLCC . La CLCC ne paie ni le SCC ni Computer Talk pour ce service.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Gendarmerie royale du Canada (GRC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance

NOM DE L'ORGANISATION : Gendarmerie royale du Canada (GRC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
			(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre antifraude du Canada	Gendarmerie royale du Canada	<p>Le Centre antifraude du Canada (CAFDC) est le dépôt central du gouvernement du Canada pour les données, les renseignements et le matériel de ressource sur la fraude. Par l'intermédiaire de son mécanisme en ligne de signalement des fraudes et de son centre d'appels, le CAFDC reçoit des rapports publics grâce auxquels il produit des analyses et contribue à la coordination des activités des partenaires de l'application de la loi. Le CAFDC collabore étroitement avec le Groupe national de coordination contre la cybercriminalité (GNC3). En outre, il est géré conjointement par la Gendarmerie royale du Canada (GRC), la Police provinciale de l'Ontario (PPO) et le Bureau de la concurrence Canada.</p> <p>Le 1er avril 2021, le CAFDC a été transféré des Services de police fédéraux de la GRC aux Opérations techniques de la GRC. Depuis lors, le CAFDC et le GNC3 relèvent du même directeur général en vertu de leurs mandats communs consistant à cibler et à réduire la cybercriminalité. Par conséquent, le CAFDC et le GNC3 géreront conjointement un même système de signalement des fraudes et des incidents de cybercriminalité.</p> <p>Le CAFDC se compose d'un groupe de Soutien opérationnel, d'un groupe de prévention de la fraude et de réception des plaintes et d'un groupe principal de soutien. Le CAFDC a pour mission de contenir la fraude, de renforcer les liens de coopération avec les entités du secteur privé et les partenaires de l'application de la loi grâce aux échanges de renseignements, au signalement des fraudes et, s'il y a lieu, au recouvrement des pertes. Ce faisant, le CAFDC cherche à soutenir et à renforcer l'économie du Canada.</p>	North Bay, Ontario En partie (on a principalement recours au télétravail)

NOM DE L'ORGANISATION : Gendarmerie royale du Canada (GRC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris				
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Programme canadien des armes à feu	Gendarmerie royale du Canada	Le Centre d'appels national du Programme canadien des armes à feu, opéré par la GRC, offre des renseignements généraux sur la Loi sur les armes à feu aux membres du public et aux entreprises. Le Centre d'appels national effectue également des transactions d'armes à feu auprès des clients, telles que : fournir des renseignements sur l'état des demandes, procéder à des changements d'adresse et réaliser des transferts d'armes à feu à autorisation restreinte et prohibées.	Miramichi, Nouveau-Brunswick	Depuis mars 2020, les employés du Centre d'appels national travaillent à distance.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Public Services and Procurement
Réponse de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

Anthony Housefather

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Public Services and Procurement Canada (PSPC):

With regard to the government's operation of call centres, see attached Annex.

Shared Services Canada (SSC):

As of December 14, 2021, SSC has no public facing call centres.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Public Services and Procurement Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Public Services and Procurement Canada National Service Call Centre (PSPC - NSCC)	The Call Centre provides services to federal public servants in Public Services and Procurement Canada (PSPC) owned or leased accommodations as well as those in properties owned or leased by Polar Knowledge Canada, Health Canada, Environment and Climate Change Canada, Royal Canadian Mounted Police and Fisheries and Oceans Canada	Building maintenance related calls for federal real property assets served by the PSPC - NSCC	Toronto, ON In part, with staff working remotely from home
The Government of Canada Pension Centre	The Pension Centre provides services to current and retired government employees	The Centre is responsible for the administration of the public sector pension plans: the <i>Public Service Superannuation Act</i> (PSSA), the <i>Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act</i> (RCMPSA) and the <i>Canadian Forces Superannuation Act</i> (CFSA)	Shediac, NB & Ottawa, ON In part

NAME OF THE ORGANIZATION: Public Services and Procurement Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Imaging and Receiver General Operations Directorate (IRGOD) Call centre	The Call Centre provides services to clients and government departments, beneficiaries, Canadian citizens and Canadians residing abroad.	To answer phone calls from various clients : Financial institutions, members of Payment Canada, regarding the validity of payments issued by the Receiver general for Canada ; government departments for any questions related to activities after the issuance of payments, beneficiaries who need help to complete forms received following an investigation on their payment, Canadian citizens or Canadians residing abroad for all matters relating to the Receiver General, but mainly with regard to direct deposit.	Matane, QC In part
Client Contact Centre	The Client Contact Centre, which falls under the Pay Administration Branch within PSPC, provides services to all current and former federal public service employees paid through Phoenix by providing them with support and guidance on their pay and benefit questions as well as any technical issues with the Compensation Web Applications, Phoenix Pay system and MyGCPay.	To help current and former federal public service employees better understand their pay/benefits information, as well as to record and solve when feasible issues employees may be facing as a result of Phoenix.	National Capital Region (NCR) & Toronto, ON & Winnipeg, MB Due to the current situation with COVID-19, staff have been working remotely from home. Previously, some staff worked remotely from home on an alternating basis.

NAME OF THE ORGANIZATION: Public Services and Procurement Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Client Service Centre	The Client Service Centre provides services to private organizations and government departments.	Respond to/transfer inquiries from private organizations and government clients on security screening, registration and compliance with regards to contract security requirements through PSPC	Ottawa, ON Since the pandemic, this call centre operates wholly with remote staff at this time.
National InfoLine	The National InfoLine provides services to Public Services and Procurement Canada client departments and the supplier community.	The National InfoLine provides procurement guidance and support to the supplier community and Client Departments on a variety of topics, including: •BuyandSell.gc.ca •The Supplier Registration Information database; •Standing Offers and Supply Arrangements; •Acquisitions Branch procurement policy	NCR

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Public Services and Procurement Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no
Public Services and Procurement Canada National Service Call Centre (PSPC - NSCC)	HR Associates & Adecco	\$368,183.40	2021-09-01 to 2022-03-31	x	The PSPC - NSCC is partially supported by contracts as needed to ensure operational requirements are met and to limit downtime.
The Government of Canada Pension Centre	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.		Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.		Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.
Imaging and Receiver General Operations Directorate (IRGOD) Call centre	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.		Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.		Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.
Client Contact Centre	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.		Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.		Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.

NAME OF THE ORGANIZATION: Public Services and Procurement Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the justifications for contracting out		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes no justifications
Client Service Centre	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.
National InfoLine	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.	Not applicable as call centre agents are federal public servants and employees of PSPC.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 decembre 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Public Services and Procurement
Réponse de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

Anthony Housefather

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC):

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement, voir l'annexe ci-jointe.

Services partagés Canada (SPC):

En date du 14 décembre 2021, SPC n'a pas de centre d'appels accessible au public.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Services publics et Approvisionnement Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Services publics et Approvisionnement Centre national d'appels de service (SPAC - CNAS)	Le Centre d'appel fournit des services aux fonctionnaires fédéraux dans les bâtiments possédés ou loués par Service publics et Approvisionnement Canada (SPAC) ainsi que ceux dans les propriétés détenues ou louées par Savoir polaire Canada, Santé Canada, Environnement et	Appels liés à l'entretien des bâtiments pour les biens fédéraux géré par SPAC - CNAS à travers le Canada
Le Centre des pensions du gouvernement du Canada	Le Centre des pensions fournit des services aux employés du gouvernement ainsi qu'aux anciens employés du gouvernement retraités.	Le Centre des pensions est responsable de l'administration de régime de pensions de la fonction publique fédérale : la <i>Loi sur la pension de la fonction publique</i> (LPFP), la <i>Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada</i> (LPRGRC) et la <i>Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes</i> (LPRFC)

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
DIRECTION DE L'IMAGERIE ET OPÉRATIONS DU RECEVEUR GÉNÉRAL (DIORG) - CENTRE D'APPELS	Le Centre d'appel fournit des services à une diverse clientèle ainsi qu'aux ministères, aux bénéficiaires, au citoyens canadiens et aux canadiens résidants à l'étranger.	Répondre aux appels téléphoniques de clientèles diverses : Les institutions financières, membres de Palements Canada, en ce qui concerne la validité des paiement émis par le Gouvernement du Canada ; les ministères pour tout questionnements en lien avec les activités postérieures à l'émission de paiements, les bénéficiaires qui ont besoin d'aide pour compléter des formulaires reçus suite à une enquête sur leur paiement, les citoyens canadiens ou les canadiens résidants à l'étranger pour toutes questions relatives au Receveur général, mais principalement en ce qui a trait au dépôt direct.	Matane, QC Matane, Québec

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
			(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Centre de contact avec la clientèle	Le Centre de contact avec la clientèle, qui relève de la Direction générale de l'administration de la paye de SPAC, fournit des services à tous les fonctionnaires fédéraux actuels et anciens qui sont payés au moyen de Phénix. Il leur offre du soutien et des conseils en ce qui concerne la paye et les avantages sociaux, ainsi que tout problème technique lié aux applications Web de la rémunération, au système de paye Phénix et à MaPayeGC.	Aider les fonctionnaires fédéraux actuels et anciens à mieux comprendre les renseignements sur leur paye et leurs avantages sociaux, et consigner et résoudre, dans la mesure du possible, les problèmes auxquels les employés pourraient être confrontés en raison de Phénix	Région de la capitale nationale (RCN), Toronto, ON et Winnipeg, Man
Centre de service à la clientèle	Le Centre de service à la clientèle fournit des services aux organisations privées et aux ministères.	Répondre aux demandes de renseignements d'organisations privées et de clients gouvernementaux sur le filtrage de sécurité, l'enregistrement et la conformité en ce qui concerne les exigences de sécurité des contrats par l'intérimaire de SPAC	Ottawa, ON

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance			
LigneInfo nationale	La LigneInfo nationale fournit des services aux ministères clients de Services publics et Approvisionnement Canada, ainsi qu'à la communauté des fournisseurs.	<p>La LigneInfo nationale fournit des conseils et un soutien en matière d'approvisionnement à la communauté des fournisseurs et aux ministères clients sur divers sujets, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • AchatsEtVentes.gc.ca • La base de données des informations d'enregistrement des fournisseurs (SRI) ; • Offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement; • Politique d'approvisionnement de la Direction des approvisionnements 	RCN Normalement, le personnel est sur place. Pendant la pandémie, tout le personnel travaille à distance

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Services publics et Approvisionnement Canada

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Services publics et Approvisionnement Centre national d'appels de service (SPAC - CNAS)	HR Associates & Adecco	368 183,40 \$	le 1 sept., 2021 jusqu'au 31 mars, 2022	X		Le SPAC - CNAS est en partie soutenu par des contrats afin d'assurer la continuité des besoins opérationnels et éviter des interruptions de service.
Le Centre des pensions du gouvernement du Canada	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.		Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.			Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.
Direction de l'imagerie et opérations du Receveur général (DIORG) - Centre d'appels	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.		Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.			Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.

NOM DE L'ORGANISATION : Services publics et Approvisionnement Canada

		c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats			
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non
Centre de contact avec la clientèle	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.		Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.
Centre de service à la clientèle	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.		Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.
Lignelinfo nationale	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.	Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.		Ne s'applique pas, car les agents du centre d'appels sont des fonctionnaires fédéraux et des employés de SPAC.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister for Women and Gender Equality and Youth
Réponse de la ministre des Femmes et de l'Égalité des genres et de la Jeunesse

The Honourable Marci Ien

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

X

TRANSLATION
TRADUCTION

Please find attached the response for the Department for Women and Gender Equality.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Department for Women and Gender Equality

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Service Canada	Women and Gender Equality Canada	To answer public enquiries received by telephone.	Service Canada's offices are in Ottawa, Montreal and Toronto During the pandemic, the Service Canada contact centre has operated wholly with remote staff/work from home. The regular business model is office-based.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Department for Women and Gender Equality

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out			
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications	
Service Canada	Service Canada	\$48,858.52 for the 2021 – April 1, 2021 – March 31, 2022 fiscal year.	April 1, 2021 – March 31, 2022	X		The MOU was signed with Service Canada because of cost effectiveness and a full-time employee was not required to provide the service.	



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister for Women and Gender Equality and Youth
Réponse de la ministre des Femmes et de l'Égalité des genres et de la Jeunesse

L'honorable Marci Ien

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Veuillez trouver en pièce-jointe la réponse du ministère des Femmes et de l'Égalité des genres.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu
Service Canada Femmes et Égalité des genres Canada	Femmes et Égalité des genres	Pour répondre aux demandes de renseignements du public reçues par téléphone.	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance Les bureaux de Service Canada sont situés à Ottawa, Montréal et Toronto. Pendant la pandémie, le centre d'appels de Service Canada a fonctionné entièrement avec du personnel à distance/travail à domicile. Le modèle d'affaires régulier est basé sur le travail au bureau.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris</p> <p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>	

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
Service Canada	Service Canada	48 858,52 \$ pour l'année financière 2021-2022	1er avril 2021 au 31 mars 2022	X		Le protocole d'entente a été signé avec Service Canada parce que c'était plus économique, et parce que les services d'un employé à temps plein n'étaient pas nécessaires.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
-----------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the President of the Treasury Board
Réponse du président du Conseil du Trésor

Greg Fergus

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Treasury Board of Canada Secretariat (TBS):

As of December 14, 2021, TBS has no public-facing call centers.

Canada School of Public Service (CSPS):

As of December 14, 2021, the CSPS has no public-facing call centers.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the President of the Treasury Board
Réponse du président du Conseil du Trésor

Greg Fergus

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) :

Au 14 décembre 2021, le SCT n'a pas de centre d'appels destiné au public.

École de la fonction publique du Canada (ÉFPC) :

Au 14 décembre 2021, l'ÉFPC n'a pas de centre d'appels destiné au public.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
--------------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------

Reply by the Minister of Transport
Réponse du ministre des Transports

Signed by the Honourable Omar Alghabra

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Transport Canada

Please refer to the attached table

Part (a) (ii): The Transport Canada's Transportation of Dangerous Goods Directorate's overall mandate is to promote public safety in the transportation of dangerous goods by all modes. The Canadian Transport Emergency Center, or CANUTEC, was established in 1979 and is one of the major safety programs Transport Canada delivers to promote the safe movement of people and goods throughout Canada. CANUTEC is a national advisory service that assists emergency response personnel in handling dangerous goods emergencies on a 24/7 basis. The emergency centre is staffed by bilingual scientists specializing in chemistry or a related field and trained in emergency response.

CANUTEC provides technical emergency response advice during dangerous goods emergencies and incidents in all modes of transport, on a 24/7 basis, such as:

- Chemical, physical and toxicological properties and incompatibilities of dangerous goods;
- Immediate public safety actions;
- Isolation and evacuation distances;
- Potential health effects;
- Recommended Personal Protective Equipment (PPE) and decontamination;
- Product incompatibility; and
- Mitigation techniques for incidents involving dangerous goods.

It develops and publishes the Emergency Response Guidebook (ERG), for use by fire fighters, police, and other emergency services personnel, and Offers to Canadian consignors, who register with CANUTEC, the use of CANUTEC's toll free number (1-888-CANUTEC or 613-996-6666) to satisfy the requirement for a 24-hour number on dangerous goods shipping documents.

Canadian Transportation Agency

Please consult the attachment for a detailed answer.

Pursuant to section 5.1(1)(a) of the Department of Employment and Social Development Act (DESDA), the Minister of Employment and Social Development Canada (ESDC) has the authority to provide support for service delivery to the public. In particular, the Minister may provide services and facilities, and perform activities related to those services and facilities, in support of the delivery of its partner entity's programs and services as described in the Service Level Agreement with the Canadian Transportation Agency.

The CTA has the authority under section 32 of the *Financial Administration Act* to acquire goods and services. Section 29, clause 2(1) of the *Act* allows for the procurement of goods and services to request services provided by the Phone Operations unit of ESDC.

The Phone Operations and Integrated Content Management (PO-ICM) unit of ESDC

- Provides contact centre services (up to Protected B) for “partner entities” that require customized service delivery services to meet their communication needs, for long or short periods or in the context of targeted campaigns on a cost recovery basis;
- Uses its contact centre infrastructure, technology, procedures and expertise in content management and service delivery to provide cost effective contact centre services.

Q-258

Q-258 — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Transport Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff			
CANUTEC	CANUTEC is the Canadian Transport Emergency Centre operated by the Directorate of Dangerous Goods (TDG) Directorate of Transport Canada.	CANUTEC is the Canadian Transport Emergency Centre operated by the Transportation of Dangerous Goods (TDG) Directorate of Transport Canada.	The call centre is located in the National Capital Region.
Motor Vehicle Safety Information Line	Transport Canada, Multi-Modal and Road Safety Programs / Motor Vehicle Safety	The information line provides Canadians, by telephone or webmail, information on road safety. This includes information on importing a vehicle, use of child restraints, other safety information and provides links to the National Capital Region.	The call centre has four positions. Prior to the pandemic, there was a combination of remote and in office staff. Since the pandemic, the service has continued with all remote staff.

NAME OF THE ORGANIZATION: Transport Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
Service Team Virtual Call Centre	Civil Aviation - Civil Aviation Services	Staff field calls from clients regarding their pilot licences, aircraft registrations, pilot examinations, regulations, initiatives, exemptions, guidance, and other queries related to civil aviation.	Virtual - Software routes calls to employee cell phones or any phone where employee is located
Hamilton TCC	Civil Aviation	Incoming calls regarding civil aviation services, processes and procedures	Mount Hope, ON
Pearson TCC	Civil Aviation	Incoming calls regarding civil aviation services, processes and procedures	Mississauga, ON
Thunder Bay TCC	Civil Aviation	Incoming calls regarding civil aviation services, processes and procedures	Thunder Bay, ON
Sudbury TCC	Civil Aviation	Incoming calls regarding civil aviation services, processes and procedures	Garson, ON
Ottawa TCC	Civil Aviation	Incoming calls regarding civil aviation services, processes and procedures	Nepean, ON

Q-258

Q-258 — December 14, 2021 — Mr. Desjardins (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Transport Canada

		(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract			(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out	
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
CANUTEC	Operated by staff of the Transportation of Dangerous Goods Directorate.	N/A	N/A		X	The service is not contracted out
Motor Vehicle Safety Information Line	The call centre of four staff and a supervisor is operated by civil servants. Phone service is provided by Shared Service Canada and is a Rogers Virtual Call Centre solution.	N/A	N/A		X	The service is not contracted out
Service Team Virtual Call Centre	Operated by Transport Canada staff, with phone service provided by Shared Services Canada through a contract with Rogers.	N/A	N/A		X	The service is not contracted out
All other Civil Aviation Transport Canada Centres listed in a)	Operated by Transport Canada staff. Standard phone lines are used.	N/A	N/A		X	The service is not contracted out

Q-258

Q-258 — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Transportation Agency

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
1 800 O-Canada Contact Centre	ESDC/Service Canada provides contact centre services (up to Protected B) for partner entities that require customized service delivery services to meet their communication needs, for long or short periods or in the context of targeted campaigns on a cost recovery basis.	To inform Canadians as to how and where to file a complaint pertaining to air travel, accessible transportation, rail noise and vibration, and marine issues (e.g. coasting trade applications, pilotage charges, port authority fees, etc.) and the dispute resolution services offered by the CTA for such issues.	Ottawa : for the overall Program administration Montreal and Toronto: for the contact centre operations

Q-258

Q-258 — December 14, 2021 — Mr. Desjardais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Canadian Transportation Agency

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the				(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out		
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
Wholly the object of a competitively tendered contract.	Gatestone & Co. Inc.	The estimated value of the initial five-year contract between ESDC and Gatestone & Co. Inc. is \$79,100,000.00, including HST.	Initial period of five years until May 2025, with five additional one-year option periods, until May 2030	X		Yes. The decision to continue to outsource and the business model procured in the current contract, was made after an evaluation of options that included insourcing. Ultimately, continuing to outsource the 1 800 O-Canada contact centre services proved to be the best option based on eight criteria: 1. service excellence 2. possibility of using market experience to innovate 3. vendor presence and interest 4. possibility of omnichannel service delivery 5. value for money 6. balancing risks 7. Government of Canada's ability to procure a contract and ensure the transition 8. ESDC's capability and capacity to manage the operating model The final decision resulted from extensive consultations/review with third-party consulting firms, the industry and several government partners.



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
--------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Transport
Réponse du ministre des Transports

Signé par l'honorable Omar Alghabra

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Transports Canada

Veuillez consulter le tableau ci-joint.

Partie a) (ii) : Le mandat principal de la Direction générale du transport des marchandises dangereuses est de promouvoir la sécurité du public lors du transport de marchandises dangereuses par tous les modes de transport. Le Centre canadien d'urgence transport ou CANUTEC a été établi en 1979 et constitue l'un des principaux programmes élaborés par Transports Canada visant à promouvoir la sécurité lors du déplacement des personnes et des marchandises au Canada. CANUTEC est un service de consultation national qui vient en aide aux intervenants lors d'urgences impliquant des marchandises dangereuses, et ce 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le centre d'urgence est composé de scientifiques bilingues spécialisés en chimie, ou dans un domaine connexe, et qui ont reçu de la formation en intervention d'urgence.

CANUTEC fournit des conseils techniques en intervention d'urgences lors d'incidents impliquant des marchandises dangereuses, et ce, 24 heures par jour, 365 jours par année. CANUTEC fournit des informations telles que:

- Propriétés chimiques, physiques et toxicologiques des marchandises dangereuses et leurs incompatibilités;
- Mesures immédiates de sécurité du public;
- Risques potentiels sur la santé;
- Recommandations d'équipement de protection individuelle et procédures de décontamination;
- Incompatibilités des produits; et
- Techniques d'atténuation impliquant des marchandises dangereuses.

Il développe et publie le Guide des mesures d'urgence destiné aux pompiers, aux policiers et aux

autres employés des services d'urgence, et offre un service gratuit de réponse téléphonique d'urgence 24 heures par jour pour les expéditeurs canadiens qui désirent inscrire le numéro de téléphone 24 heures de CANUTEC (1-888-CAN-UTECH (226-8832) ou 613-996-6666) sur leurs documents d'expédition de marchandises dangereuses.

Office des transports du Canada

Veuillez consulter le tableau jointe pour une réponse détaillée.

En vertu de l'alinéa 5.1(1)(a) de la Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social (LMEDS), le ministre d'Emploi et développement social Canada (EDSC) a le pouvoir d'appuyer la prestation de services au public. En particulier, le ministre peut fournir des services et des installations, et effectuer des activités liées à ces services et installations, à l'appui de la prestation des programmes et services de son entité partenaire, tels que décrits dans le présent Accord de niveau de service.

L'Office des transports du Canada a le pouvoir, en vertu de l'article 32 de la Loi sur la gestion des finances publiques, d'acquérir des biens et des services. L'article 29, paragraphe 2(1) de la Loi permet l'achat de biens et de services pour demander des services fournis par l'unité des opérations téléphoniques d'EDSC.

L'unité Opérations téléphoniques et gestion de contenu intégrée (PO-ICM) d'EDSC

- Fournit des services de centre de contact (jusqu'à Protégé B) pour les « entités partenaires » qui nécessitent des services de prestation de services personnalisés pour répondre à leurs besoins de communication, pour des périodes longues ou courtes ou dans le cadre de campagnes ciblées sur une base de recouvrement des coûts;
- Utilise son infrastructure de centre de contact, sa technologie, ses procédures et son expertise en matière de gestion de contenu et de prestation de services pour fournir des services de centre de contact rentables.

Q-258

Q-258 — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Transports Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
		(iii) le lieu
CANUTEC	CANUTEC est le Centre canadien d'urgence transport qui relève de la Direction générale du transport des marchandises dangereuses (TMD) de Transports Canada.	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance Le centre n'est pas doté de télétraveilleurs dans la région de la capitale nationale.

NOM DE L'ORGANISATION : Transports Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris

Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Ligne d'information sur la sécurité des véhicules automobiles	Transports Canada, Programmes multimodaux et sécurité routière / Sécurité des véhicules automobiles	La ligne d'information fournit aux Canadiens, par téléphone ou par webmail, de l'information sur la sécurité routière. Cela comprend des renseignements sur l'importation d'un véhicule, l'utilisation de dispositifs de retenue pour enfants, d'autres renseignements sur la sécurité et fournit des liens vers les provinces et les territoires si la requête relève de leur autorité, comme l'état des routes.	Le centre d'appels est situé dans la région de la capitale nationale.	Le centre d'appels compte quatre postes. Avant la pandémie, il y avait une combinaison de personnel à distance et de personnel de bureau. Depuis la pandémie, le service s'est poursuivi avec tout le personnel à distance.
Centre d'appel virtuel de l'équipe des Services	Aviation civile	Le personnel répond aux appels des clients concernant leurs licences de pilotes, l'immatriculation des aéronefs, la réglementation, les initiatives, les exemptions, l'orientation et les autres demandes liées à l'aviation civile	Virtuel -- un routeur logiciel appelle les téléphones cellulaires des employés ou tout autre numéro là où l'employé est situé	Le personnel répond aux appels des clients à distance ou depuis le bureau
CTC Hamilton	Aviation civile	Appels entrants concernant les services, les processus et les procédures de l'aviation civile	Mount Hope (Ontario)	Le personnel répond aux appels des clients à distance ou depuis le bureau
CTC Pearson	Aviation civile	Appels entrants concernant les services, les processus et les procédures de l'aviation civile	Mississauga (Ontario)	Le personnel répond aux appels des clients à distance ou depuis le bureau

NOM DE L'ORGANISATION : Transports Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris

Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu	(iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
CTC Thunder Bay	Aviation civile	Appels entrants concernant les services, les processus et les procédures de l'aviation civile	Thunder Bay (Ontario)	Le personnel répond aux appels des clients à distance ou depuis le bureau
CTC Sudbury	Aviation civile	Appels entrants concernant les services, les processus et les procédures de l'aviation civile	Garson (Ontario)	Le personnel répond aux appels des clients à distance ou depuis le bureau
CTC Ottawa	Aviation civile	Appels entrants concernant les services, les processus et les procédures de l'aviation civile	Nepean (Ontario)	Le personnel répond aux appels des clients à distance ou depuis le bureau

Q-258

Q-258 — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach)— En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Transports Canada

Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications
CANUTEC	Opéré par la Direction générale du transport des marchandises dangereuses (TMD) de Transports Canada.	S/O	S/O	X		Le service n'est pas sous-traité
Ligne d'information sur la sécurité des véhicules automobiles	Le centre d'appels de quatre personnes et d'un superviseur est géré par des fonctionnaires. Le service téléphonique est fourni par Service partagé Canada et constitue une solution de centre d'appels virtuel de Rogers.	S/O	S/O	X		Le service n'est pas sous-traité

NOM DE L'ORGANISATION : Transports Canada

<p>b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris</p> <p>c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Centres d'appels</th><th>(i) le nom du fournisseur</th><th>(ii) la valeur du contrat</th><th>(iii) la durée du contrat</th><th>oui</th><th>non</th><th>justifications</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centre d'appel virtuel de l'équipe des Services</td><td>Le service téléphonique est fourni par Service partagé Canada et constitue une solution d'au travers un contrat avec Rogers.</td><td>S/O</td><td>S/O</td><td>X</td><td></td><td>Le service n'est pas sous-traité</td></tr> <tr> <td>Tous les autres Centres de Transports Canada, Aviation civile, énumérés en a)</td><td>Opéré par les employés de Transports Canada. Utilisation de lignes téléphoniques typiques.</td><td>S/O</td><td>S/O</td><td>X</td><td></td><td>Le service n'est pas sous-traité</td></tr> </tbody> </table>	Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	Centre d'appel virtuel de l'équipe des Services	Le service téléphonique est fourni par Service partagé Canada et constitue une solution d'au travers un contrat avec Rogers.	S/O	S/O	X		Le service n'est pas sous-traité	Tous les autres Centres de Transports Canada, Aviation civile, énumérés en a)	Opéré par les employés de Transports Canada. Utilisation de lignes téléphoniques typiques.	S/O	S/O	X		Le service n'est pas sous-traité
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications																
Centre d'appel virtuel de l'équipe des Services	Le service téléphonique est fourni par Service partagé Canada et constitue une solution d'au travers un contrat avec Rogers.	S/O	S/O	X		Le service n'est pas sous-traité																
Tous les autres Centres de Transports Canada, Aviation civile, énumérés en a)	Opéré par les employés de Transports Canada. Utilisation de lignes téléphoniques typiques.	S/O	S/O	X		Le service n'est pas sous-traité																

Q-258

Q-258 — 14 décembre 2021 — M. Desjardais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Office des transports du Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris			
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but	(iii) le lieu (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance
Le Centre de contact du 1 800 O Canada	EDSC / Service Canada offre aux Canadiens des services de centre de contacts personnalisés (jusqu'à protégé B) aux « entités partenaires » qui nécessitent un partenaire de prestation de services afin de répondre à leurs besoins en matière de communication, pour de longues ou courtes périodes, ou dans le cadre de campagnes spécifiques sur la base du recouvrement des coûts.	Informier les Canadiens sur la manière et l'endroit où déposer une plainte concernant le transport aérien, le transport accessible, le bruit et les vibrations ferroviaires, et les questions maritimes (par exemple, les demandes de cabotage, les frais de pilotage, les frais d'administration portuaire, etc.) et les services de règlement des différends offerts par l'OTC pour ces questions.	Ottawa : Gestion du programme. Montréal et Toronto : Opérations du centre de contact

Q-258

Q-258 — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Office des transports du Canada

b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris				c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats			
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	
Le Centre de contact du 1 800 O Canada	Gatestone & Co. Inc.	La valeur du contrat initial de cinq ans entre EDSC et Gatestone & Co. Inc. est de 79 100 000,00 \$, TVH comprise.	La période initiale du contrat est de cinq ans jusqu'en mai 2025. , avec cinq périodes d'option supplémentaires d'un an, jusqu'en mai 2030.	X		La décision de poursuivre la sous-traitance a été prise après une évaluation des options, y compris l'internalisation. En fin de compte, la sous-traitance des services du centre de contact 1 800 O-Canada s'est avérée être la meilleure option en fonction de huit critères :	<ol style="list-style-type: none">1. l'excellence du service2. la possibilité d'utiliser l'expérience du marché pour innover3. la présence et l'intérêt des fournisseurs4. la possibilité de prestation de services omnicaux5. le rapport qualité-prix6. l'équilibre des risques7. la capacité du gouvernement du Canada à obtenir un contrat et à assurer la transition8. la capacité d'EDSC à gérer le modèle opérationnel.

La décision finale est le résultat de consultations approfondies avec des sociétés de conseil tierces, l'industrie et plusieurs partenaires gouvernementaux.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the Minister of Intergovernmental Affairs, Infrastructure and Communities Réponse du ministre des Affaires intergouvernementales, de l'Infrastructure et des Collectivités		
Jennifer O'Connell		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

With regard to the government's operation of call centres, the Canadian Intergovernmental Conference Secretariat does not operate any call centres.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the Minister of Intergovernmental Affairs, Infrastructure and Communities Réponse du ministre des Affaires intergouvernementales, de l'Infrastructure et des Collectivités		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE Jennifer O'Connell		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE 

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

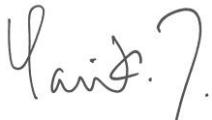
TRANSLATION
TRADUCTION X

En ce qui concerne le fonctionnement des centres d'appels du gouvernement, le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes ne possède aucun centre d'appel.



INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./N° DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
Reply by the President of the Queen's Privy Council for Canada and Minister of Emergency Preparedness Réponse du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada et ministre de la Protection civile		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE Yasir Naqvi		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE 

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

With regard to the government's operation of call centres, the Public Service Commission of Canada and the Transportation Safety Board of Canada do not operate any call centres.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
Reply by the President of the Queen's Privy Council for Canada and Minister of Emergency Preparedness Réponse du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada et ministre de la Protection civile		
PRINT NAME OF SIGNATORY INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE Yasir Naqvi		SIGNATURE MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

En ce qui concerne le fonctionnement des centres d'appels du gouvernement, la Commission de la fonction publique du Canada et le Bureau de la sécurité des transports du Canada ne possèdent aucun centre d'appel.



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE December 14, 2021
------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------

Reply by the Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence
Réponse du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

Signed by the Honourable Lawrence MacAulay

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION

Veterans Affairs Canada

See attached template.

Veterans Review and Appeal Board

As of December 14, 2021, the Veterans Review and Appeal Board does not operate any call centres.

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Veterans Affairs Canada

(a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including			
Call Center	(i) the department or program, as applicable, for which it provides services	(ii) the purpose	(iii) the location
			(iv) whether it operates wholly or in part with remote staff
National Contact Centre Network - Veterans Affairs Canada	Veterans Affairs Canada	First point of contact to Veterans Affairs Canada. Agents provide information regarding Veterans Affairs Canada's programs and services; and redirect callers, as needed, to appropriate areas.	Dartmouth Nova Scotia, Montreal Quebec, Kirkland Lake Ontario, Winnipeg Manitoba, Vancouver British Columbia

Q-258

Q-258² — December 14, 2021 — Mr. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — With regard to the government's operation of call centres: (a) what are the details of each call centre operated by or on behalf of the government, including (i) the department or program, as applicable, for which it provides services, (ii) the purpose, (iii) the location, (iv) whether it operates wholly or in part with remote staff; (b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and, if so, what are the details of the contracts, including the (i) name of the vendor, (ii) value of the contract, (iii) term of the contract; and (c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out?

NAME OF THE ORGANIZATION: Veterans Affairs Canada

(b) for each call centre in (a), is it wholly or in part the object of a tender or contract for third-party provision of services, and what are the details of the contracts, including the		(c) for each call centre in (b), was a business case for contracting out carried out, and, if so, what were the justifications for contracting out				
Call Centre	(i) name of the vendor	(ii) value of the contract	(iii) term of the contract	yes	no	justifications
National Contact Centre Network	not applicable because service is delivered by Veterans Affairs Canada employees	not applicable	not applicable	n/a	n/a	Service delivered by Veterans Affairs Canada employees



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

INQUIRY OF MINISTRY DEMANDE DE RENSEIGNEMENT AU GOUVERNEMENT

PREPARE IN ENGLISH AND FRENCH MARKING "ORIGINAL TEXT" OR "TRANSLATION"
PRÉPARER EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS EN INDIQUANT "TEXTE ORIGINAL" OU "TRADUCTION"

QUESTION NO./Nº DE LA QUESTION Q-258	BY / DE M. Desjarlais (Edmonton Griesbach)	DATE Le 14 décembre 2021
-----------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------

Reply by the Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence
Réponse du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

Signé par l'honorable Lawrence MacAulay

PRINT NAME OF SIGNATORY
INSCRIRE LE NOM DU SIGNATAIRE

SIGNATURE
MINISTER OR PARLIAMENTARY SECRETARY
MINISTRE OU SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE

QUESTION

En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

REPLY / RÉPONSE

ORIGINAL TEXT
TEXTE ORIGINAL

TRANSLATION
TRADUCTION x

Anciens Combattants Canada

Voir le tableau ci-joint.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

En date du 14 décembre 2021, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ne gérait aucun centre d'appels.

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjarlais (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le but, (iii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Anciens Combattants Canada

a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris		
Centres d'appels	(i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services	(ii) le but
		(iii) le lieu
Réseau national des centres de contact - Anciens Combattants Canada	Anciens Combattants Canada	Dartmouth (Nouvelle-Écosse); Montréal (Québec); Kirkland Lake (Ontario); Winnipeg (Manitoba); Vancouver (Colombie-Britannique)
	Premier point de contact à Anciens Combattants Canada. Les agents fournissent des renseignements concernant les programmes et les services d'Anciens Combattants, et redirigent les appétents, au besoin, vers les secteurs appropriés.	Le personnel est situé dans cinq emplacements différents (les employés travaillent actuellement à partir de leur domicile en raison de la COVID-19).

Q-258

Q-258² — 14 décembre 2021 — M. Desjardins (Edmonton Griesbach) — En ce qui concerne les centres d'appels du gouvernement : a) quels sont les détails de chacun des centres d'appels gérés par le gouvernement ou exploités en son nom, y compris (i) le ministère ou le programme, selon le cas, pour lequel il fournit des services, (ii) le lieu, (iv) si tous ses préposés ou une partie d'entre eux travaillent à distance; b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quels sont les détails de chaque contrat, y compris (i) le nom du fournisseur, (ii) la valeur du contrat, (iii) la durée du contrat; c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats?

NOM DE L'ORGANISATION : Anciens Combattants Canada

c) pour chacun des centres d'appels en b), une analyse de rentabilisation a-t-elle été réalisée et, le cas échéant, quelles étaient les raisons justifiant la passation de contrats							
b) pour chacun des centres d'appels en a), fait-il l'objet, en totalité ou en partie, d'un appel d'offres ou d'un contrat pour la prestation de services par des tiers, et, le cas échéant, quelles sont les détails de chaque contrat, y compris							
Centres d'appels	(i) le nom du fournisseur	(ii) la valeur du contrat	(iii) la durée du contrat	oui	non	justifications	
Réseau national des centres de contact	Sans objet, car le service est offert par des employés d'Anciens Combattants Canada	Sans objet	Sans objet	S.O.	S.O.	Le service est offert par des employés d'Anciens Combattants Canada.	