



English

Q&A #3 to #7 – PPT-146125A Passport Program – Evaluation Client Satisfaction Measurement

Q3. “Do you expect that the supplier will be as successful at finding cell phone numbers as at finding landline phone numbers?”

A3. Citizenship and Immigration Canada-Passport Program main objective is to be able to reach clients to gather their feedback and their opinions. Given this goal, CIC sampling plan will focus more on stratification variables such as channel and type of application used. However, the best sampling approach will be discussed when the contract is awarded.

Q4. “If not, is CIC comfortable with describing the final sample as representative if it disproportionately excludes passport recipients who do not have a landline telephone number?”

A4. Please refer to A3 above

Q5. “What is the age profile of the passport recipient universe to be studied?”

A5. Passport applicants, 16 years of age and over. Please refer to Annex A – Statement of Work, Article 4. Methodology.

Q6. “Does CIC have a minimum requirement with respect to the number of telephone numbers it would like to match to recipients for each of the studies to be conducted under this multi-year contract?”

A6. Citizenship and Immigration Canada-Passport Program will provide a list of client names for the supplier to match and obtain a minimum representative sample of 2,500 passport applicants per survey. Please refer to Annex A – Statement of Work, Article 4. Methodology.



Q7. “Can you please tell us how the current requirements differ from what was done in the 2008 National Client Satisfaction Study?”

A7. The 2008 National Client Satisfaction Survey was a public opinion research project. The current Passport Program Evaluation Client Satisfaction Survey will be used as a tool to evaluate the Passport Program of Citizenship and Immigration.

Français

Q&R #3 à #7 – PPT-146125A

Évaluation du Programme de Passeport – Mesure de la Satisfaction de la Clientèle

Q3. “Est-ce que vous vous attendez à ce que le fournisseur réussisse aussi bien à trouver les numéros de téléphone des utilisateurs de cellulaire que ceux des personnes disposant d’un téléphone fixe?”

A3. L’objectif principal de Citoyenneté et Immigration Canada-Programme de Passeport est d’être en mesure d’atteindre les clients afin de recueillir leurs commentaires et leurs opinions. Compte tenu de cet objectif, le plan d’échantillonnage de CIC se concentrera davantage sur les variables de stratification comme le mode de prestation et le type d’application utilisés. La meilleure approche en matière d’échantillonnage fera l’objet de discussions au moment d’accorder un contrat.

Q.4 “Dans la négative, CIC est-il à l’aise de déclarer un échantillon final comme étant représentatif si ce dernier exclut de façon disproportionnée les titulaires de passeport qui n’ont pas de numéro de téléphone pour un appareil fixe?”

A.4 . S’il vous plaît, vous réferez à A3

Q5. “Quel est le profil d’âge des titulaires de passeport à l’étude”

A5. Requérants de passeport, âgés de 16 ans et plus. S’il vous plaît vous réferez à l’Annexe A - Énoncé des travaux, l’article 4. Méthodologie.



Q6. “Dans le cadre de chacune des études à réaliser en vertu de ce contrat pluriannuel, CIC a-t-il établi un seuil minimum à atteindre quant au nombre de numéros de téléphone à apparier aux titulaires?”

A6. Citoyenneté et Immigration Canada-Programme de Passeport fournira une liste de noms de clients pour permettre au fournisseur d'apparier des numéros et d'obtenir un échantillon représentatif d'au moins 2 500 requérants de passeport. S'il vous plaît vous, référez à l'Annexe A - Énoncé des travaux, l'article 4. Méthodologie.

Q7. “Pouvez-vous s'il vous plaît nous dire comment les exigences actuelles diffèrent de ce qui a été fait dans le sondage nationale sur la satisfaction de la clientèle de 2008”

A7. Le sondage nationale sur la satisfaction de la clientèle de 2008 était un projet de recherche sur l'opinion publique. Le sondage actuel d'évaluation de satisfaction des clients du Programme de Passeport sera utilisé comme un outil pour évaluer le Programme de Passeport de Citoyenneté et Immigration Canada.