



English

Q&A #9 & 10 – PPT-146125A Passport Program – Evaluation Client Satisfaction Measurement

Q9. “MT4 states: "Provide detailed example of projects for which the bidder has experience in conducting telephone surveys projects where telephone number identification was a required task." Would it be acceptable to submit an example where telephone number lookup was required for a portion of cases where contact information provided in the administrative data was incomplete or phone numbers were invalid?”

A9. CIC will accept the above mentioned example for mandatory criteria MT4.

Q10. “I am writing to request further information regarding the Statement of Work provided in Appendix D to the RFP for *Passport Program - Evaluation Client Satisfaction Measurement*. On page 26 of this document, under Section 3 of the appendix, the timing of the survey is outlined as:

The first survey must be conducted in spring 2014 and must assess client satisfaction with a random selection of passport holders, who received their passports within the six-month period before July 2nd (from January to June, 2013).

In the non-parenthesized bolded section above, is this referring to the first six months of 2014, or 2013? Does CIC intend to undertake client satisfaction surveys of clients who received their passports over a year ago, or was this a typo and the survey will be of clients from the first half of 2014?”

A10. CIC is correctly referring to the first six months of 2013. As you may be aware, as of July 2, 2013, Citizenship and Immigration Canada has become responsible for the Passport Program and the passport delivery service has been transferred to Service Canada. It is with that perspective that for the first survey, CIC has the intention to measure satisfaction of clients who have applied for a passport prior to the administrative changes of July 2, 2013. These survey results will provide a baseline data to compare with subsequent surveys that will be conducted with clients that have applied after July 2, 2013.



Français

Q&R #9 & 10 – PPT-146125A

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

Q9. “TO4 stipule : Fournir des exemples détaillés de projets pour lesquels le soumissionnaire possède de l’expérience de la réalisation de projets de sondages téléphoniques où l’identification du numéro de téléphone comptait parmi les exigences. ” Serait-il acceptable de présenter un exemple où le repérage de numéros de téléphone a été nécessaire pour une partie des cas pour lesquels l’information fournie dans les données administratives était incomplète ou que les numéros de téléphone étaient invalides? ”

A9. CIC acceptera l’exemple mentionné ci-dessus pour le critère obligatoire MT4.

Q10. "Je vous écris pour demander de plus amples informations concernant l'énoncé des travaux fourni à l'annexe D de la demande de propositions. À la page 28 de ce document, sous la section 3 de l'annexe, le calendrier d'exécution est défini comme:

Le premier sondage doit être effectué au printemps 2014 et doit évaluer la satisfaction de la clientèle à partir d'un échantillon aléatoire de titulaires de passeport, qui ont reçu leur passeport dans les six mois ayant précédé le 2 juillet (de janvier à juin 2013).

Dans la section entre parenthèses ci-dessus, est-ce que cela fait référence aux six premiers mois de 2014 ou 2013? Est-ce que CIC à l'intention de mener des enquêtes de satisfaction de la clientèle auprès de client qui ont reçu leurs passeports il y a plus d'un an ou s'agit-il d'une erreur de frappe (et le sondage s'adressera aux clients de la première moitié de 2014)? "

A10. CIC fait bel et bien référence aux six premiers mois de 2013. Comme vous le savez peut-être, depuis le 2 juillet 2013, Citoyenneté et Immigration Canada est devenu responsable du programme de passeport et le service de délivrance des passeports a été transféré à Service Canada. C'est dans cette perspective que, pour le premier sondage, nous avons l'intention de mesurer la satisfaction des clients qui ont fait une demande de passeport avant les changements administratifs du 2 juillet 2013. Les résultats des sondages fourniront des données de référence lesquelles pourront être comparées avec les enquêtes ultérieures qui seront menées auprès de clients qui ont fait leur demande de passeport après le 2 juillet 2013.