

Services de plateforme d'application mobile de littératie financière (20170313)

Détails	
Numéro de référence	<i>Fourni par le système achatsetventes.gc.ca</i>
Numéro de l'appel d'offres	20170313
Région de l'avis d'appel d'offres	Région de la capitale nationale
Région de livraison	Région de la capitale nationale
Type d'avis	Avis de projet de marché (APM)
NIBS	B506B
Accords commerciaux	Accord sur le commerce intérieur (ACI) Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC) Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili Accord de libre-échange Canada-Pérou Accord de libre-échange entre le Canada et la Colombie Accord de libre-échange entre le Canada et le Panama Accord de libre-échange Canada-Honduras Accord de libre-échange entre le Canada et la Corée
Procédure d'appel d'offres	Ouverte
Entité responsable des achats	Agence de la consommation en matière financière du Canada
Entité utilisatrice finale	Agence de la consommation en matière financière du Canada
Personne-ressource	
Personne-ressource	Patrick Lemieux
N° téléphone	613-941-1432
Adresse	427, avenue Laurier Ouest, bureau 600 Ottawa (Ontario) CANADA K1R 1B9
Description	

BESOIN

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada requiert les services d'un fournisseur de services de plateforme d'application mobile pour administrer un projet visant à encourager et à évaluer les connaissances, les attitudes, la confiance et les comportements en matière financière à l'aide d'interventions de littératie financière ou de messages de sensibilisation des consommateurs.

L'objectif de l'ACFC est qu'un fournisseur offre une plateforme d'application mobile actuelle et établie capable de répondre à ses besoins, y compris :

1. améliorer la littératie financière des groupes cibles;
2. encourager les Canadiens à avoir de meilleures connaissances en matière financière et favoriser le changement de comportements;
3. rehausser la compréhension de l'ACFC du niveau de littératie financière des Canadiens et éclairer et mieux cibler les mesures stratégiques et de programmes;
4. diriger les Canadiens vers le site Web de l'ACFC où ils peuvent accéder à de multiples ressources (p. ex. des outils, des calculatrices et des documents de sensibilisation des consommateurs) afin d'améliorer la littératie financière.

Par ailleurs, l'ACFC requiert les services d'un entrepreneur afin d'élaborer le contenu d'interventions et de campagnes au besoin et sous réserve de l'autorisation de l'ACFC.

1.1. Contexte et portée particulière des besoins

Le gouvernement fédéral a créé l'ACFC en 2001 pour renforcer la surveillance du secteur financier dans l'optique des consommateurs et aider ces derniers à en apprendre davantage sur ce secteur. L'ACFC a notamment pour mandat de fournir des renseignements et des outils pertinents et objectifs afin d'aider les consommateurs à comprendre les questions, produits et services d'ordre financier et à prendre des décisions éclairées et responsables en la matière.

En avril 2014, le gouvernement du Canada a nommé la première chef du développement de la littératie financière du Canada (la chef). La chef, qui exerce ses fonctions au sein de l'ACFC, a pour mandat de collaborer avec les intervenants et de coordonner les initiatives qui contribuent à accroître la littératie financière des Canadiens. Le rôle de la chef est d'élaborer et de mettre en place une stratégie nationale en matière de littératie financière.

Dans le but d'appuyer la mise en place de cette stratégie, l'ACFC cherche des façons novatrices d'atteindre et de mobiliser les Canadiens afin de les aider à gérer leur argent et leurs dettes judicieusement, à planifier et épargner pour l'avenir, à prévenir la fraude et l'exploitation financière et à s'en protéger. Ses efforts visent plus particulièrement quatre domaines prioritaires : la préparation d'un budget, la réduction de l'endettement des ménages, l'épargne et la complexité de l'industrie des services financiers.

L'ACFC a réalisé un projet pilote en 2016 à l'aide d'une plateforme d'application mobile conçue pour encourager et améliorer la littératie financière au moyen d'interventions de littératie financière et de sensibilisation des consommateurs. Les utilisateurs ont été récompensés pour leur participation au moyen d'offres de programme de fidélisation. Ce projet pilote, qui s'est déroulé de juillet à août 2016, comprenait quatre (4) interventions auprès d'environ 30 000 participants dans deux (2) provinces. L'ACFC souhaite étendre ce projet pilote.

L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à diffuser des interventions en français et en anglais, au nom de l'ACFC et par l'entremise d'une plateforme d'application mobile existante, à l'aide de mesures incitatives (p. ex. des points de récompense d'un programme de fidélisation) encourageant les Canadiens à améliorer leur littératie financière et à adopter de meilleurs comportements à l'égard des finances. L'entrepreneur doit élaborer et présenter un plan de projet détaillé et travailler avec le ou les gestionnaires du projet de l'ACFC, le personnel de la TI et d'autres employés de l'Agence, au besoin.

S'il y a lieu, l'entrepreneur doit mettre au point, ou aider l'ACFC à le faire, des interventions ou un contenu d'interventions, et fournir des conseils ou du soutien sur le contenu d'une intervention ou d'une campagne de promotion de la littératie financière.

L'entrepreneur doit fournir à l'ACFC des données anonymes et globales (voir la description de l'EDT dans la DP ci-jointe à la section 2.1.3), ainsi que des rapports écrits provisoires et définitifs décrivant les types de concepts d'intervention et les types de mesures incitatives les plus efficaces pour apporter des changements comportementaux chez les Canadiens en matière de gestion des finances personnelles, et d'autres détails convenus avec l'ACFC.

Remarque : ce projet ne comporte pas de recherche sur l'opinion publique, et toutes les interventions au moyen de l'appli seront factuelles et d'ordre comportemental.

DURÉE ESTIMATIVE DU CONTRAT

La durée estimative du contrat sera d'environ trois (3) ans, à compter de l'adjudication du contrat. L'ACFC se réserve le droit de prolonger la durée du contrat pour deux (2) périodes supplémentaires d'une (1) année au maximum, à sa seule et unique discrétion.

CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

O1 Le soumissionnaire DOIT offrir une plateforme d'application mobile existante et établie capable de répondre aux exigences de l'énoncé des travaux. À noter qu'il n'est pas nécessaire que l'application se rapporte à la littérature financière, elle doit pouvoir permettre de produire des interventions, d'utiliser des récompenses et de recueillir des données conformément aux Indications.

L'appli DOIT avoir une base d'utilisateurs existante et établie d'au moins 25 000 Canadiens. À titre d'élément probant, le soumissionnaire devrait joindre un rapport d'utilisateurs datant au plus tôt du 31 décembre 2016. Le rapport d'utilisateurs devrait comprendre le profil des utilisateurs de l'application au moyen de toutes les variables démographiques saisies avec l'appli existante.

L'appli DOIT avoir une version française et une version anglaise.

O2 Le soumissionnaire DOIT entretenir des relations avec des fournisseurs de points de fidélisation, points utilisés dans l'application afin de motiver les utilisateurs.

La conformité aux critères peut être établie de la façon suivante :

- des saisies d'écran liées à l'application;
- des documents étayant l'entente avec le fournisseur.

O3 Le soumissionnaire DOIT joindre une ébauche de plan de projet ou de mise en œuvre

Le plan de projet ou de mise en œuvre devrait comprendre, entre autres, ce qui suit :

- les activités de démarrage visant à préparer la première intervention de l'ACFC;
- l'intégration des interventions ou questions fournies par l'ACFC dans l'application;
- l'approche visant à attirer de nouveaux utilisateurs et la méthode permettant d'avoir un échantillon représentatif;
- l'étape de cueillette des données;
- l'analyse des données et la présentation des rapports à l'ACFC;
- un cycle d'ajustement au besoin;
- tout autre élément que le soumissionnaire juge avantageux pour l'ACFC.

O4 Le soumissionnaire DOIT inclure un énoncé relatif à la protection des renseignements personnels, qui DOIT assurer la protection et la sécurité des renseignements recueillis durant l'utilisation de l'application proposée par le soumissionnaire.

O5 Le soumissionnaire DOIT fournir au moins un (1) résumé de projet où il a utilisé l'application mobile établie ou existante proposée, au cours des deux (2) dernières années, pour mener des recherches comportementales ou pour recueillir des renseignements tels que ceux décrits dans l'énoncé des travaux.

Les renseignements suivants devraient être fournis pour chaque projet :

1. le nom de l'organisation cliente;
2. le représentant du client;
3. une brève description de la portée des services fournis;
4. le taux de réponse obtenu;
5. la date de début et de fin des travaux.

L'ACFC se réserve le droit de communiquer avec le client uniquement pour valider l'information.

CRITÈRES TECHNIQUES COTÉS

C1 Base d'utilisateurs mobilisés par la plateforme : jusqu'à 36 points

Le soumissionnaire doit démontrer la taille de la base d'utilisateurs mobilisés par l'application en fournissant un rapport d'utilisateurs datant au plus tôt du 31 décembre 2016.

C2 Disponibilité de la plateforme : jusqu'à 25 points

Le soumissionnaire doit démontrer la disponibilité de l'application proposée par province et par caractéristique de la base d'utilisateurs, telle que les groupes d'âge et le sexe indiqué.

C3 Méthodes de mobilisation de la plateforme : jusqu'à 20 points

Le soumissionnaire devrait recommander des méthodes de mobilisation qui pourraient servir à répondre aux exigences actuelles de l'ACFC et décrire en quoi les méthodes recommandées seraient efficaces pour les besoins de l'ACFC.

Le soumissionnaire devrait inclure des exemples indiquant la manière dont chaque méthode a été utilisée avec succès auparavant et joindre des indicateurs ou d'autres éléments montrant son efficacité.

C4 Plan de protection des renseignements personnels et de gestion des données : jusqu'à 14 points

Le plan de protection des renseignements personnels et de gestion des données du soumissionnaire doit être rigoureux et complet et il doit garantir l'intégrité et la confidentialité des données.

Le plan de gestion des données devrait indiquer, entre autres, la manière dont les données sont stockées (p. ex. dans des serveurs infonuagiques) et à quel endroit (p. ex. la ville, la province, l'état et le pays).

C5 Résumé du projet : jusqu'à 15 points

Le résumé du projet présenté par le soumissionnaire correspond aux exigences de l'ACFC et il est pertinent à cet égard.

C6 Ébauche du plan de mise en œuvre : jusqu'à 15 points

L'ébauche du plan de mise en œuvre sera évaluée en fonction de son degré d'achèvement et son utilité par rapport aux exigences de l'ACFC.

C7 Exemple de rapport

Le soumissionnaire devrait présenter un exemple de rapport fondé sur le scénario indiqué dans la DP.

VALIDATION DE LA PROPOSITION (FACULTATIF)

L'ACFC se réserve le droit d'inviter le soumissionnaire **ayant obtenu la note la plus élevée** après l'évaluation de la soumission technique et de la soumission financière à **un contrôle de la validation de la proposition**.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Afin de garantir une réponse avant la date limite de remise des soumissions, toutes les demandes de renseignements doivent être envoyées par écrit et reçues par l'autorité contractante au moins sept (7) jours civils avant la date limite de remise de soumissions.

Courriel : patrick.lemieux@fcac-acfc.gc.ca