



RETOURNER LES SOUMISSIONS À :

IRCC.BidsReceiving-Receptiondessoumissions.IRCC@cic.gc.ca

Attn : Stephanie Hall

POUR LES SOUMISSIONS ÉLECTRONIQUES

La boîte de courrier électronique est automatisée pour envoyer une réponse pour chaque message qu'elle reçoit. Si vous ne recevez pas de réponse à votre courriel, veuillez svp contacter l'autorité contractante pour assurer que votre soumission a bien été reçue. Notez bien que c'est la responsabilité du soumissionnaire d'assurer que leurs soumissions soient reçues dans leur intégralité, par Citoyenneté et Immigration Canada, par la date et heure stipulé dans cette demande de proposition.

AVIS IMPORTANT AUX FOURNISSEURS

Le Service électronique d'appels d'offre du gouvernement sur achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres sera la source unique faisant autorité pour les appels d'offres du gouvernement du Canada assujettis aux accords commerciaux ou aux politiques ministérielles qui exigent que les appels d'offres soient annoncés publiquement.

DEMANDE DE PROPOSITION

Proposition à : Citoyenneté et Immigration Canada
 Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Instructions: See Herein
Instructions : Voir aux présentes
Issuing Office – Bureau de délivrance
Citoyenneté et Immigration Canada
Service de l'approvisionnement et des contrats
70, rue Crémazie
Gatineau (Québec) K1A 1L1

Title – Sujet	
Sondages externes sur l'évaluation du service à la clientèle.	
Solicitation No. – N° de l'invitation	Date
CIC-149855	November 21, 2018
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à	Time Zone Fuseau horaire
14:00 PM – le 7 janvier, 2019	HNE
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine : <input type="checkbox"/> Destination : <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre : <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to: – Adresser toute question à :	
IRCC.BidsReceiving-Receptiondessoumissions.IRCC@cic.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone :	
873-408-0510	
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction :	
Voir aux présentes	
Delivery required – Livraison exigée	
Voir aux présentes	
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur	
Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm	
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur	
_____ (type or print)/ (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- 1.1 Introduction
- 1.2 Sommaire
- 1.3 Compte Rendu
- 1.4 Exigences obligatoires

PARTIE 2 – À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

- 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées
- 2.2 Présentation des soumissions
- 2.3 Demandes de renseignements en période de soumission
- 2.4 Lois applicables
- 2.5 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle
- 2.6 Ancien fonctionnaire

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

- 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions
- 3.2 Clauses du Guide des CUA

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

- 4.1 Procédures d'évaluation
- 4.2 Méthode de sélection

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

- 5.1 Attestations exigées avec la soumission
- 5.2 Attestations Préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

- 6.1 Exigences relatives à la sécurité
- 6.2 Exigences en matière d'assurance



PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT (ANNEXE A, ANNEXE B ET ANNEXE C)

- A1. Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat
- A2. Modalités du contrat
- A3. Instructions et conditions uniformisées
- A4. Conditions générales
- B1. Ordre de priorité des documents
- B2. Clauses de CIC
- B3. Clauses du Guide des CUA
- B4. Exigences en matière de sécurité
- B5. Période du contrat
- B6. Résiliation avec avis de trente (30) jours
- B7. Attestations / Conformité
- B8. Exigences en matière d'assurance
- B9. Fermeture des bureaux du gouvernement
- B10. Énoncé des travaux
- B11. Responsables
- B12. Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires
- C1. Base de paiement
- C2. Mode de paiement
- C3. Taxes applicables
- C4. Instructions relatives à la facturation
- C5. Frais de déplacement et de subsistance

Liste des annexes

- Annexe D Énoncé des travaux
- Annexe E Base de paiement
- Annexe F Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)
- Annexe G Formulaire de renseignements sur le fournisseur et autorisation



PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit:

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires : comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

1.2 Sommaire

L'objectif de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) est d'acquérir les services d'un entrepreneur pour réaliser des sondages externes sur la satisfaction de la clientèle, téléphoniques et en ligne, en vue d'aider CIC à évaluer ses programmes de passeport d'immigration et de citoyenneté.

1.2.2 Contrat unique

Le Canada souhaite conclure un contrat pour des sondages externe d'évaluation du service à la clientèle, conformément à l'annexe D – Énoncé des travaux, pour une période de quatre (4) années, périodes d'option comprises.

1.2.3 Sécurité

Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Pour de plus amples renseignements sur les enquêtes de sécurité sur le personnel et les organismes, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](#) de



Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

1.2.4 Accord

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG) et de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC).

1.3 Comptes rendus

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit ou par téléphone.

1.4 Exigences obligatoires

Lorsque les mots « doit », « devrait » ou « devra » apparaissent dans la présente DP, on doit considérer cette disposition comme une exigence obligatoire.



PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

Toutes les instructions, clauses et conditions de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites sur le site Web de CIC à l'adresse :

<http://www.cic.gc.ca/francais/transparence/index.asp>

Toutes les clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) qui portent sur des instructions particulières ne faisant pas partie des instructions uniformisées identifiées par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des CCUA

(<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

Le document intitulé *Instructions uniformisées de CIC – Biens ou services – Besoins concurrentiels* [CIC-SI-001 \(2016-05-26\)](#) est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être envoyées uniquement à Citoyenneté et Immigration Canada au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la présente invitation à soumissionner.

En raison de la nature de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ne seront pas acceptées.

2.3 Demandes de renseignements en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins cinq (3) jours ouvrables avant la clôture de la demande de soumissions. Toute demande reçue après ce délai pourrait ne pas être répondue.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible l'article numéroté dans la demande de soumissions auquel se rapporte la demande de renseignements. Ils devraient également énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que les représentants du gouvernement du Canada puissent y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en



éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.5 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définition

Aux fins de cette clause,
« ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la](#)



[continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la LPFP, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur les sites Web des ministères, et ce conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et les [Lignes directrices sur la divulgation des marchés](#).

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui** () **Non** ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.



PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

Section I : Soumission technique (une (1) copie électronique par courriel)

Section II : Soumission financière (une (1) copie électronique par courriel)

Section III : Attestations (une (1) copie électronique par courriel)

Le Canada demande que les répondants soumettent leur réponse par courriel, en format PDF non protégé (c.-à-d. sans mot de passe). La taille complète des courriels contenant une réponse ne doit pas dépasser 10 Mo. Les courriels dépassant 10 Mo ne seront pas reçus. Si la taille des courriels dépasse 10 Mo, les répondants doivent communiquer avec l'autorité contractante au moins 48 heures avant la date de clôture pour discuter des solutions de rechange.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
- b) paginer chacune des pages de la proposition dans le coin inférieur droit.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité et décrire l'approche qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

Section II : Soumission financière



Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec l'annexe E – Base de paiement. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément, s'il y a lieu.

Les soumissionnaires doivent fournir les renseignements suivants dans leur soumission financière en remplissant l'annexe I – Renseignements sur le fournisseur et autorisation, qui doit être intégrée à leur soumission :

1. Leur dénomination sociale;
2. Leur numéro d'entreprise;
3. Le nom de la personne-ressource (y compris son adresse postale, ses numéros de téléphone et télécopieur, et son adresse de courriel) autorisée par le soumissionnaire à communiquer avec le Canada relativement :
 - a) à la soumission;
 - b) à tout contrat subséquent pouvant découler de la soumission.

Dans les propositions financières, il faut clairement nommer le personnel proposé et la catégorie associée aux fins de l'évaluation seulement. Les tarifs journaliers ou prix fermes proposés doivent être indiqués en dollars canadiens.

Le tarif ferme proposé par le soumissionnaire en réponse à une demande de proposition et pour les contrats subséquents doit comprendre les coûts généraux et administratifs, les coûts indirects et la marge bénéficiaire. Les coûts suivants engagés lors de la prestation des services doivent être inclus : le local pour bureau, l'équipement informatique et les logiciels, le traitement de texte, la préparation des rapports, les services de photocopie, de messagerie, de télécopie et de téléphone, les frais liés aux déplacements locaux et les frais administratifs relatifs aux dépenses liées aux déplacements extérieurs. Le mot « local » utilisé dans la présente fait référence à l'endroit où les travaux seront effectués au Canada, selon les précisions de la demande de proposition et le ou les contrats subséquents.

Les soumissionnaires doivent fournir dans leur soumission financière une ventilation des prix, comme il est précisé à l'annexe E – Base de paiement.

3.2 Clauses du Guide des CUA

C3011T (2010-01-11) – Fluctuation du taux de change

Le besoin ne prévoit aucune protection relative à la fluctuation du taux de change. Aucune demande de protection contre la fluctuation du taux de change ne sera prise en considération. Toute soumission incluant une disposition en ce sens sera déclarée non recevable.

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

Section IV : Renseignements supplémentaires

1. **Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde**



- 1.1** Tel qu'indiqué à la Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations ou de ses locaux et celles des individus proposés, pour lesquelles des mesures de sauvegarde sont nécessaires à la réalisation des travaux :

N° civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement
Ville, province, territoire / État
Code postal / code zip
Pays

- 1.2** L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du [Programme de sécurité des contrats](#) que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé, tel que décrit à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

PARTIE 4 – PROCÉDURES D’ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d’évaluation

- a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l’ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d’évaluation technique et financière.
- b) Une équipe d’évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Les soumissions doivent satisfaire à tous les critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer qu’il satisfait à cette exigence.

Les exigences obligatoires sont évaluées selon le simple principe de la réussite ou de l’échec. Si le soumissionnaire ne satisfait à aucune des exigences obligatoires, la proposition sera déclarée **non recevable et ne sera plus prise en considération**. Il faut absolument traiter les exigences obligatoires dans tout processus d’approvisionnement. Chaque critère technique obligatoire devrait être traité séparément.

Pour chaque résumé de projet déposé, le soumissionnaire devra fournir des dates précises (mois et année) en ce qui concerne l’expérience, ainsi que préciser la durée totale du projet (nombre de mois). Les mois d’expérience indiqués dans le cadre d’un projet pour lequel l’échéancier chevauche celui d’un autre projet cité en référence ne seront comptés qu’une seule fois. Par exemple, si la période d’exécution du projet 1 s’échelonne de juillet 2001 à décembre 2001 et la période d’exécution du projet 2 s’échelonne d’octobre 2001 à janvier 2002, le nombre de mois d’expérience total pour ces deux projets est de sept (7) mois.

Critères techniques obligatoires (CTO)			
Aux fins des critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous, l’expérience du soumissionnaire et de ses associés, employés et sous-traitants sera prise en considération dans le processus d’évaluation.			
REMARQUE AU SOUMISSIONNAIRE : veuillez inscrire à côté de chaque critère le numéro de la page ou des pages de votre proposition qui porte(nt) sur l’exigence énoncée dans le critère.			
Élément		RÉPOND/NE RÉPOND PAS AU CRITÈRE	Renvoi à la proposition (n° de page)
CTO1	<u>Sondages téléphoniques et en ligne</u> Le soumissionnaire doit démontrer qu’il a réalisé un minimum de trois (3) sondages téléphoniques bilingues		



<p>(anglais et français) et trois (3) sondages en ligne bilingues (anglais et français) au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p>Chacun des six (6) sondages doit compter un minimum de 2 000 répondants; avec un minimum de 300 répondants en français et un minimum de 300 répondants en anglais pour chaque sondage (les projets doivent préciser le nombre de répondants en anglais et en français).</p> <p>Deux (2) des six (6) sondages doivent inclure les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Le sondage visait à mesurer la satisfaction des clients ou à recueillir des commentaires des clientsb. Les sondages ont été réalisés pour le compte d'un ministère du gouvernement, d'un organisme gouvernemental ou d'une société d'État <p>Le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants par rapport à chacun des six (6) sondages :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Le nom de l'organisation et le type de clients;b. Le type de sondage (téléphonique/en ligne);c. L'objectif du sondage;d. Le nombre de répondants;e. La date de début et la date d'échéance pour l'administration du sondage. <p>Le soumissionnaire doit produire des lettres de recommandation pour deux (2) des projets de sondage téléphonique et deux (2) des projets de sondage en ligne; ces lettres de recommandation doivent démontrer clairement ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Le soumissionnaire a respecté toutes les échéances;b. Le soumissionnaire a respecté tous les éléments livrables du projet;c. Le soumissionnaire a fourni une rétroaction régulière (p. ex. quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, comme exigé) au sujet des taux de réponse, des données démographiques recueillies, des défis ou autres difficultés survenues durant la réalisation du sondage ainsi que des solutions recommandées. <p>Les renseignements suivants doivent être inclus à titre de référence :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Nom de la personne-ressource et de l'organisation;b. Titre;c. Numéro de téléphone;d. Adresse courriel. <p>Si le soumissionnaire ne peut fournir de lettre de référence qui répond aux exigences, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) disqualifiera le</p>		
--	--	--



	<p>soumissionnaire. Pour le cas où la référence indiquerait que le sondage n'a pas été mené selon les exigences ci-dessus (en ce qui concerne la taille de l'échantillon ou le mode de réalisation), CIC jugera que la soumission est non recevable.</p> <p>CIC peut communiquer avec la personne-ressource en cas de besoin.</p>		
CTO2	<p><u>Équipe proposée</u></p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que son équipe de projet possède les compétences requises en :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Indiquant que le soumissionnaire compte au moins un gestionnaire de projet qui peut travailler dans chacune des deux langues officielles (anglais et français) sur les plans de la lecture, de l'écriture et de l'interaction verbale; b. Fournissant un curriculum vitæ pour chaque membre de l'équipe proposée, en précisant leur rôle proposé dans le projet et leur niveau respectif d'habilitation de sécurité et le numéro de certificat (pour ceux qui sont en contact avec des données du projet); c. Fournissant la preuve qu'au moins un gestionnaire de projet, gestionnaire suppléant ou superviseur de site impliqué dans le projet possède l'expérience suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Trois (3) ans dans un rôle de superviseur ou de gestionnaire lié aux sondages; • Réalisation de deux (2) projets au cours des cinq (5) dernières années, de taille et de portée semblables indiquées dans le CTO1, ou une combinaison équivalente de projets plus grands et plus petits au cours de la même période. 		

4.1.1.2 Critères techniques cotés

Chaque soumission technique qui répond aux exigences obligatoires précisées ci-dessus sera évaluée et notée conformément aux critères d'évaluation cotés suivants. Chaque critère technique coté doit être traité séparément.

Pour chaque résumé de projet déposé, le soumissionnaire devra fournir des dates précises (mois et année) en ce qui concerne l'expérience, ainsi que préciser la durée totale du projet (nombre de mois). Les mois d'expérience indiqués dans le cadre d'un projet pour lequel l'échéancier chevauche celui d'un autre projet cité en référence ne seront comptés qu'une seule fois. Par exemple, si la période d'exécution du projet 1 s'échelonne de juillet 2001 à décembre 2001 et la période d'exécution du projet 2 s'échelonne d'octobre 2001 à janvier 2002, le nombre de mois d'expérience total pour ces deux projets est de sept (7) mois.



Critères techniques cotés (TC) par points - Notes				
REMARQUE AU SOUMISSIONNAIRE : Veuillez inscrire à côté de chaque critère le numéro de la page ou des pages de votre proposition qui portent sur l'exigence énoncée dans le critère. Une note de zéro sera attribuée aux critères techniques cotés qui n'auront pas été traités.				
Élément		Méthode de notation	Norme de cotation	Renvoi à la proposition (n° de page)
TC1	<p><u>Plan de travail relatif au sondage</u></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail pour la réalisation du projet qui démontre la compréhension du soumissionnaire et son engagement envers les échéanciers et les exigences du projet.</p> <p>Le plan de travail du soumissionnaire devrait inclure au minimum les critères suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ventilation des étapes du travail, des tâches et des éléments livrables; 2. Les membres de l'équipe affectés à chaque étape/tâche (uniquement les titres des personnes); et 3. Estimation du temps requis pour chaque étape et tâche. 4. Indiquer toute autre ressource requise pour respecter les échéances et les normes de qualité. 	Jusqu'à 5 points pour le TC1	<p>5 points = Le plan de travail est bien défini et comprend tous les critères</p> <p>4 points = Le plan de travail est clair et comprend quatre des critères</p> <p>3 points = Le plan de travail est clair et comprend trois des critères</p> <p>2 points = Le plan de travail comprend uniquement deux des critères</p> <p>1 point = Le plan de travail comprend uniquement un des critères</p> <p>0 point = Le plan de travail ne comprend aucun des critères requis</p>	
TC2	<p><u>Qualité de la collecte de données et de la méthodologie</u></p> <p>Le soumissionnaire doit présenter une stratégie de réalisation de projet démontrant sa capacité de collecte de données et ses mécanismes d'assurance de la qualité. Les critères suivants devraient au minimum être</p>	Jusqu'à 10 points pour le TC2	<p>10 points = Excellent - La stratégie est claire, structurée et bien définie. La description dépasse les</p>	



	<p>inclus dans la stratégie du soumissionnaire :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une description de la technologie utilisée pour assurer l'efficacité et la qualité de la collecte des données et; 2. Une description de la méthode qui sera utilisée pour valider la méthodologie d'échantillonnage et assurer la qualité et la fiabilité des réponses. 		<p>attentes.</p> <p>8 points = Très bien - La stratégie est claire, structurée et bien définie. La description satisfait à l'exigence.</p> <p>6 points = Bien - La stratégie est partiellement claire, structurée et bien définie. La description satisfait partiellement à l'exigence.</p> <p>4 points = Passable - La stratégie est indirectement liée à l'exigence.</p> <p>2 points = Passable - La stratégie a très peu à voir avec l'exigence.</p> <p>0 point = La stratégie n'a rien à voir avec l'exigence.</p>	
Total des points (TC1 et TC2)			/15	

4.1.2 Évaluation financière

Seules les propositions techniques jugées recevables feront l'objet d'une évaluation financière.

Le prix des soumissions sera évalué en dollars canadiens, les taxes applicables non comprise.

Pour les besoins de cette évaluation, l'annexe E – Base de paiement, sera utilisée. Le soumissionnaire doit fournir des tarifs fermes tout compris pour les types de service qu'il propose conformément à la demande de soumissions, pour la période de contrat initiale et les périodes d'option.



Les données volumétriques comprises dans le barème de prix de l'annexe E – Base de paiement, sont fournies uniquement à des fins de détermination du prix évalué de la soumission. Elles ne doivent pas être considérées comme une garantie contractuelle.

Le « PRIX TOTAL ÉVALUÉ » à l'annexe E, Base de paiement, taxes en sus, sera calculé en additionnant le total du tableau A + tableau B1 + tableau B2 + tableau C1 + tableau C2 + tableau D1 + tableau D2. La somme des huit lignes sera utilisée pour déterminer l'évaluation financière.

4.1.3 Formule dans le barème de prix

Si le barème de prix fourni aux soumissionnaires comprend une formule, le Canada peut entrer les prix fournis par les soumissionnaires dans un nouveau tableau, si le Canada estime que la formule ne fonctionne plus correctement selon la version fournie par le soumissionnaire.

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Méthode de sélection – Meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix

4.2.1.2 Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
- b) respecter tous les critères obligatoires;

4.2.1.3 Les soumissions qui ne répondent pas aux points **a** et **b** seront déclarées non recevables.

4.2.1.4 La sélection sera faite en fonction de la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix. Une proportion de 70% sera accordée au mérite technique et une proportion de 30% sera accordée au prix.

4.2.1.5 Pour établir la note du mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : nombre total de points obtenus/nombre maximum de points possible, multiplié par 70%.

4.2.1.6 Pour déterminer la note relative au prix, la note de chaque soumission recevable sera calculée au prorata par rapport au prix évalué le plus bas, multiplié par 30%.

4.2.1.7 Pour chaque soumission recevable, les notes attribuées au mérite technique et au prix seront additionnées afin d'obtenir la note combinée.

4.2.1.8 Le contrat ne sera pas nécessairement attribué au soumissionnaire dont la soumission recevable présente la note la plus élevée sur le plan technique ou présente le prix le plus bas. La soumission recevable qui obtiendra la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution d'un contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 70/30 à l'égard du mérite

technique et du prix, respectivement. Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000 \$ (45).

Méthode de sélection – Meilleure note combinée pour le mérite technique (70%) et le prix (30%)

		Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale		115/135	89/135	92/135
Évaluation du prix de la soumission		55 000 \$	50 000 \$	45 000 \$
Calculs	Note pour le mérite technique	$115/135 \times 70 = 59,63$	$89/135 \times 70 = 46,15$	$92/135 \times 70 = 47,70$
	Note pour le prix	$45/55 \times 30 = 24,54$	$45/50 \times 30 = 27,00$	$45/45 \times 30 = 40,00$
Note combinée		84,17	73,15	87,70
Évaluation globale		2 ^{er}	3 ^e	1 ^e



PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements supplémentaires exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. À moins d'indication contraire, le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément aux dispositions relatives à l'intégrité des instructions uniformisées, tous les soumissionnaires doivent présenter avec leur soumission, **s'il y a lieu**, le formulaire de déclaration d'intégrité disponible sur le site Web [Intégrité – Formulaire de déclaration](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à l'article intitulé Renseignements à fournir lors d'une soumission, de la passation d'un contrat ou de la conclusion d'un accord immobilier de la [Politique d'inadmissibilité et de suspension](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.



5.2.2 Dispositions relatives à l'intégrité – Liste de noms

Conformément aux Dispositions relatives à l'intégrité des Instructions générales, tous les soumissionnaires doivent fournir une liste de noms dûment remplie dans le formulaire de vérification de l'intégrité se trouvant sur le site Web du régime d'intégrité (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/declaration-fra.html>), afin que leur proposition soit prise en compte dans le cadre du processus d'approvisionnement.

5.2.3 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web [d'Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4) (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/equite-emploi/programme-contrats-federaux.html#s4>).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » au moment de l'attribution du contrat.

5.2.4 Statut et disponibilité du personnel

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque personne proposée dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, comme il a été exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenu avec ces derniers. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'une personne désignée dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant possédant des compétences et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les compétences et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les besoins de cette clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, le congé de maternité, le congé parental, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de la personne d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitæ au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité.



5.2.6 Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque personne qu'il a proposée est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat subséquent.



PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

1. À la date de clôture des soumissions, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - (a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable, conformément à la partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
 - (b) les personnes proposées par le soumissionnaire qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent chacune posséder une attestation de sécurité au niveau exigé dans la partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
 - (c) le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé.
 - (d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7– Clauses du contrat subséquent;
 - (e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse du ou des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents, tel qu'indiqué à la Partie 3 – section IV Renseignements supplémentaires.

2. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).



PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

ANNEXE A – CONDITIONS GÉNÉRALES

Les clauses et les conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

A1. Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et dans le Manuel des modalités et des conditions contractuelles de Citoyenneté et Immigration Canada.

A1.1 Une version électronique du Guide des CCUA est accessible sur le site Web Achats et ventes :
<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>

A1.2 Une version électronique du Manuel des modalités et des conditions contractuelles de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) est accessible sur le site Web de CIC à l'adresse : <http://www.cic.gc.ca/francais/transparence/index.asp>

A2. Modalités du contrat

A2.1 Les instructions, clauses et conditions générales identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont incorporées par renvoi dans le présent contrat et en font partie intégrante, comme si elles y étaient formellement reproduites, sous réserve des autres conditions contenues dans la présente.

A3. Instructions et conditions uniformisées

A3.1 Les conditions établies dans le document [CIC-SI-001 \(2016-05-26\)](#), Instructions uniformisées – Biens ou services – Besoins concurrentiels, sont incorporées dans le présent contrat par renvoi et en font partie intégrante.

A4. Conditions générales

A4.1 Le document [CIC-GC-001 \(2016-05-26\)](#), Conditions générales – Marchés de biens et de services de complexité moyenne ou élevée, s'applique au présent contrat et en fait partie intégrante.



ANNEXE B – CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

B1. Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte.

- a) Les articles de la convention;
- b) Annexe B – Conditions supplémentaires;
- c) Annexe A – Conditions générales;
- d) Annexe C – Modalités de paiement;
- e) Annexe D – Énoncé des travaux;
- f) Annexe E – Base de paiement;
- g) Annexe F – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS);
- h) Annexe G – Renseignements sur le fournisseur et autorisation;
- i) La proposition de l'entrepreneur datée du _____ (à déterminer).

B2. Clauses de CIC

Les modalités et conditions de Citoyenneté et Immigration Canada qui suivent sont incorporées par renvoi et font partie intégrante du présent contrat.

N°	Date	Titre
CIC-SC-001 (2015-02-16). L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle (PI) sur les renseignements originaux		

B3. Clauses du Guide des CUA

Les clauses suivantes du Guide des CUA sont incorporées par renvoi et font partie intégrante du présent contrat.

N°	Date	Titre
A9117C	2007-11-30	T1204 – Demande directe du ministère client
C0705C	2010-01-11	Vérification discrétionnaire des comptes

B4. Exigences en matière de sécurité

Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes, tel que prévu par le Programme de sécurité des contrats) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

1. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau Protégé A, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens protégés, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de TPSGC.



3. L'entrepreneur ne doit pas utiliser ses propres systèmes informatique pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et(ou) de production au niveau protégé tant que la DSIC, SPAC ou CIC ne lui en aura donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées jusqu'au niveau protégé A.
3. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité, ne doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)
4. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions de la:
 - A. Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) et guide de sécurité (si c'est approprié), reproduite ci-joint à l'Annexe F ci-dessous;
 - B. Manuel de sécurité industrielle (la dernière édition)

Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde

Lorsque des mesures de sauvegarde sont nécessaires pour réaliser les travaux, l'entrepreneur doit diligemment tenir à jour les renseignements relatifs à ses installations ou à ses locaux, et ceux des individus proposés pour les adresses suivantes :

Numéro civique / nom de la rue, unité / N° de bureau / d'appartement
Ville, province, territoire / État
Code postal / code zip
Pays

L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, par l'entremise du [Programme de sécurité des contrats](#) que le soumissionnaire et les individus proposés sont titulaires d'une cote de sécurité en vigueur et au niveau exigé.

B5. Période du contrat

La période du contrat s'étend de la date de l'attribution du contrat jusqu'au 31 mars 2020.

B5.1 Options de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada le droit irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus (3) trois périodes facultatives supplémentaires d'une (1) année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte, au cours de la durée prolongée du contrat, d'être payé conformément aux dispositions applicables prévues à l'annexe E – Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins (30) trente jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

B6. Résiliation avec avis de trente (30) jours

1. Le Canada se réserve le droit de résilier à n'importe quel moment le contrat, en tout ou en partie, en donnant par écrit un avis de trente (30) jours civils à l'entrepreneur.



2. En cas de résiliation, le Canada paiera uniquement les coûts engagés pour les services rendus et acceptés par le Canada avant la date de la résiliation. Malgré toute autre disposition du contrat, aucun autre coût résultant de la résiliation ne sera payé à l'entrepreneur.

B7. Attestations / Conformité et renseignements supplémentaires

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

B8. Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

B9. Fermeture des bureaux du gouvernement

Les employés de l'entrepreneur relèvent de l'entrepreneur et sont payés par lui pour les services rendus. Lorsque des employés de l'entrepreneur fournissent des services dans les locaux du gouvernement en vertu du contrat et que ces locaux ne sont plus accessibles et que, par conséquent, aucun travail n'est accompli par suite de cette fermeture, le Canada ne sera pas tenu de payer l'entrepreneur pendant cette période.

B10. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe D.

B11. Responsables

B11.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

<L'autorité contractante pour le contrat doit être désignée lors de l'attribution du contrat.>

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux qui dépassent la portée du contrat ou qui n'y sont pas prévus, à la suite de demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

B11.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :



<Le chargé de projet pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci n'a pas le pouvoir d'autoriser des changements concernant la portée des travaux. Les changements de cet ordre peuvent uniquement être effectués au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

B11.3 Responsable technique

<Le responsable technique pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>

Le responsable technique est chargé de fournir des conseils sur les exigences techniques et les livrables.

B12. Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.



ANNEXE C – MODALITÉS DE PAIEMENT

C1. Base de paiement

Honoraires professionnels

À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé un prix ferme de _____ \$ CA (*insérer le montant au moment de l'attribution du contrat*). Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

Option de prolongation du contrat

Durant la période de prolongation du contrat, l'entrepreneur sera payé un prix ferme de _____ \$ CA (*insérer le montant au moment de l'attribution du contrat*) pour effectuer tous les travaux relatifs à la période de prolongation du contrat.

C2. Mode de paiement

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux seront complétés et livrés pour chaque sondages conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

C3. Taxes applicables

Les taxes applicables ne sont pas comprises dans les montants indiqués dans la base de paiement. Les taxes applicables, qui sont évaluées à _____ \$ (**à déterminer au moment de l'attribution du contrat**), sont comprises dans le montant total du contrat. Dans la mesure où elles s'appliquent, les taxes doivent être indiquées séparément dans toutes les factures et demandes d'acompte et seront acquittées par le Canada. L'entrepreneur accepte de remettre aux autorités fiscales appropriées les sommes acquittées ou exigibles au titre de taxes applicables.

C4. Instructions relatives à la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux indiqués sur la facture soient terminés.
2. Les factures doivent être distribuées ainsi :
 - a) L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.

C5. Frais de déplacement et de subsistance

« Le Canada n'accepte aucuns frais de déplacement et de subsistance pour :



- a) les travaux réalisés à l'intérieur de la région de la capitale nationale (RCN). La RCN est définie dans la *Loi sur la capitale nationale*, L.R. 1985, ch. N-4 1985, art. 2, laquelle peut être consultée sur le site Web du ministère de la Justice à l'adresse suivante : <http://laws.justice.gc.ca/fr/N-4/>;
- b) tout déplacement entre l'établissement de l'entrepreneur et la RCN;
- c) toute réinstallation de personnel exigée pour répondre aux conditions du contrat.

Ces frais sont inclus dans le prix ferme précisés ci-dessus. »



ANNEXE D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

D1. Titre

Sondages externes sur l'évaluation du service à la clientèle

D2. Objectif

L'objectif de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) est d'acquérir les services d'un entrepreneur pour réaliser des sondages externes sur la satisfaction de la clientèle, téléphoniques et en ligne, en vue d'aider CIC à évaluer ses programmes de passeport d'immigration et de citoyenneté.

D3. Contexte

Le gouvernement du Canada a mis l'accent sur l'importance de la fonction d'évaluation lorsqu'il s'agit d'apprécier l'efficacité des politiques, des programmes et des services fédéraux. Cette fonction est exercée en vertu de la Politique sur les résultats, adoptée en 2016 par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

La mesure de la satisfaction de la clientèle aidera CIC à évaluer le rendement des programmes tout en s'acquittant de son obligation au titre du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). Les sondages permettent de recueillir de l'information sur de nombreux aspects de la prestation de services, et créeront une source de données probantes fiables à l'appui d'une prochaine évaluation des programmes.

Programme de passeport

Il a été démontré dans le cadre d'études gouvernementales antérieures qu'une pratique exemplaire visant à améliorer le service consiste à mesurer la satisfaction de la clientèle à des intervalles réguliers. Le SCT recommande également à titre de pratique exemplaire que toutes les entités assujetties à la *Loi sur les frais de service*, comme le Programme de passeport, établissent des normes de service et évaluent périodiquement leur rendement en ce qui a trait au respect de ces normes de service établies. Le sondage sur l'évaluation du Programme de passeport aidera CIC à mieux comprendre la diversité d'opinions liées aux services régionaux et internationaux de passeport afin de permettre au programme d'être adapté aux besoins des citoyens et de s'assurer que dans tous les modes de prestation, les Canadiens reçoivent des services de passeport novateurs, fiables, efficaces, accessibles et sûrs.

Les sondages sur l'évaluation du Programme de passeport permettront d'évaluer le rendement d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et d'Affaires mondiales Canada (AMC) en matière de prestation de services pour le compte d'CIC, qu'il s'agisse de services offerts directement dans les bureaux des passeports ou encore par l'entremise de la fonction d'agent réceptionnaire dans les Centres Service Canada et dans les missions à l'étranger.

Programmes d'immigration et de citoyenneté

Le sondage sur l'évaluation du service à la clientèle aidera CIC à mesurer le rendement de ses principaux programmes d'immigration et de citoyenneté en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services. Il fournira de l'information sur l'utilisation des services, les



aspects à améliorer ainsi que les attentes des clients envers les services. Cette information soutient l'élaboration, la surveillance et la production de rapports nécessaires pour évaluer les progrès réalisés en regard de la stratégie du service à la clientèle du Ministère.

Le sondage sur l'évaluation du service à la clientèle permettra également de mieux comprendre la variance du rendement en matière de service dans l'ensemble des principaux secteurs d'activité d'CIC. Le sondage permettra de recueillir de l'information sur des modes précis de prestation des services, comme les centres de réception des demandes de visa, le Centre de soutien à la clientèle et le site Web de CIC et sa présence dans les médias sociaux. En recueillant des renseignements de cette ampleur, CIC sera en mesure de mieux déterminer les secteurs problématiques et les secteurs de croissance en matière de prestation de services afin de s'assurer que les clients reçoivent les services les plus efficaces possible.

D4. Portée

L'entrepreneur exercera trois fonctions principales : appuyer les cadres méthodologiques des sondages, administrer les sondages et assurer le regroupement et l'analyse de base des données provenant des deux sondages.

Programme de passeport

a. Sondage téléphonique (au Canada seulement)

CIC aura la responsabilité d'établir les exigences applicables à l'échantillon, pour s'assurer qu'il est aléatoire et représentatif de tous les requérants. L'entrepreneur devra s'assurer de disposer des installations et de l'équipement nécessaires pour procéder aux entrevues téléphoniques. L'entrepreneur sera également responsable de la recherche inversée des numéros de téléphone à partir des adresses des clients, étant donné que les numéros de téléphone des clients de CIC ne font pas partie d'un champ de données enregistré dans la base de données de CIC. Un échantillon aléatoire, conforme au cadre d'échantillonnage, sera constitué à partir des dossiers des clients du Programme de passeport de CIC. Les clients en question, âgés de 18 ans et plus, auront fait une demande de passeport et l'auront reçu au cours d'une période de temps déterminée.

CIC s'occupera de concevoir le questionnaire dans les deux langues officielles (anglais et français) et de le fournir à l'entrepreneur. L'entrepreneur reverra le questionnaire et formulera des suggestions visant à renforcer la méthodologie du sondage et la fiabilité des résultats. La longueur du questionnaire équivaudra à une entrevue de 15 minutes (approximativement).

Avant de terminer le sondage, un essai préliminaire du questionnaire anglais et français sera fait, pour chaque sondage, auprès d'un échantillon de répondants en effectuant des entrevues téléphoniques de la même manière que celle prévue pour le sondage complet. Vingt (20) entrevues d'essai sont requises avec des clients dans chaque langue. L'entrepreneur fournira des commentaires sur les résultats de l'essai préliminaire et formulera des recommandations, notamment sur les questions qui se sont avérées problématiques, ambiguës ou difficiles à comprendre pour les répondants. L'entrepreneur recueillera ensuite les données et surveillera les réponses afin de s'assurer que les échantillonnages cibles sont atteints pour obtenir une couverture adéquate de la clientèle du programme de passeport.

Voir la Section D5 pour connaître les détails des tâches et des éléments livrables.



Voir la Section D11 pour connaître les détails de la taille de l'échantillon.

b. Sondage en ligne

Des clients au Canada et d'ailleurs dans le monde seront invités à participer à un sondage en ligne par le biais d'un avis inséré dans leur nouveau passeport. Un code d'accès unique au sondage en ligne sera imprimé sur chaque avis. On aura délivré à ces clients âgés de 18 ans et plus un passeport au cours d'une période de temps déterminée.

CIC fournira à l'entrepreneur les questions du sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).

L'entrepreneur :

- Contribuera à la conception du sondage;
- Programmera le sondage en anglais et en français pour la prestation en ligne (diverses plateformes);
- Effectuera vingt (20) essais préliminaires du sondage dans chaque langue;
- Recueillera les données et surveillera les réponses afin de s'assurer que les échantillonnages cibles sont atteints pour obtenir une couverture adéquate de la clientèle de CIC;
- Fournira un soutien technique en ligne pour les clients qui éprouvent des difficultés techniques avec le sondage, en anglais et en français.

Le sondage en ligne doit être accessible au moyen de multiples navigateurs Web comme Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, UC Browser et Apple Safari, et accessible sur des plateformes mobiles.

Voir la section D5 pour connaître les détails des tâches et des éléments livrables.

Voir la section D11 pour connaître les détails de la taille de l'échantillon.

Programmes d'immigration et de citoyenneté

Sondage en ligne

CIC fournira à l'entrepreneur les questions du sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).

L'entrepreneur :

- Contribuera à la conception du sondage;
- Programmera le sondage en anglais et en français pour la prestation en ligne (diverses plateformes);
- Enverra les invitations et les messages de rappel (électroniquement) en anglais et en français aux adresses courriel;
- Effectuera des essais préliminaires du sondage dans chaque langue;
- Recueillera les données et surveillera les réponses afin de s'assurer que les échantillonnages cibles sont atteints pour obtenir une couverture adéquate de la clientèle de CIC;



- Fournira un soutien technique par l'intermédiaire d'une ligne de dépannage pour les clients qui éprouvent des difficultés techniques avec le sondage, en anglais et en français.

Le sondage en ligne doit être accessible au moyen de multiples navigateurs Web comme Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, UC Browser et Apple Safari, et accessible sur des plateformes mobiles.

Voir la section D5 pour connaître les détails des tâches et des éléments livrables.

Voir la section D11 pour connaître les détails de la taille de l'échantillon.

D5. Tâches et Livrables

Sondage téléphonique sur le Programme de passeport (au Canada seulement)

L'entrepreneur doit :

1. Participer à une réunion initiale pour examiner l'ébauche de questionnaire en anglais et en français de CIC;
2. Soumettre un plan de travail;
3. Formuler des recommandations sur la méthodologie de l'ébauche de questionnaire (p. ex., la clarté de langage, la fluidité, etc.);
4. Programmer la version finale du questionnaire à des fins d'examen (en anglais et en français); (Livrable #1)
5. Recevoir et transmettre les données des clients à l'aide de données cryptées uniquement entre les personnes autorisées, ou au moyen de systèmes de messagerie ou de portail approuvés par le ministère. L'entrepreneur doit stocker de manière sécurisée toutes les données électroniques et les copies papier conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada;
6. Préparer le fichier type des clients (épuration, analyse, fourniture d'identificateurs uniques pour la création d'un lien avec les réponses au sondage);
7. Se servir des adresses des clients fournies par CIC pour faire la recherche inversée des numéros de téléphone des clients;
8. Effectuer un test de sondage en français et en anglais;
9. Fournir des commentaires sur les résultats du pré-test, y compris toute recommandation concernant les modifications à apporter au questionnaire ou à la méthodologie en générale;
10. Soumettre une version finale des questionnaires (en anglais et en français); (Livrable #2)
11. Mener des entrevues téléphoniques en français et en anglais par le biais d'un système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur afin de recueillir des données;
12. Produire un rapport et (ou) formuler des recommandations sur une approche modifiée en réponse au taux de réponse (taille de l'échantillon) ou aux problèmes dans la réalisation du sondage et fournir par courriel à CIC des rapports hebdomadaires de mise à jour indiquant toute préoccupation existante ou anticipée;



13. Collecte de données;
14. Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner le fichier de données (y compris les réponses aux questions ouvertes);
15. Soumettre (1) une ébauche de rapport sur la méthodologie, (2) un fichier de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liées aux données sur les profils des clients, et (3) un rapport d'analyse de base sous forme de tableau. (Livrable #3)

Sondage en ligne sur le Programme de passeport

L'entrepreneur doit :

1. Participer à une réunion initiale pour examiner l'ébauche de questionnaire, la méthodologie et les questions;
2. Examiner le questionnaire et soumettre un plan de travail;
3. Formuler des recommandations sur l'ébauche du questionnaire (p. ex., clarté du libellé des questions, fluidité, etc.);
4. Programmer le questionnaire en ligne (anglais et français); (Livrable #1)
5. Effectuer un essai préliminaire du questionnaire anglais et français;
6. Fournir des commentaires sur les résultats de l'essai préliminaire, y compris des recommandations sur toute modification au questionnaire ou à la méthodologie globale;
7. Soumettre une version finale des questionnaires (en anglais et en français); (Livrable #2)
8. Lancer le questionnaire en ligne et envoyer les invitations et les rappels à participer au sondage;
9. Recueillir des données;
10. Fournir des services professionnels dans l'administration du sondage en ligne afin d'appuyer CIC, notamment en offrant aux clients un soutien technique par courriel dans les 48 heures pour tout problème à remplir le sondage en ligne (en anglais et en français) et fournir par courriel à CIC des rapports hebdomadaires de mise à jour indiquant toute préoccupation existante ou anticipée;
11. Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner le fichier de données (y compris les réponses aux questions ouvertes);
12. Soumettre (1) une ébauche de rapport sur la méthodologie, (2) un fichier de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liées aux données sur les profils des clients et (3) un rapport d'analyse de base sous forme de tableau. (Livrable #3)

Sondage en ligne sur les programmes d'immigration et de citoyenneté (au Canada et à l'étranger)

L'entrepreneur doit :

1. Participer à une réunion initiale pour examiner l'ébauche de questionnaire, la méthodologie et les questions;
2. Procéder à l'examen du questionnaire et soumettre un plan de travail;

3. Soumettre une version programmée du questionnaire en ligne aux fins d'essai sur toutes les plateformes (en anglais seulement); (Livrable #1)
4. Réviser le sondage en ligne, au besoin;
5. Soumettre les courriels (en anglais et en français) d'invitation et de rappel programmés dans tous les formats de courriel;
6. Soumettre une version programmée du questionnaire en ligne aux fins d'essai sur toutes les plateformes (en français);
7. Recevoir les données sur les profils des clients pour le fichier type;
8. Préparer le fichier type des clients (épuration, analyse, fourniture d'identificateurs uniques pour la création d'un lien avec les réponses au sondage);
9. Effectuer un test de lancement du sondage à l'aide du lien actif (en anglais et en français);
10. Réviser le sondage, au besoin;
11. Soumettre la version finale des questionnaires (en anglais et en français); (Livrable #2)
12. Lancer le sondage en ligne et envoyer les invitations et les rappels aux clients de participer au sondage;
13. Envoyer des rappels aux clients par courriel au besoin;
14. Fournir des services professionnels dans l'administration du sondage en ligne afin d'appuyer CIC, notamment en offrant aux clients un soutien technique par courriel dans les 48 heures pour tout problème à remplir le sondage en ligne (en anglais et en français) et fournir par courriel à CIC des rapports hebdomadaires de mise à jour indiquant toute préoccupation existante ou anticipée;
15. Faire la collecte des données et faire la correspondance avec les données sur les profils des clients;
16. Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner le fichier de données (y compris les réponses aux questions ouvertes);
17. Effectuer une analyse de base avec répartition possible;
18. Soumettre (1) une ébauche de rapport sur la méthodologie, (2) un fichier de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liées aux données sur les profils des clients, et (3) un rapport d'analyse de base sous forme de tableau. (Livrable #3)

CALENDRIER DES ÉLÉMENTS LIVRABLES

*****Tous les éléments livrables doivent être approuvés par le chargé de projet de CIC. *****

Programme de passeport

Sondage téléphonique (au Canada)

Tâche	Livrable	Précisions	Calendrier	Mode de prestation
Planification et préparation				
1		Participer à une réunion initiale pour recevoir et	Mois 1	Téléconférence ou réunion



		examiner l'ébauche de questionnaire en anglais et en français d'CIC et discuter du plan de travail.		en personne à Ottawa (Ont.)
2		Soumettre le plan de travail proposé. Téléconférence à suivre pour confirmation et discussion.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
3		Formuler des recommandations sur la méthodologie et sur l'ébauche de questionnaire.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
Développement et mise à l'essai				
4	1	Soumettre la version programmée du questionnaire à des fins d'examen	Mois 2	Par voie électronique (en anglais et en français)
Élaboration de l'échantillonnage des clients				
5		Transmission des données des clients	Mois 2	Les données seront fournies dans un format sécurisé
6		Préparer le fichier type des clients (épuration, analyse, fourniture d'identificateurs uniques pour la création d'un lien avec les réponses au sondage).	Mois 2	S.O.
7		Utiliser l'information sur les clients fournie par CIC pour faire la recherche inversée des numéros de téléphone des clients.	Mois 2	
Essais finaux				
8		Effectuer un test de sondage (en français et en anglais)	Mois 3	Par voie électronique (en français et en anglais)
9		Fournir des informations sur les résultats du pré-test, y compris toute recommandation concernant les modifications à apporter au questionnaire ou à la méthodologie en générale;	Mois 3	S.O.
10	2	Soumettre une version finale des questionnaires (en anglais et en français)	Mois 3	Par voie électronique (en français et en anglais)
Lancement, surveillance et collecte des données				



11		Lancer le sondage officiel (anglais et français) et commencer la surveillance des réponses et la gestion des problèmes liés au sondage.	Mois 3	L'entrepreneur avise CIC du lancement par courriel.
12		Produire un rapport et (ou) formuler des recommandations sur une approche modifiée en réponse au taux de réponse (taille de l'échantillon) ou aux problèmes dans la réalisation du sondage.	Pendant les réunions hebdomadaires ou plus fréquemment, au besoin	Par voie électronique ou par téléphone (en anglais)
13		Collecte de données	Mois 3 à 5	S.O.
Préparation des données, production de rapports et conclusion				
14		Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner le fichier de données (y compris les réponses aux questions ouvertes).	Mois 5	S.O.
15	3	Soumettre (1) une ébauche de rapport sur la méthodologie, (2) un fichier de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liées aux données sur les profils des clients, et (3) un rapport d'analyse de base sous forme de tableau. Mettre fin au contrat	Mois 5	Rapport sur la méthodologie par voie électronique en format MS Word. Fichier de données brutes en format MS Excel et SPSS. Rapport de base sous forme de tableau en format MS Word ou MS Excel.

Sondage en ligne

Tâche	Livrable	Précisions	Calendrier	Mode de prestation
Planification et préparation				
1		Participer à une réunion initiale pour recevoir et examiner l'ébauche de questionnaire de CIC en anglais et en français et discuter du plan de travail.	Mois 1	Téléconférence ou réunion en personne à Ottawa (Ont.)



2		Soumettre le plan de travail proposé. Téléconférence à suivre pour confirmation et discussion.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
3		Formuler des recommandations sur la méthodologie de l'ébauche de questionnaire.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
Développement et mise à l'essai				
4	1	Soumettre une version programmée du questionnaire en ligne aux fins d'essai sur toutes les plateformes (en anglais seulement).	Mois 2	Par voie électronique (en anglais)
5		Effectuer un essai préliminaire du questionnaire en anglais et en français	Mois 3	Par voie électronique (en français et en anglais)
6		Fournir des commentaires sur les résultats de l'essai préliminaire, y compris des recommandations sur toute modification au questionnaire ou à la méthodologie globale	Mois 3	S.O.
7	2	Soumettre une version finale des questionnaires (en anglais et en français).	Mois 2	Par voie électronique (en anglais et en français)
Lancement, surveillance et collecte des données				
8		Lancer le sondage officiel (anglais et français) et commencer la surveillance des réponses et la gestion des problèmes liés au sondage.	Mois 3	L'entrepreneur avise CIC du lancement par courriel.
9		Fournir des services professionnels dans l'administration du sondage en ligne afin d'appuyer CIC, notamment en offrant aux clients un soutien technique par courriel dans les 48 heures pour tout problème à remplir le sondage en ligne (anglais et français); fournir par courriel à CIC des rapports hebdomadaires de mise à	Mois 3-5	Par voie électronique ou par téléphone (en anglais)

		jour indiquant toute préoccupation existante ou anticipée;.		
10		Collecte de données	Mois 3 à 5	S.O.
Préparation des données, production de rapports et conclusion				
11		Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner le fichier de données (y compris les réponses aux questions ouvertes).	Mois 5	S.O.
12	3	Soumettre (1) une ébauche de rapport sur la méthodologie, (2) un fichier de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liées aux données sur les profils des clients et (3) un rapport d'analyse de base sous forme de tableau. Mettre fin au contrat	Mois 5	Rapport sur la méthodologie par voie électronique en format MS Word. Fichier de données brutes en format MS Excel et SPSS ou SAS. Rapport de base sous forme de tableau en format MS Word ou MS Excel.

Programmes d'immigration et de citoyenneté

Sondage en ligne

Tâche	Livrable	Précisions	Calendrier	Mode de prestation
Planification et préparation				
1		Participer à la réunion initiale afin de discuter de la méthodologie et d'un plan de travail et recevoir l'ébauche de questionnaire de CIC en anglais et en français	Mois 1	Téléconférence ou réunion en personne à Ottawa (Ont.)
2		Examiner le sondage et soumettre le plan de travail proposé. Téléconférence à suivre pour confirmation et discussion.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
Développement et mise à l'essai				
3	1	Soumettre une version programmée du questionnaire en ligne aux	Mois 2	Par voie électronique (en anglais)



		fins d'essai sur toutes les plateformes (en anglais seulement).		
4		Réviser le sondage en ligne, au besoin.	Mois 3	S.O.
5		Soumettre les courriels (en anglais et en français) d'invitation et de rappel programmés dans tous les formats de courriel.	Mois 4	Par voie électronique (en anglais et en français)
6		Soumettre une version programmée du questionnaire en ligne aux fins d'essai sur toutes les plateformes (en français).	Mois 4	Par voie électronique (en français)
Élaboration de l'échantillonnage des clients				
7		Recevoir les données sur les profils des clients pour le fichier type.	Mois 5	Les données seront fournies dans un format sécurisé
8		Préparer le fichier type des clients (épuration, analyse, fourniture d'identificateurs uniques pour la création d'un lien avec les réponses au sondage).	Mois 5	S.O.
Essais finaux				
9		Effectuer un test de lancement du sondage à l'aide du lien actif (en anglais et en français)	Mois 5	Par voie électronique (en français et en anglais)
10		Réviser le sondage, au besoin	Mois 5	S.O.
11	2	Soumettre un sondage définitif au moyen d'un lien actif (en anglais et en français)	Mois 5	Par voie électronique (en français et en anglais)
Lancement, surveillance et collecte des données				
12		Lancer le sondage officiel (anglais et français), y compris la diffusion de l'invitation aux clients, et lancer la surveillance des réponses et la gestion des problèmes liés au sondage.	Mois 6	L'entrepreneur avise par courriel la Direction générale de l'expérience client (DGEC) du lancement.
13		Envoyer des rappels par courriel au besoin.	Mois 6 et 7	Par voie électronique (en français et en anglais)
14		Produire un rapport et (ou)	Pendant les	Par voie électronique



		formuler des recommandations sur une approche modifiée en réponse au taux de réponse (taille de l'échantillon) ou aux problèmes dans la réalisation du sondage.	réunions hebdo. ou plus fréquemment, au besoin	ou par téléphone (en anglais)
15		Faire la collecte des données et faire la correspondance avec les données sur les profils des clients.	Mois 6 et 7	S.O.
Préparation des données, production de rapports et conclusion				
16		Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner le fichier de données (y compris les réponses aux questions ouvertes).	Mois 7	S.O.
17		Effectuer une analyse de base avec répartition possible.	Mois 7	S.O.
18	3	Soumettre (1) une ébauche de rapport sur la méthodologie, (2) un fichier de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liées aux données sur les profils des clients, et (3) un rapport d'analyse de base sous forme de tableau. Mettre fin au contrat	Fin du mois 7	Rapport sur la méthodologie par voie électronique en format MS Word. Fichier de données brutes en format MS Excel et SPSS ou SAS. Rapport de base sous forme de tableau en format MS Word ou MS Excel.

Tous les éléments livrables doivent être approuvés par le chargé de projet. Le chargé de projet pourra rejeter tout élément livrable et demander que l'entrepreneur effectue des changements aux livrables.

D6. Soutien de CIC

Après l'attribution du contrat, CIC fournira à l'entrepreneur les renseignements suivants, dans la mesure du possible, afin d'offrir une orientation complémentaire en vue des prochains sondages :

1. Les questionnaires des sondages antérieurs ou les versions préliminaires de questionnaire pour le cycle actuel de sondages;
2. Les rapports des sondages précédents.



D7. Lieu de travail

L'entrepreneur doit travailler à partir de ses locaux, mais doit être disponible pour participer à au moins une réunion en personne dans la région de la capitale nationale, au besoin.

D8. Obligations de l'entrepreneur

L'entrepreneur sera tenu d'effectuer le travail et de satisfaire aux obligations décrites dans le présent énoncé des travaux. Il devra informer le chargé de projet de tout événement exceptionnel ou imprévu qui pourrait avoir des répercussions sur les résultats et les activités du projet dans les meilleurs délais raisonnables. L'entrepreneur collaborera alors de près avec le chargé de projet pour trouver une solution appropriée et satisfaisante. De plus, il devra effectuer les tâches suivantes :

- Collaborer étroitement avec CIC;
- Sauf indication contraire, l'entrepreneur utilisera son propre matériel et ses logiciels pour l'exécution du présent énoncé des travaux (EDT);
- Exécuter les travaux décrits dans le présent EDT;
- Fournir le nom et les qualifications de tous les employés de l'entrepreneur qui participent au projet;
- Participer à des téléconférences, au besoin;
- Conserver tous les documents et ensembles de données dans un endroit sécurisé;
- Retourner tous les documents au chargé de projet de CIC ou à un autre fonctionnaire de CIC à l'échéance du contrat et/ou détruire tous les documents. Cela sera déterminé au début du contrat;
- Respecter les exigences en matière de sécurité prévues par les lois fédérales, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et CIC.

D9. Langues officielles

L'entrepreneur doit réaliser tous les sondages dans les deux langues officielles (anglais et français).

D10. Déplacements

Le travail associé à ce contrat sera réalisé dans les locaux de l'entrepreneur. CIC ne remboursera pas les frais de déplacement et de subsistance liés à l'exécution des travaux.

D11. Détail de l'échantillon

Programme de passeport

Sondage téléphonique (au Canada seulement)

Pour la période initiale du contrat, l'étendue du sondage sera déterminée en fonction d'un échantillon représentatif minimal de 2 500 demandeurs de passeport, tous âgés de 18 ans et plus. Pour les sondages conséquents (niveau d'effort additionnel et pour les périodes d'option un, deux et trois), l'étendue du sondage sera déterminée en fonction d'un échantillon représentatif minimal de 1 250 demandeurs de passeport, si nécessaire. L'échantillon sera



stratifié de façon égale entre les provinces afin de permettre une analyse infranationale et régionale pour toutes les phases.

Pour parvenir à un taux de réponse adéquat, un échantillon aléatoire sera constitué à partir d'un bassin de 25 000 demandeurs de passeport. CIC fournira des listes de noms de clients qui ont reçu leur passeport dans un délai établi et qui ont soumis et présenté leur demande en personne ou l'ont envoyé par la poste.

Sondage en ligne

Pour le sondage réalisé au pays, un minimum de 1 250 sondages en ligne remplis est requis pour l'option d'effort additionnel et pour les périodes d'option un, deux et trois, si nécessaire. CIC pourrait également demander que les sondages soient effectués en utilisant seulement le sondage en ligne pour le Programme de passeport pour les périodes d'option un, deux et trois. Si nécessaire, un échantillon représentatif minimal de 2 500 demandeurs de passeport sera requis pour ces périodes. Les sondages remplis seront stratifiés de façon égale entre les provinces afin de permettre une analyse infranationale et régionale.

Pour le sondage réalisé à l'étranger, un minimum de 3 000 sondages remplis en ligne est requis :

- 2 000 sondages remplis pour les clients vivant à l'étranger (à l'exception des États-Unis.);
- 1 000 sondages remplis pour les Canadiens vivant aux États-Unis.

Les répondants au pays et à l'étranger doivent avoir accès à leur sondage en ligne respectif jusqu'à ce que le nombre minimum requis de sondages ait été atteint.

Programmes d'immigration et de citoyenneté

Pour le sondage sur les programmes d'immigration et de citoyenneté, un minimum d'environ 20 000 sondages en ligne doit être rempli.

Pour parvenir à des taux de réponse adéquats et pour couvrir tous les aspects de représentation avec une marge d'erreur minimum, les dossiers d'environ 200 000* clients seront disponibles pour l'élaboration de l'échantillonnage. La répartition est la suivante :

- Attribution de la citoyenneté : 5 000
- Preuve de citoyenneté : 5 000
- Carte de résident permanent : 7 000
- Résident permanent : 50 000
- Résident temporaire : 50 000
- Autre : 50 000

Le taux de réponse global pour la cohorte du sondage 2017 était de 15 %; cependant, ce taux variait selon la répartition par catégories.

* Ce nombre est fondé sur le résultat de décision estimé pour la période d'échantillonnage de clients et est susceptible d'être modifié.

** La répartition est susceptible d'être modifiée.



D12. Disponibilité du personnel

L'entrepreneur atteste que ses employés, ses sous-traitants et lui-même sont disponibles pour commencer l'exécution des travaux à compter de la date d'attribution du contrat et qu'ils demeureront disponibles pour mener à bien les travaux conformément aux modalités contractuelles.

ANNEXE E – BASE DE PAIEMENT

Durant la période du contrat, l'entrepreneur sera payé tel qu'il est précisé ci-dessous pour les travaux exécutés en vertu du contrat.

Tous les livrables sont franco à bord (FAB) destination, droits de douane canadiens compris et les taxes applicables sont en sus.

Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur ou des entrepreneurs seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément à l'annexe E – Base de paiement.

Le soumissionnaire doit remplir ce barème de prix et l'inclure dans sa soumission financière. Le soumissionnaire doit uniquement remplir les sections requises dans le tableau de prix ci-dessous; il ne doit effectuer aucune autre modification ou substitution. Si cette directive n'est pas respectée, la réponse du soumissionnaire sera jugée non conforme et sera éliminée du processus concurrentiel.

Remarque : Le texte en ROUGE donne les instructions aux soumissionnaires et indique les sections à remplir.

Tableau A : Période initiale du contrat (de la date d'attribution du contrat au 31 mars, 2020)

Description	Prix ferme
Programme de Passeport - Sondage Téléphonique (échantillon de 2,500 au Canada) tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Programme de Passeport - Sondage en ligne (échantillon de 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Immigration et Citoyenneté - Sondage en ligne (échantillon de 20,000), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Niveau d'effort additionnel	
Programme de Passeport - Sondage Téléphonique (échantillon de 1,250 au Canada), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>



Programme de Passeport - Sondage en ligne (échantillon de 1,250 au Canada et 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Total en \$ CA (sans taxes applicables)	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>

Tableau B1 : Option de prolongation 1 (1^{er} avril, 2020 au 31 mars, 2021)

Description	Prix ferme
Programme de Passeport - Sondage Téléphonique (échantillon de 1,250 au Canada), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Programme de Passeport - Sondage en ligne (échantillon de 1,250 au Canada et 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Immigration et Citoyenneté - Sondage en ligne (échantillon de 20,000), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Total en \$ CA (sans taxes applicables)	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>

Ou Tableau B2 : Option de prolongation 1 (1^{er} avril, 2020 au 31 mars, 2021)

Description	Prix ferme
Programme de Passeport - Sondage électronique (échantillon de 2,500 au Canada et 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Immigration et Citoyenneté - Sondage en ligne (échantillon de 20,000), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Total en \$ CA (sans taxes applicables)	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>

Tableau C1 : Option de prolongation 2 (1^{er} avril, 2021 au 31 mars, 2022)

Description	Prix ferme
-------------	------------



Programme de Passeport - Sondage Téléphonique (échantillon de 1,250 au Canada), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Programme de Passeport - Sondage en ligne (échantillon de 1,250 au Canada et 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Immigration et Citoyenneté - Sondage en ligne (échantillon de 20,000), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Total en \$ CA (sans taxes applicables)	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>

Ou Tableau C2 : Option de prolongation 2 (1^{er} avril, 2021 au 31 mars, 2022)

Description	Prix ferme
Programme de Passeport - Sondage électronique (échantillon de 2,500 au Canada et 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Immigration et Citoyenneté - Sondage en ligne (échantillon de 20,000), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Total en \$ CA (sans taxes applicables)	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>

Tableau D1 : Option de prolongation 3 (1^{er} avril, 2022 au 31 mars, 2023)

Description	Prix ferme
Programme de Passeport - Sondage Téléphonique (échantillon de 1,250 au Canada), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Programme de Passeport - Sondage en ligne (échantillon de 1,250 au Canada et 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Immigration et Citoyenneté - Sondage en ligne (échantillon de 20,000), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>



Total en \$ CA (sans taxes applicables)	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
--	--

Ou Tableau D2 : Option de prolongation 3 (1^{er} avril, 2022 au 31 mars, 2023)

Description	Prix ferme
Programme de Passeport - Sondage électronique (échantillon de 2,500 au Canada et 3,000 à l'étranger), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Immigration et Citoyenneté - Sondage en ligne (échantillon de 20,000), tel que décrit à l'Annexe « D », énoncé des travaux	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>
Total en \$ CA (sans taxes applicables)	<i>« À préciser par le soumissionnaire »</i>

Tableau du PRIX TOTAL ÉVALUÉ :

TABLEAU A – TOTAL (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>
TABLEAU B1 – TOTAL (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>
TABLEAU B2 – TOTAL (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>
TABLEAU C1 – TOTAL (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>
TABLEAU C2 – TOTAL (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>
TABLEAU D1 – TOTAL (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>
TABLEAU D2 – TOTAL (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>
PRIX TOTAL ÉVALUÉ = SOMME DU TABLEAU A + TABLEAU B1 + TABLEAU B2 + TABLEAU C1 + TABLEAU C2 + TABLEAU D1 + TABLEAU D2 (taxes en sus)	<i>À fournir par le soumissionnaire</i>



ANNEXE F – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat PR# 149955
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine IRCC	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction OPP / CEB	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail Immigration, Refugees and Citizenship Canada's (IRCC's) objective is to acquire the services of a contractor to conduct and to collect survey data for two surveys; the Immigration and Citizenship Client Service Evaluation Survey and the Passport Program Evaluation Survey		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? / Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui		
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? / Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui		
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? / Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c.) / (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c.) <input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui		
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. / Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé. <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui		
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? / S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui		
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET <input type="checkbox"/>	NATO SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

Canada



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat PR#149855
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? No / Non Yes / Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
Document Number / Numéro du document :

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS
COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL
CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> SECRET
SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET
TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT
TRÈS SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL
NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET
NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET
COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS
ACCÈS AUX EMBLEMES | | | |

Special comments:
Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.
REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? No / Non Yes / Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? No / Non Yes / Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? No / Non Yes / Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? No / Non Yes / Oui

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? No / Non Yes / Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

Canada



Contract Number / Numéro du contrat PR# 14955
Security Classification / Classification de sécurité unclassified

PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.
Les utilisateurs qui remplissent le formulaire **manuellement** doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.
Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ		NATO					COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens	✓															
Production																
IT Media / Support TI	✓															
IT Link / Lien électronique																

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat PR# 149855
Security Classification / Classification de sécurité unclassified

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme

Name (print) - Nom (en lettres moulées) Serge Joly	Title - Titre Directeur, BRIA	Signature
---	----------------------------------	---------------

Telephone No. - N° de téléphone 613-437-9337	Facsimile No. - N° de télécopieur n/a	E-mail address - Adresse courriel serge.joly@cic.gc.ca	Date Oct. 12, 2018
---	--	---	-----------------------

14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme

Name (print) - Nom (en lettres moulées) Nigel Charles	Title - Titre Security Officer	Signature Nigel Charles
--	-----------------------------------	----------------------------

Telephone No. - N° de téléphone 613-437-7977	Facsimile No. - N° de télécopieur 613-954-9477	E-mail address - Adresse courriel nigel.charles@cic.gc.ca	Date 6 November 2018
---	---	--	-------------------------

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? / Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?
 No / Non Yes / Oui

16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement

Name (print) - Nom (en lettres moulées) Stephanie Hall	Title - Titre Senior Procurement Officer	Signature Stephanie Hall
---	---	-----------------------------

Telephone No. - N° de téléphone 873-408-0510	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel Stephanie.hall@cic.gc.ca	Date Nov 7, 2018
---	-----------------------------------	---	---------------------

17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité

Name (print) - Nom (en lettres moulées) Nigel Charles	Title - Titre Security Officer	Signature Nigel Charles
--	-----------------------------------	----------------------------

Telephone No. - N° de téléphone 613-437-7977	Facsimile No. - N° de télécopieur 613-954-9477	E-mail address - Adresse courriel nigel.charles@cic.gc.ca	Date 6 November 2018
---	---	--	-------------------------

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité unclassified
--

Canada



ANNEXE G – RENSEIGNEMENTS SUR LE FOURNISSEUR ET AUTORISATION

Nom et adresse du fournisseur

Statut juridique (constitué en personne morale, enregistré, etc.)

- Individuelle (propriétaire unique)
 Entreprise privée
 Coentreprise incorporée ou Entité corporative
 Autre (spécifier):

Numéro d'inscription aux fins de la TPS/TVH et numéro d'entreprise (Agence du revenu du Canada)

Nom et titre de la personne qui a l'autorisation de signer au nom du fournisseur

Nom en caractère d'imprimerie _____ Titre _____

Signature _____ Date _____

Point de contact central

Le fournisseur a désigné la personne suivante à titre de point de contact central pour toutes les questions portant sur la proposition de contrat, y compris la communication de tous les renseignements demandés :

Nom et titre _____

Téléphone _____ **Télécopieur** _____

Courriel _____

Chaque proposition doit être accompagnée d'une copie de la présente page dûment remplie et signée.