

Modification # 002 pour la demande de proposition # CIC – 149855

La présente modification pour la demande de proposition vise à répondre aux questions posées par les soumissionnaires.

Question 1

Pour les entrevues téléphoniques, nous devons faire la recherche des numéros puisque aucun numéro n'est fourni si j'ai bien compris. Est-ce que vous fournirez le nom, l'adresse complète ainsi que le code postal.

Réponse 1

Oui. Le nom, l'adresse résidentielle complète ainsi que le code postal seront fournis.

Question 2

Pour les références, est-ce que un sondage sur la satisfaction des employés d'une organisation gouvernementale est acceptable comme référence pour la satisfaction clientèle?

Réponse 2

Oui, un sondage sur la satisfaction des employés d'une organisation gouvernementale est acceptable comme référence pour la satisfaction de la clientèle.

Question 3

Est-ce la première fois que CIC mène les sondages d'évaluation du programme de passeport (par téléphone et /ou en ligne)? Si non, quand les sondages précédents ont-ils été menés et est-ce que les sondages utilisaient la même méthodologie que celle proposée dans cette demande de propositions?

Réponse 3

IRCC mène des sondages d'évaluation du programme de passeport depuis 2014. Le sondage auprès des Canadiens vivant au Canada est effectué au moyen d'entrevues téléphoniques, tandis que celui des Canadiens vivant à l'extérieur du Canada est effectué en ligne. En 2018, c'était la première fois que nous interrogeons des clients qui avaient fait une demande de passeport à l'étranger, y compris des clients résidant aux États-Unis, qui avaient fait une demande par la poste.

Question 4

Pour le sondage en ligne du Programme de Passeport, combien de clients nationaux et internationaux, respectivement, recevront l'avis d'invitation au sondage en ligne?

Réponse 4

Le nombre d'avis de sondage en ligne envoyés aux clients dépendra des taux de réponse. Pour vous donner un ordre de grandeur, pour le sondage en ligne de l'an dernier auprès des clients résidant à l'étranger, environ 80 000 avis d'invitation ont été envoyés pour que 4 000 sondages en ligne soient complétés.

Question 5

CIC souhaite-t-il que les clients nationaux qui reçoivent l'invitation à participer au sondage en ligne soient inclus ou exclus de l'échantillon pour le sondage téléphonique?

Réponse 5

Une approche spécifique visant à garantir que les répondants ne participent pas à la fois au questionnaire en ligne et au questionnaire téléphonique sera développée.

Question 6

Pour le sondage téléphonique, la recherche téléphonique inversée identifiera uniquement les lignes résidentielles. Aucun téléphone cellulaire ne sera identifié. Cela introduit un biais dans l'échantillon. Est-ce que CIC est au courant de cette contrainte?

Réponse 6

IRCC est bien conscient de cette contrainte. Cependant, en raison des restrictions liées à l'extraction de certaines données de passeport de notre système, aucune autre solution n'est possible.

Question 7

Par rapport au CTO1, est-ce que le sondage "en ligne" ou le sondage "téléphonique" doit avoir été complété exclusivement par ce mode, ou si le mode mixte est permis? Si le mode mixte est autorisé, le projet doit-il avoir au moins 2 000 sondages en ligne complétés ou 2 000 sondages téléphoniques, ou suffit-il que le projet compte au moins 2 000 sondages complétés indépendamment des modes de collecte de données ? Si le projet permet au moins 2 000 sondages complétés indépendamment des modes de collecte de données, est-ce votre intention, par exemple, d'en faire sondage exclusivement en ligne basé sur un sondage comportant au moins 2 000 sondages complétés avec un minimum de 300 répondants en français et un minimum de 300 répondants en anglais

Réponse 7

Les sondages en mode mixte seront acceptés. Ceux-ci compteront pour un projet de sondage en ligne ou un projet de sondage téléphonique. Le projet devra avoir au moins 2 000 sondages complétés indépendamment des modes de collecte de données (avec un minimum de 300 répondants en français et un minimum de 300 répondants en anglais dans l'un des deux modes).

**TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DE LA DEMANDE DE PROPOSITION
DEMEURENT INCHANGÉS**