

**RETURN BIDS TO :**

**RETOURNER LES  
SOUSSIONS À:**

[FCAC.Contract-Contrat.ACFC@fcac-acfc.gc.ca](mailto:FCAC.Contract-Contrat.ACFC@fcac-acfc.gc.ca)

**REQUEST FOR PROPOSAL  
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: The Financial Consumer Agency  
of Canada**

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out thereof.

**Proposition aux:  
Bureau du surintendant des institutions  
financières 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 sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqués(s).

**Instructions : See Herein  
Instructions: Voir aux présentes  
Comments - Commentaires**

**Ce document contient une exigence  
de sécurité**

<b>Title – Sujet</b> Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes – Évaluations mystères	
<b>Solicitation No. – N° de l'invitation</b> 20181618	<b>Date</b> 2019-02-04
<b>Client Reference No. – N° référence du client</b> 20181618	
<b>GETS Reference No. – N° de reference de SEAG</b> 20181618	
<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin</b> <b>at – à 02 :00 PM</b> <b>on – le 2019-04-01</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time EST
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Inquiries to : - Adresser</b> toutes questions à: Stéphane Dupel	<b>Email</b> FCAC.Contract-Contrat.ACFC@fcac-acfc.gc.ca
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b> (613)-948-7958	<b>FAX No. – N° de FAX</b>
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination – des biens, services et construction :</b> Financial Consumer Agency of Canada 427 Laurier Ave. West, Suite 600 Ottawa, ON K1R 1B9	
<b>Vendor/firm Name and address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Facsimile No. – N° de télécopieur</b> <b>Telephone No. – N° de téléphone</b>	

1.1	EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	4
1.2	ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	4
	L'ENTREPRENEUR DOIT EXÉCUTER LES TRAVAUX CONFORMÉMENT À L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX QUI SE TROUVE À L'ANNEXE « A ». ....	4
1.3	ENTENTE SUR LES REVENDEICATIONS TERRITORIALES GLOBALES.....	4
1.4	COMPTE RENDU.....	4
1.5	ACCORDS COMMERCIAUX.....	4
	<b>PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....</b>	<b>5</b>
2.1	INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	5
2.2	PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS.....	5
2.3	ANCIEN FONCTIONNAIRE.....	5
2.4	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	7
2.5	LOIS APPLICABLES.....	7
	<b>PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....</b>	<b>7</b>
3.1	INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	7
	<b>PIÈCE JOINTE « 1 » DE LA PARTIE 3 DE LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....</b>	<b>10</b>
	INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE.....	10
	<b>PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.....</b>	<b>12</b>
4.1	PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....	12
4.2	MÉTHODE DE SÉLECTION.....	12
	<b>PIÈCE JOINTE « 1 » DE LA PARTIE 4, CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES.....</b>	<b>13</b>
	<b>PIÈCE JOINTE « 2 » DE LA PARTIE 4, CRITÈRES TECHNIQUES COTÉS.....</b>	<b>19</b>
	<b>PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....</b>	<b>21</b>
5.1	ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION.....	21
5.2	ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	21
	<b>PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT.....</b>	<b>23</b>
6.1	EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	23
6.2	ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	23
6.3	CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	24
6.4	DURÉE DU CONTRAT.....	24
6.5	RESPONSABLES.....	24
6.6	DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES.....	25
	EN FOURNISSANT DE L'INFORMATION SUR SON STATUT EN TANT QU'ANCIEN FONCTIONNAIRE TOUCHANT UNE PENSION EN VERTU DE LA <i>LOI SUR LA PENSION DE LA FONCTION PUBLIQUE (LPPF)</i> , L'ENTREPRENEUR A ACCEPTE QUE CETTE INFORMATION SOIT PUBLIÉE SUR LES SITES WEB DES MINISTÈRES, DANS LE CADRE DES RAPPORTS DE DIVULGATION PROACTIVE DES MARCHES, ET CE, CONFORMEMENT A L'AVIS SUR LA POLITIQUE DES MARCHES : 2012-2 DU SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA. ....	25
6.7	PAIEMENT.....	25
6.8	INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION.....	26
6.9	ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	26
6.10	LOIS APPLICABLES.....	26
6.11	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS.....	26
	ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	27
	<b>ANNEXE «B».....</b>	<b>38</b>
	<b>BASE DE PAIEMENT.....</b>	<b>38</b>
	<b>SERA INSÉRÉ À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT.....</b>	<b>38</b>

<b>ANNEXE «C » .....</b>	<b>39</b>
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ .....	39
.....	39
.....	40
.....	41
<b>ANNEXE «D» .....</b>	<b>43</b>
ENTENTE DE NON-DIVULGATION.....	43

## **PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 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 tel qu'indiqué à la Partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
  - b) les individus proposés par le soumissionnaire et qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 6 – Clauses du contrat subséquent;
  - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée 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 6 – Clauses du contrat subséquent;
  - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse 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>).

### **1.2 Énoncé des travaux**

**L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe « A ».**

### **1.3 Entente sur les revendications territoriales globales**

Les contrats subséquents ne comprendront pas de demandes de livraison de services à faire dans les zones visées par des ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) au sein du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador. Toute demande de livraison de services à faire dans les zones visées par des ERTG au sein du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador devra faire l'objet d'un approvisionnement distinct ne faisant pas partie de la demande de soumissions.

### **1.4 Compte rendu**

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, par téléphone ou en personne.

### **1.5 Accords commerciaux**

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l' Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), l'Accord de libre-échange Canada-Chili (ALECC), l'Accord de libre-échange Canadien (ALEC), l'Accord de libre-échange Canada-Pérou (ALECP), l'Accord de libre-échange Canada-Colombie, l'Accord de libre-échange Canada-Honduras, l'Accord de libre-échange Canada-Corée, l'Accord économique et commercial global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne (UE), l'Accord de libre-échange Canada-Ukraine (ALECU),

l'Accord de partenariat transpacifique global et progressiste (PTPGP), et l'Accord de libre-échange Canada-Panama s'il est en vigueur.

## **PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES**

### **2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées**

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

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 [2003](#)(2018-05-22) Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document [2003](#), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer : 120 jours

### **2.2 Présentation des soumissions**

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

Les soumissions doivent être soumises électroniquement au plus tard le **1 avril 2019 à 14:00**, heure normale de l'Est (HNE), à l'adresse suivante: [FCAC.Contract-Contrat.ACFC@fcac-acfc.gc.ca](mailto:FCAC.Contract-Contrat.ACFC@fcac-acfc.gc.ca)

### **2.3 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.

#### **2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission**

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins **7 jours civils** avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse 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 peut 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 permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

#### **2.5 Lois applicables**

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en **Ontario**, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

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.

### **PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS**

#### **3.1 Instructions pour la préparation des soumissions**

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par le service Connexion postal ou par télécopieur ne seront pas acceptées.

- a. Le Canada demande aux soumissionnaires de présenter leur offre électroniquement dans un seul courriel avec quatre (4) pièces jointes comme suit (aucun courrier électronique contenant des liens vers des documents / données stockés sur le (s) site (s) Web ne sera accepté!):

Pièce jointe I: Soumission technique.

Pièce jointe II: Soumission financière.

Pièce jointe III: Attestations autres que dans la soumission technique.

Pièce jointe IV: Informations complémentaires.

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

La taille du courriel ne doit pas dépasser **10 Mo**.

- b.** Format de l'offre: Le Canada demande aux soumissionnaires de suivre les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur offre.
- i. utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
  - ii. inclure une page de titre devant chaque volume de la soumission comprenant le titre, la date, le numéro de la demande de soumissions, le nom et l'adresse du soumissionnaire et les coordonnées de son représentant; et
  - iii. Inclure une table des matières.
  - iv. Les copies électroniques seront acceptées dans l'un des formats électroniques suivants:
    - Portable Document Format (.pdf)
    - Microsoft Word (.doc)

### **Section I : Soumission technique**

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

### **Section II : Soumission financière**

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement.

#### **3.1.1 Paiement électronique de factures – soumission**

Si vous êtes disposés à accepter le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique, compléter pièce jointe « 1 » de la partie 3, Instruments de paiement électronique, afin d'identifier lesquels sont acceptés.

Si pièce jointe « 1 » de la partie 3, Instruments de paiement électronique n'a pas été complétée, il sera alors convenu que le paiement de factures au moyen d'instruments de paiement électronique ne sera pas accepté.

L'acceptation des instruments de paiement électronique ne sera pas considérée comme un critère d'évaluation.

#### **3.1.2 Fluctuation du taux de change**

[C3011T](#) (2013-11-06) Fluctuation du taux de change

### **Section III : Attestations**

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



#### **Section IV: Renseignements supplémentaires**

##### **3.1.3 Installations ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de sauvegarde**

**3.1.3.1** Tel qu'indiqué à la Partie 1 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

**3.1.3.2** 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 1 , clause 1.1, Exigences relatives à la sécurité.

**PIÈCE JOINTE « 1 » de la PARTIE 3 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS**

**INSTRUMENTS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE**

Tel qu'indiqué à la clause 3.1.1 de la Partie 3, le soumissionnaire doit compléter l'information ci-dessous afin d'identifier quels instruments de paiement électronique sont acceptés pour le paiement de factures.

Le soumissionnaire accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- Carte d'achat VISA ;
- Carte d'achat MasterCard ;
- Dépôt direct (national et international) ;
- Échange de données informatisées (EDI) ;
- Virement télégraphique (international seulement) ;
- Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

**PIÈCE JOINTE «2 » de la PARTIE 3, CALENDRIER DES PRIX**

**Le soumissionnaire doit compléter ce barème de prix et l'inclure dans sa soumission financière, ou votre proposition peut être rejetée.**

L'entrepreneur sera payé conformément à la base de paiement suivante pour les travaux exécutés en vertu du contrat.

Aux fins d'évaluation de la soumission financière et de la sélection de l'entrepreneur uniquement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément au présent barème de prix. Pour déterminer le coût, l'ACFC utilisera la valeur TOTALE, TVH en sus.

**Tableau 1, Besoin ferme**

#	Jalon	Principaux éléments livrables	Date approximative de remise	Prix ferme (CAD) TVH exclue
1	Jalon n°1 : Planification	Plan de projet approuvé	Juin 2019	\$
2	Jalon n°2 : Travail sur le terrain – Réalisation de la phase pilote des évaluations mystères	Résultats approuvés de la phase pilote + mise en œuvre de tout changement requis	Août 2019	\$
3	Jalon n°3 : Travail sur le terrain – Réalisation des évaluations mystères	Fin des travaux sur le terrain	Octobre 2019	\$
4	Jalon n°4 : Analyse	Présentation des données, des analyses et des rapports	Novembre 2019	\$
5	Jalon n°5 : Production des rapports	Présentation de la version définitive et approuvée des rapports	Décembre 2019	\$
<b>TOTALE (1 +2+3+4+5)</b>				<b>\$</b>

\* Le soumissionnaire doit fournir une offre basée sur les 600 évaluations mystères requises.

**Table 2, Additional Shops**

#	La description	Prix ferme (CAD) TVH exclue
1	Prix fixe tout compris pour <b>un (1)</b> magasin supplémentaire	\$

\* La valeur présentée par le soumissionnaire dans le tableau 2 ne sera pas incluse dans l'évaluation financière.

\*\* Au cas où l'ACFC exigerait (à sa discrétion) des d'évaluations mystère supplémentaires, l'entrepreneur facturera un prix ferme calculé au prorata selon la formule ci-dessous:

Prix = valeur présentée dans le tableau 2 x nombre d'évaluations supplémentaires requis par l'ACFC

\*\*\* Si l'ACFC décide d'exercer des évaluations supplémentaires, le pourcentage de la répartition géographique devra être identique à celui décrit à la section 7.2 de la Énoncé des travaux.

## **PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **4.1 Procédures d'évaluation**

- a) Les soumissions reçues seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- 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**

Voir la pièce jointe «1» de la partie 4, Critères techniques obligatoires.

##### **4.1.1.2 Critères techniques cotés**

Voir la pièce jointe «2» de la partie 4, Critères techniques cotés.

#### **4.1.2 Évaluation financière**

Le prix de la soumission sera évalué en dollars canadiens, excluant les taxes applicables, FAB destination, incluant les droits de douane et les taxes d'accise canadiens.

### **4.2 Méthode de sélection**

1. Pour être recevable, une soumission doit :
  - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
  - b. satisfaire à tous les critères d'évaluation technique obligatoires.
2. Toute soumission non conforme aux points a) ou b) seront déclarées irrecevables.
3. Le choix sera fondé sur le résultat combiné le plus élevé de l'évaluation de la valeur technique et du prix. L'évaluation du mérite technique comptera pour **70 %** du résultat total et le prix, pour **30 %**.
4. La soumission recevable avec le score technique / financier combiné le plus élevé sera recommandée pour attribution d'un contrat.
5. Si **deux (2)** offres ou plus obtiennent exactement le même résultat technique / financier combiné, une offre avec le **résultat technique le plus élevé** sera recommandée pour l'attribution d'un contrat.

## PIÈCE JOINTE « 1 » de la PARTIE 4, Critères techniques obligatoires

### Critère obligatoire

La soumission doit satisfaire aux critères techniques obligatoires énoncés ci-dessous et présenter les documents nécessaires pour démontrer qu'elle s'y conforme. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément. Toute soumission qui ne satisfait pas aux critères techniques obligatoires sera jugée irrecevable.

Inscrire, à côté de chaque critère, le ou les numéros de page de la proposition portant sur l'exigence en question.				
N°	Critère obligatoire	Page	Satisfait	Ne satisfait pas
<b>O1 : Expérience de l'évaluation mystère</b>	<p>Le soumissionnaire doit avoir réalisé au moins trois (3) projets comportant une évaluation mystère (peu importe le secteur) au Canada au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p>Au moins l'un de ces projets doit avoir été réalisé à l'échelle nationale<sup>1</sup>.</p> <p>Le soumissionnaire doit préciser les renseignements suivants dans sa description des projets réalisés :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. le nom de l'organisation cliente;</li><li>2. le nom, le poste, l'adresse électronique, et le numéro de téléphone du chargé de projet.</li><li>3. une brève description de la portée des services offerts;</li><li>4. les dates de début et de fin du projet;</li><li>5. le budget alloué au projet;</li><li>6. un tableau modèle indiquant la proportion de l'échantillon final par rapport à la population.</li></ol> <p>L'ACFC se réserve le droit de communiquer avec le ou les clients uniquement pour valider l'information.</p>			
<b>O2 : Expérience de la recherche qualitative</b>	<p>Le soumissionnaire doit donner au moins un (1) exemple de projet qu'il a mené au cours des trois (3) dernières années et dans le cadre duquel il effectué des recherches, recueilli des données et procédé à une analyse afin de produire un rapport final fondé sur des données qualitatives<sup>2</sup>.</p>			

<sup>1</sup> Le projet d'envergure nationale doit prévoir la réalisation d'évaluations mystères dans au moins l'une des provinces de chacune des cinq régions énumérées à la section 7.2 de l'énoncé des travaux (EDT).

<sup>2</sup> Par données qualitatives, on entend des données décrivant les attributs ou les propriétés d'un objet ou la façon dont les gens pensent, agissent et se comportent (p. ex. des données fondées sur les opinions de clients mystères). Bien que les données qualitatives puissent être réparties sous différentes catégories auxquelles on peut attribuer des valeurs numériques, elles n'ont aucune valeur réelle. Elles sont

Inscrire, à côté de chaque critère, le ou les numéros de page de la proposition portant sur l'exigence en question.				
N°	Critère obligatoire	Page	Satisfait	Ne satisfait pas
	<p>Le soumissionnaire doit préciser les renseignements suivants dans la description du projet :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le nom de l'organisation cliente;</li> <li>2. le nom, le poste, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone du chargé de projet.</li> <li>3. une brève description de la portée des services offerts;</li> <li>4. les dates de début et de fin du projet;</li> <li>5. le budget affecté au projet;</li> <li>6. une description générale du plan d'analyse, des méthodes utilisées et de la présentation des résultats. Le soumissionnaire peut présenter un rapport s'il n'est pas confidentiel.</li> </ol> <p>L'ACFC se réserve le droit de communiquer avec le ou les clients uniquement pour valider l'information.</p>			
<b>O3 : Expérience de la recherche quantitative</b>	<p>Le soumissionnaire doit donner au moins un (1) exemple de projet qu'il a mené au cours des trois (3) dernières années et dans le cadre duquel il effectué des recherches, recueilli des données et procédé à une analyse afin de produire un rapport final fondé sur des données quantitatives<sup>3</sup>.</p> <p>Le soumissionnaire doit préciser les renseignements suivants dans la description du projet :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le nom de l'organisation cliente;</li> <li>2. le nom, le poste, l'adresse de courriel, et le numéro de téléphone du chargé de projet.</li> <li>3. une brève description de la portée des services offerts;</li> <li>4. les dates de début et de fin du projet;</li> <li>5. le budget alloué au projet;</li> <li>6. un tableau modèle indiquant la proportion de l'échantillon final par rapport à la population;</li> </ol>			

simplement des attributs de l'objet concerné. Pour cette raison, les données qualitatives sont souvent exprimées en mots plutôt qu'en valeurs numériques.

<sup>3</sup> Par données quantitatives, on entend les données représentant une certaine quantité ou une fourchette, qui sont exprimées en termes de valeurs numériques et qui peuvent être comptées et classées selon leur valeur (p. ex. le nombre de produits offerts à un client mystère).

Inscrire, à côté de chaque critère, le ou les numéros de page de la proposition portant sur l'exigence en question.				
N°	Critère obligatoire	Page	Satisfait	Ne satisfait pas
	<p>7. une description générale du plan d'analyse, des méthodes utilisées et de la présentation des résultats. Le soumissionnaire peut présenter un rapport s'il n'est pas confidentiel.</p> <p>L'ACFC se réserve le droit de communiquer avec le client dans le seul but de valider l'information.</p>			
<b>O4 : Exigence du projet 4.1 —</b> Nombre d'évaluations mystères exigé	<p>Cette évaluation mystère doit être menée auprès de six des plus grandes institutions financières du Canada, tel que l'ACFC le précisera après l'attribution du contrat.</p> <p>Le nombre d'évaluations mystères sera réparti entre les institutions financières en fonction des exigences de l'ACFC, lesquelles sont fondées sur la taille des réseaux de succursales et leur présence régionale. L'ACFC s'attend à ce qu'au moins 600 évaluations mystères<sup>4</sup> soient réalisées dans des succursales différentes.</p> <p>L'ACFC estime que le soumissionnaire devrait prévoir entre 20 et 60 minutes par interaction (évaluation), soit du début du processus de vente jusqu'à la fin. Le temps peut varier selon le scénario du client mystère ou la nécessité d'une seconde visite en succursale.</p> <p>Par exemple, il peut arriver que le client soit dirigé vers plus d'un employé de la banque ou invité à revenir plus tard ou un autre jour. Dans ces cas, les interactions avec le premier employé (p. ex. un représentant du service à la clientèle) et le deuxième employé (p. ex. un représentant des ventes bancaires) doivent être traitées dans le cadre de la même évaluation. Les soumissionnaires doivent tenir compte du fait que l'ensemble du processus peut également inclure l'attente en ligne, la prise d'un second rendez-vous, une seconde visite à la succursale et, dans certains cas, effectuer un appel d'activation après avoir contracté un produit (au besoin).</p> <p>De plus, le soumissionnaire devrait prévoir environ 20 minutes pour permettre au client mystère de remplir les questionnaires avant et après l'interaction.</p>			

<sup>4</sup> Une évaluation réussie est celle où le client mystère exécute le scénario donné. Reportez-vous à la [section 7.6](#) pour obtenir de plus amples renseignements à cet égard.

Inscrire, à côté de chaque critère, le ou les numéros de page de la proposition portant sur l'exigence en question.				
N°	Critère obligatoire	Page	Satisfait	Ne satisfait pas
	<p><b>Le soumissionnaire doit clairement démontrer qu'il est capable d'effectuer le nombre minimum d'évaluations au sein des institutions financières exigées et expliquer comment il respectera les exigences relatives à la répartition des visites.</b></p>			
<p><b>O4 : Exigence du projet 4.2 — Répartition géographique</b></p>	<p>L'évaluation mystère doit avoir une portée nationale et être menée dans des succursales bancaires partout au pays. L'entreprise doit diriger les clients vers les succursales appropriées. Pour être considéré comme étant d'envergure nationale par l'ACFC, le projet doit entre autres comprendre la réalisation d'évaluations mystères dans les régions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colombie-Britannique;</li> <li>• Prairies (Alberta, Saskatchewan et Manitoba);</li> <li>• Ontario;</li> <li>• Québec;</li> <li>• Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador).</li> </ul> <p>L'ACFC exige que l'échantillon de succursales soit proportionnel à la population<sup>5</sup> de la région, sauf si l'IF n'en possède pas dans cette région.</p> <p>Conformément aux exigences de l'ACFC, les clients mystères doivent être capables de s'exprimer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada (c.-à-d. le français ou l'anglais) ou les deux. Le nombre d'évaluations menées en français devra être proportionnel à la population francophone de chaque province. Par ailleurs, elles devront être réalisées dans divers centres de population et régions rurales, conformément aux indications de Statistique Canada.<sup>6</sup> L'ACFC confirmera l'emplacement exact où les évaluations devront être menées, de même que la langue dans laquelle elles se dérouleront, après l'attribution du contrat.</p> <p><b>Le soumissionnaire doit clairement démontrer qu'il est capable de respecter la répartition</b></p>			

<sup>5</sup> Il est possible que l'échantillon soit légèrement plus grand dans les régions moins peuplées.

<sup>6</sup> Les définitions de région rurale et de centre de population s'appuient sur les normes de Statistique Canada, qui se trouvent à l'adresse suivante : <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/ref/dict/geo049a-fra.cfm>



Inscrire, à côté de chaque critère, le ou les numéros de page de la proposition portant sur l'exigence en question.				
N°	Critère obligatoire	Page	Satisfait	Ne satisfait pas
	<b>géographique des évaluations et de constituer des échantillons de succursales qui sont relativement proportionnels à la population de la région.</b>			
<b>O4 : Exigence du projet 4.3 —</b> Scénarios à l'intention des clients mystères	<p>Cette évaluation mystère comprendra de quatre à six scénarios élaborés à l'intention des clients mystères et que ceux-ci devront suivre. Un scénario et un script doivent être remis à chaque client avant de procéder à une évaluation mystère. Les clients mystères doivent exécuter les scénarios de façon crédible et tout mettre en œuvre pour éviter d'être démasqués par les employés de la banque. Selon ces scénarios, les clients mystères doivent se renseigner sur les comptes bancaires de base et, éventuellement, les ouvrir ou les améliorer. D'autres produits, comme des cartes de crédit ou des produits et services facultatifs connexes, peuvent être offerts pendant le processus de vente. Les clients doivent recueillir de l'information sur tous les produits ou services qui sont discutés et offerts pendant l'évaluation mystère. Les clients mystères peuvent devoir demander ou améliorer des produits de crédit dans le cadre de ce projet.</p> <p><b>Le soumissionnaire doit démontrer clairement qu'il est capable de préparer des scénarios réalistes et de recruter des clients qui sont en mesure d'ouvrir un compte bancaire de base ou d'améliorer ou modifier leur forfait bancaire existant en utilisant à la fois le scénario préétabli, leurs renseignements personnels et leurs propres pièces d'identité.</b></p>			
<b>O4 : Exigence du projet 4.4 —</b> Profils de clients mystères	<p>Le soumissionnaire doit fournir des clients présentant des caractéristiques démographiques particulières. L'ACFC exige que les clients mystères se servent de leurs renseignements personnels et de leur propre situation dans la mesure du possible. Le soumissionnaire doit s'assurer que les clients mystères reçoivent une formation adéquate et qu'ils correspondent aux profils établis par l'ACFC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genre</li> <li>• Origines ethniques diverses</li> <li>• Étudiants de niveaux universitaire et collégial</li> <li>• Aînés</li> <li>• Nouveaux arrivants au Canada</li> </ul> <p><b>Le soumissionnaire doit clairement démontrer qu'il est en mesure de satisfaire à ces exigences et présenter un plan général visant le</b></p>			

Inscrire, à côté de chaque critère, le ou les numéros de page de la proposition portant sur l'exigence en question.				
N°	Critère obligatoire	Page	Satisfait	Ne satisfait pas
	<b>recrutement de clients mystères présentant les caractéristiques exigées. Le soumissionnaire doit également expliquer la façon dont il compte répartir également les différents profils de clients entre les six IF.</b>			
<b>O5 : Valeur maximale des soumissions financières</b>	Les soumissions financières ne doivent pas dépasser 325 000 \$, ce qui comprend l'ensemble des frais et taxes applicables.			

**LES SOUMISSIONS QUI NE SATISFONT PAS À TOUS LES CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE OBLIGATOIRES SERONT REJETÉES.**

**PIÈCE JOINTE « 2 » de la PARTIE 4, Critères techniques cotés**

Exigence	Critère d'évaluation	N° de page
<p><b>E1.</b> Expérience de recrutement de clients mystères capables de demander et d'obtenir des produits financiers.</p>	<p>Le soumissionnaire doit donner jusqu'à trois (3) exemples de projets dans le cadre desquels les clients mystères ont demandé et obtenu des services ou produits financiers. Ces projets peuvent être les mêmes que ceux présentés en réponse aux critères obligatoires.</p> <p>Dix (10) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de trente (30) points.</p>	
<p><b>E2.</b> Expérience de la réalisation d'une évaluation mystère auprès d'une IFF.</p>	<p>Le soumissionnaire doit donner jusqu'à cinq (5) exemples de projets dans le cadre desquels des données ont été recueillies pour une institution financière sous réglementation fédérale par l'entremise d'un client mystère. Ces projets peuvent être les mêmes que ceux présentés en réponse aux critères obligatoires.</p> <p>Deux (2) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de dix (10) points.</p>	
<p><b>E3.</b> Expérience de la réalisation d'une évaluation mystère pour un organisme de réglementation provincial ou territorial.</p>	<p>Le soumissionnaire doit donner jusqu'à cinq (5) exemples de projets qui ont donné lieu à de la cueillette de données pour un ministère, un organisme ou un organisme de réglementation fédéral, provincial ou territorial. Les projets donnés en exemples peuvent être les mêmes que ceux présentés en réponse aux critères obligatoires.</p> <p>Deux (2) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de dix (10) points.</p>	
<p><b>E4.</b> Expérience de l'analyse de données qualitatives.</p>	<p>Le soumissionnaire doit donner jusqu'à cinq (5) exemples de projets qui ont donné lieu à la cueillette et à l'analyse de données qualitatives, et à la production de rapports sur les résultats obtenus. Les projets donnés en exemples peuvent être les mêmes que ceux présentés en réponse aux critères obligatoires.</p> <p>Les exemples donnés doivent démontrer que des analyses (p. ex. description des méthodes utilisées) ont été exécutées et comprendre des exemples de la façon dont les données qualitatives ont été présentées dans le rapport final (p. ex. utilisation de citations, de tableaux ou d'autres éléments visuels).</p> <p>Quatre (4) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de vingt (20) points.</p>	
<p><b>E5.</b> Expérience de l'analyse de données quantitatives.</p>	<p>Le soumissionnaire peut donner jusqu'à cinq (5) exemples de projets qui ont donné lieu à la cueillette et à l'analyse de données qualitatives, et à la production de rapports sur les résultats obtenus. Ces projets peuvent être les mêmes que ceux présentés en réponse aux critères obligatoires.</p> <p>Les exemples donnés doivent démontrer que des analyses (p. ex. description des méthodes utilisées) ont été exécutées et comprendre des exemples de la façon dont les données</p>	

Exigence	Critère d'évaluation	N° de page
	<p>qualitatives ont été présentées dans le rapport final (p. ex. utilisation de citations, de tableaux ou d'autres éléments visuels). De plus, les exemples doivent démontrer que le soumissionnaire est capable d'utiliser des méthodes statistiques, telles que l'analyse bivariée et multivariée, et les tests de signification connexes.</p> <p>Quatre (4) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de vingt (20) points.</p>	
<p><b>E6.</b> Nombre d'évaluations mystères proposées</p>	<p>Le soumissionnaire doit présenter une soumission fondée sur le nombre minimum requis de 600 évaluations mystères.</p> <p>Le soumissionnaire doit également indiquer le nombre d'évaluations qu'il peut réaliser dans le cadre d'un budget maximal de 325 000 \$, qui comprend l'ensemble des frais et taxes applicables.</p> <p>Un maximum de vingt (20) points sera accordé au soumissionnaire qui propose le plus grand nombre d'évaluations au-delà du minimum requis de 600 évaluations. Quant aux points accordés aux autres entreprises, ils seront calculés de façon proportionnelle et arrondis au nombre entier le plus près.</p> <p>Exemple* :</p> <p>Entreprise A — 600 évaluations supplémentaires  Entreprise B — 450 évaluations supplémentaires  Entreprise C — 300 évaluations supplémentaires</p> <p>Entreprise A — 20 points (600/600 x 20)  Entreprise B — 15 points (450/600 x 20)  Entreprise C — 10 points (300/600 x 20)</p> <p>* Ces valeurs ne sont données qu'à titre indicatif.</p>	
<p><b>E7.</b> Responsable de projet, qualifications et expérience pertinente (max 20 points)</p>	<p>Le soumissionnaire doit donner le nom du gestionnaire de projet qui sera affecté à ce projet et démontrer ses qualifications (y compris ses compétences linguistiques) et son expérience. Le soumissionnaire doit également soumettre le curriculum vitae de ce dernier.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire de projet possède une vaste expérience :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. de la réalisation de projets visant le secteur des services financiers au Canada (un point par projet pour un maximum de cinq points);</li> <li>ii. de la réalisation de projets comportant une évaluation mystère (deux points par projet pour un maximum de dix 10 points);</li> <li>iii. de la gestion de projet et du travail sur le terrain (un point par année de service pour un maximum de cinq points)</li> </ul>	
<b>Total global (sur un maximum de 130 points)</b>		

## **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 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.

### **5.2.2 Entente de non-divulgence**

L'entrepreneur doit obtenir de son ou ses employé(s) ou sous-traitant(s) l'entente de non-divulgence, incluse à **l'annexe D**, remplie et signée et l'envoyer au **chargé de projet** avant de leur donner accès aux renseignements fournis par ou pour le Canada relativement aux travaux.

## **PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT**

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

### **6.1 Exigences relatives à la sécurité**

**6.1.1** 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.

#### ***Approvisionnement Canada Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité-Services professionnels #9***

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau **protégé B**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Services publics et Approvisionnement Canada
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 Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
3. L'entrepreneur ne doit pas utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et(ou) de production au niveau protégé tant que la DSIC, SPAC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées jusqu'au niveau **protégé B**
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de SPAC
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
  - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à **l'Annexe C**
  - b) le Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition)

### **6.1.2 Installations ou locaux de l'entrepreneur nécessitant des mesures de sauvegarde**

**6.1.2.1** 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 / no. d'appartement  
Ville, province, territoire / État  
Code postal / code zip  
Pays

**6.1.2.2** 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.

### **6.2 Énoncé des travaux**

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

### **6.3 Clauses et conditions uniformisées**

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre, sont reproduites dans le [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

#### **6.3.1 Conditions générales**

**2010B** (2018-06-21), Conditions générales - services professionnels (complexité moyenne) s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

### **6.4 Durée du contrat**

#### **6.4.1 Période du contrat**

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au **2019-12-31** inclusivement

#### **6.4.2 Date de livraison**

Tous les biens livrables doivent être reçus au plus tard le **2019-12-31**.

#### **6.4.3 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)**

Ce contrat n'inclut pas de demandes de livraison de services à faire dans les zones visées par des ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) au sein du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador. Toute demande de livraison de services à faire dans les zones visées par des ERTG au sein du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador devra faire l'objet d'un approvisionnement distinct ne faisant pas partie de la demande de soumissions.

### **6.5 Responsables**

#### **6.5.1 Autorité contractante**

L'autorité contractante pour le contrat est :

Name : Stéphane Dupel  
Title : l'agent de négociation des contrats  
Organization : Agence de la consommation en matière financière du Canada  
Address : 427 Avenue Laurier O, Suite 600, Ottawa, ON K1R 1B9  
Telephone : (613)-948-7958  
Facsimile : (613)-941-1436  
E-mail address : [stephane.dupel@fcac-acfc.gc.ca](mailto:stephane.dupel@fcac-acfc.gc.ca)

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 dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus suite à des demandes ou des instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

#### **6.5.2 Chargé de projet**

Sera nommé à 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 ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements



peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification de contrat émise par l'autorité contractante.

### **6.5.3 Représentant de l'entrepreneur**

Sera nommé à l'attribution du contrat

### **6.6 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.

### **6.7 Paiement**

#### **6.7.1 Base de paiement**

Compte tenu du fait que l'entrepreneur s'acquitte de manière satisfaisante de toutes ses obligations en vertu du contrat, il sera payé conformément aux taux tout compris par étapes énoncés à l'**annexe B**, Base de paiement, taxes applicables en sus.

#### **6.7.2 Frais de déplacement et de séjour autorisés**

Le Canada ne paiera pas de frais de déplacement ou de séjour associés à l'exécution des travaux.

#### **6.7.3 Limitation des dépenses**

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de **à inscrire à l'attribution du contrat** \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
  - a. lorsque 75 % de la somme est engagée, ou
  - b. quatre mois avant la date d'expiration du contrat, ou
  - c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

3. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

#### **6.7.3 Clauses du Guide des CCUA**

[C0100C](#) (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

#### **6.7.4 Paiement électronique de factures – contrat**

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- a. Carte d'achat Visa ;
- b. Carte d'achat MasterCard ;
- c. Dépôt direct (national et international) ;
- d. Échange de données informatisées (EDI) ;
- e. Virement télégraphique (international seulement) ;
- f. Système de transfert de paiements de grande valeur (plus de 25 M\$)

### **6.8 Instructions relatives à la facturation**

Une fois que chaque étape a été complétée et acceptée par le Canada, l'entrepreneur doit envoyer une facture au responsable de projet de l'ACFC, en précisant les travaux achevés pour la période considérée, pour examen, approbation et traitement

### **6.9 Attestations et renseignements supplémentaires**

#### **6.9.1 Conformité**

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.

#### **6.9.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Manquement de la part de l'entrepreneur**

Lorsqu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage, à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF](#) ». L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.

#### **6.9.3 Clauses du Guide des CCUA**

[C0100C](#) (2010-01-11), Vérification discrétionnaire des comptes

[G1005C](#) (2016-01-28), Assurance

### **6.10 Lois applicables**

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en **Ontario**, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

### **6.11 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 sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur ladite liste.

- a) les conditions générales [2010B](#) (2018-06-21);
- b) Annexe A, Énoncé des travaux;
- c) Annexe B, Base de Paiement;
- d) Annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- e) Annexe D, Entente de non-divulgation;
- f) la soumission de l'entrepreneur en date du \_\_\_\_\_

## **ANNEXE « A »**

### **ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

#### **1. Titre du projet**

Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes – Évaluations mystères

#### **2. Organisation**

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

#### **3. Objectif des évaluations mystères menées en 2018-2019**

Ce projet vise la réalisation à l'échelle nationale d'évaluations mystères dans six des plus grandes institutions financières (IF) du Canada. L'ACFC doit faire appel aux services d'une entreprise pour la conception et la réalisation, à l'échelle nationale, d'un projet d'évaluations mystères conformément aux exigences énoncées dans le présent énoncé des travaux.

L'ACFC cherche à retenir les services d'une entreprise capable de recueillir des données de haute qualité à l'aide de scénarios raisonnables et crédibles. Le projet doit reposer sur des méthodes de recherche mixtes permettant de recueillir, à l'aide de clients mystères, des données qualitatives et quantitatives sur la façon dont les produits et/ou services financiers sont vendus.

L'entreprise doit posséder une expérience avérée de la réalisation d'évaluations mystères au Canada, de la recherche, de la cueillette de données, de l'analyse et de la production de rapports sur l'étude qualitative et quantitative.

#### **4. Objectif de l'étude et questions**

Le principal objectif de l'étude de l'ACFC est de mieux comprendre comment les employés de première ligne des banques s'y prennent pour vendre les produits et services financiers, et comment les consommateurs vivent ce processus. Ce projet doit pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Comment les produits et services financiers sont-ils vendus aux clients mystères?
- La communication (verbale, écrite et/ou électronique) pendant le processus de vente est-elle considérée comme étant simple, claire, et de façon à ne pas induire en erreur par les clients mystères?
- Peut-on observer des similitudes ou des différences dans la façon dont différents produits ou services financiers sont vendus à des consommateurs ayant différents profils démographiques?

Pour atteindre ces objectifs, les scénarios utilisés dans le cadre des évaluations mystères doivent être réalistes de façon à reproduire l'expérience du consommateur et à créer des échanges crédibles entre les employés de la banque et les clients mystères se faisant passer pour des clients nouveaux ou existants de la banque.

#### **5. Mandat de l'ACFC**

L'ACFC est un organisme de réglementation fédéral ayant pour mandat de protéger et d'informer les consommateurs de produits et de services financiers en :

- veillant à ce que les pratiques commerciales des entités financières sous réglementation fédérale soient conformes à la législation et à la réglementation fédérales;
- incitant les entités financières sous réglementation fédérale à adopter des politiques et des procédures visant à mettre en œuvre les lois, les règlements, les codes de conduite volontaires et les engagements publics;
- surveillant la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux codes de conduite volontaires et à leurs propres engagements publics.

- informant les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec les entités financières et des obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement envers les consommateurs et les commerçants;
- transmettant en temps opportun aux consommateurs des renseignements objectifs et des outils pour les aider à comprendre et magasiner les différents produits et services financiers offerts;
- surveillant et en évaluant les tendances et les nouveaux enjeux susceptibles d'affecter les consommateurs de produits et de services financiers.

## 6. Contexte du projet

De mai à novembre 2017, l'ACFC a procédé à un examen (l'examen) des pratiques de vente des banques. L'examen avait pour objectifs d'analyser les facteurs de risque de non-conformité en matière de pratiques commerciales de l'industrie, y compris les objectifs de vente et les programmes d'incitation des banques, et d'évaluer l'efficacité des contrôles mis en place par les banques pour atténuer le risque. Un rapport sur les conclusions tirées de cet examen, intitulé *Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes*, a été publié en mars 2018.

L'examen a permis de conclure que la culture relative aux services bancaires de détail encourage les employés à vendre des produits et des services et les récompenses pour ces ventes. La prééminence accordée aux ventes peut accroître le risque de ventes abusives et de manquements potentiels aux obligations en matière de pratiques commerciales. Les institutions examinées ont généralement mis en place des contrôles visant à s'assurer que le consentement du consommateur est obtenu lorsque de nouveaux produits et services sont vendus. Toutefois, l'ACFC a également constaté que les contrôles ne permettent pas de s'assurer que les communications écrites ou verbales visant à obtenir le consentement du consommateur sont claires, simples et non trompeuses.

La réalisation d'évaluations mystères constitue la prochaine étape de l'examen et doit être achevée au cours de l'exercice financier 2019-2020.

### 6.1. Étude antérieure applicable

L'ACFC a effectué une évaluation mystère en 2004-2005. Les résultats ont été présentés dans un rapport intitulé *Accès aux services bancaires de base : résultats d'une étude nationale fondée sur l'évaluation mystère*. Dans le cadre de cette étude, une équipe d'environ 90 clients mystères se sont rendus dans 540 succursales de 17 banques à travers du Canada.

## 7. Portée du projet et méthodes utilisées

L'entreprise doit concevoir et mettre en œuvre un projet d'évaluations mystères qui répond à toutes les exigences de l'ACFC énoncées ci-dessous :

### 7.1 IF visées et répartition

Les évaluations mystères doivent être réalisées auprès de six des plus grandes institutions financières du Canada, tel que l'ACFC le précisera après l'attribution du contrat. Le nombre d'évaluations mystères sera réparti entre les institutions financières en fonction des exigences de l'ACFC, lesquelles sont fondées sur la taille du réseau de succursales et leur présence régionale. L'ACFC s'attend à ce qu'au moins 600 évaluations mystères<sup>7</sup> soient réalisées, toutes dans des succursales différentes.

### 7.2 Répartition géographique

Les évaluations mystères doivent avoir une portée nationale et être menées dans des succursales bancaires partout au pays. L'entreprise doit diriger les clients mystères vers les succursales appropriées.

---

<sup>7</sup> Une évaluation réussie est celle où le client mystère exécute le scénario donné. Reportez-vous à la [section 7.6](#) pour obtenir de plus amples renseignements à cet égard.

Pour être considéré comme étant d'envergure nationale par l'ACFC, le projet doit entre autres comprendre la réalisation d'évaluations mystères dans les régions suivantes :

- Colombie-Britannique;
- Prairies (Alberta, Saskatchewan et Manitoba);
- Ontario;
- Québec;
- Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador).

L'ACFC exige que l'échantillon de succursales soit proportionnel à la population<sup>8</sup> de la région, sauf si l'IF n'en possède pas dans cette région. Le [tableau 1](#) ci-dessous présente une estimation de la population dans les différentes régions du Canada selon les données démographiques publiées par Statistique Canada en 2017.

**Tableau 1 : Sommaire de la répartition régionale de la population du Canada – d'après les données du recensement de Statistique Canada**

Province/région géographique	Estimations des populations au Canada – pour les régions exigées par l'ACFC (%)* <sup>9</sup>
<b>Colombie-Britannique</b>	13
<b>Prairies (Alberta, Saskatchewan et Manitoba)</b>	18
<b>Ontario</b>	39
<b>Québec</b>	23
<b>Canada atlantique</b>	7

Conformément aux exigences de l'ACFC, les clients mystères doivent être capables de s'exprimer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada (c.-à-d. le français ou l'anglais) ou les deux. Le nombre d'évaluations menées en français devra être proportionnel à la population francophone de chaque province. Par ailleurs, elles devront être réalisées dans divers centres de population et régions rurales, conformément aux indications de Statistique Canada.<sup>10</sup> L'ACFC confirmera l'emplacement exact où les évaluations devront être menées, de même que la langue dans laquelle elles se dérouleront, après l'attribution du contrat.

### 7.3 Scénarios à l'intention des clients mystères

Les évaluations mystères devront inclure de quatre à six scénarios que les clients mystères devront suivre. Le scénario, de même que le script, doivent être remis aux clients mystères avant l'évaluation mystère. Les clients mystères doivent exécuter les scénarios de façon crédible et tout mettre en œuvre pour éviter d'être démasqués par les employés de la banque.

Selon ces scénarios, les clients mystères doivent se renseigner sur les comptes bancaires de base et, éventuellement, les ouvrir ou les améliorer. D'autres produits, comme des cartes de crédit et/ou des produits et services facultatifs connexes, peuvent être offerts pendant le processus de vente. Il est nécessaire que les clients recueillent de l'information sur tous les produits ou services qui sont discutés et

---

<sup>8</sup> Il est possible que l'échantillon soit légèrement plus grand dans les régions moins peuplées.

<sup>9</sup> Les pourcentages ont été calculés en fonction des données démographiques publiées par Statistique Canada en 2017, qui se trouvent à l'adresse suivant <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/12-581-x/2018000/pop-fra.htm>.

<sup>10</sup> Les définitions de région rurale et de centre de population sont fondées sur les normes de Statistique Canada, qui se trouvent à l'adresse suivante : <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/ref/dict/geo049a-fra.cfm>

offerts pendant l'évaluation mystère. Les clients mystères pourraient devoir demander ou améliorer des produits de crédit dans le cadre de ce projet.

#### 7.4. Profils des clients mystères

L'entreprise doit fournir des clients mystères présentant des caractéristiques démographiques particulières. L'ACFC exige que les clients mystères utilisent leurs propres renseignements personnels et leur situation particulière dans la mesure du possible. L'entreprise doit s'assurer que les clients mystères reçoivent une formation adéquate et qu'ils correspondent aux profils établis par l'ACFC. Le [tableau 2](#) ci-dessous offre des précisions sur les caractéristiques démographiques exigées par l'ACFC.

**Tableau 2 : Profils des clients mystères**

Profils des clients mystères <sup>11</sup>	
<b>Genre</b>	L'entreprise doit veiller à ce que la parité entre les sexes <sup>12</sup> soit atteinte dans toutes les régions.
<b>Origines ethniques diverses</b> <b>Étudiants universitaires/collégiaux</b> <sup>13</sup> <b>Aînés</b> <b>Nouveaux arrivants</b>	L'entrepreneur doit s'assurer de réaliser au moins 10 évaluations mystères <i>par IF</i> et par caractéristiques démographiques (origines ethniques diverses, étudiants universitaires/collégiaux, personnes âgées, nouveaux arrivants).  Comme ces caractéristiques peuvent être interdépendantes, il peut y avoir un certain chevauchement (p. ex. un client mystère peut être à la fois âgé et nouvellement arrivé au Canada).
<b>Clients nouveaux et existants</b>	L'entreprise doit s'assurer qu'un nombre d'évaluations plus ou moins égal sont effectués par de nouveaux clients et des clients existants. Par « nouveaux clients », on entend les clients qui n'ont actuellement pas recours aux produits ou services de l'IF. Par « clients existants », on entend les clients qui entretiennent une relation bancaire avec l'institution ou les institutions où ils effectuent leur évaluation (c.-à-d. qu'ils bénéficient d'au moins un produit ou service de l'IF). Un même client peut donc agir à titre de nouveau client chez plusieurs IF et de client existant chez d'autres.

<sup>11</sup> L'entrepreneur doit veiller à ce que les clients présentant toutes ces caractéristiques démographiques soient répartis uniformément dans l'échantillon national de succursales. Par exemple, l'entreprise ne doit pas envoyer uniquement des clients dans une région et des clientes dans les autres régions, même si la parité entre les sexes est globalement atteinte.

<sup>12</sup> La parité s'applique au nombre d'évaluations plutôt qu'au nombre de clients. Par exemple, il n'est peut-être pas nécessaire de recruter un nombre égale d'hommes et de femmes, en autant que la moitié des évaluations sont réalisées par des hommes et l'autre par des femmes (dans la mesure du possible). Une logique similaire s'applique aux autres caractéristiques démographiques exigées, telles que les origines ethniques.

<sup>13</sup> Tous les clients mystères doivent avoir atteint l'âge de la majorité dans la province où ils effectuent leurs évaluations.

## 7.5 Nombre de clients

Dans le cadre de ce projet d'évaluations mystères, un nombre approprié de clients devront être déployés afin de répondre à toutes les exigences. L'ACFC prévoit qu'environ 200 clients mystères seront nécessaires pour réaliser le nombre minimal d'évaluations par IF, tel que précisé dans la section 7.1 ci-dessus. Cette estimation suppose qu'un client mystère peut effectuer plusieurs évaluations mystères dans différentes IF ou succursales.

## 7.6 Estimation du temps nécessaire par évaluation

L'ACFC estime que l'entreprise devrait prévoir entre 20 et 60 minutes par interaction, soit du premier point de contact à la fin du processus de vente. Le temps peut varier selon le scénario du client mystère ou la nécessité d'une seconde visite en succursale.

Par exemple, il peut arriver que le client soit dirigé vers plus d'un employé de la banque ou invité à revenir plus tard ou un autre jour. Dans ces cas, les interactions avec le premier employé (p. ex. un représentant du service à la clientèle) et le deuxième employé (p. ex. un représentant des ventes bancaires) doivent être traitées dans le cadre de la même évaluation. L'entreprise doit tenir compte du fait que le client mystère peut devoir attendre en ligne, prendre un deuxième rendez-vous, se rendre une seconde fois à la succursale et, dans certains cas, effectuer un appel d'activation après avoir contracté un produit (au besoin).

De plus, l'entreprise devrait prévoir environ 20 minutes pour permettre au client mystère de remplir les questionnaires avant et après l'interaction (voir la [section 9](#) pour en savoir plus sur la collecte de données).

## 8. Collecte de données

L'entreprise est tenue de s'assurer que les données recueillies par les clients mystères sont complètes et conformes aux exigences de l'ACFC se rapportant à la portée et aux méthodes utilisées, lesquelles sont décrites à la section 7. L'entreprise doit recueillir les données d'une manière qui répond à toutes les exigences de l'ACFC énoncées ci-dessous :

### 8.1 Sources de données

Les sources de données doivent comprendre de l'information quantitative et qualitative obtenue grâce aux moyens suivants :

- des questionnaires à remplir après l'évaluation;
- tout document remis au client mystère au cours de son interaction, y compris le matériel promotionnel, les modalités ou tout autre document d'information.

### Questionnaires à remplir après l'évaluation

À la suite de l'évaluation mystère, et dans un délai préétabli, les clients doivent remplir un questionnaire afin de fournir des renseignements sur eux-mêmes et sur leur expérience en tant que client mystère. Ce sera la principale méthode de collecte de données. Le questionnaire permettra de recueillir des données quantitatives et qualitatives. L'ACFC donnera des directives de rédaction et des exemples de questions sur lesquels l'entreprise devra s'appuyer pour rédiger tous les questionnaires et les documents connexes (p. ex. les scénarios et les textes). Tous les documents devront être approuvés par l'ACFC avant le début du travail sur le terrain.

### Documentation

Les clients mystères doivent conserver et transmettre à l'ACFC toute documentation qui leur est remise au cours de leur interaction, y compris le matériel promotionnel, les modalités, les ententes sur les produits et autres documents d'information. Il s'agit de la méthode secondaire de collecte de données.

## **9. Jalon du projet**

L'entreprise doit concevoir et mettre en œuvre un projet qui répond aux exigences énoncées ci-dessus et qui comprend les jalons décrits dans la présente section. Tous les plans de projet et les jalons de la mise en œuvre doivent être approuvés par l'ACFC.

### **9.1 Jalon n°1 : Planification**

- Élaborer un plan méthodologique, qui devra être approuvé par l'ACFC.
- Déterminer le nombre de succursales qui doit faire partie de l'échantillon (l'emplacement précis des succursales doit être confirmé par l'ACFC après l'attribution du contrat).
- Créer des scénarios et des profils réalistes et appropriés à l'intention des clients mystères.
- Élaborer des questionnaires à remplir après l'évaluation.
- Attribuer les profils et les scénarios aux clients mystères.
- Effectuer un audit complet des produits et des modalités correspondantes (coût, honoraires, etc.) liés aux scénarios d'évaluation mystère.
- Présenter à l'ACFC une politique sur la protection des renseignements personnels et un plan de gestion des données.
- Informer l'ACFC du plan de l'entreprise pour traiter tout préjudice financier ou non que l'évaluation mystère pourrait occasionner aux clients mystères.

Principaux éléments livrables : plan de projet approuvé

### **9.2 Jalon n°2 : Travail sur le terrain – Réalisation de la phase pilote des évaluations mystères**

- Réaliser une phase pilote qui comprend environ 18 évaluations mystères (12 en anglais et six en français) pour valider les méthodes utilisées et les scénarios à l'intention des clients mystères.
  - Présenter à l'ACFC les résultats et les conclusions préliminaires tirées de la phase pilote sous forme de tableau.
    - Selon les résultats obtenus à lors de la phase pilote, l'entreprise pourrait devoir apporter certains changements avant de passer à l'étape suivante du projet. L'ACFC doit donner son approbation avant que l'entreprise puisse poursuivre le travail sur le terrain.

Principaux éléments livrables : Résultats approuvés de la phase pilote + mise en œuvre de tout changement requis.

### **9.3 Jalon n°3 : Travail sur le terrain – Réalisation des évaluations mystères**

- Effectuer tout le travail sur le terrain conformément aux exigences de l'ACFC.
- Présenter les données et les résultats préliminaires des évaluations mystères à divers intervalles au cours de l'étape du travail sur le terrain, conformément aux indications de l'ACFC.
- Tout au long du projet, surveiller et évaluer rigoureusement les résultats obtenus pour s'assurer que tous les difficultés ou complications qui n'ont pas été décelées au cours de la phase pilote sont cernés et traités rapidement. L'entreprise doit immédiatement signaler ces problèmes ou complications à l'ACFC.

Principaux éléments livrables : Fin des travaux sur le terrain



#### **9.4 Jalon n°4 : Analyse**

- Réaliser une analyse qualitative et quantitative exhaustive et comparative des données du questionnaire.
- Analyser et présenter, sous forme de tableaux, les données propres aux institutions financières d'une façon qui permette de distinguer clairement les résultats de chaque institution et les données relatives au profil des clients. Ceci devrait comprendre une ventilation complète par démographie, régions, produits, scénarios, etc.
- Fournir une analyse globale sur les six IF dans leur ensemble (c'est-à-dire à l'échelle de l'industrie). Ceci devrait comprendre une ventilation complète par données démographiques, régions, produits, scénarios, etc.
- Présenter toutes les données, les analyses et les rapports au moyen des programmes et selon les formats approuvés par l'ACFC.

Principaux éléments livrables : Présentation de données, d'analyses et de rapports

#### **9.5 Jalon n°5 : Production de rapports**

L'entreprise doit rédiger un rapport final présentant de façon exhaustive les résultats quantitatifs et qualitatifs du projet. Bien que les versions préliminaires doivent être soumises en anglais seulement, la version définitive doit l'être dans les deux langues officielles. Ce produit livrable sera considéré comme définitif une fois qu'il aura été approuvé par l'ACFC. Le rapport final doit comprendre :

1. Une page couverture contenant les renseignements suivants :
  - le numéro du contrat et sa date d'attribution;
  - la date de remise (c'est-à-dire la date à laquelle la version définitive du rapport, approuvée par le chargé de projet, est envoyée par l'entreprise au chargé de projet);
  - le titre du projet (à déterminer par l'ACFC);
  - le nom de l'entreprise partie au contrat;
  - pour la version anglaise, la mention « Ce rapport est aussi disponible en français » et pour la version française, la mention « This report is also available in English ».
2. Compte rendu sommaire :
  - un énoncé de l'objet et des objectifs du projet;
  - un résumé des principales conclusions;
  - une brève description des méthodes utilisées;
  - un énoncé sur la mesure dans laquelle les résultats peuvent être extrapolés à un public plus large;
  - la valeur totale du contrat associé à ce projet.
3. Version définitive du rapport :
  - une description exhaustive des méthodes utilisées et de la façon dont l'analyse a été réalisée;
  - une description complète de l'ensemble des résultats et conclusions (en utilisant des citations tirées des données qualitatives, des graphiques, des tableaux et d'autres éléments visuels, le cas échéant);
  - des annexes :
    - un ensemble complet de données qualitatives et quantitatives présentées sous forme de tableaux, y compris (le cas échéant) :
      - la taille de l'échantillon, les procédures d'échantillonnage et les dates du travail sur le terrain;
      - le taux d'achèvement des évaluations mystères;
    - les outils de recherche dans les deux langues;
  - soumettre toutes les ébauches de rapports en format Microsoft Word et en anglais;
  - soumettre tous les documents associés à la version définitive du rapport, en format Microsoft Word et PDF accessible sur le Web, dans les deux langues officielles.

Principaux éléments livrables : Présentation de la version définitive et approuvée des rapports.

## **10. Exigences contractuelles**

Le processus normalisé de DP sera suivi.

### **10.1 Estimation de la valeur du contrat**

Le budget du projet ne doit pas dépasser 325 000 \$, les frais et taxes applicables compris.

## **11. Échéanciers prévus**

Le contrat devrait être attribué au cours du premier trimestre de l'exercice 2019-2020 du gouvernement du Canada (c'est-à-dire entre avril et juin 2019). L'ACFC projette d'achever ce projet en décembre 2019. L'ACFC et l'entreprise conviendront ensemble de la date d'achèvement précise.

## **12. Environnement technique, opérationnel et organisationnel**

L'entreprise doit participer à une réunion en personne ou par téléconférence avec le personnel de l'ACFC, à Ottawa, afin d'obtenir des renseignements et de discuter de la portée du projet avant le début des travaux. Cette réunion doit avoir lieu dans les cinq jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.

Après la séance d'information, l'entreprise pourra exécuter la plupart des travaux dans ses locaux. Elle accomplira ce travail au moyen de ses propres ressources, de son propre équipement et de ses propres logiciels. L'entreprise communiquera avec le chargé de projet d'ACFC par téléphone ou par courriel, selon les besoins, pour discuter du projet de l'avancement des travaux et faire le point.

## **13. Exigences en matière de communication**

En plus de présenter en temps opportun tous les produits livrables et de remplir toutes ses obligations, l'entreprise devra faciliter et maintenir des communications régulières avec le chargé de projet. Par communication, on entend l'ensemble des efforts raisonnables déployés pour informer toutes les parties des plans, des décisions, des approches proposées, de la mise en œuvre et des résultats du projet afin de s'assurer que le travail progresse bien et correspond aux attentes. Il peut notamment s'agir d'appels téléphoniques, de courriels et de réunions.

L'entreprise est tenue de prévenir immédiatement le chargé de projet à l'égard des enjeux, des problèmes ou encore des préoccupations concernant le travail exécuté dans le cadre du contrat. De plus, il devra transmettre chaque semaine au chargé du projet un (1) rapport électronique énonçant les réalisations de la semaine précédente, de même que les questions en suspens et les prochains jalons.

## **14. Procédures de contrôle de la gestion du projet**

Le chargé de projet communiquera régulièrement avec l'entreprise afin de veiller à ce que l'exécution du contrat respecte les échéances prévues, le budget alloué et des normes de qualité acceptables.

À chaque étape clé du projet, l'entreprise doit transmettre les factures (décrivant les travaux exécutés pendant la période donnée) au chargé de projet ou à l'autorité contractante de l'ACFC aux fins d'examen, d'approbation et de traitement, le cas échéant. Les paiements seront versés à l'entreprise par dépôt direct.

## 14.1 Calendrier de paiement

L'entreprise doit proposer et justifier la somme à payer pour chacun des cinq jalons et chacune des principales exigences en matière de produits livrables. Le calendrier de paiement proposé doit être approuvé par l'ACFC et les dates de remise peuvent être modifiées selon les exigences de celle-ci.

Jalon	Principaux éléments livrables	Date approximative de remise
Jalon n°1 : Planification	Plan de projet approuvé	Juin 2019
Jalon n°2 : Travail sur le terrain – Réalisation de la phase pilote des évaluations mystères	Résultats approuvés de la phase pilote + mise en œuvre de tout changement requis	Août 2019
Jalon n°3 : Travail sur le terrain – Réalisation des évaluations mystères	Fin des travaux sur le terrain	Octobre 2019
<b>Jalon n°4 : Analyse</b>	Présentation des données, des analyses et des rapports	Novembre 2019
<b>Jalon n°5 : Production des rapports</b>	Présentation de la version définitive et approuvée des rapports	Décembre 2019

## 15. Obligation de l'ACFC

Il incombe au chargé de projet :

- de donner les approbations nécessaires;
- de formuler des commentaires et d'approuver les versions provisoires des documents;
- de communiquer les exemplaires de documents d'études antérieures qui pourraient aider l'entreprise ;
- de s'assurer que l'entreprise a accès aux installations et au matériel de présentation pour présenter les résultats au personnel de l'ACFC;
- de veiller à ce que le personnel que l'entreprise pourrait devoir consulter soit disponible;
- d'offrir de la rétroaction à l'entrepreneur sur les rapports provisoires en anglais et en français, incluant les illustrations et les tableaux;
- fournir toute autre forme d'aide ou de soutien, au besoin communiquée par courriel.

## 16. Obligation de l'entrepreneur

Il incombe à l'entreprise :

- d'assister aux réunions (en personne ou par téléconférence) avec le chargé de projet et l'équipe de projet pour discuter des exigences en matière de recherche et de projet décrites ci-dessus;
- d'assurer la communication avec les clients en anglais;
- de prendre les dispositions nécessaires à l'exécution du travail sur le terrain, y compris les déplacements requis;
  - l'entreprise assumera tous les frais encourus à la suite des déplacements requis; ces derniers doivent être pris en compte dans la proposition financière qui est soumise en même temps que la proposition technique;
- de superviser l'exécution du travail sur le terrain;
- de veiller à ce que les clients mènent leurs évaluations selon les instructions qui leur sont remises;
- de s'assurer que toutes les données recueillies sont valides et qu'elles répondent aux attentes de l'ACFC en matière de qualité;

- de présenter régulièrement des rapports d'étape; leur fréquence sera déterminée lors de la réunion de lancement du projet;
- de préserver la confidentialité de tous les documents et données pendant toute la durée du projet;
- d'acheminer et de conserver toute la documentation dans un endroit sûr;
- de veiller à ce que les données soient stockées sur des serveurs et des serveurs de sauvegarde canadiens. La base de données doit être cataloguée, localisée et accessible uniquement au Canada. Elle doit également être physiquement indépendante de toutes les autres bases de données, directement ou indirectement, qui sont situées à l'extérieur du Canada;
- de soumettre tous les documents provisoires, tous les rapports et tous les autres produits livrables (p. ex. les ensembles de données) sous forme électronique;
- de fournir tous les services décrits dans le présent énoncé des travaux;
- de détruire tous les ensembles de données et le matériel d'évaluation mystère une fois que tous les produits livrables ont été remis et que l'ACFC juge que le projet est terminé;
  - un certificat de destruction doit être fourni à l'ACFC une fois que tout le matériel a été détruit;
- de traiter tout préjudice financier ou non financier que l'évaluation mystère pourrait occasionner aux clients mystères.

### **16.1 Responsabilité**

L'ACFC n'est aucunement tenue d'indemniser l'entreprise ou ses employés qui travaillent au projet d'évaluations mystères, quel que soit leur statut (c.-à-d. employés, entrepreneurs, etc.), pour toute réclamation liée au projet. L'entreprise avisera ces employés de tout risque lié à ce projet et accepte de dégager l'ACFC de toute responsabilité à l'égard des réclamations présentées en lien avec ce projet.

### **17. Lieu de travail, emplacement des travaux et lieu de livraison**

En raison de la charge de travail et des échéances, tous les employés qui se voient confier des tâches contractuelles découlant de la présente demande de proposition doivent être prêts à travailler étroitement et fréquemment avec le chargé de projet et le personnel de l'ACFC. Les travaux seront exécutés dans le ou les lieux de travail de l'entrepreneur ainsi que dans les succursales des banques des régions énoncées à la [section 7.2](#).

L'entreprise soumettra la documentation finale par courrier électronique au chargé de projet.

### **18. Langue de travail**

L'entreprise doit être capable d'exécuter le travail dans l'une ou l'autre de ces deux langues officielles (anglais et français), selon les besoins de la province ou de la région dans laquelle le travail sur le terrain est effectué.

Les versions provisoires des documents (c.-à-d. les versions provisoires des méthodes utilisées et du rapport final) doivent être rédigées en anglais alors que les versions définitives des rapports doivent être présentées en anglais et en français avant leur approbation.

### **19. Exigences relatives aux assurances**

Il incombe à l'entreprise de décider si elle doit souscrire une assurance pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer à toute loi applicable. Toute assurance acquise ou contractée par l'entreprise doit l'être à ses propres frais et pour son propre bénéfice et protection. Elle ne le libère pas de ses responsabilités en vertu du contrat et ne les réduit pas.

## **21. Exigences relatives à la sécurité**

L'information recueillie dans le cadre de ce projet peut être considérée comme une exigence de sécurité Protégé B selon les [normes de TPSGC-DSIC](#). L'entreprise doit détenir une attestation de sécurité du niveau approprié.

**ANNEXE « B »**

**BASE DE PAIEMENT**

**Sera inséré à l'attribution du contrat**

**ANNEXE « C »**  
**LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

COMMON-PS-SRCL#9



Contract Number / Numéro du contrat <b>20181618</b>
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	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction	
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 <b>Mystery shopping - Domestic bank retail sales practices review.</b>		
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"/>	
Not releasable / À ne pas diffuser <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:	
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 checked="" 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 / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / 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



COMMON-PS-SRCL#9



Contract Number / Numéro du contrat <b>20181618</b>
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 EMPLACEMENTS			

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





COMMON-PS-SRCL#9



Contract Number / Numéro du contrat <b>20181618</b>
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	SECRET	TOP 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 indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

***\* La page de signature de la LVERS a été intentionnellement exclue.***

**ANNEXE « D »**  
**Entente De Non-Divulgation**

Je soussigné(e), \_\_\_\_\_, reconnais que, dans le cadre de mon travail à titre d'employé ou de sous-traitant de \_\_\_\_\_, je peux avoir le droit d'accès à des renseignements fournis par ou pour le Canada relativement aux travaux, en vertu du contrat portant le numéro de série \_\_\_\_\_, entre Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et \_\_\_\_\_, y compris des renseignements confidentiels ou des renseignements protégés par des droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, ainsi que ceux qui sont conçus générés ou produits par l'entrepreneur pour l'exécution des travaux. Aux fins de cette entente, les renseignements comprennent, sans s'y limiter, tous les documents, instructions, directives, données, éléments matériels, avis ou autres, reçus verbalement, sous forme imprimée ou électronique ou autre, et considérés ou non comme exclusifs ou de nature délicate, qui sont divulgués à une personne ou dont une personne prend connaissance pendant l'exécution du contrat.

J'accepte de ne pas reproduire, copier, utiliser, divulguer, diffuser ou publier, en tout ou en partie, de quelque manière ou forme que ce soit les renseignements décrits ci-dessus sauf à une personne employée par le Canada qui est autorisée à y avoir accès. Je m'engage à protéger les renseignements et à prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées, y compris celles énoncées dans toute instruction écrite ou orale, émise par le Canada, pour prévenir la divulgation ou l'accès à ces renseignements en contravention de cette entente.

Je reconnais également que les renseignements fournis à l'entrepreneur par ou pour le Canada ne doivent être utilisés qu'aux seules fins du contrat et ces renseignements demeurent la propriété du Canada ou d'un tiers, selon le cas.

J'accepte que l'obligation de cette entente survivra à la fin du contrat portant le numéro de série :

\_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_

Signature

\_\_\_\_\_

Date