

## Ronde 1, Questions et réponses, DP n° 20181618

**Q1.** S'agit-il d'un programme existant ou d'un nouveau programme?

**A1.** La présente demande de propositions (DP) concerne un nouveau projet. Bien que l'ACFC ait déjà effectué des évaluations mystères par le passé, la dernière fois en 2004-2005, la portée et la méthodologie de ce projet sont uniques.

**Q2.** En ce qui concerne le budget global, est-il possible d'augmenter ce montant?

**A2. Non.**

**Q3.** Dans O4 : Exigence du projet 4.2 – Répartition géographique. Pourriez-vous nous indiquer où les évaluations mystères devront être menées en français? Cela aura une incidence sur le coût du projet.

**A3.** Conformément à la section 7.2 de l'énoncé des travaux et à la section 4.2 des exigences du projet : « Le nombre d'évaluations menées en français devra être proportionnel à la population francophone de chaque province. » La proportion estimée se trouve dans les résultats du Recensement de 2016 de Statistique Canada (voir le tableau 4). L'expression « proportionnel à » ne signifie pas que la proportion de clients mystères d'expression française doit être précise. La représentation proportionnelle des clients d'expression française est une exigence obligatoire pour le Québec, l'Ontario et le Canada atlantique. Dans les autres régions, où les coûts de recrutement de clients et d'administration d'une évaluation en français peuvent être prohibitifs, l'entreprise peut choisir de ne pas respecter cette exigence.

**Q4.** Dans O4 : Exigence du projet 4.3 – Scénarios à l'intention des clients mystères. Seriez-vous en mesure de fournir des détails sur le nombre de scénarios et leur nature exacte? C.-à-d. lesquels exigeront que le client utilise ses propres renseignements personnels/informations bancaires et lesquels ne sont qu'une collecte de renseignements. Le coût d'une évaluation dépend de ce que l'on attend du client.

**A4.**

- a. Conformément à la section 4.3 : « 4-6 Scénarios à l'intention des clients mystères »
- b. Section 4.4 : « L'ACFC exige que les clients mystères utilisent leurs propres renseignements personnels et leur situation particulière dans la mesure du possible. »
- c. Selon le tableau 2, un nombre d'évaluations « plus ou moins égal » doivent être effectuées par de nouveaux clients et des clients existants. Tous les clients existants doivent utiliser leurs renseignements personnels. Les nouveaux clients peuvent utiliser certains aspects de leurs renseignements personnels et devraient s'aligner de façon réaliste sur les scénarios.
- d. Section 9.1 : L'entreprise doit « Créer des scénarios et des profils réalistes et appropriés à l'intention des clients mystères... Attribuer les profils et les scénarios aux clients mystères... »

**Q5.** Dans O4 : Exigence du projet 4.4 – Profils de clients mystères. Êtes-vous prêt à raccourcir cette liste d'exigences afin d'obtenir le nombre d'évaluations mystères exigé?

**A5.** Non, les profils tels qu'ils sont définis aux sections 7.4 et 7.5 de l'énoncé des travaux sont requis.