



RETURN BIDS TO :

**RETOURNER LES
PROPOSITIONS À:**

CRTC
Édifice central
1 prom. du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Attn: Andrew McMillan
Approvisionnements-Procurements@crtc.gc.ca

**REQUEST FOR PROPOSAL
DEMANDE DE PROPOSITION**

Proposal To: Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

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 au: Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

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-annexée, au(x) prix
indiqué(s)

Comments - Commentaires

**This document contains a Security
Requirement**

**Vendor/Firm Name and address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office – Bureau de distribution
CRTC
Édifice central
1 prom. du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1

Title – Sujet Programme d'achat secret	
Solicitation No. – N° de l'invitation CRTC FY/AF 2020/21 RFP/DP # 21-0080	Date 2020-12-11
Client Reference No. – N° référence du client CRTC FY/AF 2020/21 RFP/DP # 21-0080	
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 14 :00 PM on – le 22/01/2021	Time Zone Fuseau horaire Heure normale de l'Est HNE
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à: Andrew McMillan, andrew.mcmillan@crtc.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone : 819.997.4272	FAX No. – N° de FAX Not applicable
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : CRTC Central Building 1 prom. du Portage Gatineau, QC J8X 4B1	

Instructions : See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery required - Livraison exigée	Delivered Offered – Livraison proposée
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
To be determined with the resulting contract. À déterminer avec le contrat qui en découlera.	
Facsimile No. – N° de télécopieur Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm (type or print)- Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
To be determined with the resulting contract. À déterminer avec le contrat qui en découlera.	
Signature	Date

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
1.1 INTRODUCTION.....	3
1.2 SOMMAIRE	3
1.3 COMPTE RENDU.....	4
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	5
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
2.6 AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS.....	7
2.7 FONDAMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	7
2.8 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS	7
2.9 FINANCEMENT MAXIMAL.....	8
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	9
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	9
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	11
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION	11
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	11
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	13
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION	13
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..	13
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	14
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	14
PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	15
7.1 ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	15
7.2 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	15
7.3 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	15
7.4 DURÉE DU CONTRAT.....	15
7.5 RESPONSABLES.....	15
7.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	16
7.7 PAIEMENT	17
7.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	18
7.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	18
7.10 LOIS APPLICABLES.....	18
7.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	18
7.12 RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN).....	18
7.13 ASSURANCE – AUCUNE EXIGENCE PARTICULIÈRE	19
7.14 LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ.....	19
7.15 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	19
ANNEXE « A »	20
ÉNONCÉ DES TRAVAUX	20

ANNEXE « B »	31
BASE DE PAIEMENT	31
ANNEXE « C »	32
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	32

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

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

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

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, Entente de Non-Divulgation et toute autre annexe.

1.2 Sommaire

1.2.1 Le CRTC 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 de télécommunication ou de radiodiffusion (ensemble, les services de communications) sont vendus.

Le principal objectif de l'étude du CRTC est de mieux comprendre comment les employés de première ligne des Fournisseurs de service s'y prennent pour vendre les produits et services de communication, et comment les consommateurs vivent ce processus afin d'assister le CRTC dans le processus décisionnel au sujet des pratiques trompeuses ou agressives. Ce projet doit pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Comment les services de communications 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 non trompeuse par les clients mystères?
- Peut-on observer des similitudes ou des différences dans la façon dont différents services de communications sont vendus à des consommateurs ayant différents profils démographiques, incluant les consommateurs qui pourraient être plus vulnérables en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique?

1.3 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.

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](#), (2020-05-28) 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 : 180 jours

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être soumises uniquement à Conseil de la radiodiffusion et télécommunications Canadiennes (CRTC) à : Approvisionnements-Procurements@crtc.gc.ca au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions avec le libellé suivant dans la ligne d'objet : Demande de proposition CRTC DDP 21-0065 – Services de traduction.

- i. Si votre soumission est transmise par courrier électronique, le Canada ne sera pas responsable des soumissions tardives reçues à destination après la date et l'heure de clôture, même si elles ont été soumises avant.
- ii. Les soumissions ne doivent pas être envoyés directement à l'autorité contractante ne seront pas prises en considération.
- iii. En raison de la nature de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ne seront pas acceptées.

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 propriété 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 ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, figure dans les rapports de divulgation proactive, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2019-01](#) et aux [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.

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 sept (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 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.

2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard dix (10) jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.

2.7 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle

Le Conseil de la radiodiffusion et télécommunications Canadiennes (CRTC) a déterminé que tout droit de propriété intellectuelle découlant de l'exécution des travaux prévus par le contrat subséquent appartiendra au Canada, pour les motifs suivants, tel que défini dans la Politique sur les droits de propriété intellectuelle issus de marchés conclus avec l'État : l'objet principal du contrat ou des biens livrables en vertu du contrat est d'obtenir des connaissances et des renseignements qui seront diffusés au public).

2.8 Processus de contestation des offres et mécanismes de recours

- (a) Les fournisseurs potentiels ont accès à plusieurs mécanismes pour contester des aspects du processus d'approvisionnement jusqu'à l'attribution du marché, inclusivement.
- (b) Le Canada invite les fournisseurs à porter d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'autorité contractante. Le site Web du Canada [Achats et ventes](#), sous le titre « [Processus de contestation des](#)

soumissions et mécanismes de recours », fournit de l'information sur les organismes de traitement des plaintes possibles, notamment :

- Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)
- Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE)

(c) Les fournisseurs devraient savoir que des **délais stricts** sont fixés pour le dépôt des plaintes et qu'ils varient en fonction de l'organisation concernée. Les fournisseurs devraient donc agir rapidement s'ils souhaitent contester un aspect du processus d'approvisionnement.

2.9 Financement Maximal

Le financement maximal disponible pour le contrat qui découlera de la demande de soumissions est de 480 000,00\$ (taxes applicables en sus). Toute soumission dont la valeur est supérieure à cette somme sera jugée non recevable. Le fait de divulguer le financement maximal disponible n'engage aucunement le Canada à payer cette somme.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Le soumissionnaire doit envoyer sa soumission par voie électronique. Le Canada exige de sa part qu'il respecte l'article 08 des instructions uniformisées 2003.

La soumission doit être présentée en sections distinctes comme suit :

- I. Section I : Soumission technique
- II. Section II : Soumission financière
- III. Section III : Attestations
- IV. Section IV : Renseignements supplémentaires

Le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes, comme suit :

Section I : Soumission technique (1 copie électronique)

Section II : Soumission financière (1 copie électronique)

Section III : Attestations (1 copie électronique)

Section IV : Renseignements supplémentaires (1 copie électronique)

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

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

Section I : Soumission technique

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

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

Dans leur soumission de gestion, les soumissionnaires doivent décrire leur capacité et leur expérience ainsi que l'équipe de gestion de projet et inclure le contact du ou des client(s).

Section II : Soumission financière

3.1.1 Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la calendrier du prix, pièce jointe 1 de la Partie 3.

Section III : Attestations

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

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

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

4.1.1 Évaluation technique

Les critères techniques obligatoires et les critères techniques cotés sont inclus dans le pièce 1 a la Partie 4.

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Méthode de sélection – note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

Clause du *Guide des CCUA* [A0027T](#) , Méthode de sélection – note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre minimal de **112** points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés.
L'échelle de cotation compte **160** points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences (choisir « a) ou b) ou c) » OU « a) ou b) ou c) et d) ») seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de **70%** sera accordée au mérite technique et une proportion de **30%** sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par **70%**.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de **30%** (insérer le pourcentage accordé au prix).
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 70/30 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.] Le nombre total de points pouvant être accordé est de 160, et le prix évalué le plus bas est de 35 000,00 \$ (35).

Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (70%) et du prix (30%)			
	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale	140/160	120/160	114/160
Prix évalué de la soumission	\$55,000.00	\$50,000.00	\$35,000.00
Calculs	$140/160 \times 70 = 61.25$ $35/55 \times 30 = 19.09$	$120/160 \times 70 = 52.50$ $35/50 \times 30 = 21.00$	$114/160 \times 70 = 49.88$ $45/45 \times 40 = 40.00$
Note combinée	80.34	73.50	79.88
Évaluation globale	1 ^{er}	3 ^e	2 ^e

PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

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

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

5.1 Attestations exigées avec la soumission

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

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

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

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

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

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

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

5.2.2 Entente de non-divulgaration

L'entrepreneur doit obtenir de son ou ses employé(s) ou sous-traitant(s) l'entente de non-divulgaration, incluse à l'annexe C, 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 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

Le de demande de proposition et contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité

PARTIE 7 – 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.

7.1 Énoncé des travaux

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

7.2 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.

7.2.1 Conditions générales

[2035 \(2020-05-28\)](#), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.3 Exigences relatives à la sécurité

7.3.1 Le contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

7.4 Durée du contrat

7.4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date d'octroi du contrat jusqu'au 2022-02-15 inclusivement

7.4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus trois (3) période(s) supplémentaire(s) de une (1) année(s) chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins dix (10) jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

7.5 Responsables

7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Andrew McMillan
Titre : Gestionnaire, approvisionnement et contrats
Organization : Conseil de la radiodiffusion et télécommunications canadiennes
Secteur : Secrétaire Générale
Adresse : 1 prom. Du Portage
Gatineau, QC, J8X 4B1
Téléphone : 819.997.4272

Courriel : andrew.mcmillan@crtc.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 instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

7.5.2 Chargé de projet

** Le chargé de projet et le remplaçant seront fournis lors de l'attribution du contrat.*

Le chargé de projet pour le contrat est :

Nom : _____
Titre : _____
Organization : Conseil de la radiodiffusion et télécommunications canadiennes
Secteur : _____
Adresse : 1 prom. Du Portage
Gatineau, QC, J8X 4B1
Téléphone : _____
Courriel : _____

En son absence, le chargé de projet est :

Nom : _____
Titre : _____
Organization : Conseil de la radiodiffusion et télécommunications canadiennes
Secteur : _____
Adresse : 1 prom. Du Portage
Gatineau, QC, J8X 4B1
Téléphone : _____
Courriel : _____

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 au contrat émise par l'autorité contractante.

7.5.3 Représentant de l'entrepreneur

Nom : _____
Titre : _____
Organization : _____
Secteur : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____
Courriel : _____

7.6 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 : 2019-01](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7.7 Paiement

7.7.1 Base de paiement

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

7.7.2 Limitation des dépenses

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. Les droits de douane 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 :

7.7.3 Paiement Multiples

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les unités auront été complétés et livrés conformément aux dispositions de paiement de l'annexe B, Base de paiement, si:

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

7.7.4 Vérification discrétionnaire des comptes

1. Les éléments qui suivent peuvent faire l'objet d'une vérification des comptes par le gouvernement avant ou après le paiement :
 - a. Le montant réclamé en vertu du contrat, calculé conformément à la base de paiement, y compris le temps facturé.
 - b. L'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur.
 - c. Le profit estimatif compris dans tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme, pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation appropriée. Le but d'une telle vérification est de déterminer si le profit réel réalisé à la suite d'un seul contrat, s'il en existe un seul, ou si le profit global réel réalisé par l'entrepreneur à la suite d'un ensemble de contrats négociés renfermant un ou plusieurs des prix, taux basés sur le temps ou multiplicateurs précités pendant une période précise et choisie, est raisonnable et justifié par rapport au profit estimatif indiqué dans une ou des attestations de prix ou de taux antérieurs.
 - d. Tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation indiquant que cet élément s'applique au meilleur client. Une telle vérification viserait à déterminer si l'entrepreneur a appliqué à quiconque, y compris le meilleur client de l'entrepreneur, des prix, taux ou multiplicateurs moins élevés pour des biens ou services de qualité et quantité comparables.
2. Tout paiement effectué avant la fin de la vérification des comptes sera considéré uniquement comme paiement provisoire et devra faire l'objet d'un rajustement dans la mesure requise pour tenir compte

des résultats de cette vérification. Pour tout paiement en trop, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le trop-payé.

7.8 Instructions relatives à la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.

Chaque facture doit être appuyée par:

- a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
 - b. une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
 - c. une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs et pour tous les frais de déplacement et de subsistance;
 - d. une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.
2. Les factures doivent être distribuées comme suit :
 - a. L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.

7.9 Attestations et renseignements supplémentaires

7.9.1 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.

7.10 Lois applicables

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

7.11 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 la liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales – 2035 (2020-05-28);
- c) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- d) l'Annexe « B », Base de paiement;
- e) l'Annexe « C », Entente de non-divulgateion;
- f) la soumission de l'entrepreneur datée du _____, (*inscrire la date de la soumission*) (*si la soumission a été clarifiée ou modifiée, insérer au moment de l'attribution du contrat : « clarifiée le _____ » ou « modifiée le _____ » et inscrire la ou les dates des clarifications ou modifications*).

7.12 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

Clause du *Guide des CUA* [A2000C](#) (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

L'entrepreneur doit se conformer aux exigences canadiennes en matière d'immigration relatives aux ressortissants étrangers qui doivent séjourner temporairement au Canada pour exécuter le contrat. Si l'entrepreneur souhaite embaucher un ressortissant étranger pour travailler au Canada, pour exécuter le contrat, il devrait communiquer immédiatement avec le bureau régional de Service Canada le plus près, pour obtenir des renseignements sur les exigences de Citoyenneté et Immigration Canada en ce qui concerne la délivrance d'un permis de travail temporaire à un ressortissant étranger. L'entrepreneur doit acquitter tous les frais occasionnés par suite de la non-conformité aux exigences en matière d'immigration.

7.13 Assurance – aucune exigence particulière

Clause du Guide des CCUA G1005C (2016-01-28) Assurance – Aucune exigence particulière

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

7.14 Limitation de la responsabilité

Le CRTC ne pourra en aucun cas être tenu responsable envers la firme ou l'un de ses employés travaillant sur le projet de client mystère, quel que soit leur statut (c.-à-d. Employés, entrepreneurs, etc.) pour toute réclamation liée au projet de client mystère. La firme informera ce personnel de tout risque lié à ce projet et s'engage à dégager le CRTC de toute réclamation relative à ce projet.

7.15 Règlement des différends

- (a) Les parties conviennent de maintenir une communication ouverte et honnête concernant les travaux pendant toute la durée de l'exécution du marché et après.
- (b) Les parties conviennent de se consulter et de collaborer dans l'exécution du marché, d'informer rapidement toute autre partie des problèmes ou des différends qui peuvent survenir et de tenter de les résoudre.
- (c) Si les parties n'arrivent pas à résoudre un différend au moyen de la consultation et de la collaboration, les parties conviennent de consulter un tiers neutre offrant des services de règlement extrajudiciaire des différends pour tenter de régler le problème.
- (d) Vous trouverez des choix de services de règlement extrajudiciaire des différends sur le site Web Achats et ventes du Canada sous le titre « [Règlement des différends](#) ».

ANNEXE « A »

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1. Titre du projet

Examen des pratiques de vente au détail du secteur des communications – Projet pluriannuel de client mystère

2. Organisation

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) réglemente et surveille la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt du public. Le mandat du CRTC est de s'assurer que les systèmes de radiodiffusion et de télécommunications servent le public Canadien.

3. Objectif des évaluations mystères menées en 2018-2019

Le CRTC 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 de télécommunication ou de radiodiffusion (ensemble, les services de communications) sont vendus.

Pour assurer l'uniformité de la méthodologie d'année en année, le but de ce projet pluriannuel de client mystère est de poursuivre le travail de client mystère entrepris au nom du CRTC en 2019-2020 qui a fourni au CRTC des informations issues d'expériences de client mystère à l'échelle nationale examinant les pratiques de vente des plus grands fournisseurs de services de communications du Canada (fournisseurs de services) et qui a culminé en la publication de la [*Revue des pratiques de vente du CRTC – Rapport détaillé des constatations du Projet de client mystère 2020*](#). Le CRTC exige qu'une entreprise conçoive et mette en œuvre ce projet pluriannuel de client mystère tout en respectant les exigences du CRTC énoncées dans le présent énoncé des travaux.

L'autre objectif du Projet de client mystère pluriannuel est de recueillir des informations factuelles pour éclairer davantage l'évaluation continue par le CRTC des pratiques de vente trompeuses ou agressives et l'établissement des priorités des solutions identifiées dans le [*Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications*](#) du CRTC, ainsi que pour mesurer la conformité aux codes de conduite de l'industrie créés par le CRTC.

4. Objectif de l'étude et questions

Le principal objectif de l'étude du CRTC est de mieux comprendre comment les employés de première ligne des Fournisseurs de service s'y prennent pour vendre les produits et services de communication, et comment les consommateurs vivent ce processus afin d'assister le CRTC dans le processus décisionnel au sujet des pratiques trompeuses ou agressives. Ce projet doit pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Comment les services de communications 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 non trompeuse par les clients mystères?
- Peut-on observer des similitudes ou des différences dans la façon dont différents services de communications sont vendus à des consommateurs ayant différents profils démographiques, incluant les consommateurs qui pourraient être plus vulnérables en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique?

Pour atteindre ces objectifs de recherche, 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 des Fournisseurs de service et les clients mystères se faisant passer pour des clients nouveaux ou existants du fournisseur de service que ce soit en magasin, au téléphone ou par les biais des fonctions de clavardage des Fournisseurs de service.

Il devrait exister une certaine capacité à mesurer des transactions complétées, ce qui pourrait exiger que les clients mystères fassent l'acquisition de produits ou de service dans le cadre de l'évaluation et qu'ils demandent ensuite des changements ou une annulation sous l'égide d'une période d'essai de 15 ou 30 jours, si cette dernière existe pour ce service. Le CRTC note qu'en vertu des politiques réglementaires du CRTC, comme le Code sur les services sans fil et le Code Internet, un client se prévalant d'une période d'essai n'aurait à payer que les frais d'utilisation encourus pour l'utilisation réelle du service, mais pas les frais d'annulation anticipée ou frais mensuels.

5. Contexte du projet

De juin 2018 à février 2019, le CRTC a mené un processus public en réponse au décret C.P. 2018-0685 (le décret), dans lequel le gouverneur en conseil demandait au CRTC de produire un rapport sur l'utilisation de pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives par les Fournisseurs de service canadiens, qui a culminé à la publication d'un rapport faisant état des conclusions du CRTC, le [Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications](#)¹, le 20 février 2019.

Ce rapport a déterminé qu'il est évident que des pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives sont présentes sur le marché de service de télécommunication au Canada et, dans une certaine mesure, sur le marché de service de télévision. Ces pratiques existent dans tous les canaux de vente, y compris dans les magasins, en ligne, par téléphone et par porte-à-porte. Elles se produisent à point qui est inacceptable; elles nuisent aux consommateurs canadiens et cela nous préoccupe grandement.

Le rapport a identifié de nombreux moyens efficaces de renforcer les mesures de protection des consommateurs pour prévenir que les Canadiens soient sujets à des pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives, incluant un programme de client mystère à l'échelle nationale chapeauté par le CRTC et que les résultats de ce rapport seraient rendus publics.

Pour évaluer les avantages d'un projet de client mystère dans la boîte à outils de conformité continue du CRTC, le CRTC a commandé un projet de client mystère en 2019-2020 (le projet de client mystère 2020), dont les résultats ont été publiés par le CRTC en septembre 2020 : [Revue des pratiques de vente du CRTC – Rapport détaillé des constatations du Projet de client mystère 2020](#).

À la lumière de cette initiative, le CRTC cherche à commander un projet pluriannuel qui servira à suivre l'évolution des pratiques de vente sur le marché ainsi qu'à évaluer les points d'intérêt spécifiques qui auraient pu être identifiés par des projets de recherches antérieurs.

5.1. Étude antérieure applicable

Dans le cadre de la production de ce rapport, le CRTC a reçu un vaste éventail de points de vue de centaines de Canadiens, ainsi que les employés actuels ou anciens de Fournisseurs de services ou de tiers vendant des services de Fournisseurs de services; de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST); de groupes de défense d'intérêts publics et des consommateurs; de chercheurs; de syndicats représentant des employés; de ministères et d'organismes; et les Fournisseurs de services eux-mêmes. Le CRTC a également retenu les services d'Ipsos Affaires Publiques pour sonder les Canadiens afin de mieux comprendre leurs expériences en matière de pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives. Ce rapport, [Consultation sur les pratiques de vente des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes](#)², est disponible publiquement.

Comme indiqué dans la section Contexte du projet, le CRTC a commandé le Projet de client mystère 2020 en 2019-2020, dont les résultats ont été publiés en septembre 2020 : [Revue des pratiques de vente](#)

¹ Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications, CRTC, 20 février 2019, https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/2018_246/

² Consultation sur les pratiques de vente des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes, Ipsos Affaires Publiques, 27 septembre 2018, <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsqc/por-ef/crtc/2019/028-18-f/index.html>

du CRTC – Rapport détaillé des constatations du Projet de client mystère 2020. Le CRTC s'attend à ce que le projet décrit dans le présent énoncé de travail s'appuie sur les conclusions du projet de client mystère 2020.

5.2 Objectif du projet

Ce projet de client mystère pluriannuel est la prochaine phase de l'évaluation continue par le CRTC de la conformité aux protections existantes et des nouvelles solutions aux pratiques de vente trompeuses ou agressives, en s'appuyant sur le projet de client mystère 2020 qui a été achevé au cours de l'exercice financier 2019-2020.

Le CRTC souhaite également explorer davantage les conclusions du projet de client mystère 2020, telles que :

- Valider la conclusion inattendue selon laquelle les clients plus âgés pourraient être plus susceptibles de déclarer être plus satisfaits de l'interaction de vente et moins susceptibles de déclarer avoir subi des pratiques de vente trompeuses ou agressives;
- Valider le constat selon lequel les femmes sont plus susceptibles de percevoir avoir été soumises à des pressions pour acheter plus qu'elles ne le demandaient;
- Explorer plus en détail la réalité des clients issus de milieux divers non seulement en se basant sur la question de savoir s'ils peuvent être plus vulnérables en raison d'une barrière linguistique;
- Validez les résultats en ce qui concerne l'impolitesse perçue ressentie par certains clients mystères.

Pour s'assurer que l'expérience des clients mystères est représentative de la totalité de l'expérience des Canadiens, le CRTC requiert que, s'il est possible de le faire et où des périodes d'essai le permettent, la transaction soit complétée avant l'évaluation de l'expérience par le client mystère.

6. 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 du CRTC énoncées ci-dessous :

6.1 Fournisseurs de service visés et répartition

Les évaluations mystères doivent être réalisées auprès des plus grands Fournisseurs de service du Canada (incluant les marques complémentaires³ exploitées par les Fournisseurs de service), tel que le CRTC le précisera après l'attribution du contrat. Le nombre d'évaluations mystères sera réparti entre les Fournisseurs de service en fonction des exigences du CRTC, lesquelles sont fondées sur la relative des Fournisseurs de service et leur présence régionale. Le CRTC s'attend à un nombre représentatif d'évaluations mystères⁴ soient réalisées, avec au plus une instance par point de vente du même Fournisseur de service.

6.2 Canaux de vente

Afin de mieux évaluer les pratiques des Fournisseurs de service par le biais des canaux de vente pouvant être utilisés par les Canadiens, le CRTC requiert que le projet mesure les interactions des clients mystères avec les Fournisseurs de service par le biais de trois (3) canaux de vente spécifiques :

- En personne, au point de vente d'un fournisseur de service;
- Au téléphone;
- Par le biais de la fonction clavardage du fournisseur de service, si offert.

³ Une marque complémentaire, aussi appelée « marque secondaire », est exprimée sous forme de logos ou de mots, et sert au FSSF de marque principale à commercialiser différents services et forfaits et à les offrir aux consommateurs. Ce dernier utilise le réseau de la marque principale pour fournir les services dans la marque complémentaire. Virgin (Bell), Lucky Mobile (Bell), Koodo Mobile (Telus) et Fido (Rogers) sont des exemples de marques complémentaires.

⁴ 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.

Les transactions pourraient devoir être conclues afin d'être pleinement évaluées. Si c'est le cas, le client mystère pourrait avoir à performer des modifications à son service dans les 15 ou 30 jours suivants l'achat, selon les périodes d'essai qui pourraient être disponibles.

Conformément au Projet client mystère 2020, le CRTC considère qu'une distribution de ces instances à travers les différents canaux de vente prioriser les instances en personne, avec au moins la moitié des instances ayant lieu en personne. Le CRTC travaillera avec le fournisseur pour identifier les points de vente au détail grâce aux fonctions « Trouver un magasin » des fournisseurs de services sur leur site Web, dont certaines pourraient être des kiosques dans les centres commerciaux ou dans leur propre vitrine.

6.3 Répartition géographique

Pour les évaluations mystères prenant place aux points de vente de Fournisseurs de service, le projet doit ultimement avoir une portée nationale et être mené dans des points de vente partout au pays. L'entreprise doit diriger les clients mystères vers les succursales appropriées. Pour les besoins de ce projet, le CRTC définit « national » comme incluant 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); et
- Les territoires (Territoires du Nord-Ouest, Nunavut et Yukon)

Le CRTC exige que l'échantillon de points de vente soit proportionnel à la population⁵ de la région, sauf si le Fournisseur de service 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	Estimé des populations au Canada – par région ciblée par le CRTC (%) ⁶
<i>Colombie-Britannique</i>	13
<i>Prairies (Alberta, Manitoba, Saskatchewan)</i>	18
<i>Ontario</i>	39
<i>Québec</i>	23
<i>Maritimes</i>	7
<i>Territoires</i>	0.3

Les interactions de ventre doivent avoir lieu dans une variété de régions rurales et de centres de population, tels que définis par Statistique Canada⁷. Le CRTC approuvera l'emplacement exact et la langue des magasins après l'attribution du contrat.

6.4. Scénarios à l'intention des clients mystères

Les évaluations mystères devront inclure de quatre à six scénarios que les clients mystères devront suivre. Les scénarios, de même que le script, doivent être remis aux clients mystères avant l'évaluation

⁵ Avec la possibilité de suréchantillonnage dans les régions moins peuplées.

⁶ Les pourcentages ont été calculés en fonction des données démographiques publiées par Statistique Canada en 2017, qui se trouvent à l'adresse suivante <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/12-581-x/2018000/pop-fra.htm>.

⁷ Les définitions de régions rurales et de centres de population sont basées sur les normes de Statistiques Canada : <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/ref/dict/geo049a-fra.cfm>

mystère. Les clients mystères doivent exécuter les scénarios de façon crédible et tout mettre en œuvre pour éviter d'être démasqués par les employés des fournisseurs de service.

Ces scénarios nécessitent que les clients mystères se renseignent sur l'ouverture ou la mise à jour de comptes de communication de base. Les scénarios suivants présentent un intérêt particulier pour le CRTC: les acheteurs qui cherchent à déclasser leur forfait actuel, les acheteurs qui cherchent à bonifier leur forfait actuel, les acheteurs à la recherche de forfaits à faible utilisation ou occasionnels et les acheteurs handicapés à la recherche de forfaits spécifiques à leurs besoins.

D'autres produits, tels que des offres groupées avec d'autres services de communication et/ou d'autres produits et services optionnels connexes peuvent être proposés au cours du processus de vente. Il est nécessaire que les acheteurs recueillent des informations sur tous les produits ou services qui sont discutés et proposés lors de l'exécution de la boutique secrète. Les acheteurs peuvent éventuellement demander ou mettre à niveau des produits de communication dans le cadre de ce projet.

6.5. Profils des clients mystères

L'entreprise doit fournir des clients mystères présentant des caractéristiques démographiques particulières. Le CRTC exige que les clients mystères utilisent leurs 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 le CRTC. Le tableau 2 ci-dessous offre des précisions sur les caractéristiques démographiques exigées par le CRTC.

Le CRTC exige des clients mystères qui peuvent communiquer dans l'une ou les deux langues officielles du Canada (c'est-à-dire l'anglais ou le français). Certaines interactions de vente seront menées en ASL⁸ ou en LSQ⁹ afin d'évaluer les interactions vécues par les Canadiens sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole.

Comme pour le projet de client mystère 2020, le CRTC s'intéresse particulièrement à la récolte d'information pouvant éclairer les situations vécues par les clients pouvant être identifiés comme étant des « Canadiens qui pourraient être vulnérables en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique ».

Comme indiqué ci-dessus, le CRTC est également intéressé à explorer davantage les conclusions du projet de client mystère 2020, telles que l'exploration plus approfondie de la réalité des clients issus de milieux diversifiés, non seulement en fonction de leur vulnérabilité en raison d'une barrière linguistique. Tableau 2 : Profils des clients mystères

Profils des clients mystère¹⁰

<i>Genre</i>	L'entreprise doit veiller à ce que la parité entre les sexes ¹¹ soit atteinte dans toutes les régions.
<i>Canadiens qui pourraient être vulnérables en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique</i>	<p>Bien que le projet pluriannuel de client mystère vise à mesurer l'expérience de tous les clients au Canada, le CRTC s'attend à ce que ces trois (3) groupes soient suffisamment représentés parmi les acheteurs pour avoir une meilleure idée de leurs expériences spécifiques.</p> <p>Le rapport sur les pratiques de vente trompeuses ou agressives a fait état de préoccupations particulières concernant les expériences de vente des</p>

⁸ American Sign Language

⁹ Langue des signes québécoise

¹⁰ L'entrepreneur doit veiller à ce que les clients présentant toutes ces caractéristiques démographiques soient répartis uniformément dans l'échantillon national de points de vente. 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.

¹¹ 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 égal d'hommes et de femmes, pourvu que la moitié des évaluations soient 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.

	<p>consommateurs qui peuvent être plus vulnérables en raison de l'âge, d'un handicap ou d'une barrière linguistique.</p> <p>Âge : Le CRTC considère que les consommateurs plus âgés, qu'il définit comme ayant 65 ans et plus, doivent être présents dans les profils des acheteurs et, si possible, que les résultats puissent être ventilés en tranches d'âge de 10 ans pour évaluer si les expériences de vente peuvent varier au sein du groupe défini comme des « consommateurs plus âgés ».</p> <p>Handicap : Le CRTC considère qu'une variété de handicaps doivent être reflétés dans les profils des acheteurs, qu'ils soient liés à la mobilité, cognitifs, auditifs ou visuels.</p> <p>Barrière linguistique ou d'origine diversifiée : le CRTC considère qu'au-delà de l'existence d'une barrière linguistique, il est important d'évaluer si l'origine ethnographique de l'acheteur peut avoir un impact sur l'expérience de vente, que ce soit en raison de la couleur de la peau, du nom, de l'accent, ou d'autres facteurs pertinents.</p> <p>Parce que ces traits peuvent être interdépendants, il peut y avoir des chevauchements (par exemple, un client mystère qui est une personne âgée et qui a une déficience auditive).</p> <p>Le CRTC s'attend à ce que la firme rédige un plan sur la façon dont ces Canadiens peuvent être efficacement engagés dans le cadre de ce projet ou à long terme pour des projets de client mystère ultérieurs.</p>
<i>Nouveaux clients et clients actuels</i>	<p>L'entreprise choisie doit s'assurer que les interactions de ventes par des clients nouveaux et existants soient effectuées en nombre suffisant pour évaluer s'il existe des différences entre ces deux groupes.</p> <p>Les « nouveaux clients » doivent être des acheteurs qui ne détiennent aucun produit ou service auprès du fournisseur de services.</p> <p>Les « clients existants » doivent entretenir une relation continue avec le(s) Fournisseur(s) de services qu'ils visitent dans le cadre de ce projet (c'est-à-dire qu'ils détiennent au moins un produit ou service avec le fournisseur de services).</p> <p>Le même client peut donc être un nouveau client chez plusieurs fournisseurs de service et un client existant chez d'autres.</p>

6.6 Nombre de clients

Dans le cadre de ce projet pluriannuel de client mystère, un nombre approprié de clients devront être déployés afin de répondre à toutes les exigences. Le CRTC prévoit de travailler avec l'entreprise afin de déterminer le nombre de clients mystères qui seront nécessaires pour réaliser le nombre minimal d'évaluations par Fournisseur de service. Cette estimation suppose qu'un client mystère peut effectuer plusieurs évaluations mystères auprès de plusieurs Fournisseurs de service ou point de vente.

6.7 Estimation du temps nécessaire par évaluation

Le CRTC 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 au point de vente.

Par exemple, il peut arriver que le client soit dirigé vers plus d'un employé du Fournisseur de service 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 commercial) 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 au point de vente 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 7 pour en savoir plus sur la collecte de données).

7. Collecte de données

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

7.1 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 clients mystère. Ce sera la principale méthode de collecte de données. Le questionnaire permettra de recueillir des données quantitatives et qualitatives. Le CRTC 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 le CRTC avant le début du travail sur le terrain.

Documentation

Les clients mystères doivent conserver et transmettre à l'entreprise 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. Cette documentation sera fournie au CRTC et il s'agira de la méthode secondaire de collecte de données.

8. 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 le CRTC.

8.1 Jalon no 1 : Planification

- Développer un plan méthodologique, qui devra être approuvé par le CRTC.
- Déterminer le nombre de points de vente qui doit faire partie de l'échantillon (l'emplacement précis des succursales doit être approuvé par le CRTC après l'attribution du contrat).
- Créer des scénarios et des profils réalistes et appropriés à l'intention des clients mystères.
- Développer 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 au CRTC une politique sur la protection des renseignements personnels et un plan de gestion des données.

- Informer le CRTC 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

8.2 Jalon no 2 : Travail sur le terrain – Réalisation de la phase pilote des évaluations mystères

- Réaliser une phase pilote (en anglais et en français) pour valider les méthodes utilisées et les scénarios à l'intention des clients mystères.
- Présenter au CRTC les résultats et les conclusions préliminaires tirés de la phase pilote sous forme de tableau.
 - Selon les résultats obtenus lors de la phase pilote, l'entreprise pourrait devoir apporter certains changements avant de passer à l'étape suivante du projet. Le CRTC 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.

8.3 Jalon no 3 : Travail sur le terrain – Réalisation des évaluations mystères

- Effectuer tout le travail sur le terrain conformément aux exigences du CRTC.
- 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 du CRTC.
- Tout au long du projet, surveiller et évaluer rigoureusement les résultats obtenus pour s'assurer que toutes les difficultés ou complications qui n'ont pas été décelées au cours de la phase pilote sont cernées et traitées rapidement. L'entreprise doit immédiatement signaler ces problèmes ou complications au CRTC.

Principaux éléments livrables : Fin des travaux sur le terrain

8.4 Jalon no 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 Fournisseurs de service d'une façon qui permette de distinguer clairement les résultats de chaque Fournisseur de service ou marque de ces derniers 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 Fournisseurs de service 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 le CRTC.

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

8.5 Jalon no 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 le CRTC. 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 le CRTC);
- 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 figures, 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.
 - Toutes les images et figures du document doivent être accompagnées par une courte et une longue description. Dans certains navigateurs, la description courte (aussi appelée balise ALT) apparaît lorsque le curseur de l'utilisateur passe sur une image. Les descriptions longues sont préférées lorsque le contenu d'une image ou une figure nécessite une explication plus détaillée. Un document séparé contenant toutes ces descriptions doit être fourni.

Principaux éléments livrables : Présentation de la version définitive et approuvée des rapports pour la première année de ce projet. La date de fin précise sera déterminée entre le CRTC et la firme choisie.

9. Environnement technique, opérationnel et organisationnel

L'entreprise doit participer à une réunion en personne ou par téléconférence avec le personnel du CRTC, à Gatineau, 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 du CRTC par téléphone ou par courriel, selon les besoins, pour discuter du projet de l'avancement des travaux et faire le point.

10. 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 du CRTC. 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 du CRTC 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.

11. Procédures de contrôle de la gestion du projet

Le chargé de projet du CRTC 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 du CRTC aux fins d'examen, d'approbation et de traitement, le cas échéant. Les paiements seront versés à l'entreprise par dépôt direct.

11.1 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 le CRTC et les dates de remise peuvent être modifiées selon les exigences de celle-ci.

Jalon	Principaux éléments livrables	Date approximative de remise
<i>Jalon no 1 : Planification</i>	Plan de projet approuvé	Février 2021
<i>Jalon no 2 : Pilot</i>	Travail sur le terrain – Réalisation de la phase pilote des évaluations mystères + implémentation des modifications nécessaires	March 2021
<i>Jalon no 3 : Travail sur le terrain</i>	Travail sur le terrain - Réalisation des évaluations, conclusion du travail sur le terrain	May 2021
<i>Jalon no 4 : Analyse</i>	Analyse – livraison des données, analyses et rapport	July 2021
<i>Jalon no 5 : Production des rapports</i>	Présentation de la version définitive et approuvée des rapports	September 2021

12. Obligation du CRTC

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 du CRTC;
- de veiller à ce que le personnel que l'entreprise pourrait devoir consulter soit disponible;
- d'offrir de la rétroaction à l'entreprise 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.

13. 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;
- 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 du CRTC 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 le CRTC juge que le projet est terminé;
 - un certificat de destruction doit être fourni au CRTC 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.

14. 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 du CRTC. Les travaux seront exécutés dans le ou les lieux de travail de l'entreprise ainsi que dans les points de vente des Fournisseurs de service des régions énoncées à la section 7.2.

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

15. 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.

ANNEXE « B »

BASE DE PAIEMENT

Sera inséré lors de l'attribution du contrat.

ANNEXE « C »

LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

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 **21-0080**, 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 **21-0080**.

Signature

Date

PIÈCE JOINTE « 1 » 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, le CRTC utilisera la valeur TOTALE, TVH en sus.

Tableau 1, exigence de la firme	Jalon	Principaux éléments livrables	Date approximative de remise	Prix ferme (CAD) TVH exclue
1	Jalon no1 : Planification	Plan de projet approuvé	Février 2021	\$
2	Jalon no2: Pilot	Résultats approuvés de la phase pilote + mise en oeuvre de tout changement requis	Mars 2021	\$
3	Jalon no3 : Travail sur le terrain	Fin des travaux sur le terrain	Mai 2021	\$
4	Jalon no4 : Analyse	Présentation des données, des analyses et des rapports	Juillet 2021	\$
5	Jalon no5 : Production des rapports	Présentation de la version définitive et approuvée des rapports	Septembre 2021	\$
TOTAL (1 +2+3+4+5)				\$

* Le soumissionnaire doit fournir une offre basée sur les 240 évaluations mystères requises.

Tableau 2, interactions supplémentaires #	Description	Prix ferme (CAD) TVH exclue
1	Prix fixe tout compris pour un (1) magasinage supplémentaire	\$

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

** Au cas où le CRTC exigerait (à sa discrétion) des évaluations mystères 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 le CRTC 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.

PIÈCE JOINTE « 1 » de la PARTIE 4, Critères techniques obligatoires et cotés**Critère obligatoire**

La soumission doit répondre aux critères techniques obligatoires spécifiés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire pour démontrer la conformité à cette exigence. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément. Toute soumission qui ne satisfait pas aux critères techniques obligatoires sera déclarée non recevable. Inscrivez à côté de chacun des critères le(s) numéro(s) de page(s) de votre proposition qui répond à l'exigence identifiée dans les critères.

O#	Critères obligatoires	Page #	Rencontré	Non rencontré
<i>O1 : Expérience de l'évaluation mystère</i>	<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 nationale¹².</p> <p>Le soumissionnaire devrait préciser les renseignements suivants dans sa description des projets réalisés :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le nom de l'organisation cliente; 2. le nom, le poste, l'adresse électronique, et le numéro de téléphone du chargé de projet. 3. une brève description de la portée des services offerts; 4. les dates de début et de fin du projet; 5. le budget alloué au projet; 6. un tableau modèle indiquant la proportion de l'échantillon final par rapport à la population. <p>Le CRTC se réserve le droit de communiquer avec le ou les clients uniquement pour valider l'information.</p>			
<i>O2 : Expérience de la recherche qualitative</i>	<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 qualitatives¹³.</p> <p>Le soumissionnaire devrait préciser les renseignements suivants dans la description du</p>			

¹² 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.

¹³ 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 simplement des attributs de l'objet concerné. Pour cette raison, les données qualitatives sont souvent exprimées en mots plutôt qu'en valeurs numériques.

	<p>projet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le nom de l'organisation cliente; 2. le nom, le poste, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone du chargé de projet. 3. une brève description de la portée des services offerts; 4. les dates de début et de fin du projet; 5. le budget affecté au projet; 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. <p>Le CRTC se réserve le droit de communiquer avec le ou les clients uniquement pour valider l'information.</p>			
<i>O3 : Expérience de la recherche quantitative</i>	<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 quantitatives¹⁴.</p> <p>Le soumissionnaire devrait préciser les renseignements suivants dans la description du projet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le nom de l'organisation cliente; 2. le nom, le poste, l'adresse de courriel, et le numéro de téléphone du chargé de projet. 3. une brève description de la portée des services offerts; 4. les dates de début et de fin du projet; 5. le budget alloué au projet; 6. une description générale du plan d'analyse, des méthodes utilisées et de la présentation des résultats. <p>Le CRTC se réserve le droit de communiquer avec le client dans le seul but de valider l'information.</p>			
<i>O4 : Exigence du projet 6 — Distribution des évaluations mystères exigée</i>	<p>Le soumissionnaire doit clairement démontrer qu'il est capable de répondre au nombre minimum d'ateliers, 240, parmi les fournisseurs de services requis et expliquer comment ils répondront aux exigences de visite de distribution spécifiées dans la section 6 de l'énoncé des travaux ci-joint.</p>			

¹⁴ 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).

	<p>Spécifiquement, comment il a l'intention de se conformer aux exigences de distribution de l'échantillon basé sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les fournisseurs de service; 2. Les canaux de vente; 3. La distribution géographique; 4. Les scénarios de client mystère; et 5. Le profil des clients mystère. <p>Pour ce faire, le soumissionnaire doit démontrer qu'il a chacune de ces 5 préoccupations, telles que détaillées dans l'énoncé des travaux, dans des projets de client mystère spécifiques qu'ils ont entrepris dans le passé à travers au moins un (1) exemple chacun.</p>			
--	---	--	--	--

LES SOUMISSIONNAIRES NE RÉPONDANT PAS À TOUS LES CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE OBLIGATOIRES **NE SERONT PLUS CONSIDÉRÉES.**

Critères techniques cotés

Exigence	Critère d'évaluation	Page #
C1. <i>Expérience de recrutement de clients mystères capables de demander et d'obtenir des produits de télécommunication.</i>	<p>Le soumissionnaire devrait donner jusqu'à trois (3) exemples de projets dans le cadre desquels les clients mystères ont demandé et obtenu des services ou produits de télécommunications.</p> <p>Dix (10) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de trente (30) points.</p>	
C2. <i>Expérience de recrutement de clients mystères capables qui pourraient être plus vulnérables dû à leur âge, un handicap ou une barrière linguistique</i>	<p>Le soumissionnaire devrait donner jusqu'à trois (3) exemples de projets dans le cadre desquels les clients mystères représentaient des consommateurs pouvant être plus vulnérables dus à leur âge, un handicap ou une barrière linguistique.</p> <p>Dix (10) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de trente (30) points.</p>	
C3. <i>Expérience de la réalisation d'une évaluation mystère auprès d'un Fournisseur de service.</i>	<p>Le soumissionnaire devrait donner jusqu'à cinq (5) exemples de projets dans le cadre desquels des données ont été recueillies pour une Fournisseur de service sous réglementation fédérale par l'entremise d'un client mystère.</p> <p>Deux (2) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de dix (10) points.</p>	
C4. <i>Expérience de la réalisation d'une évaluation mystère pour un organisme de réglementation provincial ou territorial.</i>	<p>Le soumissionnaire devrait 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.</p>	

	<p>Deux (2) points seront accordés par exemple pertinent pour un maximum de dix (10) points.</p>	
C5. Expérience de l'analyse de données qualitatives.	<p>Le soumissionnaire devrait 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.</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>	
C6. Expérience de l'analyse de données quantitatives.	<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.</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). 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>	
C7. Nombre d'évaluations mystères proposées	<p>Le soumissionnaire devrait présenter une soumission fondée sur le nombre minimum requis de 240 évaluations mystères.</p> <p>Le soumissionnaire doit également indiquer le nombre d'évaluations qu'il peut réaliser dans le cadre d'un budget annuel maximal de 120 000 \$, qui comprend l'ensemble des frais et taxes applicables.</p> <p>Conformément à l'énoncé des travaux, section 6.2, la majorité des interactions de vente doivent avoir lieu en personne et le reste doit être réparti également entre les interactions de vente en ligne et par téléphone.</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 240</p>	

	<p>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 supplémentaires = 20 points (600/600 x 20)</p> <p>Entreprise B : 450 supplémentaires = 15 points (450/600 x 20)</p> <p>Entreprise C : 300 supplémentaires = 10 points (300/600 x 20)</p> <p>* Ces valeurs ne sont données qu'à titre indicatif, pour évaluer les soumissions, le CRTC utilisera le plus grand nombre d'évaluations proposées par un soumissionnaire comme valeur maximale.</p>	
<p>C8. Responsable de projet, qualifications et expérience pertinente (max 20 points)</p>	<p>Le soumissionnaire devrait 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"> i. de la réalisation de projets visant le secteur des télécommunications au Canada (un point par projet pour un maximum de cinq points); ii. de la réalisation de projets de client mystère (deux points par projet pour un maximum de dix 10 points); iii. de la gestion de projet et du travail sur le terrain (un point par année de service pour un maximum de cinq points) 	
<p>Total global (sur un maximum de 160 points)</p>		