



Question # 4

Combien d'acheteurs uniques ont été utilisés pour compléter 422 évaluations dans le cadre du projet de client mystère 2020?

Réponse # 4

Comme indiqué dans la section 6.6 de l'énoncé des travaux actuel, « Cette estimation suppose qu'un client mystère peut effectuer plusieurs évaluations mystères auprès de plusieurs Fournisseurs de service ou point de vente. » Le CRTC note que le processus de demande de propositions précédent présentait la même condition et qu'il ne sait pas combien d'acheteurs uniques ont été utilisés pour compléter les 422 évaluations à l'échelle nationale sous les quatre scénarios distincts dans le cadre du projet de client mystère 2020.

Question # 5

Les marques complémentaires ont-elles été incluses dans le Revue des pratiques de vente du CRTC – Rapport détaillé des constatations du Projet de client mystère 2020? Le rapport ne montre que les résultats des principales marques des six des plus grands fournisseurs de services.

Réponse # 5

Les marques complémentaires n'étaient pas incluses dans le projet de client mystère 2020.

Question # 6

Les coûts demandés dans le tableau 1 (référence: pièce jointe «1» à la partie 3, calendrier des prix) sont-ils basés uniquement sur les 240 évaluations mystères requises?

Réponse # 6

Comme il est noté sous le Tableau 1 : « Le soumissionnaire doit fournir une offre basée sur les 240 évaluations mystères requises ». Le CRTC note que le nombre d'évaluations supplémentaires proposées est pris en compte dans le critère coté C7. Nombre d'évaluations mystères proposées.

Question # 7

Le coût de la demande sur le tableau 2 (référence: pièce jointe «1» à la partie 3, calendrier des prix) est-il basé sur une évaluation supplémentaire ou sur le nombre maximal d'évaluations pouvant être complétés pour le budget annuel de 120 000 \$?

Réponse # 7

Les informations fournies dans le tableau 2 doivent être fournies par évaluation supplémentaire, comme indiqué dans le tableau. Le CRTC note que le nombre d'évaluations supplémentaires proposées est pris en compte dans le critère coté C7. Nombre d'évaluations mystères proposées.