



## CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA

DEMANDE DE PROPOSITIONS : CIC-153152

### Questions et réponses – # 3

**Q14.** « 3.3b3. (page 40) *Tâches pour le format courriel seulement.*

*Nous ne joignons généralement pas de contenu aux courriels envoyés, mais y insérons plutôt un lien vers un PDF accessible depuis un portail. Est-ce une solution acceptable?*

*Une archive électronique est-elle nécessaire pour prendre en charge l'envoi de courriels? Si tel est le cas, un accès avec demande de signature de certificat serait-il requis?*

*Est-ce que seuls les relevés "E" sont soumis ici à des fins de distribution sans archive? »*

**R14.** Afin de respecter les normes de qualité et d'intégrité d'IRCC, les relevés de compte envoyés par courriel doivent suivre la méthodologie qui se trouve à la page 40 de l'appel d'offres. Comme on l'indique à l'article 3.1 a). Une seule copie électronique du relevé de compte sera incluse dans le courriel. L'intégration de liens vers un PDF accessible depuis un portail n'est actuellement pas une option.

En ce qui concerne l'archivage, l'entrepreneur sera responsable de l'archivage des relevés de compte traités sur une base annuelle. L'entrepreneur doit être en mesure de répondre aux questions d'IRCC au sujet d'un relevé de compte donné qui aurait été envoyé à un client au cours de la dernière année. Veuillez consulter la modification 001 de l'appel d'offres.

**Q15.** « 3.1.1 (page 33) *Normes et spécifications d'IRCC (dans l'échantillon)*

*Je constate que le relevé est présenté avec des en-têtes et des étiquettes bilingues. Aucun détail n'est fourni sur le formatage des champs affichés. La date, par exemple, est fournie sous la forme AAAAMMJJ dans les données. Est-ce ainsi qu'elle doit être présentée dans "Date du relevé de compte" en haut de la page, ou doit-on la convertir à un format "21 janvier 2022"? S'affiche-t-elle dans les deux langues ou en anglais uniquement? Les valeurs sont-elles toujours présentées au format anglais? »*

**R15.** Oui, la date est présentée sous la forme AAAAMMJJ sur le relevé et l'ensemble des en-têtes et étiquettes sont dans les deux langues. Seuls les commentaires se trouvant dans la section « Commentaires » seront en français ou anglais, selon la préférence du client.



**Q16.** « 3.3a2. *Affranchissement (page 38) IRCC paiera tous les frais postaux, qui lui seront facturés directement par Postes Canada au moyen d'un numéro de permis postal. Annexe E, page 52 \*\* CIC paiera tous les frais postaux directement à Postes Canada.*

*3.1.1a (page 32) Les enveloppes doivent être affranchies avec le numéro du permis postal d'IRCC – Veuillez indiquer s'il faut utiliser le compte d'IRCC ou celui de l'entrepreneur. S'il s'agit du numéro de l'entrepreneur, IRCC paiera-t-il l'entrepreneur avant l'envoi ou l'entrepreneur devra-t-il facturer les frais de port à IRCC une fois le travail terminé? »*

**R16. IRCC paiera tous les frais postaux, qui lui seront facturés directement par Postes Canada au moyen d'un numéro de permis postal. L'entrepreneur doit être en mesure d'utiliser le numéro d'envoi postal d'IRCC, sans frais supplémentaires, pour l'envoi postal des relevés de compte. Les enveloppes doivent inclure ce numéro de permis postal.**

**Q17.** « *Existe-t-il des exigences relatives à l'exactitude des adresses et aux corrections ou à d'autres manipulations de données telles que l'élimination des doublons? »*

**R17. Oui, une fois par an, IRCC vérifie l'exactitude des adresses de tous ses fournisseurs et clients. Une preuve de ce rapport d'exactitude d'adresse sera fournie à l'entrepreneur. Aucune exigence relative à l'exactitude des adresses et à leur correction n'est imposée à l'entrepreneur.**

**Q18.** « *Des fonctions de sécurité sont-elles requises pour les relevés transmis par voie électronique? »*

**R18. Non, il n'y a pas d'exigences de sécurité supplémentaires; il faut que le format concernant les normes de qualité et l'intégrité de chaque production soient respectés.**

**Q19.** « *Quel est le processus pour les courriels retournés (comme des rebonds durs)? Doit-on simplement les signaler dans le cadre de ce qui est décrit ou existe-t-il une procédure d'acheminement postal? La même question se pose lorsque l'indicateur de livraison est électronique, mais qu'aucune adresse courriel n'est fournie. »*

**R19. Si un courriel ne peut pas être distribué, l'entrepreneur n'est pas tenu d'envoyer les relevés non distribués par la poste. Si un relevé de compte ne peut pas être envoyé par courriel, la seule exigence consiste à en aviser IRCC, qui communiquera alors avec le client.**

**Lorsque l'indicateur de livraison est électronique, mais qu'aucune adresse courriel n'est fournie, l'entrepreneur doit rejeter le compte en question et en aviser IRCC afin qu'il puisse ajuster le compte pour le mois suivant.**



**Q20.** « Point 3.3b/2.1d)iii) *Tâches pour le format postal seulement (pp.39-40)*

*L'entrepreneur devra-t-il obligatoirement préimprimer les copies? Est-il acceptable de faire imprimer les renseignements numériques variables et le modèle de relevé en même temps? Cela faciliterait l'alignement et le positionnement. »*

**R20. L'entrepreneur devra produire, imprimer et transmettre tous les relevés de compte aux clients. Les spécifications pour la transmission du relevé se trouvent à l'article 3.3 (pages 38 à 40). Si les copies sont préimprimées, l'entrepreneur doit s'assurer que l'alignement et le positionnement sont respectés.**