

APPEL D'OFFRES

Spécialistes de la recherche utilisateur et de la conception Web
pour onf.ca et les applis de l'ONF

NFB-DPPUX-202402-001

This document is also available in English.

mars 2024

Appel d'offres

L'ONF est actuellement à la recherche de spécialistes de la recherche utilisateur et du design Web pour participer à la conception UX/UI de son site onf.ca et de ses applications.

C'est la raison pour laquelle nous vous faisons parvenir le présent appel d'offres (AO). Cet appel d'offres permet à plusieurs prestataires de services de déposer une soumission pour présenter leur projet et leur estimation des coûts.

Veillez nous faire parvenir votre soumission complète (renseignements obligatoires et renseignements sur l'estimation des coûts) d'ici **le jeudi 16 mai 2024 à 17 h HNE**.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec moi à l'adresse courriel indiquée dans le présent document.

Nous vous remercions de l'attention que vous accorderez à la préparation des renseignements et attendons vos réponses avec impatience.

Veillez recevoir nos plus cordiales salutations.

Nora Amer
Gestionnaire des approvisionnements
Office national du film du Canada (ONF)
offre.bid@onf.ca

Table des matières

1. Contenu de l'appel d'offres	4
1.1. Documents de l'appel d'offres	4
1.2. Contenu des réponses fournies	4
2. Procédure d'appel d'offres, conditions et modalités	5
2.1. Demandes de renseignements	5
2.2. Modification de l'appel d'offres	5
2.3. Échéancier	5
2.4. Format de la soumission	6
2.5. Date limite d'envoi de la soumission	6
2.6. Réponses partielles	6
2.7. Précisions au sujet de l'A0	6
2.8. Validité des soumissions	7
2.9. Évaluation des soumissions	7
2.10. Conditions générales	8
2.11. Avertissement	10
2.12. Exigences relatives à la sécurité	10
2.13. Lois applicables	10
2.14. Accès à l'information et protection des renseignements personnels	10
3. Renseignements généraux	12
3.1. Office national du film du Canada	12
3.2. Secteur responsable de cette activité	13
4. Description du projet et besoins	14
4.1. Situation présente	14
4.2. Situation future	16
4.3. Aspects juridiques	21
5. Soumission des prestataires de service	22
5.1. Description de la soumission	22
5.2. Profil de l'entreprise	22
5.3. Connaissances dans le domaine	24
5.4. Questions sur la portée du projet	26
5.5. Modalités financières	28
5.6. Documents juridiques	30

1. Contenu de l'appel d'offres

1.1. Documents de l'appel d'offres

Les documents à consulter pour votre soumission sont les suivants :

1. Le présent document, en PDF;
2. L'annexe A, «Gabarit de questions et réponses», en MS Word.

1.2. Contenu des réponses fournies

L'ONF évaluera les soumissions reçues dans le cadre du présent appel d'offres (AO) dans leur intégralité. Pour fournir une soumission complète, vous devez :

- répondre à **toutes** les questions de la [Section 5](#) du présent document. Fournissez des réponses claires, exhaustives et concises. Indiquez toujours le numéro de la question dans votre réponse;
- présenter une soumission qui traite de tout ce qui est demandé dans l'AO;
- produire un devis financier complet, comprenant tous les produits et les services mentionnés dans votre soumission;
- présenter, au besoin, une carte de tarifs ou une charte de tarification pour tous les produits et les services supplémentaires que nécessiterait un accroissement ultérieur de l'étendue des travaux lié à l'ensemble des besoins actuels.

2. Procédure d'appel d'offres, conditions et modalités

2.1. Demandes de renseignements

Les prestataires de services qui souhaitent obtenir des renseignements pour la préparation de leur soumission doivent faire parvenir toute question par courriel à offre.bid@onf.ca.

2.2. Modification de l'appel d'offres

L'ONF se réserve le droit de faire des changements dans le présent AO, en tout ou en partie, c'est-à-dire d'y apporter des modifications, des éclaircissements ou des corrections, à tout moment à compter de la date de sa publication. Ces changements peuvent consister, entre autres, en des précisions apportées à la suite d'une demande de renseignements de la part de soumissionnaires participant au processus.

Tout changement sera communiqué aux soumissionnaires au moyen d'un addenda, qui sera incorporé à l'AO et qui en deviendra partie intégrante.

2.3. Échéancier

Voici les dates limites prévues des différentes étapes du processus de l'AO :

Activité	Date limite
Publication de l'appel d'offres auprès des prestataires de services	Le lundi 25 mars 2024
Avis d'intention de répondre Les prestataires de services peuvent informer l'ONF par courriel, à l'adresse offre.bid@onf.ca , de leur intention de répondre à l'AO. L'avis d'intention de répondre doit comprendre les renseignements suivants: <ul style="list-style-type: none"> - Intention de répondre; - Nom de l'entreprise; - Nom de la personne-ressource; - Numéro de téléphone de la personne-ressource; - Adresse courriel de la personne-ressource. 	Le vendredi 5 avril 2024
Demandes de renseignements Les questions et demandes de renseignements doivent être envoyées par courriel, à offre.bid@onf.ca , à l'aide du formulaire de l'annexe A.	Le mercredi 17 avril, avant 17h HE
Réponses aux questions et demandes de renseignements par visioconférence (MS Teams) Veuillez prendre rendez-vous pour un appel en écrivant à offre.bid@onf.ca . Les rencontres se tiendront durant la semaine du 29 avril 2024.	Le vendredi 3 mai 2024
Réception des soumissions	Le jeudi 16 mai 2024 à 17 h HE

La soumission doit nous parvenir en version électronique au plus tard le **jeudi 16 mai 2024 à 17 h HE**.

Ces dates limites pourraient changer. Le cas échéant, c'est la gestionnaire des approvisionnements qui communiquera tout changement, en sa qualité de principale personne-ressource.

2.4. Format de la soumission

Votre soumission doit être rédigée selon les exigences contenues dans l'AO et toutes les réponses aux questions de la [section 5](#) doivent indiquer le numéro de la question.

L'ONF encourage les prestataires de services à proposer des solutions innovatrices dans cet AO, s'ils respectent toutefois strictement et à tout moment les exigences de l'AO.

La soumission doit être envoyée en format électronique, par courriel, à offre.bid@onf.ca. L'objet du message doit être «AO – NFB-DPPUX-202403». La soumission doit être accompagnée d'une lettre d'autorisation de signature indiquant que la personne-ressource désignée est autorisée à signer au nom de l'entreprise et, par conséquent, de soumissionner pour son compte.

2.5. Date limite d'envoi de la soumission

Les soumissions doivent nous parvenir au plus tard à l'échéance indiquée à la [section 2.3](#) ci-dessus. Si la date limite est reportée, la gestionnaire des approvisionnements de l'ONF communiquera la nouvelle échéance aux soumissionnaires.

Toute soumission reçue après l'échéance indiquée ne sera pas prise en compte.

2.6. Réponses partielles

Les soumissions partielles, c'est-à-dire celles qui ne répondent pas aux exigences indiquées dans le présent AO, qui ne satisfont pas aux critères techniques obligatoires énoncés dans la [section 2.9](#) ou qui ne comportent pas des réponses à toutes les questions de la [section 5](#), ne seront pas prises en compte.

2.7. Précisions au sujet de l'AO

Rappelons que les prestataires de services qui souhaitent obtenir des renseignements pour la préparation de leur soumission doivent faire parvenir leurs questions par courriel à offre.bid@onf.ca en utilisant le formulaire de l'annexe A, «Gabarit de questions et réponses». Les questions reçues après la date indiquée dans l'échéancier à la [section 2.3](#) pourraient ne pas obtenir de réponse.

Nous avons prévu des appels de clarification en visioconférence pour répondre aux questions des soumissionnaires tel qu'indiqué dans l'échéancier à la [section 2.3](#). Les

soumissionnaires doivent communiquer avec la gestionnaire des approvisionnements pour fixer une rencontre.

Veillez prendre note que l'ONF pourrait éditer la ou les questions, ou pourrait demander au soumissionnaire de le faire, afin d'éliminer la nature exclusive de celle-ci et permettre le partage de l'information avec tous les soumissionnaires.

2.8. Validité des soumissions

Le contenu de la soumission et la tarification qui y est présentée doivent demeurer valides pendant une période de 120 jours après l'échéance indiquée dans la [section 2.3](#) pour la réception des soumissions.

L'ONF aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier l'information fournie par les soumissionnaires. Tout défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'ONF rendra la soumission non recevable.

2.9. Évaluation des soumissions

Pour la suite du processus, une équipe de l'ONF évaluera les soumissions reçues. Elle recherchera l'offre la plus appropriée sur la base d'une évaluation de la ou du prestataire de service, de l'adéquation de la proposition avec l'objectif, du risque et du coût total selon les critères suivants :

1) Critères d'évaluation technique obligatoires

La proposition doit répondre aux trois (3) critères d'évaluation technique obligatoires suivants pour être déclarée recevable :

1. Capacité démontrée à satisfaire aux exigences énoncées à la [section 4.2.3.](#), «Auditoires cibles»;
2. Capacité de conception qui respecte les normes d'accessibilité de niveau AA;
3. Application de solutions de conception adaptées au Web ainsi qu'aux interfaces mobiles et télévisuelles.

2) Critères d'évaluation technique par points

Si la proposition satisfait à tous les critères d'évaluation technique obligatoires énumérés au point 1, des critères d'évaluation technique par points seront alors appliqués à la valeur technique et au prix de votre solution, comme suit :

Criteria / Critères	RFP Section of Supplier Response to Criteria - Section de l'AO relative à la réponse de la ou du soumissionnaire pour évaluation du critère	%
Technical Capability / Capacité technique		40
Ability to deliver in-scope items; Capacité d'offrir des éléments livrables qui correspondent à la portée du projet	RFP, AO Section 5.4	20
Experience related to user research; Expérience liée à la recherche sur les utilisatrices et utilisateurs	RFP, AO Section 5.3.1, 5.3.2	8
Experience related to UX/UI design and solutions with accessibility knowledge; Expérience en conception d'EU-IU et de solutions témoignant de connaissances en accessibilité	RFP, AO Section 5.3.1, 5.3.2	8
Project approach and methodology including timelines; Approche du projet et méthodologie, y compris les échéances	RFP, AO Section 5.4.8. - 5.4.11	4
Business Strategy / Stratégie d'entreprise		30
Understanding of business and challenges both within the audiovisual industry and in a Federal environment, Media streaming platform experience; Compréhension de l'entreprise et des défis, tant dans le secteur audiovisuel que dans le secteur fédéral ; expérience en plateformes de diffusion en continu	RFP, AO 5.3.3 and 5.3.4	15
Quality of response to RFP; Qualité de la réponse à l'AO	RFP, AO Proposal Submission / Document entier	10
Supplier Policies on EDI, Indigenous and Environmental considerations; Politiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI), d'achat auprès d'entreprises autochtones et d'environnement	RFP, AO Section 5.3.5. - 7	5
Financial Proposal / Proposition financière		30
Financials; Total des frais	RFP, AO Section 5.5	30
Total		100

Un comité composé de membres de différentes équipes de l'ONF évaluera les soumissions.

Les prestataires de services doivent démontrer qu'ils comprennent parfaitement l'AO et qu'ils sont en mesure d'effectuer le travail conformément à toutes les normes professionnelles.

Les soumissions seront examinées pour vérifier qu'elles sont conformes à l'AO et qu'elles répondent aux critères prédéterminés énumérés ci-dessus.

2.10. Conditions générales

En présentant leur soumission, les prestataires de services acceptent toutes les modalités énoncées dans la présente AO, notamment les conditions générales suivantes :

- 2.10.1. Les renseignements liés à la présente demande peuvent être fournis dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada (soit le français et l'anglais).

- 2.10.2. Tous les coûts, comme les dépenses et les frais, qu'ils soient directs ou indirects, engagés ou payés par les prestataires de services dans le but de participer au présent processus sont la responsabilité exclusive des prestataires de services.
- 2.10.3. Les prestataires de services peuvent retirer leur offre par courrier électronique à tout moment avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des offres, à condition que ce retrait n'affecte pas la capacité des prestataires à présenter une nouvelle offre dans le délai prescrit.
- 2.10.4. L'ONF se réserve le droit de négocier toutes les modalités et conditions pour conclure un contrat officiel avec une ou un prestataire de services. Le présent document d'AO, la réponse de la ou du prestataire de services et les addendas écrits peuvent être inclus dans un tel contrat, à la seule discrétion de l'ONF.
- 2.10.5. L'ONF se réserve le droit de n'accepter aucune des offres reçues, et d'annuler ou de republier l'AO à tout moment, sans justification ni obligation envers les prestataires de services.
- 2.10.6. Les appels téléphoniques non sollicités ou les visites à l'ONF pendant le processus d'appel d'offres pour obtenir des renseignements sur l'état de la proposition sont interdits et peuvent entraîner l'exclusion du processus d'appel d'offres.
- 2.10.7. Les prestataires de services peuvent demander un compte rendu des résultats du processus d'appel d'offres. Ils doivent en faire la demande à l'ONF dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats.
- 2.10.8. Le Bureau de l'ombud de l'approvisionnement (BOA), créé par le gouvernement du Canada, offre aux prestataires de services du pays une tribune impartiale et indépendante pour déposer des plaintes concernant l'attribution de certains contrats fédéraux d'une valeur inférieure à 30300 \$ pour les biens et à 121200 \$ pour les services. Si vous avez des préoccupations concernant l'attribution d'un contrat fédéral inférieur à ces montants, vous pouvez communiquer avec le BOA par courriel, à boa.opo@boa-opo.gc.ca, par téléphone, au 1-866-734-5169, ou en ligne, à www.opo-boa.gc.ca.
- 2.10.9. Les communiqués de presse relatifs à l'attribution de tout contrat lié à cet AO ne peuvent être publiés sans l'autorisation écrite préalable de l'ONF.
- 2.10.10. Tous les travaux et matériaux doivent être conformes aux lois, règlements, ordonnances, décrets ou autres instruments statutaires contraignants provinciaux et fédéraux, aux baux de construction applicables et aux directives des inspectrices ou inspecteurs nommés par les autorités compétentes. Lorsque l'ONF exige que les matériaux soient certifiés, la ou le prestataire de services doit mettre tous les certificats à la disposition du service d'inspection.
- 2.10.11. L'ONF se réserve le droit de mener une enquête sur les installations des prestataires de services et/ou d'examiner leurs capacités techniques, administratives et financières afin de déterminer si elles sont adéquates pour répondre aux exigences de l'AO. En ce qui concerne les capacités financières, cela peut inclure, sans s'y limiter, une lettre bancaire certifiée attestant de la viabilité financière, des flux de trésorerie vérifiés, des bilans et des états des résultats, selon les besoins.
- 2.10.12. Les prestataires de services doivent respecter l'ensemble des lois, règlements et directives applicables aux services décrits dans le présent AO, y compris en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail.

Les prestataires de services qui n'acceptent pas les modalités énoncées dans le présent AO doivent en discuter en détail avec la gestionnaire des approvisionnements avant d'envoyer leur réponse.

2.11. Avertissement

Le présent AO et ses annexes demeurent la propriété exclusive de l'ONF et renferment tous les renseignements nécessaires pour préparer une soumission.

L'acceptation d'une soumission en réponse au présent AO ne doit pas être interprétée comme représentant ou créant une obligation contraignante de l'ONF de conclure une entente juridique de quelque nature que ce soit. En outre, en répondant au présent AO, la ou le prestataire de services est réputé comprendre expressément ce qui suit :

- Malgré toute déclaration de la part de l'ONF ou en son nom, ou toute estimation des quantités par l'ONF indiquées dans le présent AO ou fournies autrement aux prestataires de services (maintenant ou plus tard), l'ONF n'est pas tenu d'acheter une quantité donnée de produits ou de services;
- La ou le prestataire de services ne se fonde pas sur de telles déclarations ou estimations et ne se fondera pas sur des déclarations ou estimations futures pouvant être fournies, à moins qu'elles ne figurent dans le contrat écrit;
- L'ONF n'a aucune responsabilité envers la ou le prestataire de services, qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle, de responsabilité civile extracontractuelle, de responsabilité délictuelle ou autre, à l'égard de telles déclarations ou estimations.

2.12. Exigences relatives à la sécurité

La ou le prestataire de services retenu devra obtenir toute attestation ou autorisation de sécurité exigée par l'ONF. Cela implique notamment l'obtention par les ressources principales proposées de toute attestation de sécurité. Les prestataires de services doivent mentionner, dans leur soumission, toute attestation de sécurité qui concerne les ressources proposées et qui serait déjà existante. Pour plus d'informations sur cette exigence, veuillez consulter la page [Attestations de sécurité d'organisation](#).

2.13. Lois applicables

Le présent processus d'AO est assujéti aux lois de la province de Québec et aux lois fédérales du Canada applicables dans cette province et est régi par celles-ci.

2.14. Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Les prestataires de services comprennent que l'ONF est un organisme fédéral assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information* (Canada) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (Canada). Le présent AO ainsi que tout renseignement, sous quelque forme que ce soit, fourni, obtenu, créé ou communiqué par les prestataires de services à l'ONF, sont par conséquent assujéttis à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les

prestataires de services comprennent que l'ONF est tenu de traiter ces renseignements conformément aux dispositions de ces deux lois.

Les questions, commentaires, préoccupations ou plaintes au sujet de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et des politiques en matière de protection des renseignements personnels peuvent être envoyés à la coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ONF par courriel, à ATIP-AIPRP@onf.ca, par téléphone, au 438-466-2522, par télécopieur, au 514-841-3500 ou par la poste, à l'adresse suivante :

Coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
Office national du film du Canada
1501, rue De Bleury
Montréal (Québec) H3A 0H3

Si la réponse de l'ONF à l'égard de vos préoccupations au sujet de la protection de vos renseignements personnels ne vous satisfait pas, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada par courriel, à info@priv.gc.ca, ou par téléphone, au 1-800-282-1376.

3. Renseignements généraux

3.1. Office national du film du Canada

3.1.1. Histoire

Créé en 1939, l'ONF est un organisme fédéral qui relève du ministère du Patrimoine canadien. Il a pour mandat de créer, de produire et de distribuer des œuvres audiovisuelles distinctives et originales qui reflètent la pluralité des réalités et des points de vue des Canadiens et Canadiennes pour les faire connaître au Canada et au reste du monde.

3.1.2. Aujourd'hui

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'ONF célébrera ses **85 ans** en 2024.

L'ONF produit au moins **une œuvre par semaine.**

L'ONF a remporté plus de **7000 prix, dont 12 Oscars®**, 4 Palmes d'or, 25 prix Webby, plus de 530 prix de l'Académie canadienne du cinéma et de la télévision, y compris 32 prix Écrans canadiens, et 27 prix Québec Cinéma.

Le premier long métrage canadien sélectionné en compétition au **Festival de Cannes** était produit par l'ONF : *Pour la suite du monde*, de Pierre Perrault et Michel Brault.

L'ONF a récolté **76 nominations aux Oscars®**, soit plus que toute autre organisation extérieure aux studios de Hollywood.

VOLET « HOLLYWOOD »

- Tous les cinéastes sélectionnés pour représenter le Canada aux Oscars® dans la catégorie Meilleur film en langue étrangère ont collaboré avec l'ONF.
- Les cinéastes canadiens Guy Maddin, Denis Villeneuve, Atom Egoyan, Sarah Polley, Don McKellar, Denys Arcand et Robert Lapage ont tous fait un film avec l'ONF.
- Des actrices et acteurs tels que Meryl Streep, Forest Whitaker, Christopher Plummer, Donald Sutherland, Leslie Nielsen, Richard Burton, Xavier Dolan et Caroline Dhavernas ont prêté leur voix à des films de l'ONF.
- Lors d'Expo 67, l'ONF a contribué à la mise au point de ce qui allait devenir la technologie IMAX®.

- George Lucas a créé la célèbre « Force » de *La guerre des étoiles* après avoir vu le film **21-87**, d'Arthur Lipsett. La série *La guerre des étoiles* comporte d'ailleurs deux clips d'ail à ce film de l'ONF : le numéro de cellule de prison – 2187 – de la princesse Leia dans *Un nouvel espoir* et le matricule FN-2187 de Finn, l'ancien Stormtrooper du Premier Ordre qui devient un héros de la Résistance.
- Le film *Notre univers*, de Roman Kroitor et Colin Low, a inspiré à Stanley Kubrick la vision de l'espace qu'il a présentée dans son chef-d'œuvre 2001, *L'odyssée de l'espace*.



Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'organisme, notamment son mandat et ses valeurs, de même que sur son [plan stratégique](#), visitez les sites Web www.onf.ca et [Office national du film du Canada](#).

3.2. Secteur responsable de cette activité

3.2.1. Technologies, plateformes et produits numériques

La présente activité d'AO est dirigée par la fonction de gestion des achats de l'ONF pour le compte des opérations internes de l'unité des technologies, des plateformes et des produits numériques.

Le secteur opérationnel qui en est responsable est celui des technologies, des plateformes et des produits numériques, dont les personnes mentionnées ci-après assurent des rôles clés :

Nom	Fonction
Gwenaëlle Jouan	Directrice, Plateformes et produits numériques
Jean-Sébastien Beaulieu	Concepteur, expérience et interfaces utilisateur (EU/IU)
Catherine Perreault	Responsable de produits numériques
Félix-Antoine Viens	Chargé de projets, contenus Web
Jean-François Rousseau	Chef, médias sociaux et marketing relationnel

4. Description du projet et besoins

4.1. Situation présente

4.1.1. Défis actuels

À son lancement en 2009, onf.ca/nfb.ca (www.onf.ca/www.nfb.ca) était conçu comme un espace de visionnage en ligne des films de l'ONF. Le site traduisait l'esprit visionnaire de l'institution à l'époque et il reflète toujours cette approche. Tous les autres contenus de l'ONF (œuvres interactives, billets de blogue, contenu institutionnel) sont gérés sur des sites connexes pour simplifier autant que possible l'expérience de visionnage sur onf.ca/nfb.ca. Au fil des ans, le site a énormément évolué, tant sur le plan technologique que sur le plan graphique, mais son architecture et ses fonctionnalités de base (sélections, chaînes, etc.) sont toujours axées sur les films.

Aujourd'hui, la présence de nombreuses autres plateformes de diffusion en continu (Netflix, Hulu, Amazon Prime, etc.) nous pousse de nouveau vers l'innovation pour faire en sorte qu'onf.ca/nfb.ca demeure pertinent dans le paysage médiatique actuel. Le plan stratégique de l'ONF est ambitieux, et onf.ca/nfb.ca – qui englobe un site Web en plus d'applications mobiles et télévisuelles (www.onf.ca/apps et www.nfb.ca/apps) – constitue le produit phare grâce auquel nous respecterons certains des engagements que nous avons pris. Mais pour ce faire, nous devons apporter des changements majeurs à la plateforme, notamment en ce qui a trait à la revitalisation de l'expérience utilisateur et au renouvellement de l'approche adoptée pour la publication de contenu. Nous avons déjà commencé à apporter des changements itératifs, mais nous arrivons au point où, pour aller plus avant, il nous faut mieux comprendre les besoins et les attentes de nos auditoires.

Depuis la pandémie, l'équipe des plateformes et des produits numériques n'a pas eu l'occasion d'établir des contacts directs de qualité avec ses utilisatrices et utilisateurs. La rétroaction à laquelle nous avons actuellement accès se limite à des données quantitatives compilées au moyen de différents outils d'analyse, comme Google Analytics (GA4, GTM), Firebase et des outils d'analyse internes, auxquelles s'ajoutent quelques commentaires d'utilisatrices ou d'utilisateurs que nous a communiqués le service à la clientèle. Il nous manque donc d'importantes données qualitatives pour cerner des problèmes à résoudre et mieux comprendre les relations entre nos produits et les personnes qui les utilisent.

De plus, [Normes relatives au numérique du gouvernement du Canada : Directives](#) évoluent rapidement, et on nous encourage à concevoir des plateformes axées sur l'utilisatrice ou l'utilisateur qui répondent à une vision claire du produit. Nous souhaitons combler l'écart entre notre offre numérique et celles des principaux fournisseurs de diffusion en continu, lesquels établissent les normes de l'industrie.

Pour mieux répondre aux besoins des personnes qui utilisent notre site Web (www.onf.ca/www.nfb.ca) et notre application **Films de l'ONF**, et aplanir les difficultés qu'elles rencontrent, notre équipe des plateformes et des produits numériques est en quête d'expertise en **UX/UI** afin de diriger des groupes de discussion, puis de

concevoir les solutions approuvées. Plus précisément, l'ONF cherche des données qualitatives qui l'aideront à prendre des décisions importantes en matière d'**UX-UI** et de développement de fonctionnalités dans la transformation de l'expérience utilisateur liée à son site Web et à ses applications.

4.1.2. Aperçu de nos produits numériques

Plateformes ciblées

- Principaux points d'entrée de notre site Web www.onf.ca/www.nfb.ca (page d'accueil). Prenez note que nous refaçonnons nos pages de films.
- Page de destination de l'appli **Films de l'ONF** :
 - Applis mobile (iOS/iPadOS) et télévisuelle (tvOS) pour Apple;
 - Applis mobile et télévisuelle pour Google (sur Android) et Fire TV d'Amazon;
 - Roku TV.

L'espace de visionnage de l'ONF offre une gamme d'avantages uniques sur le marché de la diffusion en continu :

- Aucune publicité;
- Nulle obligation de s'abonner ou de se connecter (accès gratuit à des films et à des séries);
- Choix éditoriaux basés sur la qualité plutôt que sur la quantité : moins de nouveautés (environ 30 productions par mois) et des films primés;
- Diverses catégories de contenu telles que films, séries, œuvres interactives, sélections, blogues, ressources d'apprentissage, etc.;
- Contenu canadien réalisé par des créatrices et créateurs canadiens.

Nous servons différents marchés, comme le grand public, les cinéphiles, les membres de l'industrie, le personnel enseignant, les communautés culturelles, etc., et nous nous spécialisons principalement dans la production ou la coproduction de deux (2) genres :

1. Le documentaire;
2. Le court métrage d'animation.

4.1.3. Outils de production de rapports d'analyse utilisés

- Google Analytics (GA4 et GTM).
- Firebase pour analyse (applis mobiles).
- Outils d'analyse internes.

4.1.4. Indicateurs clés de succès (KPI) utilisés

- Nombre de visionnages de films.
- Nombre de sessions.
- Durée des sessions.
- Pages consultées.

4.2. Situation future

4.2.1. Buts et objectifs

En qualité de diffuseur en continu et de distributeur public du Canada, nous recherchons :

- Un modèle de distribution tourné vers l'avenir;
- Des plateformes dynamiques et animées;
- L'accroissement des visionnages;
- L'engagement des auditoires et leur fidélité à la marque;
- Des visites répétées et la connaissance de nos produits numériques;
- Le rendement des sommes investies dans le budget de marketing.

Nous prévoyons la livraison du projet proposé en deux (2) étapes :

4.2.1.1. Étape 1 – Objectifs (tests EU)

Voici les principaux objectifs à atteindre à l'étape 1 :

- Comprendre les **habitudes des utilisatrices et utilisateurs** lorsqu'ils visitent notre site Web et se servent de nos applis;
- Comprendre la **perception des utilisatrices et utilisateurs** de nos plateformes de diffusion en continu. Par exemple, trouvent-ils le contenu qu'ils cherchent? Savent-ils qu'ils visitent une plateforme de diffusion en continu à laquelle les auditoires aux centres d'intérêt et aux profils les plus divers ont accès gratuitement?
- **Développer de l'empathie et des réflexes intuitifs** à l'endroit de nos utilisatrices et utilisateurs et de leur expérience de nos plateformes et de nos produits numériques;
- **Cerner avec précision les lacunes à combler ou les occasions à saisir.**

Ces grands objectifs permettraient par exemple de :

- Découvrir différents scénarios et chemins utilisateurs, en commençant par le point d'entrée principal dans onf.ca/nfb.ca.
- Déterminer si les utilisatrices et utilisateurs reconnaissent l'ONF et ses produits diffusés en continu dans son espace de visionnage.
- Savoir si les utilisatrices et utilisateurs ont conscience du volume de notre offre (diffusion en continu gratuite de plus de 6 500 films).
- Déceler ce que cherchent nos utilisatrices et utilisateurs. Fouillent-ils pour trouver des œuvres précises, furètent-ils (par thème, type, durée, etc.) ou sont-ils simplement en quête d'une production qui attirera leur attention?
- Déterminer si les utilisatrices et utilisateurs savent qu'ils ont le loisir de consulter notre contenu depuis leur appareil mobile et leur téléviseur.
- Établir si les utilisatrices et utilisateurs trouvent facilement nos nouveautés.
- Savoir si les utilisatrices et utilisateurs trouvent facilement du contenu qui correspond à leurs centres d'intérêt.
- Découvrir si nos utilisatrices et utilisateurs comprennent notre offre (accès gratuit au Canada; nulle obligation de s'abonner ou de se connecter; aucune publicité; visionnage de films d'auteur, de documentaires, de films d'animation, de productions interactives et d'œuvres numériques, etc.).

- Déterminer si les utilisatrices et utilisateurs s'intéressent à notre contenu promotionnel et à valeur ajoutée (bandes-annonces, Pause ONF [entrevue avec l'artiste vedette], blogues, événements, clips, etc.).
- Cerner les frustrations ou la confusion issues de l'expérience de visionnage.
- Préciser si les utilisatrices et utilisateurs créent un compte ONF et s'y connectent.
- Autres.

4.2.1.2. Étape 2 – Objectifs (tests de la conception EU-IU)

Voici les principaux objectifs à atteindre à l'étape 2:

- **Proposer des solutions de conception EU-IU prioritaires à l'issue de l'étape 1;**
- **Traduire les besoins et les souhaits des utilisatrices et utilisateurs dans la refonte des interfaces et des fonctionnalités choisies pour l'avenir (p. ex. page d'accueil, recherche);**
- **Aligner les solutions sur les besoins et les souhaits des utilisatrices, des utilisateurs et des parties prenantes dans la conception des interfaces et des fonctionnalités de l'avenir.**

Ces grands objectifs permettraient par exemple de :

- Concevoir une expérience utilisateur et des interfaces utilisateurs conformes aux besoins et aux souhaits de nos auditoires.
- Animer des ateliers de conception à l'intention de l'équipe Web et des parties prenantes.
- Autres.

4.2.2. Indicateurs de rendement clés visés

Le but global des deux étapes est d'adopter une conception axée sur les utilisatrices et utilisateurs pour atteindre des résultats conformes à nos nouveaux indicateurs de rendement clés (IRC), soit :

- Augmenter le nombre de visionnages et de sessions;
- Fidéliser les utilisatrices et utilisateurs;
- Accroître le nombre de visites répétées d'une même personne;
- Contribuer à la reconnaissance de la marque et à la fidélisation;
- Positionner l'ONF à titre d'important fournisseur de contenu axé d'abord et avant tout sur la diffusion en continu.

4.2.3. Auditoires cibles

Pour mieux nuancer les commentaires, il sera essentiel de connaître leur origine et le point de vue exprimé. Nous suggérons donc de définir notamment comme auditoires cibles :

- Une bonne représentation des provinces et territoires du Canada;
- Différentes tranches d'âge de plus de 18 ans;
- Des personnes d'identités sous-représentées (membres des communautés autochtones, noires, racisées et 2ELGBTQIA+, ainsi que des personnes handicapées);

- Différents niveaux de scolarité;
- Des personnes parlant l'une des deux langues officielles;
- Des utilisatrices et utilisateurs ayant différents niveaux de connaissances en technologie et en plateformes de diffusion en continu;
- Des utilisatrices et utilisateurs ayant différents niveaux de connaissance globale de la collection de l'ONF.

4.2.4. Facteurs de réussite déterminants

Étape 1. Les tests nous permettent de mieux comprendre les comportements et les besoins des utilisatrices et utilisateurs, ce qui nous aidera à atteindre nos objectifs consistant à augmenter le nombre de visionnages, à fidéliser les utilisatrices et utilisateurs et à accroître le nombre de visites répétées.

Étape 2. La conception EU-IU se base sur une approche axée sur les utilisatrices et utilisateurs et respecte les normes d'accessibilité de niveau AA, ce qui nous aidera à atteindre les résultats conformes aux IRC susmentionnés (visionnages et visites, fidélisation et visites répétées).

La conception doit s'harmoniser avec les lignes directrices sur la stratégie de marque de l'ONF.

4.2.5. 4.2.5. Lieu de test

Selon la méthodologie choisie et les calendriers suggérés, nous préférons être sur place pour les sessions de test des utilisatrices et utilisateurs ou, à tout le moins, pouvoir consulter les enregistrements de ces sessions (à des fins de transfert des connaissances). De ce point de vue, l'organisation de l'une des sessions à Montréal est un atout.

L'étape de conception EU-IU peut se faire à distance.

4.2.6. 4.2.6. Approche et méthodologie

Différentes approches peuvent nous convenir afin d'atteindre les objectifs de ce projet. Voici les lignes directrices que nous suggérons.

Étape 1. Méthodologie de recherche sur les utilisatrices et utilisateurs

- Observation de groupes de discussion.
- Entrevues enregistrées.
- Tests des utilisatrices et utilisateurs ou tests d'utilisabilité à partir de maquettes graphiques, de prototypes, ou encore, de nos plateformes en place.
- Sondages en ligne.
- Combinaison de techniques.
- Autres.

Étape 2. Méthodologie EU-IU

1. Atelier(s) avec l'équipe de l'ONF comprenant les éléments suivants :

- Préparation et animation;
- Établissement des solutions envisagées et des critères de réussite;

- Aide à la priorisation à l'étape de conception du mandat;
- Autres.

2. Conception

- La conception des maquettes conceptuelles, des prototypes ou des maquettes graphiques doit refléter l'accessibilité et l'utilisation sur des appareils multiples, tout en résolvant des problèmes.
- L'apport de toute expertise complémentaire et de livrables qui permettront à l'ONF d'atteindre les objectifs fixés dans l'atelier constitue un atout.
- Des suggestions de copie d'EU sont facultatives.

Éléments clés

- Toutes les maquettes graphiques seront conformes aux lignes directrices sur la stratégie de marque de l'ONF.
- Les propositions seront applicables à des appareils multiples (c.-à-d. Web et applis mobiles et télévisuelles).
- Toutes les solutions comporteront une méthode mixte : données quantitatives (GA4) et qualitatives (recherche sur les utilisatrices et utilisateurs).
- Les livrables (c.-à-d. les maquettes graphiques, les prototypes, etc.) seront communiqués à l'aide d'outils approuvés par l'ONF, comme Figma ou Adobe XD.

4.2.7. 4.2.7. Calendrier de mise en œuvre

Étape 1

Nous nous attendons à ce que les tests et les analyses soient terminés dans les quatre ou cinq mois suivant la date d'attribution du contrat.

Calendrier estimatif : de juillet à septembre 2024.

Étape 2

Nous prévoyons que la conception EU-IU se fera dans les quatre ou cinq mois suivant la fin de l'étape 1.

Calendrier estimatif : de novembre à mars 2025.

4.2.8. 4.2.8. Portée du projet et besoins en services

Étape 1 : portée des tests des utilisatrices et utilisateurs

- Atelier d'élaboration et préparation
- Plan de recherche et guide d'entrevue
- Animation des sessions de test
- Analyse des résultats
- Présentation du rapport final
- Autres

Étape 2 : portée de la conception EU-IU

- Animation d'un atelier de conception et de priorisation
- Création de maquettes conceptuelles ou de prototypes
- Présentation de maquettes graphiques initiales
- Révision (à deux reprises) à la suite de la rétroaction reçue
- Création d'un nouvel ensemble de maquettes graphiques ou de prototypes
- Livraison finale
- Autres

4.3. Aspects juridiques

4.3.1. Durée du contrat

Nous visons à accorder le mandat jusqu'à l'achèvement du projet.

5. Soumission des prestataires de service

Voici comment procéder pour répondre aux questions de cet AO et préparer votre document de soumission :

- Répondez à toutes les questions de façon détaillée, en indiquant bien le numéro et le titre de la question avant votre réponse. Les questions doivent apparaître dans l'ordre dans votre document. Par exemple, vous commencez par indiquer «[5.1 Description de la soumission](#)», puis vous inscrivez votre réponse. Vous faites la même chose pour [section 5.2](#), [section 5.3](#) et ainsi de suite;
- Votre proposition ne doit pas dépasser 30 pages (à l'exclusion des annexes, telles que les CV);
- Toutes les informations relatives à votre proposition doivent être facilement imprimables au format 8,5 x 11 pouces et soumises en version électronique en un (1) ou deux (2) fichiers PDF maximum.

5.1. Description de la soumission

Décrivez en une page maximum la façon dont vous comprenez le projet décrit dans le présent AO et les services que vous fournirez à l'ONF, en exposant avec clarté comment ils répondent aux critères d'évaluation technique obligatoires présentés à la [section 2.9 « Évaluation des soumissions »](#):

1. Capacité démontrée à satisfaire aux exigences énoncées à la [section 4.2.3., «Auditoires cibles»](#);
2. Capacité de conception qui respecte les normes d'accessibilité de niveau AA;
3. Application d'outils de conception adaptés au Web ainsi qu'aux interfaces mobiles et télévisuelles.

5.2. Profil de l'entreprise

5.2.1. Historique

- Date et lieu de fondation
- Court historique de l'entreprise, présentation générale

5.2.2. Emplacements

- Siège social
- Autres emplacements principaux
- Description de la présence de l'entreprise à Montréal

5.2.3. Chiffres importants

À l'échelle mondiale et pour votre emplacement :

- Effectifs dans chacun des bureaux
- Ventes (M\$) au cours des trois dernières années
- Croissance des ventes (M\$) au cours des trois dernières années
- Nombre de clients
- Autres (préciser)

5.2.4. Points forts

- Compétences ou aptitudes précises
- Avantage concurrentiel
- Accréditations officielles
- Autres (préciser)

5.2.5. Faillite

Est-ce que la société a déjà déclaré faillite?

Si vous avez répondu « oui », expliquez en détail les raisons de la faillite, la date du dépôt et le statut actuel.

5.3. Connaissances dans le domaine

5.3.1. Importantes activités semblables à la recherche utilisateur et la conception Web

Décrivez deux (2) mandats similaires que vous avez réalisés en recherche sur les utilisatrices et utilisateurs et en conception UX-UI pour contribuer à la transition et au soutien d'un projet de portée semblable à celle énoncée dans le présent AO, projet que vous avez géré et réalisé pour d'autres personnes ou entreprises dans les trois à cinq dernières années.

- Expliquez la pertinence de ces mandats à la lumière de la portée de cet AO, en précisant l'importance du projet sur le plan du budget et des ressources humaines (ETP - Équivalent temps plein).
- Exposez les problèmes majeurs liés à chaque mandat et la façon dont vous les avez résolus.
- Précisez les dates d'accomplissement des mandats et indiquez s'ils ont été remplis dans le respect du calendrier et du budget.

5.3.2. Connaissances spécifiques et savoir-faire technique

Décrivez votre expérience correspondant à la portée de cet AO en ce qui concerne :

- Les méthodes de recherche sur les utilisatrices et les utilisateurs ;
- La conception UX-UI ;
- La gestion de projet ;
- D'autres éléments pertinents, le cas échéant.

5.3.3. Références

Indiquez deux (2) personnes ou entreprises parmi votre clientèle susceptibles de vous servir de référence. Fournissez les informations suivantes pour chacune :

- Courte description du projet ;
- Nom de la société ;
- Emplacement ;
- Personne-ressource et sa fonction dans l'entreprise ;
- Courriel et numéro de téléphone.

Ces personnes doivent démontrer la capacité de votre entreprise à rendre des services conformes aux exigences de l'ONF et à la portée de l'AO.

Veuillez noter que l'ONF peut communiquer directement avec les personnes indiquées ci-dessus pendant l'évaluation des soumissions.

5.3.4. Expérience dans le domaine

Décrivez votre expérience et précisez le nombre de clients pour lesquels vous avez travaillé dans le milieu audiovisuel ou dans le milieu gouvernemental, ou encore, décrivez votre expérience des plateformes de diffusion en continu.

5.3.5. Diversité, équité, inclusion et accessibilité

L'ONF s'engage à ce que l'industrie reflète une culture de respect mutuel, de dignité et d'inclusion et s'attend à ce que les prestataires de services adoptent les mêmes valeurs. Décrivez vos engagements en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité.

5.3.6. Achats auprès d'entreprises autochtones

L'ONF s'est engagé à accroître la participation des entreprises autochtones aux marchés publics fédéraux en fixant l'objectif d'attribuer 5 % des contrats à des entreprises gérées et dirigées par des membres des peuples autochtones. Êtes-vous une entreprise autochtone ?

5.3.7. Performance environnementale

À l'ONF, nous croyons que l'achat de biens et de services à privilégier du point de vue environnemental permet d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout au long de leur cycle de vie et se traduit par une utilisation plus efficace des ressources publiques tout en favorisant la gestion de l'environnement et en réduisant l'impact environnemental des activités du gouvernement. Décrivez tous les aspects environnementaux de vos services qui seraient utiles pour l'évaluation (par exemple, la mise en œuvre de politiques et de pratiques environnementales normalisées au sein de votre organisation, l'obtention d'une écocertification, etc.).

5.3.8. Connaissance de l'ONF

Veuillez répondre aux questions suivantes du mieux que vous pouvez :

- Décrivez toute expérience antérieure avec l'ONF. Indiquez les personnes-ressources avec qui vous étiez alors en contact à l'ONF et leur emplacement.
- Une personne de votre personnel est-elle liée, personnellement ou professionnellement, à une personne qui travaille actuellement à l'ONF? Dans l'affirmative, décrivez ce lien.
- À votre connaissance, une personne qui travaille à l'ONF ou une personne qui fournit des services à l'ONF a-t-elle déjà fourni des services à votre entreprise ou travaillé pour elle?
- Veuillez fournir le nom des employés et employées de l'ONF, actuels ou anciens, employés par votre entreprise :
 - soit à titre d'équivalent temps plein ou temps partiel, d'entrepreneuse ou d'entrepreneur, de consultante ou de consultant, de sous-traitante ou de sous-traitant, etc. ;
 - soit par l'intermédiaire d'une société contrôlée directement ou indirectement par une employée ou un employé de l'ONF, actuel ou ancien ;
 - soit par l'intermédiaire d'une société contrôlée directement ou indirectement par une ou un membre de la famille d'une employée ou d'un employé de l'ONF, actuel ou ancien.

Il est exigé que votre entreprise, votre gestionnaire de comptes et les ressources proposées dans votre soumission ne soient pas en conflit d'intérêts avec l'ONF.

5.4. Questions sur la portée du projet

5.4.1. Éléments visés par la portée du projet, livrables

Décrivez les services que vous avez l'intention de fournir relativement aux besoins énumérés à la [section 4.2 : Situation future](#).

5.4.2. Éléments non visés par la portée du projet

Décrivez les services que vous avez l'intention de fournir relativement aux besoins énumérés à la [section 4.2 : Situation future](#).

5.4.3. Emplacements visés

Pour Montréal, précisez si vous pouvez gérer les solutions décrites ci-dessus (par exemple, des ateliers en présentiel). Veuillez noter que notre entreprise ne couvre pas les frais de déplacement.

5.4.4. Sous-traitance

Si vous prévoyez de donner une partie des services visés par la portée de l'AO en sous-traitance, veuillez inscrire les détails ici. Indiquez pourquoi vous avez choisi la personne ou l'entreprise sous-traitante mentionnée et décrivez votre expérience antérieure avec celle-ci.

5.4.5. Niveaux de service

Expliquez le niveau de service que vous pouvez fournir à l'ONF pour chacun des services de votre proposition.

5.4.6. Formation

Expliquez les plans de formation que vous mettrez en place pour l'utilisation des services proposés.

5.4.7. Participation de l'ONF, résultats attendus

Décrivez ce dont vous avez besoin de la part de l'ONF pour réussir.

5.4.8. Gestion de projet, approche

Décrivez comment vous mènerez le projet et quelles méthodes vous utiliserez pour :

- Planifier le projet;
- Gérer le recrutement et le paiement des participantes et des participants représentant les auditoires cibles du Canada; assurer votre capacité à titre de prestataire de services;
- Réaliser le projet;

- Gérer les incidents ou les problèmes ;
- Respecter rigoureusement la politique de confidentialité et de protection de la vie privée.

5.4.9. Plan de mise en œuvre

Décrivez votre plan de mise en œuvre et votre calendrier pour ce projet, en fournissant des renseignements sur les sujets suivants :

- Ressources, y compris l'équipe d'assistance pendant la durée du contrat. Veuillez joindre les CV ou les profils en ligne (en tant qu'annexes séparées) des ressources proposées, ainsi que toute évaluation de sécurité, facilement consultable, pour ces ressources ;
- Rôles et responsabilités ;
- Délais de livraison généraux ;
- Exigences ;
- Gouvernance, y compris le processus de transmission aux paliers supérieurs et la gestion des réunions.

5.4.10. Rapports

- Décrivez les rapports auxquels l'ONF aura accès pendant la phase de mise en œuvre et la phase opérationnelle. Si possible, fournissez des échantillons.
- Indiquez tous les systèmes numériques auxquels l'ONF aura accès.

5.4.11. Commentaires additionnels

Si vous êtes en désaccord avec une déclaration qui figure dans le présent AO ou dans ses annexes, veuillez fournir vos commentaires dans la présente section.

5.5. Modalités financières

5.5.1. Mécanisme d'établissement des prix

Le mécanisme de tarification proposé doit :

- inciter la ou le prestataire de services à réduire ses coûts et à améliorer ses performances;
- être simple à gérer et à contrôler;
- réduire les coûts de traitement.

Tous les prix doivent être exprimés en dollars canadiens. Les dépenses récurrentes doivent être indiquées mensuellement.

Nous vous demandons de proposer dans ce paragraphe la structure de prix la plus adaptée à ces critères. **Les prix fournis doivent donner à l'ONF une image complète de toutes les dépenses ou de tous les coûts (y compris toute augmentation annuelle des frais).** L'ONF supposera que tous les coûts fournis sont exhaustifs et ne permettra donc pas que des coûts supplémentaires soient introduits au cours des négociations contractuelles, s'il vous sélectionne.

Étape 1 – Recherche sur les utilisatrices et utilisateurs

1. Frais fixes «à la carte» par service, assortis d'une liste d'inclusions et d'exclusions. Voici un exemple :
 - Session de lancement
 - Gestion de la participation
 - Recrutement de 20 à 30 participantes et participants
 - Paiement des participantes et participants ; budget estimatif du taux horaire consenti aux participantes et participants
 - Frais d'entrevue
 - Autres
 - Recherche
 - Guide d'entrevue
 - Animation des sessions de tests
 - Enregistrements
 - Autres
 - Outil(s) proposé(s)
 - Analyse des données
 - Rapport sur l'outil ou les outils recommandés
 - Autres
 - Autres
2. Autres coûts supplémentaires (p. ex. droits de licence sur les logiciels pertinents).

Étape 2 – Tests de la conception UX-UI

1. Frais fixes pour un atelier de conception (organisé au bureau central de l'ONF, à Montréal), assortis d'une liste d'inclusions et d'exclusions.
2. Carte des tarifs pondérés pour la mise en œuvre, effectuée par les personnes chargées de la conception UX-UI, des solutions essentielles et des solutions souhaitables définies au cours de l'atelier.

Veillez noter que l'ONF ne remboursera pas les frais de déplacement occasionnés par ce projet. La solution proposée et les livrables seront fournis en français ou en anglais, car l'institution ne requiert pas de services de traduction externes.

5.5.2. Devise

Les prix seront exprimés en dollars canadiens.

Si toutefois la ou le prestataire de services se rend compte qu'il pourrait être avantageux pour l'ONF d'utiliser une autre devise, celle-ci peut être proposée comme autre possibilité dans la soumission. Seuls les prix exprimés en dollars américains, en euros et en livres sterling sont acceptables. La ou le prestataire de services intitulera alors sa réponse à cette section «Devise – autre possibilité».

5.5.3. Modalités de paiement

L'ONF s'attend à ce que la ou le prestataire de services retenu prépare des factures consolidées mensuellement qui comprennent tous les frais pour le mois visé.

Modalités de paiement de l'ONF : net 30 jours à compter de la date de réception d'une facture correctement détaillée. Veuillez confirmer que vous acceptez ces modalités.

5.5.4. Critères pour les révisions tarifaires

Nous nous attendons à ce que les prix unitaires fournis soient fixes pendant la durée du contrat. Si ce n'est pas le cas, veuillez indiquer ici les critères qui serviront à une révision tarifaire.

5.6. Documents juridiques

5.6.1. Modalités et conditions générales

Décrivez les modalités et conditions générales applicables pour faire affaire avec vous ou joignez votre contrat et/ou énoncé des travaux types.

5.6.2. Entente de niveau de service

Fournir un modèle de contrat répondant à nos exigences