



National Defence
Canadian Forces Recruiting Group

P.O. BOX, 1000 STATION MAIN
BORDEN, ONTARIO
L0M 1C0

Défense nationale
Groupe du recrutement des Forces canadiennes

C.P. 1000, Succursale Main
Borden (Ontario)
L0M 1C0

REQUEST FOR QUOTATION/OFFER

DEMANDE DE PRIX/D'OFFRE

**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À :**

Canadian Forces Recruiting Group
P.O. Box 1000 Station Main
Borden, Ontario L0M 1C0
Attn: Musa Nooristani
Musa.Nooristani@forces.gc.ca

Proposal to: National Defence Canada

We hereby offer to sell to His Majesty the King in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods and services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefore.

Proposition à : Défense nationale Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Roi du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens et services énumérés ici et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indique(s).

Title/Titre: Canadian Forces Recruiting Group Mystery Shopper	Solicitation No – N° de l'invitation W3827-25-R401
Date of Solicitation – Date de l'invitation 3 June 2024	
Address Enquiries to – Adresser toutes questions à Musa.Nooristani@forces.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone 705-424-1200 ext 3186	FAX No – N° de fax
Destination Tel que décrit dans l'énoncé des travaux	

Instructions: Municipal taxes are not applicable. Unless otherwise specified herein all prices quoted must include all applicable Canadian customs duties, GST/HST, excise taxes and are to be delivered Delivery Duty Paid including all delivery charges to destination(s) as indicated. The amount of the Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax is to be shown as a separate item.

Instructions: Les taxes municipales ne s'appliquent pas. Sauf indication contraire, les prix indiqués doivent comprendre les droits de douane canadiens, la TPS/TVH et la taxe d'accise. Les biens doivent être livrés « rendu droits acquittés », tous frais de livraison compris, à la ou aux destinations indiquées. Le montant de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément.

Solicitation Closes – L'invitation prend fin

At – à : **16:00:00 pm EST**

On - le : **14 juin 2024**

Delivery required - Livraison exigée As per SOW	Delivery offered - Livraison proposée
Vendor Name and Address - Raison sociale et adresse du fournisseur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of vendor (type or print) - Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur (caractère d'imprimerie) Name/Nom _____ Title/Titre _____	
Signature _____	Date _____



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
1.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	3
1.2 ÉNONCÉ DES TRAVAUX	3
1.3 COMPTE RENDU	3
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	3
2.1 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	3
2.2 PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	3
2.3 ANCIEN FONCTIONNAIRE	5
2.4 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION.....	7
2.5 LOIS APPLICABLES	7
2.6 PROCESSUS DE CONTESTATION DES OFFRES ET MÉCANISMES DE RECOURS.....	7
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	7
3.1 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	7
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	8
4.1 PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....	8
4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION	10
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	11
5.1 ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION.....	11
5.2 ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	12
PARTIE 6 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	12
6.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....	12
6.2 ÉNONCÉ DES TRAVAUX	12
6.3 CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES	13
6.4 DURÉE DU CONTRAT	13
6.5 RESPONSABLES.....	13
6.6 DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	14
6.7 PAIEMENT	14
6.8 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION.....	15
6.9 ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	15
6.10 LOIS APPLICABLES	15
6.11 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	15
6.12 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	15
ANNEXE A	16
ÉNONCÉ DES TRAVAUX (EDT)	16
ANNEXE B	24
BASE DE PAIEMENT*	24

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Exigences relatives à la sécurité

Il n'y a aucune exigence de sécurité associée à cette sollicitation.

1.2 Énoncé des travaux

Les travaux à exécuter sont détaillés à l'article 6.2 des clauses du contrat subséquent.

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](#) 2023-06-08 Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être soumises par courriel seulement à l'autorité contractante à : musa.nooristani@forces.gc.ca, avant la date, l'heure et le lieu indiqués à la première page (1) de la demande de soumissions. Chaque soumission, à la date et à l'heure de clôture de la demande de soumissions ou sur demande de l'autorité contractante, doit être signée par le soumissionnaire ou par un représentant autorisé du soumissionnaire. Les soumissionnaires doivent soumettre leur réponse à cette DDP dûment complétée, signée et datée par une personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire. L'autorité contractante informera uniquement le soumissionnaire que la soumission et toutes les pièces jointes ont été reçues, mais ne commentera ni n'évaluera la validité du contenu du courrier électronique à ce moment-là.

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

Il est de la responsabilité du soumissionnaire de :

- a. obtenir des éclaircissements sur les exigences contenues dans la demande de soumissions, si nécessaire, avant de soumettre une soumission ;

-
- b. préparer sa soumission conformément aux instructions contenues dans la demande de soumissions ;
 - c. vs soumettre avant la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner une offre complète ;
 - d. s'assurer que le nom du soumissionnaire, son adresse de retour, son numéro de demande de soumissions ainsi que la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions sont clairement visibles sur la soumission ; et,
 - e. fournir une soumission compréhensible et suffisamment détaillée, comprenant tous les détails de prix demandés, qui permettra une évaluation complète conformément aux critères énoncés dans la demande de soumissions.

Les soumissions resteront ouvertes à l'acceptation pendant une période d'au moins 60 jours à compter de la date de clôture de la demande de soumissions, sauf indication contraire dans la demande de soumissions. Le Canada se réserve le droit de demander par écrit une prolongation de la période de validité des offres à tous les soumissionnaires recevables, au moins 3 jours avant la fin de la période de validité des offres. Si la prolongation est acceptée par tous les soumissionnaires recevables, le Canada poursuivra l'évaluation des soumissions. Si la prolongation n'est pas acceptée par tous les soumissionnaires recevables, le Canada, à sa seule discrétion, poursuivra l'évaluation des offres de ceux qui ont accepté la prolongation ou annulera la demande de soumissions.

Les documents d'appel d'offres et les informations à l'appui peuvent être soumis en anglais ou en français.

Les soumissions reçues au plus tard à la date et à l'heure de clôture de la demande de soumissions deviendront la propriété du Canada et ne seront pas retournées. Toutes les soumissions seront traitées de manière confidentielle, sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information (L.R. 1985, c. A-1) et de la Loi sur la protection des renseignements personnels (L.R., 1985, c. P-21).

Sauf indication contraire dans la demande de soumissions, le Canada évaluera uniquement la documentation fournie avec la soumission d'un soumissionnaire. Le Canada n'évaluera pas les informations telles que les références aux adresses de sites Web où des informations supplémentaires peuvent être trouvées, ou les manuels ou brochures techniques non soumis avec la soumission.

Une offre ne peut être cédée ou transférée en tout ou en partie.

2.2.1 Amélioration des besoins pendant la période de demande de soumissions

Si les soumissionnaires estiment que l'énoncé des travaux contenu dans la demande de soumissions pourrait être amélioré sur le plan technique ou technologique, ils sont invités à faire des suggestions, par écrit, à l'autorité contractante nommée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent clairement décrire l'amélioration suggérée ainsi que la raison de la suggestion. Les suggestions qui ne restreignent pas le niveau de concurrence ni ne favorisent un soumissionnaire en particulier prises en considération à condition qu'elles soient soumises à l'autorité contractante au moins 5 jours avant la date de clôture des soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter toute suggestion.

2.2.2 Offres tardives

L'autorité contractante retournera ou supprimera les soumissions livrées après la date et l'heure de clôture de l'invitation à soumissionner.

2.2.3 Droits du Canada

Le Canada se réserve le droit de :

- a. rejeter une ou toutes les offres reçues en réponse à la demande de soumissions.
- b. engager des négociations avec les soumissionnaires sur tout ou partie des aspects de leurs offres.
- c. vs accepter toute offre en totalité ou en partie sans négociations.
- d. annuler la demande de soumissions à tout moment.
- e. réémettre la demande de soumissions.
- f. F. si aucune offre recevable n'est reçue et que l'exigence n'est pas substantiellement modifiée, relancer la demande de soumissions en invitant uniquement les soumissionnaires qui ont soumissionné à soumettre de nouveau leurs offres dans un délai désigné par le Canada.
- g. négocier avec le seul soumissionnaire recevable afin d'assurer le meilleur rapport qualité-prix pour le Canada.

2.2.4 Coûts de soumission

Aucun paiement ne sera effectué pour les frais engagés dans la préparation et la présentation d'une soumission en réponse à la demande de soumissions. Les coûts associés à la préparation et à la soumission d'une offre, ainsi que tous les coûts engagés par le soumissionnaire associés à l'évaluation de l'offre, sont à la charge exclusive du soumissionnaire.

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 propriétaire 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 **2** 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 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.

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

Les soumissions doivent être soumises par voie électronique uniquement à l'autorité contractante avant la date, l'heure et le lieu indiqués dans la demande de soumissions. Le Canada demande que la soumission soit présentée en sections distinctes comme suit :

Section I : Soumission technique

Section II : Soumission financière

Section III : Attestations

Section IV : Renseignements supplémentaires

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

Section II : Soumission financière

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement.

3.1.1 Paiement électronique de factures – soumission

En soumettant une offre, le soumissionnaire est disposé à accepter le paiement des factures par dépôt direct.

3.1.3 Clauses du *Guide des CCUA*

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et 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

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Article	Exigence
M.1	L'entrepreneur doit démontrer sa capacité à fournir tous les produits livrables en anglais et en français par voie électronique.

4.1.1.2 Critères techniques cotés

Article	Exigence cotée par points	Score	Référence au CV (Page et numéro de projet)
P.1	<p>Le CV de l'agent de liaison/du chef de projet du fournisseur doit démontrer une expertise dans le domaine du client mystère ou du marketing numérique. Le CV sera évalué afin de déterminer la capacité à fournir des évaluations solides sur tout l'espace numérique du CFRG, les événements de recrutement ou le service à la clientèle, comme indiqué à l'annexe A, Énoncé des travaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Démontre une certaine expertise en notation numérique et a effectué des évaluations similaires, a démontré une certaine compréhension du recrutement et l'éducation/la formation est quelque peu pertinente pour le domaine. – 10 points - Démontre une expertise en marketing numérique, l'expérience et les évaluations antérieures sont pertinentes, une compréhension démontrée du recrutement et de l'éducation/formation est pertinente. – 20 pts - Démontre un haut niveau d'expertise dans tous les aspects du marketing, les évaluations précédentes sont pertinentes, démontre une parfaite compréhension des exigences de recrutement et l'éducation/formation est très pertinente pour le domaine. – 30 points 	/30	
P.2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer le niveau d'expérience proposé tel que mesuré ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> >0 ans et <1 an : 12 à 23 mois – 10 pts >1 ans et <3 ans : 24 à 47 mois – 15 pts > 3 ans et < 6 ans : 48 à 71 mois – 20 pts >6 ans + —25 pts 	/25	

Article	Exigence cotée par points	Score	Référence au CV (Page et numéro de projet)
P.3	<p>Le soumissionnaire possède une expérience préalable de travail avec le gouvernement du Canada.</p> <p>- N'a travaillé au sein d'aucun ministère du gouvernement du Canada mais démontre une certaine expérience pertinente au recrutement – 10 pts</p> <p>- Une certaine expérience pertinente au recrutement et travaillé dans une certaine capacité avec le gouvernement du Canada – 20 pts</p> <p>- Expérience pertinente au recrutement et expérience antérieure à la Défense nationale – 30 pts.</p>	/30	
Note de passage minimale		30/85	
Note du soumissionnaire			

4.1.2 Évaluation financière

Clause du *Guide des CCUA* [A0220T](#) 2014-06-26 Évaluation du prix-soumission.

4.2 Méthode de sélection

4.2.1 Critères techniques obligatoires

Clause du *Guide des CCUA* **A0027T** 2022-12-01, 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 30 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte 85 points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a) ou b) ou c) 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 60 % sera accordée au mérite technique et une proportion de 40 % 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 60 %.

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 40 %.
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 60/40 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.] Le nombre total de points pouvant être accordé est de 135, et le prix évalué le plus bas est de 45 000,00 \$ (45).

Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (60%) et du prix (40%)

		Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale		115/135	89/135	92/135
Prix évalué de la soumission		55 000,00 \$	50 000,00 \$	45 000,00 \$
Calculs	Note pour le mérite technique	$115/135 \times 60 = 51.11$	$89/135 \times 60 = 39.56$	$92/135 \times 60 = 40.89$
	Note pour le prix	$45/55 \times 40 = 32.73$	$45/50 \times 40 = 36.00$	$45/45 \times 40 = 40.00$
Note combinée		83,84	75,56	80,89
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 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

5.2.2.1 Études et expérience

Clause du *Guide des CCUA* [A3010T](#) 2010-08-06 Études et expérience

PARTIE 6 – 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.

6.1 Exigences relatives à la sécurité

Le contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

6.2 Énoncé des travaux

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

6.2.1 Biens et/ou services optionnels

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'acquérir les biens, les services ou les deux décrits à l'annexe B du contrat dans les mêmes conditions et aux prix et/ou taux indiqués dans le contrat. L'option ne peut être exercée que par l'autorité contractante et sera attestée, à des fins administratives uniquement, par une modification au contrat.

L'autorité contractante peut exercer cette option à tout moment avant l'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

6.3 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.

6.3.1 Conditions générales

2010B 2022-12-01, Conditions générales - services professionnels (complexité moyenne) s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

6.3.2 Conditions Générales Supplémentaires

4007 2022-12-01 Le Canada détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

6.4 Durée du contrat

6.4.1 Période du contrat

La période du contrat s'étend de l'attribution du contrat au **31 mars 2025**.

6.4.3 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus 2 période(s) supplémentaire(s) de 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 15 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.

6.5 Responsables

6.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom : Capt Musa Nooristani

Titre : R4 Soutien logistique 2

Quartier general du Groupe du recrutement des Forces canadiennes

Direction : Défense nationale

Téléphone : 705-424-1200 x3186

Courriel : musa.nooristani@forces.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 des instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

6.5.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat sera indiqué lors de l'attribution du contrat.

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 de contrat émise par l'autorité contractante.

6.5.3 Représentant de l'entrepreneur

Le représentant de l'entrepreneur sera déterminé au moment de l'attribution du contrat.

6.6 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.

6.7 Paiement

6.7.1 Base de paiement

Honoraires professionnels

À condition de remplir de manière satisfaisante toutes ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur sera payé un prix ferme tel qu'indiqué à l'annexe B. Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.

Possibilité de prolonger le contrat

Pendant la période prolongée du contrat, l'entrepreneur recevra le prix ferme indiqué à l'annexe B pour exécuter tous les travaux liés à la prolongation du contrat.

6.7.2 Limite de prix

Clause du *Guide des CCUA* [C6000C](#) 2017-08-17, Limite de prix

6.7.3 Paiements multiples

Clause du *Guide des CCUA* [H1001C](#) 2008-05-12, Paiements multiples

6.7.4 Paiement électronique de factures – contrat

L'entrepreneur accepte d'être payé au moyen de l'un des instruments de paiement électronique suivants :

- a. Dépôt direct (national et international) ;

6.8 Instructions relatives à la facturation

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.

Les factures doivent être distribuées par voie électronique au chargé de projet et une copie à l'autorité contractante.

6.9 Attestations et renseignements supplémentaires

6.9.1 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.

6.10 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.

6.11 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 ladite liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires [4007](#) 2022-12-01 Le Canada détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
- c) les conditions générales [2010B](#) 2022-12-01, Conditions générales - services professionnels (complexité moyenne)
- d) Annexe « A », Énoncé des travaux;
- h) la soumission de l'entrepreneur en date du _____.

6.12 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 (EDT)

1. TITRE

Services de client mystère – évaluation du service à la clientèle

2. OBJECTIF

Offrir un service de client mystère visant à évaluer la qualité du service reçu par les clients qui entrent en contact avec le personnel de recrutement des Forces armées canadiennes, que ce soit en personne ou par l'intermédiaire de canaux numériques. Ce service vise à cerner les problèmes, les préoccupations ou les tendances dans les activités du Groupe de recrutement des Forces canadiennes (GRFC) et à fournir les données et les commentaires nécessaires pour remédier aux lacunes relevées.

3. CONTEXTE

Le GRFC est chargé d'attirer et d' enrôler le personnel dans les Forces armées canadiennes (FAC). Il existe une forte volonté de traiter certaines problèmes liés au service à la clientèle afin d'atteindre les normes les plus élevées de l'industrie en matière d'expérience client.

4. PORTÉE

Le GRFC cherche un moyen de déterminer la qualité des interactions avec le service à la clientèle dans les centres de recrutement des Forces canadiennes (CRFC). Pour effectuer cette évaluation, un service de client mystère est requis. Cette évaluation sera réalisée par différents moyens tout au long du processus de recrutement : visites en personne, téléphone, canaux de médias sociaux, Forces.ca et participation à des événements de recrutement en ligne.

5. BESOINS EN RESSOURCES

5.1 Les fournisseurs de services doivent fournir un service de client mystère pour mesurer la qualité du service reçu par les clients qui interagissent avec le personnel de recrutement des FAC. Le service de client mystère servira à évaluer la qualité du service à la clientèle dans plusieurs CRFC (énumérés ci-dessous), et ces interactions seront évaluées à la fois en personne et virtuellement, sur Forces.ca et les sites de médias sociaux. Cela permettra de cerner les problèmes et de fournir la rétroaction nécessaire pour combler les lacunes.

5.2 Les numéros de téléphone, de courrier électronique et les emplacements physiques (CRFC et détachements) où les services doivent être dispensés sont les suivants:

5.2.1 CRFC Atlantique (Atl) Dét Halifax : Mumford Professional Centre, 6960 Mumford Road, Suite 130, Halifax, NS, B3L 4P1; Téléphone : 902-721-5488, Courriel : info.halifax@forces.gc.ca

5.2.2 CFRC Atl Det St. John's : 84-86 Elizabeth Ave, Suite 100, Regatta Plaza II, St. John's, T.-N.-L., A1A 1W7 ; Téléphone : 709-570-4807, Courriel : info.stjohns@forces.gc.ca

5.2.3 CFRC Atl Det Fredericton : 1133 Regent St, Suite 109, Fredericton, NB, E3B 3Z2 ;

Téléphone : 506-422-1487, Courriel : info.fredericton@forces.gc.ca

5.2.4 CFRC Atl Det Charlottetown : 191 Great George St, Suite 106B, Charlottetown (Î.-P.-É.), C1A 4L2 ; Téléphone : 902-569-6140, Courriel : info.charlottetown@forces.gc.ca

5.2.5 CFRC Atl Det Moncton : 230, rue Champlain, Dieppe (Nouveau-Brunswick), E1A 1P1 ; ; Téléphone : 506-851-0557, Courriel : info.moncton@forces.gc.ca

5.2.6 CRFC Québec (Qc) Dét Québec : 2575, boulevard Sainte-Anne, bureau 120, Québec, QC, G1J 0G7; ; Téléphone : 418-648-3636, Courriel : info.quebec@forces.gc.ca

5.2.7 CFRC Qc Dét Chicoutimi : 345 rue des Saguenéens, Chicoutimi, QC, G7H 6K9; ; Téléphone : 418-698-5710, Courriel : info.chicoutimi@forces.gc.ca

5.2.8 CRFC Qc Dét Rimouski : 70, rue Saint-Germain Est, Rimouski, QC, G5L 7J9 ; Téléphone : 418-722-3273, Courriel : info.rimouski@forces.gc.ca

5.2.9 CRFC Qc Dét Montréal : 1600 Boul René-Lévesque O, Bureau 140, Montréal, QC, H3H1P9; Téléphone : 514-390-4999, Courriel : info.montreal@forces.gc.ca

5.2.10 CRFC Qc Dét Sherbrooke : 315, rue King Ouest, bureau 112, Sherbrooke, QC, J1H 4G9 ; Téléphone : 819 564-5949 poste 3, Courriel : info.sherbrooke@forces.gc.ca

5.2.11 CRFC Nord de l'Ontario (NEON) Dét Ottawa : 240, rue Sparks, Ottawa, ON, K1A 0G6 ; ; Téléphone : 613-944-5928, Courriel : info.ottawa@forces.gc.ca

5.2.12 Dét NEON du CRFC Kingston : 1412, rue Princess, Kingston (Ontario) K7M 3E5 ; Téléphone : 613-541-5910, Courriel : info.kingston@forces.gc.ca

5.2.13 CFRC NEON Dét Sudbury : 233, rue Brady, unité 17, Sudbury (Ontario), P3B 4H5 ; Téléphone : 1-800-856-8488 / 705-674-0838, Courriel : info.sudbury@forces.gc.ca

5.2.14 CFRC Sud de l'Ontario (SON) Dét Toronto : 4900 Yonge St, Suite 100, North York, ON, M2N 6A4; Téléphone : 416-635-4490, Courriel : info.toronto@forces.gc.ca

5.2.15 CFRC SON Det Barrie : 14 Cedar Pt Dr, unité 1509, Barrie, ON, L4N 5R7 ; Téléphone : 705-735-3550, Courriel : info.barrie@forces.gc.ca

5.2.16 CFRC SON Det Oshawa : 200, rue John Ouest, Oshawa (Ontario), L1J 2B4 ; Téléphone : 905-721-5299, Courriel : info.oshawa@forces.gc.ca

5.2.17 CFRC SON Det Hamilton : 55 Bay St North, 2e étage, Hamilton (Ontario), L8R 3P7 ; Téléphone : 905-521-0928, Courriel : info.hamilton@forces.gc.ca

5.2.18 Dét SON du CRFC London : 250, rue York, unité 100a, London (Ontario), N6A 6K2 ; Téléphone : 519-660-5110, Courriel : info.london@forces.gc.ca

5.2.19 CRFC Prairies et Nord (P&N) Dét Calgary : 700 6th Ave SW, Suite 100, Calgary, AB, T2P 0T8; Téléphone : 403-974-2900, Courriel : info.calgary@forces.gc.ca

5.2.20 CFRC P&N Det Edmonton : 10027 106 Street Nw, Edmonton, AB, T5J-1G3,
Téléphone : 780-495-2274, Courriel : info.edmonton@forces.gc.ca

5.2.21 Dét P&N du CRFC Winnipeg : 391 York Av, Suite 465, Winnipeg (Manitoba) R3C
0P4 ; Téléphone : 204-983-3680, Courriel : info.winnipeg@forces.gc.ca

5.2.22 CFRC P&N Dét Regina : 1783 Hamilton St, unité 140, Regina, SK, S4P 2B6 ;
Téléphone : 306-780-6550, Courriel : info.regina@forces.gc.ca

5.2.23 CRFC Pacifique (Pac) Dét Vancouver : 620 Royal Ave, New Westminster
(Colombie-Britannique), V3M 1J2 ; Téléphone : 604-694-6390, Courriel :
info.vancouver@forces.gc.ca; et

5.2.24 CFRC (Pac) Det Victoria : 541 Superior St, Victoria, BC, V8W 1H6 Téléphone :
250-363-3263, Courriel : info.victoria@forces.gc.ca.

5.3 Voici les pages de Forces.ca où les services doivent être fournis :

5.3.1 Portail des évènements de Forces.ca : <https://forces.ca/en/events/#/>;

5.3.2 Forces.ca – planifier un appel téléphonique avec un recruteur :
<https://forces.ca/fr/nous-joindre/>.

5.4 Voici les pages Facebook où les services doivent être fournis :

5.4.1 CAF (page nationale des affaires publiques en anglais) :
<https://www.facebook.com/CanadianForces>

5.4.2 FAC (page nationale des affaires publiques en français) :
<https://www.facebook.com/ForcesCanada>

5.4.3 CRFC Atlantique :
<https://www.facebook.com/forcesjobsatlantic.forcesemploisatlantique>

5.4.4 CRFC Québec : <https://www.facebook.com/ForcesEmploisJobsQc>

5.4.5 CRFC NEON :
<https://www.facebook.com/ForcesJobsNEONForcesEmploisNEON>

5.4.6 CRFC Sud de l'Ontario : <https://www.facebook.com/forcesjobson>; FR :
<https://www.facebook.com/forces.emplois.ontario>

5.4.7 CRFC Prairies et Nord canadien :
<https://www.facebook.com/ForcesJobs.P.and.N.Forces.EmploisP.et.N.>

5.4.8 CRFC Pacifique :
<https://www.facebook.com/ForcesJobsPacificForcesEmploisPacifique/>.

5.4.9 Page nationale de recrutement :
<https://www.facebook.com/ForcesJobs.ForcesEmplois.CA>

5.5 Voici les pages Instagram où les services doivent être fournis :

5.5.1 CAF (page nationale des affaires publiques en anglais) :
<https://www.instagram.com/canadianforces/>

5.5.2 FAC (page nationale des affaires publiques en français) :
<https://www.instagram.com/forcescanada/>

5.5.3 CRFC Atlantique : https://www.instagram.com/cfrc_atlantic.cfrc_atlantique/

5.5.4 CRFC Québec : <https://www.instagram.com/forcesemploisjobsqc/>

5.5.5 CRFC Sud de l'Ontario : <https://www.instagram.com/forcesjobs/>;
FR : <https://www.instagram.com/forces.emplois.ontario/>

5.5.6 CRFC Prairies et Nord canadien : https://www.instagram.com/cfrc_p.n_cfrc_p.n/

5.5.7 CRFC Pacifique : <https://www.instagram.com/forcesjobsemplois.pacific/>

5.5.8 Page nationale de recrutement :
<https://www.instagram.com/forcesjobs.forcesemplois/>

6. TÂCHES

6.1 Le service de client mystère doit fournir les services suivants :

6.1.1 24 CRFC/détachements doivent être visités deux fois par année. Chaque contact devra comprendre ce qui suit :

6.1.1.1 Contact téléphonique : Tentative d'appel au CRFC/détachement pour fixer un rendez-vous. En cas de réponse par messagerie vocale, un message doit être laissé et un délai de réponse doit être consigné. Si, après trois tentatives d'appels et des messages vocaux laissés, l'équipe de recrutement ne donne aucune réponse, cette absence de rappel doit être consignée;

6.1.1.2 Contact par courriel : Un courriel demandant un rendez-vous en personne dans chacun des 24 détachements doit être envoyé et le délai de réponse enregistré;

6.1.1.3 Visite du CRFC/détachement : Les ressources se rendront dans tous les détachements pour procéder à une évaluation en personne conformément à la liste de contrôle d'évaluation;

6.1.1.4 Les visites MS doivent être effectuées par des hommes et des femmes dans des proportions à peu près égales.

-
- 6.1.1.5 Les étapes du processus de recrutement qui doivent être évaluées sont : le contact/rappel téléphonique, la réponse par courrier électronique, les interactions virtuelles via Forces.ca, Facebook et Instagram et les interactions en personne dans le centre de recrutement.
- 6.1.1.6 Le service MS s'arrêtera avant de remplir la demande.
- 6.1.2 Réaliser une vérification du service à la clientèle fourni par les recruteurs au moyen de l'outil de prise de rendez-vous sur la plateforme Forces.ca (voir la section 5.2.2). Les rendez-vous devront avoir lieu par téléphone. Dix (10) rendez-vous seront nécessaires et sont détaillés ci-dessous :
- 6.1.2.1 Les rendez-vous doivent être pris à différentes périodes de la journée entre 9 h et 21 h HNE.
- 6.1.2.2 Au moins 20 % des rendez-vous doivent se dérouler en français.
- 6.1.3 Réaliser une vérification de l'expérience client dans le cadre d'un événement de recrutement numérique annoncé sur Forces.ca (voir la section 5.2.1). La participation à l'évènement devra se faire à l'aide de différents outils (p. ex. Teams, Facebook). Ces vérifications sont détaillées ci-dessous :
- 6.1.3.1 Les ressources devront s'inscrire à six évènements en ligne présentés sur Forces.ca, un dans chacun des six CRFC.
- 6.1.3.2 Au cours de chaque évènement, les ressources devront poser des questions directes au présentateur (à l'oral) ainsi que des questions dans la section des commentaires de l'évènement (par écrit).
- 6.1.4 Réaliser une vérification du service à la clientèle fourni sur les 9 pages Facebook de recrutement des FAC (voir la section 5.3). La vérification des pages Facebook de recrutement des FAC est détaillée comme suit :
- 6.1.4.1 Pour chaque page Facebook, deux interactions doivent avoir lieu. Une interaction devra être amorcée par une publication sur une page, et l'autre, par le compte Messenger lié à une page précise.
- 6.1.4.2 La langue de chaque page devra être respectée. Sur les pages francophones, les interactions doivent avoir lieu en français. Sur les pages anglophones, les interactions doivent avoir lieu en anglais.
- 6.1.5 Réaliser une vérification du service à la clientèle fourni sur les 8 pages Instagram de recrutement des FAC (voir la section 5.4). La vérification des pages Instagram de recrutement des FAC est détaillée comme suit :
- 6.1.5.1 Pour chaque page Instagram, deux interactions doivent avoir lieu. Une interaction devra être amorcée par une publication sur une page, et l'autre, par l'option de messagerie liée à une page précise.

6.1.5.2 La langue de chaque page devra être respectée. Sur les pages francophones, les interactions doivent avoir lieu en français.

6.1.6 Les ressources fournissant le service de client mystère doivent correspondre à notre cible démographique, c'est-à-dire être âgées de 18 à 35 ans.

7. SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

7.1 L'entrepreneur sera soutenu par les FAC dans l'élaboration des questionnaires et des scénarios. Les FAC contribueront également à la détermination des possibilités de vérification.

7.2 Toutes les informations personnelles fournies par les clients mystères lors de l'évaluation seront définitivement supprimées des bases de données du CFRG dans les six mois suivant la clôture du contrat. L'entrepreneur fournira une liste de tous les participants MS à la conclusion du contrat pour garantir que le CFRG supprime toute information personnelle.

8. PRODUITS LIVRABLES ET CALENDRIER CONNEXE

8.1 L'entrepreneur doit réaliser les tâches et produits livrables suivants pour toutes les activités de client mystère :

- 8.1.1 sélectionner et employer le nombre approprié de personnes qualifiées pour répondre au besoin;
- 8.1.2 s'assurer que les ressources qui fournissent le service sont légalement autorisées à travailler au Canada;
- 8.1.3 assurer une supervision efficace pour garantir que la qualité du service répond aux besoins;
- 8.1.4 se préparer à jouer des rôles prédéterminés (p. ex. un diplômé d'université à la recherche d'un défi, une expérience professionnelle antérieure, etc.). Elles devront demander des renseignements généraux sur le recrutement, s'informer sur les possibilités d'emploi et sur les sujets qui les intéressent;
- 8.1.5 en coordination avec le GRFC, élaborer le questionnaire, les différents scénarios et la grille d'évaluation pour chaque type de vérification;
- 8.1.6 fournir un rapport consolidé à l'issue de toutes les vérifications. Ce rapport doit comprendre des évaluations par détachement et par centre pour chaque type de vérification ou d'évaluation.

8.2 L'entrepreneur doit réaliser les tâches et produits livrables suivants liés aux visites des CRFC/détachements :

- 8.2.1 visiter tous les CRFC/détachements (voir la section 6.1.1) deux fois par an : une fois en juillet/août/septembre et une fois en janvier/février;
- 8.2.2 fournir une liste de contrôle dûment remplie, des notes supplémentaires et un rapport d'évaluation global pour chaque visite toutes les deux semaines.

8.3 L'entrepreneur doit réaliser les tâches liées aux rendez-vous en ligne, aux évènements de recrutement numériques ainsi qu'aux vérifications des pages Facebook et Instagram, selon les paramètres suivants :

- 8.3.1 Toutes les tâches d'évaluation numérique doivent être effectuées périodiquement pendant la durée du contrat (c.-à-d. pas en une seule fois ou sur un seul mois).
- 8.3.2 Un rapport comprenant les détails de toutes les vérifications ou évaluations réalisées au cours du mois précédent, y compris la liste de contrôle et les notes de vérification de chaque rapport, doit être fourni chaque mois.

9. CONTRAINTES

9.1 Les CRFC et les détachements seront fermés pendant le temps des fêtes, et aucune activité de client mystère ne sera entreprise du 14 DÉCEMBRE 2024 au 5 JANVIER 2025.

10. LANGUE DE TRAVAIL

10.1 Tous les CRFC et les détachements peuvent fournir des services dans les deux langues officielles du Canada. Le client mystère aura la possibilité d'utiliser une langue officielle, mais devra respecter l'exigence de 20 % de français.

CFRG Unit Language Designation / Désignation linguistique des unités du GRFC

Centre/détachement	Unit Language Designation	Désignation linguistique de l'unité
Vancouver	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Victoria	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Calgary	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Edmonton	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Winnipeg	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Regina	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Toronto	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Hamilton	English Language Unit	Unité de langue anglaise
London	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Barrie	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Oshawa	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Ottawa	Bilingual Unit	Unité bilingue
Kingston	Bilingual Unit	Unité bilingue
Sudbury	Bilingual Unit	Unité bilingue
Québec	French Language Unit	Unité de langue française
Montréal	Bilingual Unit	Unité bilingue
Sherbrooke	Bilingual Unit	Unité bilingue
Chicoutimi	French Language Unit	Unité de langue française
Rimouski	French Language Unit	Unité de langue française
Halifax	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Fredericton	Bilingual Unit	Unité bilingue
Moncton	Bilingual Unit	Unité bilingue
Charlottetown	English Language Unit	Unité de langue anglaise
St. John's	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Corner Brook	English Language Unit	Unité de langue anglaise
Sydney	English Language Unit	Unité de langue anglaise
CFRG HQ / QG GRFC	Bilingual Unit	Unité bilingue

11. LIEU DE TRAVAIL

11.1 Toutes les visites des CRFC et des détachements doivent avoir lieu sur place, dans le CRFC concerné. D'autres tâches (p. ex. des évaluations numériques ou virtuelles) liées à ce projet sont laissées à la discrétion du fournisseur de services.

12. FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE

12.1 Le présent contrat ne prévoit pas le remboursement des frais de déplacement et de subsistance.

**ANNEXE B
BASE DE PAIEMENT***

Durée initiale du contrat :

Élément	Région	Lieu / Description de l'élément	Nombre de visites	Prix par client mystère	Prix calculé (à ne pas dépasser)
1	Ontario	CRFC dét Ottawa	2		
		CRFC dét Kingston	2		
		CRFC dét Sudbury	2		
		CRFC dét Toronto	2		
		CRFC dét Oshawa	2		
		CRFC dét Hamilton	2		
		CRFC dét Barrie	2		
		CRFC dét London	2		
2	Prairies	CRFC dét Calgary	2		
		CRFC dét Edmonton	2		
		CRFC dét Winnipeg	2		
		CRFC dét Regina	2		
3	Pacifique	CRFC dét Vancouver	2		
		CRFC dét Victoria	2		
4	Québec	CRFC dét Québec	2		
		CRFC dét Montréal	2		
		CRFC dét Rimouski	2		
		CRFC dét Chicoutimi	2		
		CRFC dét Sherbrooke	2		
5	Atlantique	CRFC dét Halifax	2		
		CRFC dét Charlottetown	2		
		CRFC dét Fredericton	2		
		CRFC dét Moncton	2		
		CRFC dét St John's (T.-N.-L.)	2		
7	Numérique	Vérification du service à la clientèle pour l'outil de prise de rendez-vous (section 6.1.2)	10		
8	Numérique	Vérification de l'expérience client dans le cadre d'un événement de recrutement numérique (section 6.1.3)	6		
9	Numérique	Vérification du service à la clientèle fourni sur les 9 pages Facebook de recrutement des FAC (section 6.1.4)	2		
10	Numérique	Vérification du service à la clientèle fourni sur les 8 pages Instagram de recrutement des FAC (section 6.1.5)	2		
11	s.o.	Frais administratifs horaires – liste de contrôle, élaboration de scénarios et autres tâches administratives (le cas échéant)**	20		
Sous-total					
Taxe applicable – en fonction de la province concernée (la TVH de l'Ontario est utilisée comme estimation)					
Total à ne pas dépasser					

Remarques :

* Les détails de chaque tâche sont décrits dans l'annexe A – Énoncé des travaux.

** Si des heures supplémentaires sont nécessaires, un avenant au contrat doit être signé avant que d'autres travaux ne soient achevés.

Services supplémentaires

Les services optionnels suivants peuvent être exercés conformément au paragraphe 6.2.1 de la demande de prix.

Élément	Région	Lieu / Description de l'élément	Nombre de visites	Prix par client mystère	Prix calculé (à ne pas dépasser)
1	Ontario	CRFC Ottawa	1		
		CRFC dét Kingston	1		
		CRFC dét Sudbury	1		
		CRFC Toronto	1		
		CRFC dét Oshawa	1		
		CRFC dét Hamilton	1		
		CRFC dét Barrie	1		
		CRFC dét London	1		
2	Prairies	CRFC Calgary	1		
		CRFC dét Edmonton	1		
		CRFC dét Winnipeg	1		
		CRFC dét Regina	1		
3	Pacifique	CRFC Vancouver	1		
		CRFC Victoria	1		
4	Québec	CRFC Québec	1		
		CRFC dét Montréal	1		
		CRFC dét Rimouski	1		
		CRFC dét Chicoutimi	1		
		CRFC dét Sherbrooke	1		
5	Atlantique	CRFC Halifax	1		
		CRFC dét Charlottetown	1		
		CRFC dét Fredericton	1		
		CRFC dét Moncton	1		
		CRFC dét St John's (T.-N.-L.)	1		
7	Numérique	Vérification du service à la clientèle pour l'outil de prise de rendez-vous (section 6.1.2)	1		
8	Numérique	Vérification de l'expérience client dans le cadre d'un évènement de recrutement numérique (section 6.1.3)	1		
Sous-total					
Taxe applicable – en fonction de la province concernée (la TVH de l'Ontario est utilisée comme estimation)					
Total à ne pas dépasser					