



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**

**AMENDMENT NO.  
N° DE LA MODIFICATION**  
001

**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

<b>Title/Titre:</b> Canadian Forces Recruiting Group Mystery Shopper	<b>Solicitation No – N° de l'invitation</b> W3827-25-R401
<b>Date of Solicitation – Date de l'invitation</b> 7 June 2024	
<b>Address Enquiries to – Adresser toutes questions à</b> Musa.Nooristani@forces.gc.ca	
<b>Telephone No. – N° de téléphone</b> 705-424-1200 ext 3186	<b>FAX No – N° de fax</b>
<b>Destination</b>  Tel que décrit dans l'énoncé des travaux	

**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).

**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**

<b>Delivery required - Livraison exigée</b> As per SOW	<b>Delivery offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor Name and Address - Raison sociale et adresse du fournisseur</b>	
<b>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)</b>	
Name/Nom _____	Title/Titre _____
Signature _____	Date _____



**Amendment 001** is being raised to respond to some questions and provide clarification.

**La modification 001** est apportée pour répondre à certaines questions et apporter des éclaircissements.

Ser	Question / question:	Answer / Répondre:
1.	<p>In Section 4.1.1.2, can you please explain why ‘digital marketing’ is relevant to the project? We are unsure how digital marketing is related to providing mystery shopping services.</p> <p>Dans la section 4.1.1.2, pouvez-vous expliquer pourquoi le « marketing numérique » est pertinent pour le projet ? Nous ne savons pas exactement quel est le lien entre le marketing numérique et la fourniture de services d’achats mystères.</p>	<p>A familiarity with digital marketing is relevant as there are portions of the SOW that evaluate customer service experiences on platforms that utilize digital marketing products and techniques. The purpose for this project is to assess how well all our storefronts, including digital space, is received by prospects. Therefore, understand the prospect’s point of view will better enable us to guide our marketing decisions.</p> <p>Une familiarité avec le marketing numérique est pertinente car il existe des parties de la truite qui évaluent les expériences du service client sur des plateformes qui utilisent des produits et techniques de marketing numérique. Le but de ce projet est d'évaluer la façon dont toutes nos vitrines, y compris l'espace numérique, sont reçues par les prospects. Par conséquent, comprendre le point de vue du prospect nous permettra mieux de guider nos décisions marketing.</p>
2.	<p>In the first paragraph in P.1 it indicates ‘mystery shopper field or digital marketing’ but in the bullets below mystery shopping is not mentioned. Can you confirm that mystery shopping is included in assessments in bullets in Section P.1?</p> <p>Dans le premier paragraphe de P.1, il est indiqué « domaine du client mystère ou marketing numérique », mais dans les puces ci-dessous, le client mystère n'est pas mentionné. Pouvez-vous confirmer que les visites mystères sont incluses dans les évaluations des puces de la section P.1 ?</p>	<p>When assessing expertise, mystery shopping is included in the assessments. Bullet points should read “digital marketing or mystery shopping field.”</p> <p>Lors de l'évaluation de l'expertise, les achats mystères sont inclus dans les évaluations. Les puces devraient lire «Marketing numérique ou domaine de shopping mystère».</p>
3.	<p>In Section 4.1.1.2 (P.1) can you please provide information about how much or what information is required to demonstrate a ‘high level of experience’? Is it based on years, number of projects, etc.</p> <p>Dans la section 4.1.1.2 (P.1), pouvez-vous fournir des informations sur la quantité ou le type d'informations requises pour démontrer un « niveau élevé d'expérience » ? Est-ce basé sur les années, le nombre de projets, etc.</p>	<p>A high level of expertise would be the aggregate of level of education, experience, similar projects, and firm/team experience. The primary method of scoring P.1 will be through the proposed project manager’s resume.</p> <p>Un haut niveau d'expertise serait le total du niveau d'éducation, de l'expérience, des projets similaires et de l'expérience de l'entreprise / de l'équipe. La principale méthode de notation de la p.1 sera le curriculum vitae du chef de projet proposé.</p>
4.	<p>Is scoring on Section 4.1.1.2 (P.2) based on the firm’s experience or the project manager’s experience?</p>	<p>It will primarily be based on the Vendor’s proposed Project Manager’s experience. Some consideration will be given to firm’s experience also.</p>

	La notation à la section 4.1.1.2 (P.2) est-elle basée sur l'expérience de l'entreprise ou sur l'expérience du chef de projet ?	Il sera principalement basé sur l'expérience du chef de projet proposé par le fournisseur. Une certaine considération sera également accordée à l'expérience de l'entreprise.
5.	<p>For Section 4.1.1.2 (P.3) is any project for National Defence scored for 30 points, or does it need be a recruiting project conducted for National Defense?</p> <p>Pour la section 4.1.1.2 (P.3), tout projet pour la Défense nationale obtient-il une note de 30 points, ou doit-il s'agir d'un projet de recrutement mené pour la Défense nationale ?</p>	<p>Experience should be relevant to recruiting and previous experience with National Defence would award full 30 points. Experience relevant to recruiting is stated very broadly as CFRG operating environment is complex. This experience can be anything from marketing and attractions, or recruiting events, or human resource management, or diversity consulting.</p> <p>L'expérience doit être pertinente pour le recrutement et une expérience antérieure au sein de la Défense nationale attribuerait 30 points. L'expérience pertinente au recrutement est décrite de manière très générale, car l'environnement opérationnel du GRFC est complexe. Cette expérience peut concerner le marketing et les attractions, les événements de recrutement, la gestion des ressources humaines ou le conseil en diversité.</p>
6.	<p>For Section 4.1.1.2 (P.3) is one project sufficient to be awarded 30 points (i.e., if our firm has a project for National Defense will we be scored 30 points) or are there other criteria or number of projects that should be considered?</p> <p>Pour la section 4.1.1.2 (P.3), un projet suffit-il pour obtenir 30 points (c'est-à-dire que si notre entreprise a un projet pour la Défense nationale, obtiendrons-nous 30 points) ou y a-t-il d'autres critères ou nombre de projets qui devraient être considéré?</p>	<p>One project would be sufficient as it would demonstrate the vendor has some understanding of Canadian Armed Forces and its requirements.</p> <p>Un seul projet suffirait car il démontrerait que le fournisseur a une certaine compréhension des Forces armées canadiennes et de leurs exigences.</p>
8.	<p>Is there a maximum budget for this project?</p> <p>Y a-t-il un budget maximum pour ce projet ?</p>	<p>In line with open competitive bidding process, we cannot disclose the budgetary restrictions to this project.</p> <p>Conformément au processus d'appel d'offres ouvert, nous ne pouvons pas divulguer les restrictions budgétaires de ce projet.</p>
9.	<p>For in-person contacts at the 24 CFRC/Det, approximately how long is a typical in-person session?</p> <p>Pour les contacts en personne au CRFC/Dét 24, quelle est la durée approximative d'une séance en personne typique ?</p>	<p>20-30 minutes.</p> <p>20 à 30 minutes.</p>
10.	Can the appointments through the appointment book tool (Section 6.1.2 in Annex A) be conducted by those who have also done in-person recruiting?	Yes.

	Les rendez-vous via l'outil de carnet de rendez-vous (section 6.1.2 de l'annexe A) peuvent-ils être effectués par ceux qui ont également effectué du recrutement en personne ?	Oui.
11.	Approximately how long are the online events on Forces.ca (Section 6.1.3, Annex A)?  Quelle est la durée approximative des événements en ligne sur Forces.ca (section 6.1.3, annexe A)?	30-60 minutes.  30 à 60 minutes.
12.	Can mystery shoppers who attended in-person sessions also conduct an audit for events in 6.1.3 (Annex A)?  Les clients mystères qui ont assisté aux séances en personne peuvent-ils également effectuer un audit pour les événements mentionnés à l'article 6.1.3 (Annexe A) ?	Yes.  Oui.
13.	Can mystery shoppers who attended in-person sessions also conduct Facebook (6.1.4 in Annex A) and Instagram (6.1.5 in Annex A) interactions?  Les clients mystères qui ont assisté aux séances en personne peuvent-ils également interagir avec Facebook (6.1.4 à l'annexe A) et Instagram (6.1.5 à l'annexe A) ?	Yes.  Oui.
14.	Can you confirm that shoppers who are permanent residents or on work or study permits be eligible to conduct shops as they are legally able to work in Canada (Section 8.1.2, Annex A)?  Pouvez-vous confirmer que les acheteurs qui sont résidents permanents ou titulaires d'un permis de travail ou d'études sont admissibles à faire des achats puisqu'ils sont légalement autorisés à travailler au Canada (section 8.1.2, annexe A) ?	Shoppers need to be eligible to apply to the CAF, Permanent Residents and Citizens of Canada. The shopper may be dismissed from the recruiting centre early if they don't meet this criterion.  Les acheteurs doivent être éligibles pour présenter une demande auprès des FAC, des résidents permanents et des citoyens du Canada. Le client peut être licencié prématurément du centre de recrutement s'il ne répond pas à ce critère.
15.	How complex will these interactions at the recruiting centres be?  Quelle sera la complexité de ces interactions dans les centres de recrutement ?	The Mystery Shopper (MS) interactions would include an assessment of the environment, their interaction with a recruiter, how informative and professional it was and should take between 20-30 mins to complete. Scenarios will be developed in consultation with the vendor's Project Manager / liaison officer.  Les interactions du client mystère (MS) incluraient une évaluation de l'environnement, de leur interaction avec un recruteur, de leur caractère informatif et professionnel et devraient prendre entre 20 et 30 minutes. Les scénarios seront élaborés en consultation avec le gestionnaire de projet/agent de liaison du fournisseur.
16.	Will the participants be required to go through an interview process at the recruiting centre?	No, an interview is only scheduled after applying. This is not required as part of this project.

	Les participants devront-ils passer un entretien au centre de recrutement ?	Non, un entretien n'est programmé qu'après avoir postulé. Ceci n'est pas requis dans le cadre de ce projet.
17.	<p>Will new “characters” or “personalities” be created for each in person interaction at a recruiting centre? This will require additional prep for the mystery shopper and affects the pricing of each engagement.</p> <p>De nouveaux « personnages » ou « personnalités » seront-ils créés pour chaque interaction en personne dans un centre de recrutement ? Cela nécessitera une préparation supplémentaire pour le client mystère et affectera le prix de chaque engagement.</p>	<p>No, each in-person MS interaction at a recruiting centre detachment can use the same “personality” but that MS persona should not be too narrow that the recruiting staff is limited to only providing information on for example one trade or one entry program. (i.e. the MS should be seeking information on what trades are available, are of interest to them, what entry programs they qualify for, as opposed to walking into the 24 locations and stating that they are only interested in applying for Direct Entry Officer – Pilot).</p> <p>Non, chaque interaction MS en personne dans un détachement d'un centre de recrutement peut utiliser la même « personnalité », mais cette personnalité MS ne doit pas être trop étroite pour que le personnel de recrutement se limite à fournir uniquement des informations sur, par exemple, un métier ou un programme d'entrée. (c'est-à-dire que les États membres devraient rechercher des informations sur les métiers disponibles, ceux qui les intéressent, les programmes d'entrée auxquels ils sont admissibles, au lieu de se rendre dans les 24 sites et de déclarer qu'ils ne souhaitent postuler qu'au poste d'agent à entrée directe – pilote ).</p>
18.	<p>Can the same individual do multiple shops for all 4 channels?</p> <p>La même personne peut-elle faire plusieurs boutiques pour les 4 chaînes ?</p>	<p>Yes.</p> <p>Oui.</p>
19.	<p>It's not entirely clear if the Facebook and Instagram audits include a virtual appointment, are they just outreach via FB and Insta and assessment of the reply?</p> <p>Il n'est pas tout à fait clair si les audits Facebook et Instagram incluent un rendez-vous virtuel, s'agit-il simplement d'une sensibilisation via FB et Insta et d'une évaluation de la réponse ?</p>	<p>Facebook and Instagram audits would include reaching out via FB and Insta and assessment of conversation(s), it would not include a virtual appointment.</p> <p>Les audits Facebook et Instagram incluraient la contact via FB et Insta et l'évaluation des conversations, mais n'incluraient pas de rendez-vous virtuel.</p>
20.	<p>Just to confirm the number of shops is 98 per year, 48 in-person visits (2 visits at 24 separate locations), 16 digital (6 virtual events + 10 appointments made via appointment booking tool on forces.ca), 18 Facebook and 16 Instagram?</p> <p>Juste pour confirmer, le nombre de boutiques est de 98 par année, 48 visites en personne (2 visites dans 24 emplacements distincts), 16 numériques (6 événements virtuels + 10 rendez-vous pris via l'outil de prise de rendez-vous sur forces.ca), 18 Facebook et 16 Instagram ?</p>	<p>Correct. The interactions are broken down in the Statement of Work.</p> <p>Correct. Les interactions sont détaillées dans l'énoncé des travaux.</p>

21.	<p>M.1 asks for “The contractor must demonstrate ability to provide all deliverables in both English &amp; French electronically”. Can the Crown provide clarification on how bidders are to demonstrate this ability (i.e. prior experience, etc.)?</p> <p>O.1 demande « L'entrepreneur doit démontrer sa capacité à fournir tous les livrables en anglais et en français par voie électronique ». La Couronne peut-elle fournir des éclaircissements sur la manière dont les soumissionnaires doivent démontrer cette capacité (c.-à-d. expérience antérieure, etc.) ?</p>	<p>One method can be proposing a bilingual project manager. Another method may be prior firm’s experience.</p> <p>Une méthode peut être de proposer un chef de projet bilingue. Une autre méthode peut être l’expérience antérieure de l’entreprise.</p>
22.	<p>P.2 asks for “The Bidder should demonstrate the proposed level of experience as measured by below”.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Can the Crown confirm if this is experience of the Bidder?</li><li>b. To ensure the Crown is getting Bidders with the right qualifications and experience, can the Crown confirm that the experience highlighted needs to be in mystery shopping?</li></ul> <p>P.2 demande « Le soumissionnaire doit démontrer le niveau d'expérience proposé tel que mesuré ci-dessous ».</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. La Couronne peut-elle confirmer s'il s'agit de l'expérience du soumissionnaire ?</li><li>b. Pour s'assurer que la Couronne sélectionne des soumissionnaires possédant les qualifications et l'expérience appropriées, la Couronne peut-elle confirmer que l'expérience mise en évidence doit être dans le cadre d'une visite mystère ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Experience is of the proposed project manager and some consideration is given to firm’s experience.</li><li>b. Experience is stated very broadly. It can range anything from marketing and attractions, or recruiting events, or human resource management, to diversity consulting.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>a. L’expérience appartient au chef de projet proposé et une certaine considération est accordée à l’expérience de l’entreprise.</li><li>b. L'expérience est énoncée de manière très large. Cela peut aller du marketing et des attractions, aux événements de recrutement, en passant par la gestion des ressources humaines, jusqu'au conseil en diversité.</li></ul>