



**RETOURNER LES SOUMISSIONS À :**

[IRCC.BidsReceiving-Receptiondessoumissions.IRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.BidsReceiving-Receptiondessoumissions.IRCC@cic.gc.ca)

**Attn : Steven French**

**POUR LES SOUMISSIONS ÉLECTRONIQUES**

La boîte de courrier électronique est automatisée pour envoyer une réponse pour chaque message qu'elle reçoit. Si vous ne recevez pas de réponse à votre courriel, veuillez svp contacter l'autorité contractante pour assurer que votre soumission a bien été reçue. Notez bien que c'est la responsabilité du soumissionnaire d'assurer que leurs soumissions soient reçues dans leur intégralité, par Citoyenneté et Immigration Canada, par la date et heure stipulé dans cette demande de proposition.

**AVIS IMPORTANT AUX FOURNISSEURS**

Le Service électronique d'appels d'offre du gouvernement sur [achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres](http://achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres) sera la source unique faisant autorité pour les appels d'offres du gouvernement du Canada assujettis aux accords commerciaux ou aux politiques ministérielles qui exigent que les appels d'offres soient annoncés publiquement.

**DEMANDE DE PROPOSITION**

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

**Instructions: See Herein**

**Instructions : Voir aux présentes**

**Issuing Office – Bureau de délivrance**

**Citoyenneté et Immigration Canada**

**Service de l'approvisionnement et des contrats**

**70, rue Crémazie**

**Gatineau (Québec) K1A 1L1**

<b>Title – Sujet</b>	
Sondages sur l'expérience des clients d'IRCC	
<b>Solicitation No. – N° de l'invitation</b> CIC-155162 (amendment 001)	<b>Date</b> 2023-05-25
<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 2:00 PM</b> on – le 2023-06-10	<b>Time Zone</b> Fuseau horaire HNE
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Plant-Usine : <input checked="" type="checkbox"/> Destination : <input type="checkbox"/> Other-Autre : <input type="checkbox"/>	
<b>Address Inquiries to: – Adresser toute question à :</b>  <a href="mailto:IRCC.BidsReceiving-Receptiondessoumissions.IRCC@cic.gc.ca">IRCC.BidsReceiving-Receptiondessoumissions.IRCC@cic.gc.ca</a>	
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b>	
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination – des biens, services et construction :</b> Voir aux présentes	
<b>Delivery required – Livraison exigée</b> <b>Voir aux présentes</b>	
<b>Vendor/firm Name and address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Facsimile No. – N° de télécopieur</b> <b>Telephone No. – N° de téléphone</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm</b>  <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
_____  _____  <b>(type or print)/ (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
_____ <b>Signature</b>	_____ <b>Date</b>



**L'amendement 001 est soulevé pour :**

- Changer la date de fin de l'invitation;
- Corriger la version française de la partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences; et
- Apporter des changements aux critères cotés inclus dans l'attachement 1 de la Partie 4.

**- Supprimer PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES en son entièreté et remplacer par :**

**PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES**

**6.1 Exigences relatives à la sécurité**

1. À la date d'octroi du contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
  - (a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable, conformément à la partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - (b) les personnes proposées par le soumissionnaire qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent chacune posséder une attestation de sécurité au niveau exigé dans la partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - (c) le soumissionnaire doit fournir le nom de toutes les personnes qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature classifiée ou protégée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé.
  - (d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
  - (e) Pour plus d'informations sur les exigences de sécurité, les soumissionnaires doivent contacter l'autorité contractante
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
3. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le site Web du [Programme de sécurité des contrats](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux\_Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/introduction-fra.html>).

**- Supprimer Attachement 1 de la Partie 4 en son entièreté et remplacer par :**

### Attachement 1 de la Partie 4

#### Critères techniques obligatoires (CTO)

Aux fins des critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous, l'expérience du soumissionnaire et de ses filiales, employés et sous-traitants sera prise en considération.

**Remarque à l'intention des soumissionnaires : Veuillez inscrire à côté de chaque critère le numéro de la page ou des pages de votre proposition qui portent sur l'exigence énoncée dans le critère.**

Numéro	Critère technique obligatoire	RESPECTÉ	NON RESPECTÉ	Renvoi à la page de la proposition (n° de page)
CTO1	<p>Le soumissionnaire DOIT prouver son expérience de la réalisation d'au moins trois (3) projets de sondages téléphoniques au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p><b>Définition de projet pour chaque sondage :</b> – Au moins 1 000 répondants retenus.</p> <p>Fournir des exemples détaillés de projets pour lesquels le soumissionnaire possède de l'expérience de la réalisation de projets de sondages téléphoniques. Chaque exemple doit être appuyé par une référence (p. ex. nom, titre, numéro de téléphone, adresse électronique) d'un client du sondage.</p> <p>Si une référence formule des commentaires négatifs au sujet de la description du projet, IRCC se réserve le droit de juger la soumission irrecevable.</p>			
CTO2	<p>Le soumissionnaire DOIT prouver la réalisation d'au moins deux (2) projets de sondages téléphoniques par son personnel sur le terrain dans les deux langues officielles, soit l'anglais et le français, au cours des cinq (5) dernières années. Le soumissionnaire doit préciser le nombre d'entrevues menées dans chaque langue pour chaque projet.</p> <p><b>Définition de projet pour chaque sondage :</b> – Au moins 250 entrevues en français. – Au moins 500 entrevues en anglais.</p> <p>Fournir des exemples détaillés de projets pour lesquels le soumissionnaire possède de l'expérience de la réalisation de projets de sondages téléphoniques dans les deux langues officielles, soit l'anglais et le français.</p> <p>Chaque exemple doit être appuyé par une référence (p. ex. nom, titre, numéro de téléphone, adresse électronique) qui est un client du projet de sondage.</p> <p>Si une référence formule des commentaires négatifs au sujet de la description du projet, IRCC se réserve le droit de juger la soumission irrecevable.</p>			



<p><b>CTO3</b></p>	<p>Le soumissionnaire DOIT présenter une (1) lettre de recommandation d'un client avec qui il a déjà fait affaire, dans laquelle il est clairement démontré que le soumissionnaire a su mener à bien un projet de sondage téléphonique au cours des cinq (5) dernières années, pour ce qui est de la qualité et du temps consacré à la recherche.</p> <p>La lettre de recommandation doit comporter une description qui étiara au moins ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le soumissionnaire a respecté toutes les échéances.</li> <li>– Le soumissionnaire a livré des produits de grande qualité.</li> <li>– Le soumissionnaire a fourni de la rétroaction et des mises à jour régulières durant le projet.</li> </ul> <p><b>Définition de projet pour le sondage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Au moins 2 500 répondants.</li> <li>– Au moins 200 entrevues en français.</li> <li>– Au moins 200 entrevues en anglais.</li> </ul> <p>Si le soumissionnaire n'est pas en mesure de fournir de lettre de recommandation ou si les objectifs sur le plan de la qualité et du temps de la recherche et ne sont pas clairement indiqués, IRCC se réserve le droit de juger la soumission irrecevable.</p>			
<p><b>CTO4</b></p>	<p>Le soumissionnaire DOIT prouver son expérience de la réalisation d'au moins trois (3) projets de sondages en ligne au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p><b>Définition de projet pour le sondage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Au moins 1 000 répondants retenus.</li> </ul> <p>Fournir des exemples détaillés de projets pour lesquels le soumissionnaire possède de l'expérience de la réalisation de projets de sondages en ligne. Chaque exemple doit être appuyé par une référence (p. ex. nom, titre, numéro de téléphone, adresse électronique) qui est un client du projet de sondage.</p> <p>Si une référence formule des commentaires négatifs au sujet de la description du projet, IRCC se réserve le droit de juger la soumission irrecevable.</p>			

**1.1.1. Critères techniques cotés**

Chaque soumission technique qui répond aux exigences obligatoires précisées ci-dessus sera évaluée et notée conformément aux critères d'évaluation cotés suivants. Chaque critère technique coté doit être traité séparément.

**Critères techniques cotés – notes**

**Remarque à l'intention des soumissionnaires : Veuillez inscrire à côté de chaque critère le numéro de la page ou des pages de votre proposition qui portent sur l'exigence énoncée dans le critère.**

**Une note de zéro sera attribuée pour les critères techniques cotés non traités.**

Élément	Description	Méthode de pointage	Nombre maximum de points	Renvoi à la soumission
---------	-------------	---------------------	--------------------------	------------------------



<p><b>CTC1</b></p>	<p><b>Expérience</b></p> <p>Pour démontrer son expérience en matière de sondages, le soumissionnaire doit présenter un maximum de cinq (5) projets de sondages téléphoniques quantitatives effectués au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p>Les projets pertinents doivent inclure une description à l'appui des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C1. Projet qui consistait à communiquer avec un minimum de 1 000 répondants, d'une durée maximale d'un (1) an. (2 points)</li> <li>C2. Sondage ayant pour objet de mesurer la qualité du service/la satisfaction de la clientèle. (2 points)</li> <li>C3. Expérience de la réalisation de sondages au moyen d'une liste de clients. (2 points)</li> <li>C4. Sondage mené dans les deux langues officielles, soit l'anglais et le français. (2 points)</li> <li>C5. Expérience de la réalisation de sondages pour le gouvernement. (2 points)</li> </ul>	<p><b>Un maximum de 10 points par projet de sondages.</b></p> <p><b>Attribution des points :</b></p> <p><b>2 points par critère (CTC1 – C1 à C5) si le critère est abordé.</b></p> <p><b>0 point par critère (CTC1 – C1 à C5) si le critère n'est pas abordé.</b></p>	<p><b>50</b></p>	
<p><b>CTC2</b></p>	<p><b>Expérience</b></p> <p>Pour démontrer son expérience en matière de sondages, le soumissionnaire doit présenter un maximum de <b>cinq (5)</b> projets de sondages en ligne effectués au cours des cinq (5) dernières années.</p> <p>Les projets pertinents doivent inclure une description à l'appui des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C1. Projet qui consistait à communiquer avec un minimum de 1 000 répondants, d'une durée maximale d'un (1) an. (2 points)</li> <li>C2. Sondage ayant pour objet de mesurer la qualité du service/la satisfaction de la clientèle. (2 points)</li> <li>C3. Expérience de la réalisation de sondages au moyen d'une liste de clients. (2 points)</li> <li>C4. Sondage mené dans les deux langues officielles, soit l'anglais et le français. (2 points)</li> <li>C5. Expérience de la réalisation de sondages pour le gouvernement. (2 points)</li> </ul>	<p><b>Un maximum de 10 points par sondage</b></p> <p><b>Attribution des points :</b></p> <p><b>2 points par critères (CTC2 – C6 à C10) si le critère est abordé.</b></p> <p><b>0 point par critère (CTC2 – C6 à C10) si le critère n'est pas abordé.</b></p>	<p><b>50</b></p>	
<p><b>CTC3</b></p>	<p><b>Assurance de la qualité</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un (1) document de travail type d'un projet qu'il a réalisé, afin de démontrer sa capacité de recueillir des données et de</p>	<p><b>Un maximum de 3 points par critère.</b></p>	<p><b>18</b></p>	

	<p>faire foi des mécanismes d'assurance de la qualité qui seront appliqués pour assurer la fiabilité et la validité des résultats.</p> <p>Le projet de sondage téléphonique soumis doit inclure une description à l'appui des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>C1.</b> Description des installations, de l'effectif et des autres ressources requis pour respecter les délais et les normes de qualité d'un sondage antérieur effectuée auprès d'au moins 1 000 répondants.</li> <li><b>C2.</b> Description du soutien offert aux personnes chargées de l'entrevue pour veiller à ce qu'elles aient accès à la formation et aux outils appropriés.</li> <li><b>C3.</b> Description de la technologie utilisée pour améliorer l'efficacité et la qualité de la collecte des données. Par exemple, système de sondage et d'entrevue assistées par ordinateur (IPAO et ITAO) et déclaration électronique des données (DED) par Internet, saisie automatique des données (à l'aide de la ROC) et codage automatisé par reconnaissance de textes (CART).</li> <li><b>C4.</b> Description de la méthode employée pour élaborer le cadre d'échantillonnage en vue d'assurer la qualité des réponses.</li> <li><b>C5.</b> Description des procédures appliquées pour atténuer les risques de perte de données et d'erreur humaine.</li> <li><b>C6.</b> Description des systèmes de contrôle utilisés pour assurer la sûreté de la saisie, de la transmission et de la manipulation des données.</li> </ul>	<p><b>Attribution des points :</b></p> <p><b>3 points par critères (CTC3 – C1 à C6) si le critère est abordé.</b></p> <p><b>0 point par critère (CTC3 – C1 à C6) si le critère n'est pas abordé.</b></p>		
--	---	--	--	--



<p><b>CTC4</b></p>	<p><b>Diversité :</b> Le soumissionnaire doit démontrer qu'il a mis en œuvre les activités organisationnelles suivantes visant à favoriser la lutte contre le racisme et la diversité au sein de son organisation :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Le soumissionnaire a publié à l'interne des politiques ou des engagements liés à la lutte contre le racisme et à l'inclusivité.</li> <li>Les employés du soumissionnaire sont tenus de suivre une formation obligatoire sur la lutte contre le racisme.</li> <li>Les employés du soumissionnaire doivent suivre une formation sur les préjugés inconscients.</li> <li>Le soumissionnaire a rendu publics des engagements organisationnels envers la création d'un effectif diversifié.</li> <li>Le soumissionnaire a élaboré une ou plusieurs stratégies internes de dotation ou de recrutement dans le but d'accroître la représentation de groupes sous-représentés dans son effectif.</li> </ol> <p>Le soumissionnaire doit fournir des précisions sur l'activité.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir des copies de documents de politique ou d'engagement, y compris leur date d'entrée en vigueur.</p> <p>En ce qui concerne la formation, le soumissionnaire doit indiquer le nom du cours et du fournisseur de services; s'il s'agit d'une formation élaborée à l'interne, il faut fournir un exemplaire du plan de cours.</p> <p>En ce qui concerne la dotation, le soumissionnaire doit fournir des copies d'une annonce d'emploi ou d'autres documents de dotation ou de recrutement qui démontrent la conformité aux critères cotés.</p>	<p><b>Un maximum de 2 points pour chaque activité.</b></p> <p><b>0 point</b> = Le soumissionnaire n'a pas mentionné d'activité. <b>2 points</b> = Le soumissionnaire a entièrement décrit l'activité et a fourni des documents à l'appui. <b>1 point</b> = Le soumissionnaire a fourni des renseignements sur l'existence de l'activité, mais n'a pas fourni suffisamment de détails ou de documents à l'appui.</p> <p><b>Points supplémentaires</b> (maximum de 2 points) :</p> <p><b>2 points</b> = Le soumissionnaire a démontré l'existence d'au moins quatre activités sur cinq. <b>1 point</b> = Le soumissionnaire a démontré l'existence d'au moins deux activités sur cinq.</p>	<p><b>12</b></p>	
<p><b>TOTAL DES POINTS</b></p>		<p><b>130</b></p>		

TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DE MEURENT LES MEMES.