



RETOURNER LES SOUMISSIONS À :

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 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

Title – Sujet Sondages sur l'expérience des clients d'IRCC	
Solicitation No. – N° de l'invitation CIC-155162 (amendment 002)	Date 2023-06-05
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 2:00 PM on – le 2023-06-19	Time Zone Fuseau horaire HNE
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine : <input checked="" type="checkbox"/> Destination : <input type="checkbox"/> Other-Autre : <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to: – Adresser toute question à : IRCC.BidsReceiving-Receptiondessoumissions.IRCC@cic.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone :	
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : Voir aux présentes	
Delivery required – Livraison exigée Voir aux présentes	
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur	
_____ (type or print)/ (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
_____ Signature	_____ Date



L'amendement 001 est soulevé pour :

- Changer la date de fin de l'invitation;
- Apporter des changements aux annexes B, D, E et F

- Supprimer B4. Exigences en matière de sécurité en son entièreté et remplacer par :

B4. Exigences en matière de sécurité

Les exigences relatives à la sécurité suivantes (LVERS et clauses connexes, tel que prévu par le Programme de sécurité des contrats) s'appliquent et font partie intégrante du contrat.

1. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, et obtenir une cote de protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ B, délivrées par le Programme de sécurité des contrats (PSC), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par le PSC, TPSGC.
3. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser leur établissement pour traiter, produire ou entreposer des renseignements ou des biens PROTÉGÉS tant que le PSC, TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit.
4. L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou entreposer électroniquement des renseignements ou des données au niveau PROTÉGÉ tant que le PSC, TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau PROTÉGÉ B.
5. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable du PSC, TPSGC.
6. L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
 - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe F;
 - b) du *Manuel de la sécurité des contrats* (dernière édition).

- Supprimer l'annexe D en son entièreté et remplacer par :

ANNEXE D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

D1. Titre

Sondages sur l'expérience des clients d'IRCC

D2. Objectif



L'objectif d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) est d'acquiescer les services d'un entrepreneur pour réaliser, par téléphone et en ligne, des sondages externes sur la satisfaction des clients en vue d'aider IRCC à évaluer ses programmes de passeport, d'immigration et de citoyenneté.

D3. Contexte

Le gouvernement du Canada met l'accent sur l'importance de concevoir et de fournir des services et des programmes axés sur le client, comme l'exige la Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor.

La mesure de la satisfaction des clients permet à IRCC de mieux comprendre l'expérience des clients alors que le Ministère examine et améliore la conception et la prestation de ses services et programmes, ce qui comprend l'accessibilité, l'inclusion, la rapidité, la simplicité et d'autres aspects.

Programme de passeport

Il a été démontré dans le cadre d'études gouvernementales antérieures qu'une pratique exemplaire visant à améliorer le service consiste à mesurer la satisfaction des clients à des intervalles réguliers. Les sondages sur l'expérience des clients du Programme de passeport aideront IRCC à mieux comprendre les différentes expériences et attentes des clients en ce qui concerne les services de titres de voyage régionaux et internationaux, ce qui permettra au programme de réagir et de garantir que les clients reçoivent des services novateurs, fiables, efficaces, accessibles et sûrs.

Les sondages sur l'expérience des clients du Programme de passeport permettront d'évaluer le rendement d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et d'Affaires mondiales Canada (AMC) en matière de prestation de services pour le compte d'IRCC, qu'il s'agisse de services offerts directement dans les bureaux des passeports ou encore par l'entremise de la fonction d'agent réceptionnaire dans les Centres Service Canada et dans les bureaux à l'étranger.

Programmes d'immigration et de citoyenneté

Le sondage sur l'expérience des clients des programmes d'immigration et de citoyenneté aidera IRCC à mesurer le rendement de ses principaux programmes d'immigration et de citoyenneté en ce qui a trait à la satisfaction des clients à l'égard de ses services. Il fournira de l'information sur l'utilisation des services, les aspects à améliorer, ainsi que les attentes des clients en ce qui concerne les services. Cette information soutient l'élaboration, la surveillance et la production de rapports nécessaires pour évaluer les progrès réalisés en regard de la stratégie du service à la clientèle du Ministère.

Le sondage sur l'expérience des clients des programmes d'immigration et de citoyenneté permettra également de mieux comprendre la diversité du rendement en matière de service dans l'ensemble des principaux secteurs d'activité d'IRCC. Il servira également à produire de l'information sur des modes précis de prestation des services, comme les Centres de réception des demandes de visa, le Centre de soutien à la clientèle et le site Web d'IRCC et sa présence dans les médias sociaux. En recueillant des renseignements de cette ampleur, IRCC sera en mesure de mieux déterminer les secteurs problématiques et les secteurs de croissance en matière de prestation de services afin de s'assurer que les clients reçoivent les services les plus efficaces possible.

D4. Tâches et produits livrables

L'entrepreneur exercera trois fonctions principales : appuyer les cadres méthodologiques des sondages, administrer les sondages et assurer le regroupement et l'analyse de base des données provenant des sondages.

Programme de passeport

Pour tous les sondages sur le Programme de passeport, IRCC fournira à l'entrepreneur ce qui suit :



- Une liste de clients (voir l'**attachement 1 de l'énoncé des travaux** pour plus de détails), en veillant à ce que l'échantillon soit aléatoire et représentatif de la population des demandeurs de passeport.
- Le libellé de présentation/d'invitation (voir les détails spécifiques du sondage ci-dessous) pour le sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).
- Les questions de sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).
- Des commentaires sur les essais internes du sondage.
- Des commentaires sur les demandes de renseignements des clients.
- Des commentaires sur les produits livrables.
- Les renseignements nécessaires pour la réalisation des produits livrables.

Pour tous les sondages du Programme de passeport, l'entrepreneur doit accomplir les tâches suivantes :

- Participer à une réunion de lancement pour examiner l'ébauche du questionnaire, la méthodologie, le calendrier des tâches et les paiements des produits livrables.
- Donner son accord à un plan de travail basé sur les tâches figurant dans le calendrier des produits livrables ci-dessous.
- Formuler des recommandations sur l'ébauche du questionnaire (p. ex. clarté du langage, fluidité, etc.).
- Recevoir et transmettre des renseignements sur les clients par le biais de données cryptées entre les personnes autorisées uniquement, ou au moyen de systèmes de courrier électronique approuvés par le Ministère ou d'un portail utilisant des systèmes de technologie de l'information approuvés par le programme de sécurité des marchés de Services publics et Approvisionnement Canada. Stocker de manière sécurisée toutes les données électroniques et les copies papier conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada.
- Intégrer l'échantillon de clients dans son système pour la distribution du sondage et le couplage des réponses au sondage.
- Incorporer les statistiques de la population dans son système pour la pondération des réponses au sondage.
- Programmer la page d'introduction/accueil et le questionnaire (en anglais et en français) (**produit livrable #1**) pour qu'ils soient vérifiés à l'interne par IRCC.
- Fournir un code QR qui renvoie à la page d'accueil du questionnaire.
- Effectuer des essais préalables auprès d'un petit échantillon de clients (en anglais et en français).
- Formuler des commentaires sur les résultats des essais préalables, y compris toute recommandation concernant les modifications à apporter aux questions ou à la méthodologie générale pour résoudre les problèmes éventuels.
- Soumettre une version finale des questionnaires (en anglais et en français) (**produit livrable #2**).
- Mener le sondage (voir les détails du sondage ci-dessous).
- Surveiller les taux de réponse et en rendre compte.
- Fournir un soutien technique aux répondants au sondage ou transmettre les questions non techniques à IRCC pour une réponse appropriée, dans un délai de 48 heures par courrier électronique.
- Recueillir les données de réponse au sondage de manière à les faire correspondre aux données de profil de la liste des clients.
- Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner les fichiers de données (y compris les réponses aux questions ouvertes).
- Soumettre 1) une ébauche de rapport méthodologique, 2) des fichiers de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liés aux données du profil du client, 3) des rapports tabulaires d'analyse de base, 4) charger les données dans un environnement de rapport en ligne pour permettre la compilation de tableaux croisés, l'analyse des résultats et la visualisation des données, 5) ajouter le sondage téléphonique au Canada aux résultats du sondage en ligne et fournir un ensemble de données unique (**produit livrable #3**).

A) Détails du sondage téléphonique (au Canada seulement)

Les clients au Canada seront appelés à participer à un sondage téléphonique au moyen de la technique de l'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO), où un enquêteur administre un questionnaire au



répondant au cours d'un appel téléphonique en le lisant sur un ordinateur. Le questionnaire du sondage comprend :

- des questions filtres et de sélection;
- des questions à choix multiples;
- des questions avec classement;
- des questions ouvertes;
- des questions à remplissage automatique;
- un enchaînement logique.

En ce qui concerne les dispositions d'IRCC énumérées ci-dessus, IRCC fournira ce qui suit :

- Une liste d'échantillons d'environ 10 000 clients pour garantir que l'échantillon est aléatoire et représentatif de la population de demandeurs de passeport.

En ce qui concerne les dispositions exigées par l'entrepreneur et énumérées ci-dessus, l'entrepreneur doit :

- Disposer des installations, des ressources et de l'équipement appropriés pour mener des entrevues téléphoniques auprès des clients demeurant au Canada.
- Mener des entrevues téléphoniques d'environ 20 minutes en français et en anglais jusqu'à ce que 1 250 réponses aient été obtenues.

B) Détails du sondage par encart (au Canada et à l'étranger)

Des clients au Canada et d'ailleurs dans le monde seront invités par IRCC à participer à un sondage en ligne par le biais d'un encart inséré dans leur nouveau passeport. Un code d'accès unique au sondage en ligne et un code QR seront fournis par l'entrepreneur et imprimés sur chaque avis afin de permettre l'accès au sondage en ligne et d'éviter la duplication des répondants. Le questionnaire du sondage comprend :

- des questions filtres et de sélection;
- des questions à choix multiples;
- des questions avec classement;
- des questions ouvertes;
- des questions à remplissage automatique;
- un enchaînement logique.

En ce qui concerne les dispositions d'IRCC énumérées ci-dessus, IRCC doit :

- Diriger les clients vers un site Web hébergé par l'entrepreneur.
- Fournir à l'entrepreneur le texte de la page d'accueil du sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).

En ce qui concerne les dispositions exigées par l'entrepreneur et énumérées ci-dessus, l'entrepreneur doit :

- Rendre le sondage en ligne accessible au moyen de plusieurs navigateurs Web, p. ex. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, UC Browser et Apple Safari, et accessible sur les plateformes mobiles.
- Administrer le sondage en ligne, notamment en fournissant une adresse de courriel qui dirige les répondants vers le soutien technique, et en fournissant un soutien technique (en anglais et en français) aux répondants, au besoin.
- Fournir environ 200 000 codes d'accès uniques au sondage en ligne qui seront imprimés sur chaque avis afin de permettre l'accès au sondage en ligne et d'éviter la duplication des répondants.

C) Détails du sondage par courriel (au Canada et à l'étranger pour les clients dont les adresses électroniques sont disponibles).

En ce qui concerne les dispositions d'IRCC énumérées ci-dessus, IRCC doit :

- Diriger les clients vers un site Web hébergé par l'entrepreneur.
- Fournir à l'entrepreneur le texte de la page d'accueil du sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).



En ce qui concerne les dispositions exigées par l'entrepreneur et énumérées ci-dessus, l'entrepreneur doit :

- Rendre le sondage en ligne accessible au moyen de plusieurs navigateurs Web, p. ex. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, UC Browser et Apple Safari, et accessible sur les plateformes mobiles.
- Administrer le sondage en ligne, notamment en fournissant une adresse électronique qui dirige les répondants vers le soutien technique et en fournissant un soutien technique (en anglais et en français) aux répondants, le cas échéant.
- Envoyer des invitations et des messages de rappel (par voie électronique) en anglais et en français aux adresses électroniques des clients qui n'ont pas répondu.

Programmes d'immigration et de citoyenneté

Des clients au Canada et ailleurs dans le monde seront invités par IRCC à participer à un sondage en ligne par le biais d'un encart inséré dans leur nouveau passeport. Le questionnaire du sondage comprend :

- des questions filtres et de sélection;
- des questions à choix multiples;
- des questions avec classement;
- des questions ouvertes;
- des questions à remplissage automatique;
- un enchaînement logique.

Sondage en ligne

Pour le sondage sur les programmes d'immigration et de citoyenneté, IRCC fournira à l'entrepreneur ce qui suit :

- Une liste de clients (voir **l'annexe 2 de l'énoncé des travaux** pour plus de détails), en veillant à ce que l'échantillon soit aléatoire et représentatif de la population des clients des programmes d'immigration et de citoyenneté.
- Le libellé d'introduction et les questions du sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).
- Le texte de la page d'accueil du sondage dans les deux langues officielles (anglais et français).
- Des commentaires sur les essais internes du sondage.
- Des commentaires sur les demandes de renseignements de clients.
- Des commentaires sur les produits livrables.
- Les renseignements nécessaires pour la réalisation des produits livrables.

L'entrepreneur devra accomplir les tâches suivantes :

- Participer à une réunion de lancement pour examiner l'ébauche du questionnaire, la méthodologie, le calendrier des tâches et les paiements des produits livrables.
- Donner son accord à un plan de travail basé sur les tâches figurant dans le calendrier des produits livrables ci-dessous.
- Formuler des recommandations sur l'ébauche du questionnaire (p. ex. clarté du langage, fluidité, etc.).
- Recevoir et transmettre des renseignements sur les clients par le biais de données cryptées entre les personnes autorisées uniquement, ou au moyen de systèmes de courrier électronique approuvés par le Ministère ou d'un portail utilisant des systèmes de technologie de l'information approuvés par le programme de sécurité des marchés de Services publics et Approvisionnement Canada. Stocker de manière sécurisée toutes les données électroniques et les copies papier conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada.
- Intégrer l'échantillon de clients dans son système pour la distribution du sondage et le couplage des réponses au sondage.
- Incorporer les statistiques de la population dans son système pour la pondération des réponses au sondage.
- Programmer la page d'introduction/accueil et le questionnaire (en anglais et en français) (**produit livrable #1**) pour qu'ils soient vérifiés à l'interne par IRCC.

- Effectuer des essais préalables auprès d’un petit échantillon de clients (en anglais et en français).
- Formuler des commentaires sur les résultats des essais préalables, y compris toute recommandation concernant les modifications à apporter aux questions ou à la méthodologie générale pour résoudre les problèmes éventuels.
- Soumettre une version finale des questionnaires (en anglais et en français) (**produit livrable #2**).
- Mener le sondage (voir les détails du sondage ci-dessous).
- Rendre le sondage en ligne accessible au moyen de plusieurs navigateurs Web, p. ex. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, UC Browser et Apple Safari, et accessible sur les plateformes mobiles.
- Surveiller les taux de réponse et en rendre compte.
- Fournir un soutien technique aux répondants au sondage ou transmettre les questions non techniques à IRCC pour une réponse appropriée, dans un délai de 48 heures par courrier électronique.
- Recueillir les données de réponse au sondage de manière à les faire correspondre aux données de profil de la liste des clients.
- Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner les fichiers de données (y compris les réponses aux questions ouvertes).
- Soumettre 1) une ébauche de rapport méthodologique, 2) des fichiers de données brutes dépersonnalisées des résultats du sondage liés aux données du profil du client, 3) un rapport tabulaire d’analyse de base, 4) charger les données dans un environnement de rapport en ligne pour permettre la compilation de tableaux croisés, l’analyse des résultats et la visualisation des données (**produit livrable #3**).

CALENDRIER DES PRODUITS LIVRABLES

***Tous les produits livrables doivent être approuvés par le chargé de projet d’IRCC. ***

Programme de passeport

Tâche	Produit livrable	Détails	Délai minimum	Mode de livraison
Planification et préparation de tous les sondages du Programme de passeport				
1		Participer à une réunion de lancement pour recevoir et examiner l’ébauche des questionnaires et la méthodologie, et pour discuter du calendrier des tâches et du calendrier des produits livrables.	Mois 1	Téléphone ou vidéoconférence
2		Donner son accord au plan de travail proposé.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
3		Formuler des recommandations sur la méthodologie et sur la rédaction du questionnaire.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
Élaboration et essai à l’interne des sondages en ligne				
4	1	Sondages par courriel et en ligne avec invitation par encart seulement – Soumettre une version programmée des pages d’accueil en ligne et du questionnaire à des fins d’essai (en anglais seulement).	Mois 2	Par voie électronique (en anglais)
Échantillon de clients pour l’élaboration des sondages en ligne				
		Sondage par courriel avec invitation par encart seulement – Fournir des codes d’accès uniques et une adresse en ligne, ainsi qu’un code QR à imprimer sur les encarts afin de	Mois 2	Par voie électronique



		permettre l'accès au sondage en ligne et d'éviter les doublons.		
5		Sondage par courriel seulement – Recevoir les données du profil des clients pour le fichier d'échantillons.	Mois 5	Données fournies dans un format sécurisé
6		Sondage par courriel seulement – Préparer les dossiers d'échantillons de clients (épuration, analyse, fourniture d'identifiants uniques pour le lien aux réponses du sondage).	Mois 5	S.O.
Lancement test des sondages en ligne				
7		Sondages par courriel et en ligne avec invitation par encart seulement – Effectuer un essai des sondages (en anglais et en français).	Mois 3 - en ligne avec invitation par encart Mois 5 – par courriel	Par voie électronique (en français et en anglais)
8		Sondages par courriel et en ligne avec invitation par encart seulement – Formuler des commentaires sur les résultats des essais préalables, y compris toute recommandation concernant les modifications à apporter au questionnaire ou à la méthodologie générale.	Mois 3 - en ligne avec invitation par encart Mois 5 – par courriel	S.O.
9	2	Sondages par courriel et en ligne avec invitation par encart seulement – Soumettre la version finale des questionnaires (en anglais et en français).	Mois 3 - en ligne avec invitation par encart Mois 5 – par courriel	Par voie électronique (en français et en anglais)
Lancement complet, suivi et collecte de données des sondages en ligne				
10		Sondages par courriel et en ligne avec invitation par encart seulement – Lancer le sondage officiel (en anglais et en français) et commencer la surveillance des réponses et la gestion des problèmes liés au sondage.	Mois 3 - en ligne avec invitation par encart Mois 5 – par courriel	L'entrepreneur informera CIC du lancement par courrier électronique
11		Sondages par courriel et en ligne avec invitation par encart seulement – Effectuer un compte rendu et/ou formuler des recommandations sur l'approche adaptée en réponse au taux de réponse (taille de l'échantillon)/aux problèmes liés à l'administration du sondage.	Pendant les réunions hebdomadaires ou plus fréquemment, au besoin	Par voie électronique ou par téléphone (en anglais)
12		Sondage par courriel seulement – Envoyer des courriels de rappel aux clients, le cas échéant.	Mois 6 et 7	Par voie électronique (en français et en anglais)
13		Collecte de données	Mois 3 et 5 - sondage en ligne Mois 5 et 6 - courriel sur le sondage en ligne	S.O.



Élaboration et essai à l'interne du sondage téléphonique				
14	1	Sondage téléphonique seulement – Soumettre une version programmée d'une page d'accueil en ligne et d'un questionnaire à des fins d'essai (en anglais seulement).	Mois 5	Par voie électronique (en anglais)
Échantillon de clients pour l'élaboration du sondage téléphonique				
15		Sondage téléphonique seulement – Recevoir les données du profil des clients pour le fichier d'échantillons.	Mois 5	Données fournies dans un format sécurisé
16		Sondage téléphonique seulement – Préparer les fichiers d'échantillons des clients (épuration, analyse, fourniture d'identifiants uniques pour le couplage avec les réponses du sondage).	Mois 5	S.O.
Lancement d'essai du sondage téléphonique				
17		Sondage téléphonique seulement – Effectuer un essai du sondage (en anglais et en français).	Mois 5	Par voie électronique (en français et en anglais)
18		Sondage téléphonique seulement – Formuler des commentaires sur les résultats des essais préalables, y compris toute recommandation concernant les modifications à apporter au questionnaire ou à la méthodologie générale.	Mois 5	S.O.
19		Sondage téléphonique seulement – Soumettre la version finale des questionnaires en anglais et en français.	Mois 5	Par voie électronique (en français et en anglais)
Lancement complet, suivi et collecte de données du sondage téléphonique				
20		Sondage téléphonique seulement – Lancer le sondage officiel (en anglais et en français), et commencer la surveillance des réponses et la gestion des problèmes liés au sondage.	Mois 6	L'entrepreneur informera IRCC du lancement par courrier électronique
21		Sondage téléphonique seulement – Effectuer un compte rendu ou formuler des recommandations sur l'approche adaptée en réponse au taux de réponse (taille de l'échantillon)/aux problèmes liés à l'administration du sondage.	Pendant les réunions hebdomadaires ou plus fréquemment, au besoin	Par voie électronique ou par téléphone (en anglais)
		Collecte de données.	Mois 6 et 7	S.O.
Préparation des données, établissement des rapports et clôture de tous les sondages du Programme de passeport				
22		Clôre la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner les fichiers de données (y compris les réponses aux questions ouvertes).	Mois 6	S.O.
23	3	Soumettre 1) une ébauche de rapport méthodologique, 2) des fichiers de données brutes dépersonnalisés des résultats du sondage liés aux données du profil du client, 3) un rapport tabulaire d'analyse de base, 4) charger les données dans un environnement de rapport en ligne pour permettre la	Fin du mois 7	Rapport sur la méthodologie par voie électronique en format MS Word. Fichiers de données brutes en format MS Excel et SPSS.

		compilation de tableaux croisés, l'analyse des résultats et la visualisation des données, 5) ajouter le sondage téléphonique au Canada aux résultats du sondage en ligne et fournir un ensemble de données unique (produit livrable n° 3). Clôture du contrat.		Rapport de base sous forme de tableau en format MS Word ou MS Excel.
--	--	---	--	--

Programmes d'immigration et de citoyenneté

Tâche	Produit livrable	Détails	Échéanciers	Mode de livraison
Planification et préparation				
1		Participer à une réunion de lancement pour recevoir et examiner l'ébauche des questionnaires et la méthodologie, et pour discuter du calendrier des tâches et du calendrier des produits livrables.	Mois 1	Téléphone ou vidéoconférence
2		Donner son accord au plan de travail proposé.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
3		Élaboration et mise à l'essai.	Mois 1	Par voie électronique (en anglais)
Élaboration et essai				
3		Soumettre une version programmée du questionnaire en ligne aux fins d'essai sur toutes les plateformes (en anglais seulement).	Mois 2	Par voie électronique (en anglais)
4		Réviser et modifier le sondage en ligne, le cas échéant.	Mois 3	S.O.
5		Préparer des courriels d'invitation et de rappel (en anglais et en français) rédigés par IRCC.	Mois 4	Par voie électronique (en français et en anglais)
6		Soumettre une version programmée du questionnaire en ligne aux fins d'essai sur toutes les plateformes (en français).	Mois 4	Par voie électronique (en français)
Élaboration de l'échantillon de clients				
7		Recevoir les données des profils des clients pour le fichier d'échantillons.	Mois 5	Données fournies dans un format sécurisé
8		Préparer les fichiers d'échantillons de clients (épuration, analyse, fourniture d'identifiants uniques pour le couplage avec les réponses du sondage).	Mois 5	S.O.
Essai final				
9		Effectuer le lancement d'un sondage d'essai à l'aide de liens (en anglais et en français).	Mois 5	Par voie électronique (en français et en anglais)
10		Réviser et modifier le sondage, le cas échéant.	Mois 5	S.O.
11	2	Soumettre un sondage final avec des liens actifs (en anglais et en français).	Mois 5	Par voie électronique (en français et en anglais)
Lancement, surveillance et collecte de données				
12		Lancer le sondage officiel (en anglais et en français), y compris une invitation aux clients,	Mois 6	L'entrepreneur informera la Direction générale de l'expérience client (DGEC) du lancement par courrier électronique.

		et lancer la surveillance des réponses et la gestion des problèmes liés au sondage.		
13		Envoyer des courriels de rappel aux clients, le cas échéant.	Mois 6 et 7	Par voie électronique (en français et en anglais)
14		Effectuer un compte rendu ou formuler des recommandations sur l'approche adaptée en réponse au taux de réponse (taille de l'échantillon/aux problèmes liés à l'administration du sondage).	Pendant les réunions hebdomadaires ou plus fréquemment, au besoin	Par voie électronique ou par téléphone (en anglais)
15		Recueillir des données et les jumeler aux données des profils des clients.	Mois 6 et 7	S.O.
Préparation des données, production de rapports et conclusion				
16		Clore la collecte des données et préparer le barème de pondération, épurer les données, étiqueter les valeurs, examiner les fichiers de données (y compris les réponses aux questions ouvertes).	Mois 7	S.O.
17		Pendant les réunions hebdomadaires ou plus fréquemment, au besoin	Mois 7	S.O.
18	3	Soumettre 1) une ébauche de rapport méthodologique, 2) des fichiers de données brutes dépersonnalisés des résultats du sondage liés aux données du profil du client, 3) un rapport tabulaire d'analyse de base, 4) charger les données dans un environnement de rapport en ligne pour permettre la compilation de tableaux croisés, l'analyse des résultats et la visualisation des données. Clôture du contrat.	Fin du mois 7	Rapport sur la méthodologie par voie électronique en format MS Word. Fichiers de données brutes en format MS Excel et SPSS ou SAS. Rapport de base sous forme de tableau en format MS Word ou MS Excel.

Tous les produits livrables doivent être approuvés par le chargé de projet. Le chargé de projet pourra rejeter tout produit livrable et demander que l'entrepreneur apporte des modifications aux produits livrables.

D5. Établissement de rapports

Toutes les exigences en matière de rapports sont indiquées dans le calendrier des produits livrables. Pendant toute la durée des projets, l'entrepreneur devra également présenter régulièrement des mises à jour (par courrier électronique ou dans le cadre de réunions, selon le cas) sur les travaux réalisés jusqu'à présent, ainsi que sur les problèmes rencontrés.

D6. Durée du contrat/niveau d'effort

Période initiale du contrat (de l'octroi du contrat au 31 mars 2024)

Programme de Passeport (Le chargé de projet décidera quel(s) option(s) suivante(s) seront demandée(s) pour cette durée du contrat)

Option A du Programme de passeport (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.



- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Option B du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.
- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.
- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Option C du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Le programme d'immigration et de citoyenneté ci-dessous sera toujours inclus avec l'option choisie ci-dessus :

Programmes d'immigration et de citoyenneté (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Immigration et citoyenneté - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Première période d'option (du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)

Programme de Passeport (Le chargé de projet décidera quel(s) option(s) suivante(s) seront demandée(s) pour cette durée du contrat)

Option A du Programme de passeport (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.
- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Option B du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.
- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.
- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Option C du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.



Le programme d'immigration et de citoyenneté ci-dessous sera toujours inclus avec l'option choisie ci-dessus :

Programmes d'immigration et de citoyenneté (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Immigration et citoyenneté - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Deuxième période d'option (du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026)

Programme de Passeport (Le chargé de projet décidera quel(s) option(s) suivante(s) seront demandée(s) pour cette durée du contrat)

Option A du Programme de passeport (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.
- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Option B du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.
- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.
- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Option C du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Le programme d'immigration et de citoyenneté ci-dessous sera toujours inclus avec l'option choisie ci-dessus :

Programmes d'immigration et de citoyenneté (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Immigration et citoyenneté - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Troisième période d'option (du 1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027)

Programme de Passeport (Le chargé de projet décidera quel(s) option(s) suivante(s) seront demandée(s) pour cette durée du contrat)

Option A du Programme de passeport (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.
- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.



Option B du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage téléphonique - un échantillon d'environ 10 000 clients au Canada sera fourni pour obtenir un minimum requis de 1 250 sondages remplis au Canada.
- Programme de passeport - sondage en ligne avec invitation par encart - un échantillon d'environ 300 000 clients au Canada et à l'étranger sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.
- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Option C du Programme de passeport (si l'option d'utiliser les courriels des clients pour envoyer les invitations au sondage est disponible)

- Programme de passeport - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

Le programme d'immigration et de citoyenneté ci-dessous sera toujours inclus avec l'option choisie ci-dessus :

Programmes d'immigration et de citoyenneté (méthode de collecte de données utilisée pour les sondages précédents)

- Immigration et citoyenneté - sondage par courriel - un échantillon d'environ 250 000 clients sera fourni, ce qui permettra d'obtenir environ 20 000 sondages remplis.

D7. Limites et contraintes

L'entrepreneur sera tenu d'effectuer le travail et de satisfaire aux obligations décrites dans le présent énoncé des travaux. Il devra informer le chargé de projet de tout événement exceptionnel ou imprévu qui pourrait avoir des répercussions sur les résultats et les activités du projet dans les meilleurs délais raisonnables. L'entrepreneur collaborera alors de près avec le chargé de projet pour trouver une solution appropriée et satisfaisante. De plus, il devra effectuer les tâches suivantes :

- Collaborer étroitement avec IRCC.
- À moins d'indication contraire, l'entrepreneur doit utiliser son propre équipement et ses logiciels pour l'exécution du présent Énoncé des travaux.
- Accomplir les travaux décrits dans l'Énoncé des travaux.
- Fournir le nom et les qualifications de tous les employés de l'entrepreneur qui participent au projet.
- Participer à des téléconférences, au besoin.
- Conserver tous les documents et les ensembles de données dans une zone sécurisée mentionnée dans le contrat, pour laquelle une autorisation de sécurité appropriée a été obtenue et dans laquelle on utilise uniquement des systèmes de technologie de l'information approuvés par le programme de sécurité des contrats de Services publics et Approvisionnement Canada. De plus, pour tous les membres du personnel qui communiquent avec les clients pour le sondage téléphonique à partir de locaux situés hors des lieux, toutes les clauses de sécurité s'appliquent et seule la quantité minimale de renseignements nécessaires pour communiquer avec les clients doit être fournie.
- Retourner tous les documents au chargé de projet d'IRCC ou à un autre fonctionnaire d'IRCC à l'échéance du contrat et/ou détruire tous les documents. Cela sera déterminé au début du contrat.

D8. Langues officielles

L'entrepreneur doit réaliser tous les sondages dans les deux langues officielles (anglais et français).

D9. Lieu de travail et déplacements



Le travail associé à ce contrat sera réalisé dans les locaux de l'entrepreneur. IRCC ne remboursera pas les frais de déplacement et de subsistance liés à l'exécution des travaux.

D10. Disponibilité du personnel

L'entrepreneur atteste que ses employés et ses sous-traitants seront prêts à commencer la prestation des services à compter de la date d'attribution du contrat et qu'ils demeureront disponibles pour mener à bien les travaux conformément aux exigences contractuelles.

D11. Considérations relatives à l'environnement

La réunion initiale de lancement et toutes les communications ultérieures se feront de façon virtuelle. Aucun déplacement ne sera nécessaire. De plus, les données et les rapports seront échangés par voie électronique. Aucune copie papier ne sera nécessaire.

D12. Exigences en matière d'accessibilité

Fournir aux répondants admissibles un moyen de communiquer leurs besoins particuliers en matière d'accessibilité pour leur permettre de participer au sondage, p. ex. au moyen d'un mode de rechange de collecte des données ou d'une technologie d'assistance.

L'entrepreneur doit rendre les questionnaires en ligne accessibles à tous les répondants admissibles et faciliter leur participation dans la mesure du possible, en ayant recours à des technologies d'assistance ou à des modes de rechange de collecte de données. Les chercheurs doivent informer les répondants des technologies d'assistance ou des solutions de rechange disponibles.

D13. Diversité

IRCC est résolu à être plus inclusif pour tous et à favoriser une culture du travail équitable, qui accorde une grande importance à la diversité et qui permet de créer un environnement accueillant et gratifiant pour tous. Nous encourageons les entreprises qui collaborent avec nous à véhiculer ces valeurs. Vous trouverez de plus amples renseignements à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi2.html>

- Supprimer l'annexe E en son entièreté et remplacer par :

ANNEXE E – BASE DE PAIEMENT

Durant la période du contrat, l'entrepreneur sera payé tel qu'il est précisé ci-dessous pour les travaux exécutés en vertu du contrat.

Tous les livrables sont franco à bord (FAB) destination, droits de douane canadiens compris et les taxes applicables sont en sus.

Aux fins de l'évaluation des soumissions et de la sélection de l'entrepreneur ou des entrepreneurs seulement, le prix évalué d'une soumission sera déterminé conformément à l'annexe E – Base de paiement.

Le financement maximal disponible pour le contrat qui découlera de la demande de soumissions est de 458,780.00\$ (taxes applicables inclus). Toute soumission dont la valeur est supérieure à cette somme sera jugée non recevable. Le fait de divulguer le financement maximal disponible n'engage aucunement le Canada à payer cette somme

Le soumissionnaire doit remplir ce barème de prix et l'inclure dans sa soumission financière. Le soumissionnaire doit uniquement remplir les sections requises dans les tableaux de prix ci-dessous; il ne doit effectuer aucune autre modification ou substitution. Si cette directive n'est pas respectée, la réponse du soumissionnaire sera jugée non conforme et sera éliminée du processus concurrentiel.

Note: Le texte en ROUGE indique les instructions aux soumissionnaires et les sélections à compléter

Tableau A: Période initiale du contrat (de l'octroi du contrat jusqu'au 31 Mars 2024)

Description	Prix total ferme
Programme de passeport: Sondage téléphonique (minimum de 1 250 sondages remplis au Canada)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport: Sondage en ligne (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport : Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Immigration et citoyenneté - Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Total en \$CAN du Tableau A (taxes applicables en sus)	<< à remplir par le soumissionnaire >>

Tableau B: Première période d'option (1er Avril 2024 jusqu'au 31 mars 2025)

Description	Prix total ferme
Programme de passeport: Sondage téléphonique (minimum de 1 250 sondages remplis au Canada)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport: Sondage en ligne (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport : Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Immigration et citoyenneté - Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Total en \$CAN du Tableau B (taxes applicables en sus)	<< à remplir par le soumissionnaire >>

Tableau C: Deuxième période d'option (1er Avril 2024 jusqu'au 31 mars 2026)

Description	Prix total ferme
Programme de passeport: Sondage téléphonique (minimum de 1 250 sondages remplis au Canada)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport: Sondage en ligne (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport : Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Immigration et citoyenneté - Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Total en \$CAN du Tableau C (taxes applicables en sus)	<< à remplir par le soumissionnaire >>

Tableau D: Troisième période d'option (1er Avril 2024 jusqu'au 31 mars 2025)

Description	Prix total ferme
Programme de passeport: Sondage téléphonique (minimum de 1 250 sondages remplis au Canada)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport: Sondage en ligne (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Programme de passeport : Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Immigration et citoyenneté - Sondage par courriel (environ 20 000 sondages remplis)	<< à remplir par le soumissionnaire >>
Total en \$CAN du Tableau D (taxes applicables en sus)	<< à remplir par le soumissionnaire >>

Tableau E: Prix total évalué

Description	Prix ferme Total
Somme des total des Tableau A, Tableau B, Tableau C et Tableau D (taxes applicables en sus)	<< à remplir par le soumissionnaire >>

Limitation budgétaire par période de contrat

Période de contrat	Montant excluant les taxes	Taxes	Montant total incluant les taxes
Période initiale	100,000.00\$	13,000.00\$	113,000.00\$
Première période d'option	101,000.00\$	13,130.00\$	114,130.00\$
Deuxième période d'option	102,000.00\$	13,260.00\$	115,260.00\$
Troisième période d'option	103,000.00\$	13,390.00\$	116,390.00\$
Total	406,000.00\$	52,780.00\$	458,780.00\$



- Supprimer l'annexe F en son entièreté et remplacer par :

ANNEXE F – LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

Government of Canada / Gouvernement du Canada	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Contract Number / Numéro du contrat 155162</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Security Classification / Classification de sécurité Unclassified</td> </tr> </table>	Contract Number / Numéro du contrat 155162	Security Classification / Classification de sécurité Unclassified
Contract Number / Numéro du contrat 155162			
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified			
SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)			
PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE			
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine IRCC	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction CEB		
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant		
4. Brief Description of Work / Brève description du travail The objective is to acquire the services of a Contractor to conduct external client satisfaction surveys through telephone and online surveys			
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? / Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? / Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
6. Indicate the type of access required - Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? / Le fournisseur ainsi que ses employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) / (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c) <input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui			
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? / Le fournisseur et ses employés (p.ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? (Access to des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.) <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? / S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit? <input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès			
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>	
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion			
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/> Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/> Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/> Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/> Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	
7. c) Level of information / Niveau d'information			
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/> PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/> PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> SECRET / SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/> NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/> PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/> PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/> SECRET / SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>	
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Security Classification / Classification de sécurité Unclassified</td> </tr> </table>		Security Classification / Classification de sécurité Unclassified	
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified			

TBS/SCT 360-103 (2004/12)



Contract Number / Numéro du contrat 155162
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?
If Yes, indicate the level of sensitivity.
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité: No Yes

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?
Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel: No Yes
Document Number / Numéro du document:

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

<input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS COTE DE FIABILITÉ	<input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> SECRET SECRET	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> TOP SECRET - SENSITIVE TRÈS SECRET - SENSITIVE	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCÈS AUX EMPLACEMENTS			

Special comments:
Commentaires spéciaux: _____

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.
REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? No Yes
If Yes, will unscreened personnel be escorted?
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? No Yes

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No Yes

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? No Yes

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? No Yes

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No Yes

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? No Yes

Contract Number / Numéro du contrat 155162
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART C (continued) / PARTIE C (suite)

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.
 Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.
 Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉE			NATO				COMSEC					
	A	B	C	Confidential / Confidential	Secret	Top Secret / Très Secret	NATO Restricted / NATO Diffusion Restreinte	NATO Confidential	NATO Secret	COSMIC Top Secret / COSMIC Très Secret	Protected / Protégé			Confidential / Confidential	Secret	Top Secret / Très Secret
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Media / Support TI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Link / Lien électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED? No / Non Yes / Oui
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée.
12. b) Will the document attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED? No / Non Yes / Oui
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

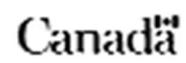
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified



Contract Number / Numéro du contrat 155162
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION			
13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres mouillées) Sylvain Beauchamp	Title - Titre Director General	Signature Beauchamp, Sylvain	Digitally signed by Beauchamp, Sylvain Date: 2023.05.29 14:25:44 -04'00'
Telephone no. - N° de téléphone (343) 548-7270	Facsimile - Télécopieur	E-mail address - Adresse courriel sylvain.beauchamp@cic.gc.ca	Date 2023-05-29
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres mouillées) Tyler Young	Title - Titre Security Officer	Signature Young, Tyler	Digitally signed by Young, Tyler Date: 2023.05.29 07:49:32 -04'00'
Telephone no. - N° de téléphone (343) 572-0157	Facsimile - Télécopieur	E-mail address - Adresse courriel Tyler.Young@cic.gc.ca	Date 2023-05-30
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? / Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?			<input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres mouillées) Steven French	Title - Titre Procurement Officer	Signature French, Steven	Digitally signed by French, Steven Date: 2023.05.30 06:43:53 -04'00'
Telephone no. - N° de téléphone (613) 293-2493	Facsimile - Télécopieur	E-mail address - Adresse courriel steven.french@cic.gc.ca	Date 2023-05-30
17. Contracting Security Authority / Autorisé contractante en matière de sécurité			
Name (print) - Nom (en lettres mouillées)	Title - Titre	Signature GaudreauRitlop, Patrick	Digitally signed by GaudreauRitlop, Patrick
Telephone no. - N° de téléphone	Facsimile - Télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date: 2023.05.31 13:12:47 -04'00'

Security Classification / Classification de sécurité Unclassified



Guide de sécurité.



Plusieurs niveaux de contrôle de Sécurité Guide de classification de sécurité			
Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis	Position / description / tâches / type d'information accéder	accès à des zones d'accès restreintes et/ou des renseignements ou à des biens protégés et/ou classifiés Niveau d'information et/ou biens et/ou zones d'accès restreintes accéder	Restriction de citoyenneté (si applicable)
Cote de fiabilité	Tout le personnel de l'entrepreneur (à l'exception des intervieweurs)	Accès à des information et/ou bien jusqu'au niveau protégé B seulement.	<u>N/A</u>
Aucun niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis	Intervieweurs	Aucun accès à des information et/ou bien protégé. Accès uniquement au nom et/ou au numéro de téléphone du client pour effectuer des entretiens téléphoniques.	<u>N/A</u>

TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DEMEURENT LES MÊMES