

# Le Conseil canadien de la sécurité lance un appel d'offres

Le 23 janvier 2023

## Contexte

Le Conseil canadien de la sécurité (CCS) élaborera un programme de formation en ligne standardisé intitulé « Conducteur à louer » afin de souligner les compétences de conduite essentielles pour les travailleurs de l'économie des « petits boulots » (conducteurs de services de covoiturage, de livraison, de taxi, de véhicules à louer, etc.) tout en intégrant une formation sur les compétences clés en milieu de travail. Ce projet est d'envergure nationale et sera offert dans les deux langues officielles.

Les objectifs spécifiques du projet sont de :

- Créer et mettre en œuvre un programme national d'apprentissage en ligne pour aborder les questions de sécurité, de réglementation et de relations interpersonnelles associées aux services de conducteurs / véhicules de location disponibles au Canada;
- S'assurer que le programme inclut et forme spécifiquement les groupes sous-représentés au Canada, notamment les Canadiens racialisés, les femmes, les travailleurs autochtones et les personnes handicapées;
- Encourager l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie tout en promouvant l'obtention de titres de compétences transférables et en améliorant les compétences numériques ; et
- Établir des partenariats avec les employeurs de covoiturage / véhicules de livraison et les régulateurs avec les provinces sur toute la durée du programme.

Le CCS accepte des devis ou des propositions simples pour sous-traiter divers éléments du projet (éléments de la soumission) par le biais d'un contrat-cadre de services. Compte tenu de l'échéancier serré (20 décembre 2022 au 31 mars 2024), le CCS lance un seul appel d'offres et s'attend à ce que les soumissionnaires indiquent les éléments du projet qui les intéressent.

Les soumissionnaires sont libres de soumissionner sur les articles A, B, C, D, E - ou toute combinaison de ceux-ci. S'il existe un rabais pour plusieurs articles, les soumissionnaires sont priés de l'indiquer clairement dans le dossier d'appel d'offres. Les critères de sélection de tous les éléments de l'offre sont les mêmes et sont décrits dans la section 3.

# 1.0 Appel de propositions/offres

## Élément A. Consultant en stratégie

Le CCS recherche un consultant pour effectuer les recherches nécessaires à la compréhension de la dynamique du marché, des besoins des conducteurs et des entreprises de covoiturage/de location de véhicules. Il s'agira notamment de cibler les employeurs du secteur du covoiturage et de la location de véhicules, ainsi que les conducteurs et les futurs conducteurs, afin de les inciter à participer au projet. Le consultant fournira ensuite un aperçu et une orientation critiques sur la meilleure façon de poursuivre et de réaliser des stratégies et tactiques efficaces d'entreprise à entreprise et d'entreprise à consommateur, ainsi que des messages clés et des approches pour cibler ces groupes. De plus, le consultant retenu fournira un aperçu et une orientation sur la durabilité post-programme. Le consultant retenu sera chargé de rendre compte et de soutenir le fournisseur chargé de l'exécution du marketing (ÉLÉMENT C).

### Exigences obligatoires

Le consultant retenu devra répondre à la ou aux exigences obligatoires suivantes:

- Avoir au moins deux ans d'expérience en matière d'études de marché et de stratégie de croissance avec des solutions basées sur le logiciel en tant que service

### Considérations relatives aux réponses

Les consultants doivent prendre en compte les éléments suivants lors de la préparation de leurs réponses à cette section - Point A - Consultant en recherche

- Les délais nécessiteront l'intervention d'un consultant capable de se mobiliser rapidement et d'utiliser les réseaux existants pour contribuer aux efforts. Au moins 10 ans d'exécution de stratégies de croissance pour des solutions numériques sont préférables
- Une expérience préalable en technologie d'apprentissage, en apprentissage en ligne et en prestation de formation est un atout
- Une expérience de cinq ans dans des projets de recherche technologique en menant des expérimentations rapides est préférable
- Les soumissionnaires doivent démontrer leur expérience dans le secteur de la santé et de la sécurité. Cela inclut tout engagement actuel ou passé avec le CCS
- Le curriculum vitae du consultant principal doit être soumis dans le cadre d'une réponse à cet élément de projet. Nous recherchons un mélange de formation et d'expérience pratique dans le domaine des études de marché, de la conception d'enquêtes, de la compréhension et du décodage de la motivation des clients, et de l'analyse quantitative ainsi que qualitative

Les consultants intéressés sont invités à soumettre leur curriculum vitae et un plan de travail de haut niveau. Ce projet peut être réalisé dans un délai de quatre à huit mois. Les consultants intéressés sont priés d'indiquer le délai qu'ils estiment nécessaire pour aider le CCS à comprendre les besoins des utilisateurs/clients, à définir les critères clés pour réussir sur le marché, à définir la dynamique du marché et à s'assurer que le message et l'approche sont correctement ciblés pour susciter la réponse appropriée.

Le budget pour cet élément est plafonné à 140 000 \$

## Élément B: Services d'adoption de programmes

Les spécialistes de l'adoption du programme mèneront des efforts de sensibilisation pour recruter des participants au projet, s'engager auprès des employeurs du secteur du covoiturage/de la location de véhicules ainsi que recruter et soutenir les représentants à but non lucratif des groupes sous-représentés pour lancer le programme. Ils fourniront une formation et des démonstrations aux parties participantes, effectueront un suivi après la formation, développeront et distribueront tous les rapports liés au programme et serviront de point de contact principal pour toutes les parties prenantes externes impliquées dans le projet.

Compte tenu du court délai et des divers groupes et apprenants à soutenir, le CCS est à la recherche d'un partenaire capable de se mettre au travail avec une équipe qui a déjà fait ses preuves en matière de sensibilisation aux programmes à l'échelle provinciale et nationale. Nous recherchons une expérience approfondie dans le domaine des services d'engagement et d'adoption pour les programmes nationaux de technologie d'apprentissage. Nous nous attendons à une équipe de ressources à temps plein, fournissant un large éventail de services d'adoption. Le fournisseur aura de l'expérience en marketing, en médias sociaux, en soutien aux clients/partenaires et en intégration, en recrutement de partenaires, en gestion de projets et en mise en œuvre de technologies d'apprentissage dans plusieurs provinces.

### Exigences obligatoires

Compte tenu des contraintes de temps et des exigences de durabilité, le CCS exigera du soumissionnaire retenu qu'il réponde aux exigences suivantes :

- Doit disposer d'un personnel bilingue chargé de l'adoption des programmes et des services de soutien aux utilisateurs
- Avoir fourni avec succès des services d'adoption régionaux / nationaux pour des programmes d'apprentissage numérique en matière de santé et de sécurité
- Maintenir une certification SOC2 ou un équivalent pour garantir le respect de processus solides dans un environnement sécurisé qui préserve la vie privée de tous les utilisateurs.

## Considérations relatives aux réponses

Les fournisseurs doivent tenir compte des éléments suivants lorsqu'ils préparent leurs réponses à cette section - Point B - Services d'adoption de programmes

- Cinq ans ou plus à fournir des services de marketing / d'adoption dans le cadre de programmes technologiques d'apprentissage bilingues à intervenants multiples à travers le Canada, de préférence dans des environnements liés à la santé et à la sécurité
- Avoir réalisé trois projets similaires ou plus qui ont déployé avec succès plusieurs milliers de cours en classe et en ligne
- Expérience dans la mise en œuvre d'un support client bilingue.
- Une certaine expérience du déploiement de LMS et de la gestion de multiples parties prenantes et partenaires dans la livraison/vente de cours en ligne est importante.
- Une expérience éprouvée de travail avec des groupes mal desservis pour encourager et soutenir l'engagement dans un programme.
- Expérience antérieure dans la fourniture de services d'adoption de programmes dans le cadre de projets comprenant des compétences non techniques, des compétences professionnelles, des compétences essentielles et des compétences pour réussir.
- Expérience éprouvée dans la fourniture de recherches et de stratégies de marché avant et pendant les efforts d'engagement et d'adoption de programmes
- Les soumissionnaires doivent démontrer leur expérience dans le secteur de la santé et de la sécurité. Cela comprendrait tout engagement actuel ou passé avec le CCS

Le budget pour cet élément est plafonné à 480 000 \$

## Élément C: Actifs de marketing et de publicité

L'élaboration d'outils de marketing et de publicité est étroitement liée à la prestation de services d'adoption du programme. Ces ressources seront développées dans le but de susciter l'intérêt et de promouvoir un engagement actif tout au long du programme. En raison des délais serrés, ce travail devra être itératif par nature et étroitement lié à la rétroaction continue fournie par l'équipe d'adoption du programme. L'étendue du travail pour cet élément de programme comprend la stratégie, la conception et le développement de plusieurs sites Web/pages d'accueil pour orienter et informer les participants sur le programme. Il comprend également la création d'actifs de médias sociaux (visuels, infographies, messages de médias sociaux, etc.).

Nous prévoyons que ce projet s'étendra sur six mois et qu'il nécessitera un travail à mi-temps de la part d'une personne responsable, ainsi que des services de soutien supplémentaires, selon les besoins, de la part d'une équipe de graphistes, d'animateurs et de rédacteurs.

Les soumissionnaires sont invités à fournir une description de l'expérience pertinente du consultant principal et à inclure un curriculum vitae de ce dernier. De plus, les soumissionnaires sont priés de fournir le taux journalier du consultant ainsi que le nombre de jours prévus pour effectuer ce travail.

## Exigences obligatoires

Le fournisseur retenu devra répondre aux exigences obligatoires suivantes:

- Doit fournir un lien ou une documentation mettant en évidence trois projets réussis ou plus qui comprenaient le développement de sites web/pages d'atterrissage ainsi que des actifs marketing
- Doit avoir au moins 10 ans d'expérience en marketing et en études de marché

## Considérations relatives aux réponses

Les fournisseurs doivent prendre en compte les éléments suivants lors de la préparation de leurs réponses à cette section - Élément C Actifs de marketing et de publicité

- Expertise démontrée dans le développement de sites Web / pages de destination et d'actifs pour les programmes d'apprentissage numérique et expérience avérée en matière de stratégie de marque
- Expérience avérée en matière de médias sociaux
- Capacité avérée à produire des textes, des animations et de nouveaux éléments graphiques de manière efficace
- Expérience dans l'élaboration de stratégies de marketing pour des projets financés par le gouvernement
- Les soumissionnaires doivent démontrer leur expérience dans le secteur de la santé et de la sécurité. Cela comprendrait tout engagement actuel ou passé avec le CCS
- Expérience avérée en matière de programmes de marketing stratégique destinés à différents types d'utilisateurs sur divers marchés géographiques

Le budget pour cet élément est plafonné à 60 000 \$

## ÉLÉMENT D: Services de médias numériques et imprimés

En collaboration avec le consultant en stratégie, le CCS est à la recherche d'un fournisseur qui assumera la responsabilité de fournir un leadership et une orientation en ce qui concerne la prestation de services de publicité dans les médias numériques et imprimés (Google Ads, LinkedIn, Facebook, logos/cartes à afficher par les conducteurs, commandites, articles dans des publications spécialisées, etc.). Cela implique la mise en place et la réalisation de la campagne numérique sur les canaux identifiés dans la stratégie numérique.

Nous prévoyons que cet engagement nécessitera une communication initiale continue, l'élaboration d'un brief et la gestion de projet, ainsi que l'exécution de la campagne, y compris l'optimisation quotidienne, la mise en place de tests A/B, des rapports d'état bihebdomadaires et des rapports de performance mensuels.

À l'approche de la fin de la campagne, le CCS a besoin d'un relais pour donner aux personnes travaillant sur le projet les connaissances et l'expertise nécessaires pour gérer l'exécution des médias numériques à l'avenir. Il s'agira notamment de savoir comment mettre en place correctement les campagnes, gérer l'optimisation au jour le jour et repérer les opportunités potentielles.

Les soumissionnaires sont invités à fournir un bref exemple de plan de tactiques de marketing potentielles qu'ils prévoient de déployer. Les offres doivent fournir des détails sur l'allocation des dépenses publicitaires par rapport au temps de planification et aux frais généraux du consultant.

### Exigences obligatoires

Le fournisseur retenu devra répondre aux exigences obligatoires suivantes:

- Avoir organisé des parrainages et des achats publicitaires pour trois projets régionaux ou nationaux d'apprentissage numérique ou plus

### Considérations relatives aux réponses

Les fournisseurs doivent prendre en compte les éléments suivants lors de la préparation de leurs réponses à cette section - Élément D - Services de médias numériques et imprimés

- Au moins cinq ans d'expérience dans la planification d'achats publicitaires via des moyens traditionnels et numériques
- Expérience avérée en matière de création de valeur publicitaire dans le cadre d'un budget limité

Le budget pour cet élément est plafonné à 40 000 \$, y compris les dépenses publicitaires. Veuillez indiquer quelle partie de ce budget vous comptez consacrer à l'exécution de ces services.

## ÉLÉMENT E: Évaluation du programme

Afin d'évaluer de manière précise et objective le succès du programme, le CCS recherche un consultant externe qui possède des connaissances et une expertise en matière d'évaluation de programmes, d'analyse de données et de production de rapports. L'évaluateur devra examiner le modèle d'essai de haut niveau élaboré par le CCS et Bluedrop ISM et aider à l'élaboration d'un plan d'évaluation officiel. Le plan d'évaluation fournira :

- Une analyse du modèle de test de haut niveau et fournir toute recommandation d'amélioration, si nécessaire
- Les indicateurs de performance clés qui seront utilisés pour mesurer le succès
- Un calendrier pour la collecte et l'analyse des données
- Les méthodes/canaux qui seront utilisés pour collecter les données
- Une explication de la manière dont les données seront analysées
- Les outils spécifiques (enquêtes, questions de groupes de discussion, etc.) qui seront utilisés pour collecter les données

Une fois le plan d'évaluation approuvé, l'évaluateur devra:

- Développer les outils qui seront utilisés pour collecter les données
- Aider le CCS et Bluedrop ISM à collecter les données
- Analyser les données, et les fournir au CCS et à Bluedrop ISM dans un format qui puisse être introduit dans le rapport officiel, qui sera soumis à la personne qui finance le projet

### Exigences obligatoires

Le fournisseur retenu répondra aux exigences obligatoires suivantes:

- Avoir fourni des services d'évaluation de programmes pour au moins trois projets de développement des compétences/adoption numérique financés par le gouvernement fédéral au cours des cinq dernières années

### Considérations relatives aux réponses

Les fournisseurs doivent tenir compte des éléments suivants lorsqu'ils préparent leurs réponses à cette section - Élément E - Évaluation de programme

- Expérience avérée dans la fourniture de services d'évaluation dans le cadre de programmes impliquant plusieurs parties prenantes
- La réponse doit mettre en évidence la compréhension par le fournisseur de la nature du travail à accomplir
- La réponse doit inclure un plan de travail
- Les soumissionnaires doivent démontrer leur expérience dans le secteur de la santé et de la sécurité. Cela comprendrait tout engagement actuel ou passé avec le CCS
- Un curriculum vitae de la ressource principale doit être inclus

Le budget pour cet élément est plafonné à 80 000 \$

## 2.0 Détails de la soumission

Les détails de la soumission sont les suivants:

- Le contact du CCS pour cette opportunité est Amer Ishak et il peut être joint à [amer.ishak@safety-council.org](mailto:amer.ishak@safety-council.org)
- La soumission est requise par courriel avant **12 h heure de l'Est, le 10 février 2023**
- Les demandes de renseignements seront acceptées par courriel au contact fourni ci-dessus avant **16 h heure de l'Est, le 7 février 2023**
- Il est demandé aux soumissionnaires de limiter leur réponse à 15 pages, y compris toute information supplémentaire fournie en annexe ou en pièce jointe (excluant les CV)
- Les réponses doivent inclure un bref historique, l'identification des éléments de programme que le soumissionnaire souhaite fournir, la description de la manière dont les exigences seront satisfaites ou dépassées, une brève description et/ou les CV des principaux membres de l'équipe.
- Le prix doit être ventilé par les éléments de l'offre demandés dans la section des exigences en matière de sous-traitance ci-dessus
- Les soumissionnaires sont libres de soumissionner sur les articles A, B, C, D, E, ou toute combinaison de ceux-ci. S'il existe un rabais pour plusieurs articles, les soumissionnaires sont priés de l'indiquer clairement dans le dossier d'offre.

## 3.0 Évaluation des propositions

Après que les soumissionnaires auront eu démontré leur capacité à satisfaire aux exigences obligatoires appropriées, les propositions seront évaluées selon le processus suivant:

1. **Exigences cotées.** Le CCS évaluera les soumissions qui répondent avec succès aux exigences obligatoires, en utilisant les critères de pondération suivants.
  - a. **Expérience antérieure - 30%** - Le CCS recherche un ou des fournisseurs qui ont démontré leur expérience dans les domaines dans lesquels ils soumissionnent.
  - b. **Gestion de projet - 20%** - Les fournisseurs doivent démontrer leur capacité à être opérationnels et à respecter des délais serrés. La capacité de gérer simultanément plusieurs parties prenantes est également requise.
  - c. **Équipe proposé - 20%** - Les soumissionnaires doivent fournir une brève description et/ou les curriculum vitae des principaux membres de l'équipe qui travailleront avec le CCS sur les éléments pour lesquels ils soumissionnent



- d. **Plan proposé - 15%** - Les soumissionnaires doivent fournir un plan proposé de haut niveau décrivant la façon dont les tâches seront accomplies, y compris la façon dont les mesures appropriées pour changer d'échelle seront prises si nécessaire
  - e. **Concision de l'offre - 5%** - Dans la limite de 15 pages (excluant les CV), les fournisseurs doivent fournir des détails clairs et concis tout en décrivant comment ils répondront aux exigences obligatoires et cotées
2. **Prix - 10%** - Des plafonds budgétaires ont été fixés pour chaque élément. Les soumissionnaires qui dépassent ces plafonds peuvent être disqualifiés. Les soumissionnaires sont invités à fournir une proposition de budget pour chacun des éléments sur lesquels ils prévoient de soumissionner. Comme indiqué, les fournisseurs sont libres de choisir le nombre d'articles pour lesquels ils souhaitent soumissionner. Veillez à démontrer clairement le ou les articles pour lesquels vous faites une offre. Les offres les plus basses ne seront pas nécessairement retenues, car notre objectif est d'équilibrer les considérations de prix avec la qualité du projet, la confiance dans la capacité du fournisseur à se mettre au travail et sa capacité à respecter les délais.