

Demande de propositions

**Analyse et cadre de la mesure du rendement
dans les activités de sensibilisation et de communication de la CCE**



Commission de coopération environnementale

2020

I. Survol du projet

Le Secrétariat de la Commission de coopération environnementale (CCE) sollicite la présentation de propositions de la part de consultants en vue de renforcer le cadre de la mesure du rendement dans les activités de communication et de sensibilisation de la CCE.

Les gouvernements du Canada, du Mexique et des États-Unis ont établi la Commission de coopération environnementale (CCE) en 1994 en vertu de l'*Accord nord-américain de coopération dans le domaine de l'environnement (ANACDE)*, à savoir l'accord environnemental parallèle à l'*Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA)*. Mais à compter de 2020, le nouvel *Accord de coopération environnementale (ACE)*, à savoir l'accord parallèle au nouvel *Accord Canada–États-Unis–Mexique (ACEUM)*, reconduit le mandat de la CCE et assure son maintien. Celle-ci réunit une grande variété d'intervenants représentant le grand public, les peuples autochtones, les jeunes, les organisations non gouvernementales, les établissements universitaires et les entreprises) afin de trouver des solutions qui protègent l'environnement que partagent les trois pays nord-américains, tout en favorisant le développement durable au profit des générations actuelles et futures. On trouve de plus amples renseignements à l'adresse <www.cec.org/fr>.

II. Mandat

A. Description du projet

Les unités de la CCE chargées des communications et de la sensibilisation doivent atteindre les objectifs que celle-ci s'est fixés, à savoir :

1. Améliorer la visibilité de la CCE et la faire mieux connaître au grand public.
2. Constituer un portail de premier plan afin de consulter les données environnementales nord-américaines et les analyses connexes.
3. Promouvoir la participation du public dans un esprit de diversité et d'inclusion.
4. Être un modèle de collaboration et de réussite.

L'atteinte de ces objectifs réclame l'établissement d'un cadre efficace de mesure du rendement, et ce, afin d'assurer une gestion proactive des données recueillies à l'interne et de présenter les résultats obtenus aux principaux intervenants externes.

À cette fin, la CCE est à la recherche d'un consultant qui possède une expérience des communications et des activités de sensibilisation, afin de participer à l'établissement de mesures précises du rendement pour ses deux unités. Il aura le mandat suivant :

1. Mener des entrevues afin d'évaluer les besoins.
2. Analyser les données et les plateformes de mesure du rendement existantes.
3. Participer à la conception d'un cadre pratique et efficace de présentation de rapports concernant le rendement des unités chargées des communications et de la sensibilisation, et recommander d'autres indicateurs clés du rendement ainsi que des outils novateurs et des échéanciers.
4. Optimiser les tableaux de bord analytiques d'arrière-plan.
5. Suggérer des activités de formation pour le personnel de la CCE.
6. Offrir de la formation à ce personnel si elle est actuellement nécessaire.

B. Description des services

De décembre 2020 à janvier 2021

1. Mener des entrevues avec les employés suivants du Secrétariat afin d'évaluer les besoins :
 - La chef de l'Unité des communications
 - La coordonnatrice des communications
 - La coordonnatrice des médias sociaux
 - La coordonnatrice administrative des publications
 - L'attachée en matière de diffusion et de partenariats
 - La directrice des relations gouvernementales, des stratégies et du rendement

Document à produire : Un bref rapport sur les résultats des entrevues et les conclusions à en tirer.

2. Analyser l'actuel cadre de mesure du rendement en menant les activités suivantes :
 - Revoir l'actuelle méthode de mesure trimestrielle du rendement de la CCE.
 - Évaluer les plateformes existantes qui appuient la mesure du rendement (p. ex. celles de Meltwater, de Google Analytics et de Mailchimp, ainsi que les sondages au sujet des réunions), ainsi que la capacité des employés à mesurer le rendement.
 - Analyser les publics que compte actuellement la CCE dans le cadre de diverses plateformes.

En février 2021

3. Participer à la conception d'un cadre pratique et efficace de présentation de rapports concernant le rendement des unités chargées des communications et de la sensibilisation, et recommander d'autres indicateurs clés de rendement (IRC) ainsi que des outils novateurs et des échéanciers, et ce, en menant les activités suivantes :
 - Analyser les chemins de conversion qu'utilisent le plus souvent les utilisateurs et qui permettent à la CCE d'atteindre ses objectifs (p. ex. afin de s'abonner au bulletin, de consulter un rapport, de visiter le site Web et de participer à une activité).
 - Contribuer à la recherche d'IRC permettant d'atteindre les objectifs en matière de communications et de sensibilisation énoncés dans le Plan opérationnel de la CCE pour 2021 et 2022.
 - Contribuer au relevé des IRC internes dont il faut assurer le suivi chaque semaine ainsi qu'au cours de campagnes, et créer des modèles de rapport.
 - Faciliter la recherche d'outils de collecte des commentaires formulés et de compilation des données permettant d'évaluer le degré de satisfaction (p. ex. un sondage à la suite d'activités, de campagnes, etc.) et de créer des modèles.
 - Optimiser les outils d'arrière-plan et/ou suggérer l'optimisation de toutes les plateformes (Meltwater, Mailchimp, Google Analytics et les médias sociaux) ainsi qu'une formation connexe.
 - Recommander un logiciel d'analyse des médias sociaux adapté aux besoins de la CCE.

Réalisations escomptées

- Tenue d'un atelier avec les représentants des unités chargées des communications et de la sensibilisation de la CCE afin d'établir des IRC (les objectifs et les réalisations escomptées ont déjà été définis).
- Création de modèles de rapports hebdomadaires et de campagnes à remplir en faisant en sorte qu'ils soient visuellement attrayants.
- Optimisation des plateformes d'arrière-plan et suggestions sur la façon de les utiliser, révision des tactiques devant faciliter l'atteinte des objectifs et création de tableaux de bord, s'il y a lieu (p. ex. le pixel de Facebook et le taux d'ouvertures de Mailchimp).
- Ébauche d'un rapport final faisant état des résultats des entrevues, de l'analyse du cadre existant, de l'analyse des chemins de conversion, des IRC recommandés, des modèles de sondage, et du logiciel d'analyse des recommandations et de la formation.
- Mise sur pied, à l'intention des employés du Secrétariat de la CCE, d'une formation portant sur les nouveaux tableaux de bord d'arrière-plan et les logiciels nécessaires compte tenu des futurs besoins en matière de mesure du rendement. Le consultant ne doit pas inclure dans sa proposition les coûts de base liés aux fournisseurs externes de services de formation; ces coûts seront assumés séparément par la CCE.

Qualité des documents à produire

Le consultant a la responsabilité de livrer les documents escomptés en anglais, et ce, **avec une qualité qui les rend publiables** (à savoir déjà révisés). Il lui incombe aussi, le cas échéant, de réviser les documents techniques. Le consultant fournira toute la documentation écrite (y compris les ébauches et les versions finales) au Secrétariat de la CCE dans une version lisible de Microsoft Word et devra se conformer aux normes et préférences établies dans le [guide stylistique](#) de la CCE propre à l'anglais, suivre les [Lignes directrices relatives aux documents et aux produits d'information de la CCE](#) et se fonder sur le [modèle préétabli pour rédiger un rapport](#). Les documents justificatifs des tableaux, des figures et des cartes seront présentés avec le rapport dans le format de fichier d'origine (p. ex., Excel et ArcGIS). Il est à noter que toutes les mesures seront exprimées en unités métriques. S'il y a lieu, le Secrétariat se chargera de la traduction, de l'impression, de la publication et de la diffusion des produits qui découleront de cette activité.

Lorsque le consultant présentera la version finale par écrit du rapport ou des autres documents visés par le contrat, la CCE se réserve le droit de prendre quinze (15) jours ouvrables afin d'examiner les documents, d'aviser le consultant de tous problèmes ou erreurs éventuels, et de réexpédier lesdits documents au consultant pour qu'il y apporte les corrections qui s'imposent, et ce, sans frais supplémentaires. Dans tous les cas, les paiements prévus au contrat seront retenus si les produits présentés à la CCE ne satisfont pas aux exigences susmentionnées en matière de qualité et de mise en page. Si le consultant n'apporte pas les corrections nécessaires ou, si après qu'il y ait apporté des corrections, un document est encore insatisfaisant, le Secrétariat le fera corriger ou réviser par une tierce partie de son choix, au tarif de 60 \$CAN de l'heure, et déduira le montant total des honoraires du consultant.

Plagiat

Le plagiat, qui consiste à utiliser les expressions originales ou les idées créatives d'un tiers et à se les approprier, peut constituer une violation des droits d'auteur. Qu'il soit intentionnel ou non, la CCE n'accepte aucunement le plagiat. Dans le cadre du contrat, le consultant doit appliquer

une méthode universitaire adéquate lorsqu'il établit des rapports et élabore des documents escomptés, notamment en mentionnant systématiquement les références dans les notes de bas de page ou à l'intérieur des phrases, notamment à propos de toutes les sources secondaires, les citations et les données qui ne proviennent pas de lui. Les sources des tableaux et des figures extraits d'autres documents doivent être directement indiquées sous ces tableaux et figures. L'omission de citer en bonne et due forme la source de ces emprunts constitue du plagiat et sera considérée comme une violation de contrat. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, prière de consulter le document intitulé [Guidelines for CEC Documents and Information Products](#) (Lignes directrices relatives aux documents et aux produits d'information de la CCE), consultables en anglais seulement. En outre, à propos de chaque document qu'il livrera par écrit, le consultant devra utiliser le logiciel [iThenticate](#) ou un logiciel équivalent, approuvé par la Commission, afin de valider ledit document, et transmettre ensuite à la CCE, lors de son dépôt, les résultats de la recherche d'éléments plagiés. Le paiement des contrats sera retenu si les produits ne satisfont pas à ces exigences.

Exigences

Pour être admissible à présenter une proposition, tout consultant doit satisfaire aux exigences fondamentales énoncées ci-dessous.

Le consultant et son personnel doivent être domiciliés et autorisés à travailler au Canada, au Mexique ou aux États-Unis. S'ils doivent se déplacer, ils sont tenus de posséder des documents valides les autorisant à voyager librement à l'intérieur de ces trois pays.

Le consultant doit posséder une expérience significative en matière de communications et de sensibilisation, notamment en ce qui a trait à l'organisation de campagnes publiques à grande échelle auprès de nombreux publics et relativement aux indicateurs clés de rendement.

Le consultant doit avoir une connaissance approfondie d'un grand nombre de plateformes et de logiciels permettant de mesurer le rendement des activités de communication et de sensibilisation, y compris les outils de surveillance des médias, les plateformes de bulletins électroniques, les logiciels de publication et d'analyse des médias sociaux, et l'application Google Analytics.

Le consultant doit posséder une vaste expérience des campagnes de marketing adéquatement élaborées qui sont menées en réponse à diverses analyses, par exemple l'envoi massif de courriels en vue de tests A/B, l'utilisation du pixel de Facebook et le suivi des conversions dans Google Analytics.

Le consultant doit maîtriser parfaitement l'anglais ou le français parlé et écrit.

La proposition ne doit pas excéder trois (3) pages, ce qui n'inclut pas les curriculum vitae ou les brochures du consultant. Elle doit comprendre une ventilation détaillée des coûts, y compris les heures de travail du personnel principal et d'autres personnes, les frais directs et indirects, les frais de déplacement et les taxes applicables.

Les soumissionnaires sont également invités à fournir au Secrétariat de la CCE tous les renseignements supplémentaires qui pourront l'aider à évaluer leur proposition, par exemple des échantillons de précédents travaux et des lettres de recommandation de clients. Ces renseignements ne sont pas limités à trois (3) pages.

Le consultant que la CCE estimera le plus qualifié sera choisi en fonction d'un processus concurrentiel, conformément aux sections 2.5 à 2.7 du [Guide sur l'acquisition de services de conseil](#).

Le Secrétariat de la CCE prévoit utiliser son contrat type par étapes pour régler l'exécution des présents services, et il est possible d'obtenir un exemplaire de ce contrat sur demande.

Le consultant sera rétribué de la façon suivante :

- Une tranche de 30 % à la signature du contrat.
- Une tranche de 20 % lors de la présentation du rapport d'évaluation.
- Une tranche de 50 % au terme de l'atelier, et après avoir produit les modèles de rapport, apporté du soutien technique et présenté le rapport final.

Seuls seront payés les frais authentiques et les dépenses légitimes du consultant qui sont engagés conformément au contrat de services professionnels, et tout paiement sera subordonné à la réception et à une preuve de l'acceptation par le Secrétariat d'un état de compte ou d'une facture reçus du consultant. Le règlement des factures acceptées se fera normalement dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date de réception par la CCE.

Le budget alloué à cette activité ne doit pas dépasser 40 000 dollars canadiens, honoraires professionnels et dépenses compris. Les dépenses remboursables sont énumérées en détail dans le contrat type de la CCE, lequel est disponible sur demande.

Pour les universités et les organisations non gouvernementales, il est à noter que la CCE accepte que des frais généraux soient imputés pour l'administration et pour d'autres coûts indirects, jusqu'à concurrence de 15 % de la valeur totale du contrat.

Si la proposition est présentée par un consultant établi au Mexique, le taux applicable de la taxe sur les produits et services, à savoir la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au Mexique, sera de 0 %, conformément à l'alinéa 29(IV)a) de la Loi sur la TVA, puisqu'il s'agit de services techniques retenus à l'étranger.

Si le consultant établit son estimation dans une autre devise que le dollar canadien, il devra indiquer le coût total des services professionnels dans cette devise ainsi que dans la devise de son choix, et ce, à des fins comparatives.

Conflit d'intérêts

L'expression « conflit d'intérêts » désigne (sans toutefois s'y limiter) un cas où l'intérêt personnel d'un consultant est suffisamment lié aux tâches professionnelles énumérées dans le présent contrat pour qu'on puisse raisonnablement croire que cet intérêt personnel pourrait influencer sur l'exercice des responsabilités professionnelles prévues au contrat. Par exemple, il y a conflit d'intérêts direct lorsque le consultant est également un représentant gouvernemental au sein de la CCE, ou qu'il est lié ou étroitement associé à un représentant gouvernemental au sein de la CCE, à un employé de la CCE ou à un tiers participant à la prestation des services.

Le consultant informera le Secrétariat de la CCE de circonstances préalables à la signature du contrat ou susceptibles de se produire pendant son exécution qui pourraient constituer un conflit d'intérêts. Il remplira et signera, au nom de son personnel, la *Déclaration d'acceptation, d'impartialité et d'indépendance du consultant relativement à un contrat* (en annexe). Il doit également prendre connaissance du [Guide sur l'acquisition de services de conseil de la CCE](#).

Dates limites de présentation des propositions et de prise de décision

Toute proposition, y compris ses annexes, doit parvenir aux bureaux du Secrétariat au plus tard **le 3 décembre 2020 à 17 heures HNE**. Les propositions présentées après cette date seront rejetées.

Les propositions doivent être transmises par courriel, à l'adresse <mainscow@cec.org>.

Elles peuvent être présentées en format Microsoft Word ou Adobe Acrobat (PDF). Une fois qu'une proposition est transmise par courriel, la CCE en confirme la réception dans un délai de trois (3) jours ouvrables. Si les consultants soumissionnaires n'ont pas reçu de confirmation par courriel au terme de ce délai, **ils doivent contacter la CCE.**

Personne-ressource :

Megan Ainscow
Chef de l'Unité des communications
Commission de coopération environnementale
700, rue de la Gauchetière Ouest, bureau 1620
Montréal (Québec) Canada H3B 5M2
Tél. : 514-350-4300

Le Secrétariat de la CCE entend choisir le consultant et aviser les soumissionnaires dans un délai raisonnable à compter de la date limite de présentation des propositions.

ANNEXE (voir aussi l'Annexe D du contrat type de la CCE)

DÉCLARATION D'ACCEPTATION, D'IMPARTIALITÉ ET D'INDÉPENDANCE DU CONSULTANT RELATIVEMENT À UN CONTRAT

Je, soussigné(e),

Nom : _____ Prénom : _____

ACCEPTATION

Je déclare par les présentes que **j'accepte** d'agir à titre de consultant(e) dans le cadre du contrat visé.

IMPARTIALITÉ ET INDÉPENDANCE

(Si vous acceptez d'agir à titre de consultant(e), veuillez cocher une des cases suivantes. Vous ferez votre choix après avoir déterminé, entre autres, s'il existe une relation passée ou présente, directe ou indirecte, avec l'une des Parties à l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine de l'environnement (ANACDE) ou avec leurs représentants au sein de la Commission de coopération environnementale (CCE) et/ou des tiers participant à l'exécution du présent contrat, qu'elle soit de nature financière, professionnelle, familiale ou autre, et si, de par la nature de cette relation, la divulgation est nécessaire conformément aux critères énoncés ci-après. En cas de doute, il faut privilégier la divulgation.)

Je suis impartial(e) et indépendant(e) relativement aux Parties à l'ANACDE et à leurs représentants au sein de la CCE, aux employés du Secrétariat de la CCE et aux tiers participant à l'exécution du présent contrat, et j'entends le demeurer. À ma connaissance, il n'est pas nécessaire de divulguer des circonstances ou des faits, passés ou présents, qui pourraient soulever des doutes justifiables quant à mon impartialité ou à mon indépendance, et pourraient constituer un conflit d'intérêts.

OU

Je suis impartial(e) et indépendant(e) relativement aux Parties à l'ANACDE et à leurs représentants au sein de la CCE, aux employés du Secrétariat de la CCE et aux tiers participant à l'exécution du présent contrat, et j'entends le demeurer; **toutefois**, je tiens à attirer votre attention sur les circonstances ou les faits suivants, que je divulgue ci-après, parce que, de par leur nature, ils pourraient soulever des doutes justifiables quant à mon impartialité ou à mon indépendance, ce qui pourrait constituer un conflit d'intérêts. S'il existe des circonstances ou des faits susceptibles de soulever de tels doutes, je pourrais prendre des mesures visant à atténuer ou à éliminer tout doute quant à mon impartialité ou à mon indépendance, et/ou à un possible conflit d'intérêts. (Utilisez une feuille distincte en annexe.)

Date : _____

Signature : _____